



Canada et Québec simples et clairs



Rapport de la mission d'étude avec les lauréats 2016 du Prix « Soyons clairs »
sur le langage simple et clair dans les services publics

Décembre 2016

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA), placé auprès du Premier ministre, exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines suivants :

- l'édition publique et les publications administratives, quel que soit leur support ;
- l'information et le renseignement administratifs ;
- la mise à disposition des données publiques.

Il veille à la bonne allocation des moyens et à la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Il remet chaque année au Premier ministre un rapport sur l'activité des administrations de l'État en ces matières.

Il comprend 43 membres, dont un membre du Conseil d'État et de la Cour des comptes, le secrétaire général du Gouvernement, trois personnalités qualifiées, le médiateur du livre, des représentants des milieux professionnels et du monde de l'entreprise, des représentants de groupes de réflexion sur l'ouverture des données publiques et le gouvernement ouvert, les représentants des administrations et établissements concernés, et notamment les secrétaires généraux des ministères.

Décret n°2015-464 du 23/04/2015 portant renouvellement du COEPIA

SOMMAIRE

RÉSUMÉ	4
INTRODUCTION	5
1. ASSURER LA QUALITÉ DE LA LANGUE DANS L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE (BUREAU DE LA TRADUCTION)	10
2. UNE POLITIQUE FÉDÉRALE VOLONTARISTE ET SYSTÉMATIQUE POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES (SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR).....	13
3. LA CLARTÉ AU CŒUR DE LA « POLITIQUE SUR LES COMMUNICATIONS ET L'IMAGE DE MARQUE » DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE (SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR).....	15
4. LE PROJET DE PORTAIL CANADA.CA, UN SITE UNIQUE POUR ÊTRE SIMPLE ET CLAIR (SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR).....	18
5. LE LANGAGE CLAIR POUR L'ACCÈS AU DROIT AU QUÉBEC	21
6. UN PROJET DE PORTAIL UNIQUE DES ADMINISTRATIONS QUÉBÉCOISES POUR ÊTRE SIMPLE ET CLAIR (SECRÉTARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE)	24
7. PROMOTION DE LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION QUÉBÉCOISE (OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE)	26
8. APPORTS DU DESIGN POUR LA SIMPLIFICATION DES ÉCRITS ADMINISTRATIFS (UNIVERSITÉ LAVAL)	29
ANNEXES.....	31
<i>ANNEXE 1 : RENCONTRES ORGANISÉES.....</i>	<i>31</i>
<i>ANNEXE 2 : PERSONNES RENCONTRÉES.....</i>	<i>32</i>
<i>ANNEXE 3 : DOCUMENTS COMMUNIQUÉS OU CONSULTÉS</i>	<i>36</i>

RÉSUMÉ

Synthèse des propositions inspirées des expériences canadiennes et québécoises

- PROPOSITION 1** ➔ Lancer en France des travaux de normalisation terminologique en vue d'harmoniser, clarifier et simplifier le vocabulaire administratif dans quelques domaines clés pour l'accès aux droits
- PROPOSITION 2** ➔ Utiliser des médias sociaux pour impliquer plus largement les rédacteurs des services publics dans la clarification et la simplification du langage
- PROPOSITION 3** ➔ Fixer une politique à trois ans, avec jalons progressifs et priorités concertées avec chaque ministère, en matière de langage clair
- PROPOSITION 4** ➔ Renforcer et diffuser des outils communs pour mesurer et développer la qualité des écrits
- PROPOSITION 5** ➔ Inciter à reprendre l'exigence de langage clair dans les règles de rédaction des différents services publics
- PROPOSITION 6** ➔ Réfléchir à un élargissement et une homogénéisation accrue de l'identification visuelle des services publics non commerciaux de l'État
- PROPOSITION 7** ➔ Engager un échange d'expérience sur Service-public.fr entre la DILA et le Secrétariat du Conseil du Trésor
- PROPOSITION 8** ➔ Définir en une page dix principes de conception d'un langage simple et clair d'un site internet
- PROPOSITION 9** ➔ Mettre à jour la charte des sites internet en s'inspirant notamment du guide de rédaction de Canada.ca
- PROPOSITION 10** ➔ Passer l'ensemble des principaux contenus d'information administrative au test Scolarius et publier le score obtenu
- PROPOSITION 11** ➔ Mettre en place un partenariat avec la recherche universitaire pour développer un savoir commun
- PROPOSITION 12** ➔ Participer au mouvement international de réflexion sur le langage clair et la communication claire du droit
- PROPOSITION 13** ➔ Penser d'abord l'ergonomie pour les écrans de type téléphone/tablette afin d'être simple et clair
- PROPOSITION 14** ➔ Agir avec des médias et relais d'opinion touchant des agents publics pour favoriser le langage clair
- PROPOSITION 15** ➔ Référencer des outils canadiens et québécois parmi les ressources extérieures mises à disposition des rédacteurs français d'information administrative
- PROPOSITION 16** ➔ Travailler avec des universitaires et étudiants en design sur des projets de communication écrite d'administrations

INTRODUCTION

“ Un grand défi repose sur les épaules des professionnels de l'écrit dans l'Administration : faire au mieux pour intervenir, par la communication, sur la capacité d'agir des citoyens, en améliorant les facteurs qui soutiennent cette capacité d'agir et en réduisant ceux qui l'entravent. **”**
Pr Isabelle Clerc *

Le Canada est-il le pays du langage clair dans les administrations ? Il est en tout cas un des premiers à avoir affirmé cette exigence, encouragé par les exigences du bijuridisme et du bilinguisme. La recherche comme les applications y sont anciennes, dynamiques et variées, au niveau fédéral comme au Québec, dans les secteurs public et privé. Aussi une étude de leurs actions a-t-elle paru utile, au moment où un Prix « Soyons clairs » encourage désormais en France les meilleures initiatives dans les services publics.

Dans le cadre des travaux du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) sur l'amélioration de la qualité de l'écrit d'information administrative, est née l'idée d'un prix du langage simple et clair dans les services publics. Elle figure en tête de ses [Propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé](#), rendues publiques en juillet 2016.

Lancé cette année par le COEPIA et le Défenseur des droits, avec le soutien du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), le Prix « Soyons clairs » est aussi une mesure du programme gouvernemental de simplification. Il est destiné à stimuler et récompenser les initiatives des services publics pour informer leurs usagers dans un langage simple et clair. Il s'agit de promouvoir l'amélioration des écrits administratifs sur tous les supports, de valoriser les capacités d'innovation des agents (chefs de projet, équipes) et de partager les bonnes pratiques issues des expériences de terrain.

C'est à ce titre que les lauréats ont été invités à participer à un voyage d'étude à Ottawa et Québec en octobre 2016. Ce rapport s'efforce de résumer et partager les observations et enseignements tirés de l'expérience canadienne et québécoise, pour enrichir et stimuler la dynamique initiée en France.

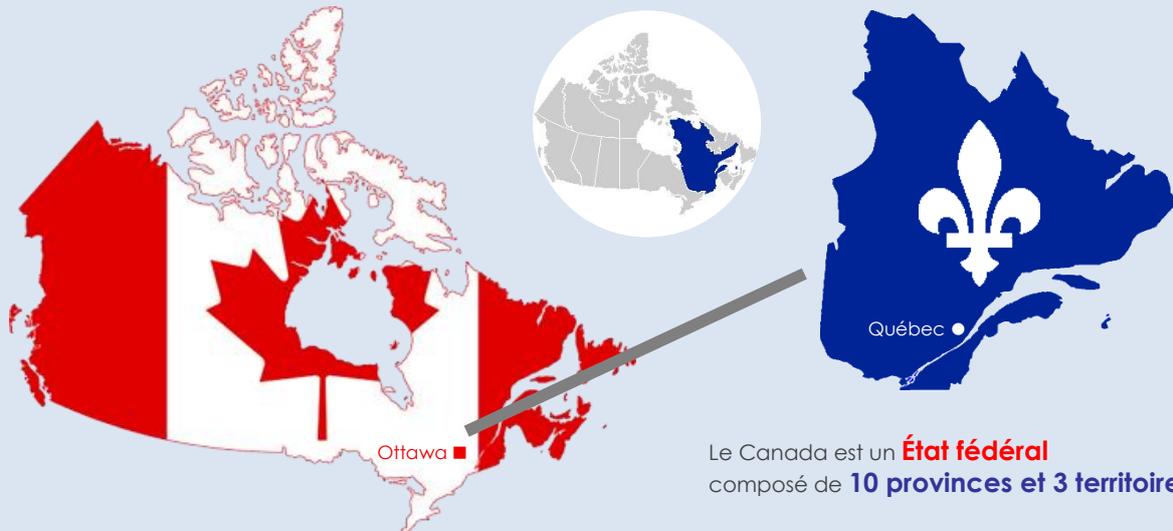
Rencontres

La mission est allée à la rencontre des administrations de l'État fédéral canadien, ainsi que de l'État québécois, sur le thème du langage clair et de la qualité de l'information administrative sous toutes ses formes. Des échanges ont ainsi été menés à Ottawa avec le Bureau de la traduction et plusieurs services du Secrétariat du Conseil du Trésor, et à Québec avec le Secrétariat à la communication gouvernementale, le ministère de la Justice et l'Office québécois de la langue française.

Des professionnels du droit, des universitaires et des chercheurs ont également été entendus en ce qui concerne l'accès au droit, la traduction juridique, la rédaction professionnelle et le design d'information.

Les éclairages apportés par l'ambassade de France au Canada et le consulat général de France à Québec ont aussi permis à la mission de mieux mettre en perspective ses observations. Nous sommes particulièrement reconnaissants à l'ambassadeur Nicolas Chapuis pour son analyse.

■ Canada, Québec : informations clés



Le Canada est un **État fédéral** composé de **10 provinces et 3 territoires**



Institutions	État fédéral	Province	
Langue(s) officielle(s)	Anglais, français	Français	
Superficie (km ²)	9 984 670	1 542 056	551 500
Population (millions, estimation, 2016)	36,3	8,3	64,7
Densité (hab./km ²)	4	5	118
PIB (millions, US \$, 2014)	1 785 387	2 829 387	
PIB/habitant (US \$, 2014)	50 168,5	42 650,8	
Indice de développement humain (IDH, 2015)	0,913	0,888	
(FR) Langue maternelle française (% pop., 2011)	21,3	78,1	
(EN) Langue maternelle anglaise (% pop., 2011)	56,9	7,7	
(...) Autre langue maternelle (% pop., 2011)	19,8	12,3	
Performance en « littératie » des adultes (OCDE, 2013)	273	269	262
Indice de dévelop. de l'adm. numérique (2016)	0,8285	0,8456	

Sources : Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, ONU, OCDE



Le Canada est le 2^e pays le plus vaste au monde après la Russie



Plus de 4 Canadiens sur 5 vivent dans 4 provinces (Ontario, Québec, Colombie-Britannique, Alberta), pour une population totale de **36,3 millions d'habitants**



21% des Canadiens **78%** des Québécois ont le **français** pour **langue maternelle**



Le Canada est au 9^e rang mondial pour son IDH (indice de développement humain), la France étant au 22^e rang



Le Québec est la 2^e province la plus vaste du Canada après le Territoire du Nunavut



Le Québec est la 2^e province la plus peuplée (après l'Ontario), avec **8,3 millions d'habitants**



Le Canada est au 14^e rang mondial pour son administration numérique selon l'ONU, la France étant au 10^e rang

Éléments de contexte institutionnel

Le Canada est depuis 1867 un **État fédéral**. La Confédération réunit aujourd'hui dix provinces – dont le Québec – et trois territoires. Les relations entre Ottawa et Québec peuvent s'avérer délicates. Rappelons que les Québécois ont rejeté l'indépendance par référendum à une courte majorité, pour la seconde fois, en 1995. Monarchie constitutionnelle, le Canada a pour chef d'État la Reine Elizabeth II, représentée par le Gouverneur général nommé sur conseil du Premier ministre et par des lieutenants-gouverneurs dans chacune des provinces. Celles-ci disposent de vastes pouvoirs.

Elles sont compétentes en matière de droit civil, droit de propriété, éducation, décentralisation ou encore de santé. Sont de la compétence fédérale notamment la défense, la diplomatie, la monnaie, le commerce, les douanes, l'activité bancaire, les communications et les transports inter-provinces. Quelques compétences sont partagées entre niveaux fédéral et provincial, comme l'action sociale, la santé, l'agriculture, l'équipement, le tourisme et l'immigration.

L'État fédéral comme les provinces ont un **régime parlementaire** de type britannique. Le Parlement canadien est bicaméral, comprenant la Chambre des communes, où siègent 308 députés élus, et le Sénat, composé de 105 sénateurs inamovibles nommés par le Premier ministre. Le Parlement québécois est quant à lui unicaméral : l'Assemblée nationale compte 125 députés élus. Chef de la majorité parlementaire, le Premier ministre dirige le gouvernement (« Cabinet ») et exerce le pouvoir exécutif.

Le Conseil privé de la Reine pour le Canada est en principe l'organe exécutif fédéral, chargé de conseiller la Reine et le Gouverneur général. Composé des ministres, d'anciens ministres et de hautes personnalités canadiennes, il est très rarement réuni. **En son sein est constitué le Cabinet** (Conseil des ministres), rassemblant les ministres autour du Premier ministre, qui exerce en pratique le pouvoir exécutif. **Le Conseil du Trésor est un comité du Cabinet**, le plus ancien (créé en 1867) et le seul à être permanent. Il est

compétent en matière de gestion des finances, du personnel et de l'administration, et approuve les règlements et décrets en Conseil. En tant qu'employeur des fonctionnaires et gestionnaire des fonds fédéraux, il joue un rôle clé. **À travers ses politiques, directives, normes et lignes directrices, il oriente l'action des administrations fédérales.** À l'appui de ces instances, le Bureau du Conseil privé et le Secrétariat du Conseil du Trésor apparaissent ainsi comme deux acteurs interministériels majeurs au cœur de l'État fédéral.

Le Bureau du Conseil privé assiste le Premier ministre et le Cabinet, agissant comme conseiller du Premier ministre, secrétaire du Cabinet et pilote de la fonction publique.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor conseille et soutient le Conseil du Trésor. À la fois administration centrale et bras armé du Conseil du Trésor, il constitue un ministère fort de 1 800 employés, distinct du ministère des Finances depuis 1966. Il supervise les règles de gestion, assure le contrôle interne, gère la fonction publique fédérale, fournit des orientations aux ministères et conduit des actions interministérielles notamment en matière de modernisation. À ce titre, le Secrétariat du Conseil du Trésor définit et suit la « politique sur les services » et la « politique sur les communications et l'image de marque » et pilote le projet de portail internet fédéral Canada.ca.

Au Québec, le pouvoir exécutif est détenu par le Conseil exécutif (Conseil des ministres), conduit par le Premier ministre. Directement rattaché à lui, **le ministère du Conseil exécutif appuie le Premier ministre et le Conseil.** Il joue un rôle d'analyse, de conseil et de coordination. En son sein, le Secrétariat à la communication gouvernementale coordonne les actions de communication et d'information des ministères.

Fruits de l'histoire, **deux systèmes de droit** cohabitent au Canada, hérités des régimes français puis anglais : le système juridique canadien combine en effet *common law* et droit civil, seul le Québec disposant d'un code civil. Précisons aussi

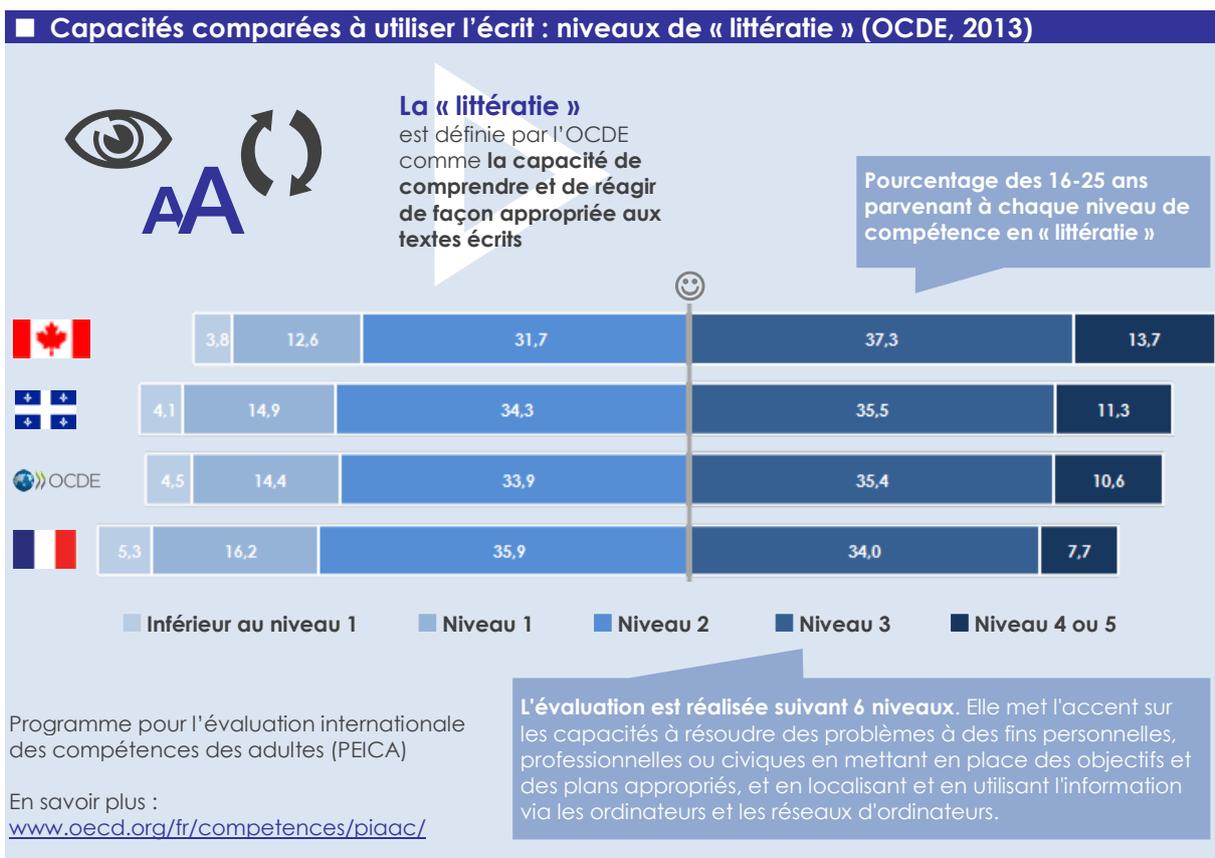
que des droits spécifiques sont applicables aux populations autochtones, qu'ils soient ancestraux ou issus de traités. **Les efforts de simplification du langage ont beaucoup concerné le domaine juridique**, dans les deux systèmes, inspirés par le mouvement du « plain language » aux États-Unis voisins et aiguillonnés par les nécessités du bilinguisme officiel.

Éléments de contexte culturel

L'anglais et le français sont les deux langues majoritairement parlées au Canada. Au recensement de 2011, 98 % de la population a déclaré pouvoir soutenir une conversation en français ou en anglais. 57 % des Canadiens sont de langue maternelle anglaise et 21 % de langue maternelle française. 17 % se disent capables de soutenir une conversation dans les deux langues.

30 % des Canadiens, soit près de 10 millions de personnes, se disent capables de soutenir une conversation en français. **Au Québec, 78 % de la population est de langue maternelle française** et 8 % de langue maternelle anglaise. En dehors du Québec, la plupart de ceux qui parlent français résident au Nouveau-Brunswick ou en Ontario.

Toutefois, **un Canadien sur cinq parle une autre langue**, exclusivement ou conjointement avec l'anglais ou le français (21% de la population). C'est très largement le fait des immigrants, souvent de langues asiatiques. Au total, plus de 200 langues ont été déclarées en 2011. Les langues autochtones sont parlées par un peu plus de 200 000 personnes.



L'anglais et le français sont les deux langues officielles de l'État fédéral, depuis la loi sur les langues officielles de 1969 et en vertu de la Charte canadienne des droits et libertés incluse dans la Loi constitutionnelle de 1982. La politique de bilinguisme, visant à traiter également les deux langues, s'est progressivement développée au niveau fédéral depuis la fin du XIXe siècle, notamment pour garantir les droits des populations francophones. Un outil important pour la gestion des langues au sein de l'État fédéral est le Bureau de la traduction, créé en 1934. Aujourd'hui, l'administration fédérale est tenue au bilinguisme anglais-français, précisé par une [Politique sur les langues officielles](#). La question linguistique reste cependant sensible au Canada.

La maîtrise de la langue, quelle qu'elle soit, apparaît comme un motif de préoccupation. Plusieurs interlocuteurs ont signalé à la mission l'enjeu que constitue l'illettrisme, notamment pour l'information du public, rendant d'autant plus utile le recours à un langage clair. L'enquête menée dans le cadre du Programme de l'OCDE pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) a fourni entre 2013 et 2016 des résultats permettant des comparaisons internationales en matière de capacité à utiliser l'écrit. Il en ressort que 16 % des Canadiens et 19 % des Québécois se trouveraient en grande ou très grande difficulté pour lire et utiliser l'écrit (en-dessous du niveau 2 défini par l'enquête). Plus largement, ils seraient respectivement 48 % et 53 % à ne pas avoir les compétences permettant d'être

complètement autonomes (en-dessous du niveau 3).

En comparant ces résultats, la France apparaît toutefois dans une situation nettement plus inquiétante, enregistrant parmi les plus bas scores en « littératie » des pays de l'OCDE (262, contre 273 pour le Canada), en-dessous de la moyenne de l'OCDE (268). Plus de 21 % des Français se trouveraient en-dessous du niveau 2 et plus de 57 % en-dessous du niveau 3. L'utilité pour les administrations d'employer un langage clair pour s'adresser au public en est renforcée.

À l'issue de ces rencontres, la mission tient à remercier vivement ses interlocuteurs au Canada et au Québec d'avoir bien voulu partager leur expérience et leur analyse. ■

Nicolas Conso

*Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique
Rapporteur général au COEPIA*

Edern Fièvre

*Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés
Lauréat 2016 du Prix « Soyons clairs »*

Éric Gristi

*Services du Premier ministre
Secrétaire adjoint du COEPIA*

Lucile Rivera

*Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis, Direction de la population âgée et des personnes handicapées
Lauréate 2016 du Prix « Soyons clairs »*

* Pr Isabelle Clerc, in : « Langue française et écriture citoyenne : l'engagement du Québec en matière de simplification des communications écrites (2000-2006) », 2009 (voir Annexe 3)

1. Assurer la qualité de la langue dans l'administration fédérale (Bureau de la traduction)



Enjeux

L'État fédéral canadien a deux langues officielles, l'anglais et le français, qu'il doit employer à égalité afin que les citoyens puissent s'informer et échanger avec les administrations dans celle de leur choix. Ce principe a été posé en 1969 par la loi sur les langues officielles et repris par la Charte canadienne des droits et libertés incluse dans la Loi constitutionnelle de 1982. Les obligations des administrations fédérales en la matière sont précisées par une [Politique sur les langues officielles](#). Les besoins fédéraux dans le domaine linguistique sont donc considérables, faisant du Bureau de la traduction un acteur central.

Plus de deux cent langues parlées ont été déclarées lors du dernier recensement de la population canadienne en 2011. Si l'anglais et le français peuvent être parlés par la quasi-totalité des Canadiens, 20 % parlent cependant une autre langue, exclusivement ou conjointement. Par ailleurs, **21 % des Canadiens se déclarent de langue maternelle française**, principalement au Québec (78 %), au Nouveau-Brunswick et en Ontario.

Fruit de l'histoire et de l'immigration, cette situation singulière fait de la question des langues un enjeu majeur, à plusieurs titres :

- **le maintien de la place du français fait l'objet d'une grande attention ;**
- **l'usage des deux langues officielles par la population est activement promu ;**
- **la qualité de la langue est un thème de vigilance dans l'administration.**



Acteurs

Le Bureau de la traduction est **un centre d'expertise fédéral en traduction, services linguistiques et technologies des langues**, créé en 1934. Définie par la [loi sur le Bureau de la traduction](#), sa mission est « de **servir les ministères et autres organismes institués par une loi fédérale ou par un décret en Conseil, ainsi que les deux Chambres du Parlement**, pour tout ce qui concerne la traduction et la révision de leurs documents : notamment rapports, débats, projets de loi, lois, procès-verbaux ou comptes rendus, et correspondance, ainsi que l'interprétation, l'interprétation gestuelle et la terminologie ».

Rattaché depuis 1993 au ministère Services publics et approvisionnement Canada (SPAC), il a depuis 1995 le **statut d'organisme de service spécial**. Ses services sont alors devenus facultatifs pour les administrations, qui peuvent aussi recourir directement au secteur privé, et il doit recouvrir ses coûts, même s'il perçoit encore des crédits parlementaires pour l'exercice de certaines de ses missions au bénéfice du Parlement : il y assure en effet la traduction et l'interprétation, ainsi que lors de conférences.

Plus d'un millier de personnes (dont environ 500 traducteurs) sont actuellement employées par le Bureau de la traduction. Il est un des principaux organismes de traduction au monde.



Objectifs

Aujourd'hui, le Bureau de la traduction **aide environ 80 % des ministères, organismes et tribunaux fédéraux à fournir des services et communiquer avec les citoyens dans la langue officielle de leur choix**. Ces prestations sont réalisées contre rémunération, suivant le principe de recouvrement des coûts. Les administrations restent responsables de la qualité des écrits.

Par ailleurs, le Bureau de la traduction a reçu «le mandat d'**élaborer des normes terminologiques pour garantir des communications claires, uniformes et de qualité** au sein du gouvernement » (SPAC, *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016*). Il agit comme autorité de normalisation terminologique au sein de l'État fédéral, concourant à la clarté du langage employé.

Ce faisant, il contribue plus largement à soutenir la qualité du français comme de l'anglais au Canada, encourageant notamment les citoyens et les professionnels à utiliser les bons termes dans les deux langues officielles.



Résultats

Pour atteindre ses objectifs, le Bureau de la traduction fournit ainsi :

- **des services de traduction, interprétation, révision, terminologie** au Parlement, aux tribunaux, ministères et organismes fédéraux, avec un service d'urgence 24h/24 et 7j/7, dans les deux langues officielles et dans plus de 100 langues autochtones et étrangères ;
- **des outils simples d'utilisation et gratuits** (tels que *TERMIUM Plus*®), **ludiques** (quiz) et **des ressources linguistiques** (comme « Le français sans secrets »), diffusés sur le Portail linguistique du Canada dans les deux langues officielles. On notera que les outils d'aide à la rédaction peuvent être très utiles aux fonctionnaires (*Le guide du rédacteur, le Juridictionnaire, Les mots du droit...*)

Le Bureau de la traduction gère sur internet le « Portail linguistique du Canada », vitrine du savoir-faire canadien dans le domaine de la langue. Destiné à promouvoir l'usage des deux langues officielles, il existe une version [en français](#) et une [en anglais](#), pour aider les Canadiens à mieux communiquer en français et en anglais. Guichet unique pour accéder aux outils linguistiques proposés par le Bureau de la traduction, le site a enregistré 4,9 millions de pages vues en 2015-2016. Parmi divers publics ciblés, il s'adresse notamment aux fonctionnaires fédéraux et territoriaux. Le Bureau de la traduction travaille à une nouvelle version en lien avec le projet de site unique fédéral Canada.ca, autour de laquelle les médias sociaux sont appelés à jouer un rôle important.

Par ailleurs, **le Bureau de la traduction examine et normalise la terminologie utilisée par les administrations fédérales dans tous les domaines**. Il coordonne les activités de normalisation terminologiques des organismes fédéraux et collabore avec les centres de recherche et de normalisation linguistique au Canada et à l'étranger, notamment en France. Il a par exemple contribué à la normalisation de termes français de *common law* en français pour favoriser l'accès au droit ou élaboré un lexique destiné à la rédaction du rapport annuel du ministère Emploi et Développement social Canada.

L'outil en ligne vedette du Bureau de la traduction, **la banque de données terminologiques et linguistiques *TERMIUM Plus*®** intègre aujourd'hui **près de 4 millions de termes** (en anglais, français, espagnol, portugais), issus de ces travaux. Avec 40 millions de recherches effectuées par an, il est devenu un réflexe d'utilisation pour les Canadiens.

Pour animer et donner plus d'écho à ses ressources, le Bureau de la traduction s'efforce d'**associer différents acteurs**. Pour alimenter le Portail linguistique, il est en relation avec un réseau de collaborateurs de la scène linguistique canadienne (en particulier des

associations) qui y rédigent des articles. Il cherche également à rendre le citoyen acteur en lui proposant de devenir ambassadeur du Portail, par exemple via les réseaux sociaux.



Enseignements

La normalisation terminologique apparaît comme un puissant facteur de clarification du langage administratif, en particulier dans les domaines techniques et juridiques où le vocabulaire est issu de plusieurs sources et où l'administration est appelée à communiquer avec les usagers.

Le Bureau de la traduction se montre **à l'écoute des nouvelles technologies**. Ses efforts d'innovation concernent par exemple l'interprétation à distance ou encore le recours à l'externalisation ouverte dans certaines situations bien précises. L'utilisation des nouvelles technologies amène le Bureau de la traduction à revoir ses processus, sa façon de gérer sa charge de travail, mais surtout à trouver des façons novatrices de servir les Canadiens.

La sensibilisation et l'implication des publics sont de plus en plus recherchées, aussi bien pour inviter à contribuer, à relayer l'information : développement des échanges sur les réseaux sociaux, projet de blogue sur la langue, réseau des ambassadeurs. **Les médias sociaux sont envisagés comme un levier important** en ce qui concerne la promotion des ressources linguistiques et la mobilisation du public. Des travaux de néologie sont menés avec des experts de la société Radio-Canada et d'autres intervenants clés comme l'Office québécois de la langue française (OQLF).

PROPOSITION 1  **Lancer en France des travaux de normalisation terminologique en vue d'harmoniser, clarifier et simplifier le vocabulaire administratif dans quelques domaines clés pour l'accès aux droits**

Cette démarche pourrait par exemple être expérimentée dans le secteur des prestations sociales, marqué par une forte technicité, une pluralité d'acteurs publics et de régimes juridiques.

PROPOSITION 2  **Utiliser des médias sociaux pour impliquer plus largement les rédacteurs des services publics dans la clarification et la simplification du langage (réseaux, blogues, etc.)**

2. Une politique fédérale volontariste et systématique pour le développement des services (Secrétariat du Conseil du Trésor)



Enjeux

L'amélioration du lien du service public avec le citoyen est une priorité pour le Secrétariat du Conseil du Trésor. Il a été mis en évidence par des enquêtes, des lacunes sur la gestion des services de l'État fédéral. **Une approche plus concertée de la qualité de service** était nécessaire. Un besoin de plus de cohérence et de stratégies entre les différents ministères a été souligné.



Acteurs

Cette politique est pilotée par la Direction du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce service définit et conduit la stratégie interministérielle dans les domaines de la gestion de l'information, de la technologie de l'information, de la sécurité et de la protection des informations personnelles et de l'accès à l'information. Elle appuie et conseille les administrations en matière de renforcement des capacités ainsi que de gestion et surveillance de projet.



Objectifs

Une **Politique sur les services** a ainsi été mise en place en 2014, dont l'axe principal est en direction des clients et non plus de l'institution.

En 2013, cette politique a été développée de manière concertée avec tous les ministères chargés de la mettre en œuvre. Elle repose sur trois principes de base :

- services axés sur les clients ;
- efficacité opérationnelle ;
- culture d'excellence dans la gestion des services.



Résultats

L'approche stratégique vise à « minimiser le fardeau ». Les ministères ont été associés à cette politique en développant leur propre stratégie, en améliorant le partage de leurs moyens et désignant eux-mêmes leurs services prioritaires développant ainsi une meilleure connaissance de chacun.

Une volonté est affirmée de **développer les services en ligne et de consolider les normes** entre les différents ministères. Un calendrier sur quatre ans a été défini avec une mise en œuvre progressive des 10 exigences de cette politique pour 98 ministères et agences (équivalent aux directions d'administration en France).

Les principales exigences sont :

- l'élaboration d'un répertoire des services avec une mise à jour annuelle ;
- des possibilités d'apprentissage au sujet des connaissances touchant le service et l'excellence ;

- la revue des services prioritaires (sur quatre ans, 100% doivent être revus) ;
- l'évaluation sur des indicateurs sur la stratégie ;
- la communication et la mobilisation dans le suivi (plans de communication) ;
- la définition des normes de services ;
- l'obligation de services internes intégrés (par exemple : courriel/ stockage) ;
- la croissance de la disponibilité en ligne.

L'authentification doit être faite en ligne pour les services prioritaires. Des démarches sont entreprises pour développer un système d'authentification générique.

45% des services ministériels sont en ligne de bout en bout.

Des outils comme des guides de bonnes pratiques ou des référentiels d'action ont été élaborés pour chaque exigence et **servent de référence** aux ministères pour développer les exigences de cette politique.

La prochaine étape est de développer un portail unique pour tous les services, des normes de rendement et des mécanismes d'évaluation.



Enseignements

Nous retenons notamment de cette politique de développement des services :

- la nécessité d'améliorer la connaissance des services au sein et entre les ministères, tous ne sachant pas la liste de tous les services rendus aux usagers ;
- l'intérêt d'une mise en œuvre progressive des objectifs pour créer un effet d'entraînement, en s'appuyant au départ sur quelques actions déjà avancées voire parvenues à l'objectif ;
- la mise à disposition de normes de service et d'informations sur le rendement et la prestation de services, le coût d'une réponse à l'utilisateur variant très fortement selon le mode de communication utilisé.

PROPOSITION 3 ➔ **Fixer une politique à trois ans, avec jalons progressifs et priorités concertées avec chaque ministère, en matière de langage clair**

Il s'agit de définir des objectifs sur trois ans concernant l'utilisation du langage clair avec une mise en œuvre progressive et la possibilité pour chaque ministère de choisir leur ordre de manière concertée.

PROPOSITION 4 ➔ **Renforcer et diffuser des outils communs pour mesurer et développer la qualité des écrits**

Il s'agit de mettre à la disposition des services publics des référentiels pour l'utilisation du langage clair, avec du vocabulaire normé et des propositions d'indicateurs de mesure de la qualité.

3. La clarté au cœur de la « politique sur les communications et l'image de marque » de l'administration fédérale (Secrétariat du Conseil du Trésor)



Enjeux

En préambule, trois éléments de contexte institutionnel peuvent être rappelés pour expliquer les initiatives de l'État fédéral (appelé « Gouvernement du Canada ») pour améliorer l'information et les services qu'il délivre aux Canadiens :

- les provinces ont davantage de pouvoirs que l'État fédéral, notamment en matière sociale (éducation, santé, etc.), d'où un certain besoin de visibilité ;
- il y a relativement peu de domaines où les administrations fédérales sont en contact direct avec les citoyens pour des prestations de service (passeports, retraites, assurance chômage notamment) ;
- le bilinguisme officiel anglais-français de l'État fédéral appelle un encadrement de sa production d'informations pour garantir leur équivalence dans les deux langues.

On notera que dans le vocabulaire canadien-français, « gouvernement » correspond comme en anglais à « État » ou « administration », désignant l'ensemble des ministères et organismes fédéraux. Par ailleurs, les « communications » (au pluriel) désignent l'information et la communication diffusées par les administrations vers leurs publics.

C'est dans ce contexte que s'inscrivent quatre tendances de long terme :

- **la recherche continue de transparence de l'État fédéral et d'« imputabilité » de ses actions** vis-à-vis des citoyens ;
- **la recherche continue de cohérence dans les informations et communications** des organismes fédéraux vers le public ;
- **le souci marqué de la qualité du service rendu au public**, y compris sur la forme et notamment les textes, en adéquation avec l'attention généralement témoignée au client dans le secteur des services en Amérique du Nord ;
- **le besoin de s'adapter à l'évolution rapide des technologies de l'information et des attentes des citoyens**, notamment en matière de mobilité, au Canada comme en France.



Acteurs

La [Politique sur les communications et l'image de marque](#) du 11 mai 2016 encadre les actions d'information et de communication de l'ensemble des ministères et organismes fédéraux, à quelques exceptions près (principalement les institutions parlementaires et judiciaires), soit une centaine d'entités listées en annexe de la loi sur la gestion des finances publiques.

L'application de cette politique revient aux administrateurs généraux des organismes fédéraux et aux « chefs de communications » (directeurs responsables de l'information et de la communication) qu'ils ont désignés.

Elle a été préparée et sa mise en œuvre est suivie par le Secrétariat du Conseil du Trésor, et plus particulièrement son Centre de politique des communications et de l'image de marque. Le Secrétariat du Conseil du Trésor conseille et assiste le comité de ministres du Conseil du

Trésor sur les investissements dans les programmes et les services fédéraux, ainsi que sur la réglementation et la gestion, pilotant des politiques transversales notamment en matière de modernisation. Il constitue un ministère. Le Conseil du Trésor est un comité permanent du Cabinet, chargé de la gestion des finances, du personnel et de l'administration, du contrôle et de l'approbation de nombreux textes réglementaires.



Objectifs

La **Politique sur les communications et l'image de marque** pose les conditions d'une **information claire, objective, simple et coordonnée du public par l'État fédéral**. Elle est notamment précisée par la [Directive sur la gestion des communications](#) entrée en vigueur le même jour.

Elle prévoit que **l'information doit être rédigée en langage clair et simple**, c'est-à-dire « qui se comprend en première lecture » et éventuellement « tenant compte d'un niveau particulier de scolarisation ou d'alphabétisation ».

Elle impose en outre à l'ensemble des services fédéraux **le recours à une « image de marque » strictement uniforme** (identifiant visuel et charte graphique), régi par le [Programme fédéral de l'image de marque](#).

Sont attendus à la fois une transparence accrue pour les citoyens et un « fardeau administratif » réduit pour eux comme pour les administrations elles-mêmes. Cette politique vise ainsi à :

- **faciliter la compréhension par les citoyens de l'information fournie** par les administrations fédérales, de façon adaptée aux publics visés ;
- **faciliter l'identification par les citoyens des prestations, documents ou bâtiments** de l'administration fédérale ;
- **favoriser la responsabilisation de l'État fédéral vis-à-vis des citoyens**, en leur faisant apparaître clairement les domaines de compétence et l'affectation des crédits ;
- **contribuer à renforcer la confiance des citoyens dans leurs institutions**.

La politique définie en 2016 modernise la politique fédérale d'information et de communication (dont la précédente révision datait de 2006) pour prendre en compte les évolutions des modes de communication, tout en simplifiant sa mise en œuvre (rassemblement de plusieurs dispositifs connexes, simplification des procédures et responsabilisation des directeurs généraux).

On notera en particulier :

- **l'accent mis sur le numérique**, en prenant en compte les médias sociaux, mais en respectant les droits des Canadiens qui sont en dehors du numérique en préservant d'autres voies d'accès à l'information (cf [Procédure obligatoire relative à l'utilisation des médias sociaux et aux communications sur le Web](#)) ;
- **la réaffirmation de l'exigence générale de rédaction en langage clair des « produits de communication »**, à la fois pour améliorer la compréhension par le public et l'efficacité des administrations ;
- **le rassemblement des instructions concernant l'information et la communication et de celles dédiées à l'image de marque** dans le même cadre ;
- **l'approche transversale et multicanale de l'image de l'État fédéral**, les dispositions de cette politique étant déclinées et adaptées à l'ensemble des supports et des organismes fédéraux.



Résultats

La règle générale de rédaction en langage clair des « produits de communication » semble globalement connue et admise au sein des administrations fédérales, même si ses effets sont difficiles à apprécier sur tous les supports couramment utilisés par les Canadiens. La rédaction claire et assez homogène des pages du site fédéral Canada.ca peut être constatée. Son [Guide de rédaction](#) rappelle et précise cette obligation aux rédacteurs des ministères. De même, [les « politiques » et « directives »](#) émanant du Secrétariat du Conseil du Trésor présentent une rédaction claire, assez différente sur la forme des circulaires en France.

Par ailleurs, l'identification visuelle de l'information émanant de l'État fédéral apparaît partout d'une grande clarté, servie par la rigoureuse homogénéité appliquée à l'image des administrations fédérales, quels que soient le canal utilisé et le statut de l'organisme concerné. Elle peut être constatée sur tous les supports d'information numériques (sites web et mobiles, médias sociaux) comme physiques (affiches, pancartes, signalétique, formulaires imprimés, publications). Très peu d'autres logos de l'État apparaissent concurremment à celui de drapeau canadien. S'il a semblé que l'identifiant graphique lui-même ne faisait pas l'unanimité, son utilisation paraît cependant assez efficace. La distinction est nette entre l'information des citoyens sur les services de l'État fédéral (Canada.ca et sites fédéraux en cours d'intégration ; voir 4) et l'information sur l'activité du gouvernement ou « cabinet » (sur pm.gc.ca/fr).



Enseignements

De ces observations et des échanges avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, peuvent notamment être retenus :

- **les gains en termes de transparence et de lisibilité pour les citoyens, et d'efficacité pour les administrations, quand l'information délivrée par les services publics peut être à la fois comprise aisément et identifiée clairement ;**
- **l'intérêt d'une démarche recherchant la clarté autant sur le fond (textes clairs) que sur la forme (identification claire).**

PROPOSITION 5 ➡ **Inciter à reprendre l'exigence de langage clair dans les règles de rédaction des différents services publics**

Les Propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé du COEPIA de juillet 2016 prévoient de mettre en place des actions de communication et de formation dans les réseaux des services de l'État et les principaux organismes sociaux. Une reprise de cette exigence dans les différents guides de rédaction des services publics permettrait de relayer cette démarche, le cas échéant à travers les contrats d'objectifs et de gestion des opérateurs de l'État.

PROPOSITION 6 ➡ **Réfléchir à un élargissement et une homogénéisation accrue de l'identification visuelle des services publics non commerciaux de l'État**

Dans une démarche de simplification et de transparence, il s'agit de renforcer la lisibilité de l'action et des services de l'État pour les citoyens, sans qu'ils aient à considérer l'organisation administrative ou le canal utilisé. Ils seraient ainsi en mesure de reconnaître plus aisément et assurément qu'ils sont en relation avec l'État, que ce soit un service central ou déconcentré, ou un établissement public administratif.

4. Le projet de portail Canada.ca, un site unique pour être simple et clair (Secrétariat du Conseil du Trésor)



Enjeux

Le gouvernement fédéral du Canada a décidé en 2013 de **regrouper tous les contenus des administrations fédérales sur un site web unique** et de les rendre disponible de façon uniforme, simple et claire. Canada.ca a vocation à être un guichet unique en ligne qui puisse expliquer les services, politiques et programmes de l'État fédéral en langage simple et clair.



Acteurs

Ce projet est piloté par l'équipe du contenu et de l'architecture de l'information au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Il associe l'ensemble des ministères et organismes fédéraux (plus d'une centaine) qui correspondent aux grandes directions ou opérateurs (comme par exemple Pôle emploi en France). Les services des provinces qui jouissent d'une grande autonomie ne sont pas concernés et donc ne participent pas au projet. Il y a d'ailleurs peu d'échanges entre l'équipe fédérale de Canada.ca et celle en charge du projet de portail québécois que la mission a également rencontrée.



Objectifs

La cible visée est d'avoir un site unique partant des besoins et questions des citoyens. Chaque ministère serait responsable des contenus relevant de sa compétence.

42 % des adultes canadiens de 16 à 65 ans ont un faible niveau d'alphabétisation (OCDE) : le portail vise à être compréhensible par cette cible. Le fait de se faire comprendre par ces personnes rend l'information plus simple et claire pour toute la population.

Des principes de rédaction et de design ont ainsi été définis : d'abord **répondre aux besoins des utilisateurs web**, être **accessible** (par exemple aux personnes malvoyantes), **adapté aux appareils mobiles**, facile à lire, **facile à comprendre** et facile à trouver. Pour cela, l'utilisation d'un langage clair est au cœur du projet de portail.

La [directive sur la gestion des communications](#) du 11 mai 2016 fixe des lignes directrices (voir 3), qui ont été conçues sur la base de données d'utilisation et de recherche.

Concrètement cela se traduit par :

- un [Guide de rédaction du contenu de Canada.ca](#) ;
- des [Spécifications du contenu et de l'architecture de l'information pour Canada.ca](#).

Ces éléments très précis et complets ont été conçus en partenariat avec les ministères.

Pour aider les ministères à rendre leur contenu plus lisible, le Secrétariat du Conseil du Trésor propose d'utiliser **des outils permettant de qualifier la simplicité et l'intelligibilité des textes** (Scolarius pour le français et Flesh-Kincaid pour l'anglais).

À côté de ces outils, des principes concrets de conception d'information sont recommandés aux ministères :

- mettre l'emphase sur la tâche à accomplir ;
- commencer avec les renseignements les plus importants ;
- diviser le contenu en sections claires avec des mots clés ;
- utiliser uniquement des mots que le public comprend et associer le cas échéant le vocabulaire spécialisé avec des mots communs et simples ;
- alléger l'usage du style et de la ponctuation ;
- écrire des phrases courtes et des paragraphes courts ;
- utiliser la voix active et la forme positive ;
- éviter le jargon ;
- expliquer les références aux lois ;
- écrire des liens descriptifs.

Conséquence de l'attention portée à la lisibilité sur appareils mobiles, les tableaux complexes sont déconseillés, une liste de puce étant plus adaptée par exemple.



Résultats

Les guides et le portail ont été construits et établis avec les ministères. Par exemple le ministère de la Culture a conçu avec les équipes du Secrétariat du Conseil du Trésor la partie du portail sur les services de la culture.

Dans le travail de conviction et de conception, ils cherchent à se **fonder sur des données permettant d'objectiver la préférence des utilisateurs.** Ainsi pour le choix d'utiliser un acronyme ou le nom complet, la popularité sur Google trends est utilisée (comparaison du nombre de fois où le mot est saisi sur Google par jour).

Pour le site lui-même, seuls la page d'accueil et les premiers niveaux d'arborescence ont été reconçus, pour le contenu détaillé le site renvoie sur les sites existants des ministères. Le calendrier de convergence est discuté avec chaque ministère.

Le système n'est pas encore techniquement capable d'accueillir le contenu de tous les autres ministères ; le calendrier d'intégration des contenus n'est donc pas encore défini.



Enseignements

L'idée de regrouper tous les services sur un site internet a été notamment inspirée par l'expérience anglaise du Government Digital Service (GDS). L'expérience française notamment avec le site Service-public.fr est très peu connue et a été jugée intéressante par nos interlocuteurs. Nous avons compris que ce projet de site unique a suscité parfois des réserves de certains ministères. La stratégie adoptée est progressive et s'appuie largement sur le partenariat, ce qui explique la vitesse relativement lente du projet.

- PROPOSITION 7** ➔ **Engager un échange d'expérience sur Service-public.fr** entre la DILA et le Secrétariat du Conseil du Trésor
L'existence d'un référentiel et d'un guide de rédaction co-construit est particulièrement intéressante.
- PROPOSITION 8** ➔ **Définir en une page dix principes de conception d'un langage simple et clair** d'un site internet
Cela pourrait se faire en s'appuyant sur ceux défini par le guide du Canada.
- PROPOSITION 9** ➔ **Mettre à jour la charte des sites internet** en s'inspirant notamment du guide de rédaction de Canada.ca
L'utilisation d'outils simples pour mesurer l'intelligibilité des textes et les mots à préconiser apparait une pratique facile à mettre en place et efficace pour améliorer la clarté des sites et écrits.
- PROPOSITION 10** ➔ **Passer l'ensemble des principaux contenus d'information administrative au test Scolarius** et publier le score obtenu
Un score d'« intelligibilité » pourrait être ainsi systématiquement préconisé.

5. Le langage clair pour l'accès au droit au Québec



Enjeux

Au Québec, plusieurs dispositifs et initiatives agissent pour la simplification du langage juridique. Ils s'articulent notamment autour du ministère de la Justice, d'Éducaloi, une association reconnue et moteur, de professionnels du droit et du jurilinguisme, ainsi que de projets de recherche au sein de l'Université Laval et de celle de Montréal.

Il s'agit d'**améliorer l'accès aux droits et à la justice pour les citoyens**. La baisse de moitié des recours judiciaires en 20 ans peut être un signe de ce besoin d'une meilleure information et compréhension. L'entrée en vigueur en 2016 du nouveau code de procédure civile renforce les défis en matière d'information et de sensibilisation au droit.

Cette volonté d'améliorer l'accès des citoyens au droit et à la justice répond à deux enjeux différents mais complémentaires :

- **bien écrire la loi**, de façon rigoureuse, simple, organisée ;
- **la rendre simple et claire pour les citoyens**, c'est-à-dire vulgarisée, compréhensible.

L'évolution technologique, si elle apporte un vecteur inestimable de diffusion de l'information juridique, renouvelle en même temps la **nécessité de simplification pour les supports mobiles**.



Acteurs

Créé en 2000 à l'initiative notamment du Barreau du Québec, **Éducaloi est un organisme de bienfaisance québécois dont la mission est d'informer le public sur la loi, sur ses droits et sur ses obligations**. Il est composé d'une cinquantaine de professionnels (principalement des avocats mais aussi des linguistiques, des journalistes, spécialistes web, pédagogues...) avec la participation d'assistants de recherche. Il est financé par plusieurs organismes publics. Son budget s'élève à 2,3 millions, dont 500 000 dollars de subvention.

Le programme « Accès au droit et accès à la justice » (ADAJ) est un consortium de recherche consacré au thème de l'accès au droit et à la justice, lancé en septembre 2016 par l'Université de Montréal. ADAJ l'aborde par « la connaissance et la conscience du droit en tant que composantes de la citoyenneté », par « l'adaptation des pratiques professionnelles et des contraintes organisationnelles de justice à l'état des rapports sociaux », ainsi que par « la légitimité publique et politique des institutions juridiques et judiciaires ». Exploités de façon complémentaire, ces axes structurent la coopération entre chercheurs universitaires et acteurs du monde juridique. L'ADAJ regroupe 34 co-chercheurs, 7 collaborateurs et 44 partenaires issus des milieux institutionnels, professionnels, communautaires (ONG) et universitaires. Le programme assurera la formation de plus de 150 étudiants, de diverses disciplines. Il bénéficie d'une subvention de 2,5 millions de dollars.

Créé en 2012 au ministère de la Justice, **le Fonds Accès Justice « a pour objet de soutenir des actions qui ont pour objectif d'améliorer, dans la collectivité, la connaissance et la compréhension du droit ou du système de justice québécois ainsi que l'utilisation de celui-ci »** (loi instituant le Fonds Accès Justice). Son financement est principalement assuré par l'entente Canada-Québec concernant les mesures québécoises de justice familiale et par la contribution de 8 \$ exigée des personnes qui commettent une infraction aux lois pénales québécoises. **Le Fonds finance notamment le fonctionnement des « centres de justice de proximité »**, qui proposent des services d'information juridique. Au ministère de la Justice, le

Bureau du Fonds Accès Justice intervient pour coordonner et soutenir les projets sur l'accès à la justice.

Signalons aussi le **programme de recherche sur les modes d'intervention en situation de conflits** (MISC) mené par l'Université Laval avec Éducaloi et le ministère de la Justice. Il vise à développer des instruments d'orientation pour guider les citoyens et les intervenants.



Objectifs

Ces multiples initiatives contribuent à **renforcer le savoir et les outils pour faciliter l'accès des citoyens au droit et à la justice**. Elles concourent à lutter contre le « décrochage judiciaire ».

Ainsi Éducaloi a-t-il pour objectif de **permettre aux Québécois d'accéder aux lois, en clarifiant et en diffusant de l'information juridique dans un langage simple**. Ses interventions se déclinent autour de trois axes :

- l'information juridique ;
- la sensibilisation en direction des citoyens ;
- l'éducation juridique.

De même, les activités et projets financés par le Fonds Accès Justice visent notamment à :

- une meilleure connaissance et une plus grande compréhension du droit, des tribunaux et de leur fonctionnement ainsi que des recours possibles ;
- la réalisation et la diffusion d'une information juridique dans un langage simple et accessible ;
- la réalisation, la diffusion et l'utilisation d'outils juridiques et de services de référence.



Résultats

Éducaloi met à la disposition de tous de l'information juridique de qualité, rédigée dans un langage simple et accessible. Educaloi.qc.ca enregistre plus de 4 millions de visites par an.

En conciliant le droit et la communication, Éducaloi a développé une **expertise reconnue dans la transmission d'information juridique à des non-juristes**, qu'il s'agisse du grand public ou de groupes particuliers.

Il participe aussi étroitement aux travaux de recherche sur la **reconfiguration des informations juridiques destinées aux citoyens** afin de favoriser leur participation aux décisions de justice.

Ces multiples collaborations croisées autour de projets de recherche et d'application, menées avec le soutien et l'engagement de l'État, témoignent à la fois de la vitalité de cette préoccupation au Québec et de l'attention qui lui est portée par les professionnels, les universitaires et les administrations.



Enseignements

De ces expériences, initiatives et expertises, nous pouvons retenir que :

- **de réels efforts de simplification ont été réalisés dans la rédaction des lois** au Québec au cours des 30 dernières années. Il faut toutefois signaler le risque permanent de re-complexification lors d'amendements ou de modifications ultérieures ;
- **de multiples initiatives œuvrent à la facilitation de l'accès des citoyens au droit et à la justice**, par l'information, la sensibilisation, l'éducation... ;

- **le droit est envisagé comme une activité de communication** : au-delà de la rédaction des textes juridiques, l'objectif communicationnel est assumé par les juristes pour vulgariser la connaissance de leurs droits par les citoyens ;
- **rigueur juridique et multidisciplinarité sont des clefs de réussite** pour ces projets, associant des juristes, des professionnels de la rédaction, de la pédagogie, de la communication... ;
- **s'appuyer sur les professionnels de chaque secteur est décisif** pour réaliser ce travail de simplification, comme par exemple avec les assureurs pour la simplification des contrats ;
- **un fort partenariat de l'État avec le monde universitaire et les associations de professionnels** semble un gage de dynamisme. Les professionnels du droit et les chercheurs sont souvent initiateurs et acteurs de ces projets, en association plus ou moins étroite avec les pouvoirs publics ;
- **l'intérêt d'agir auprès des intermédiaires (travailleurs sociaux, etc.)** ressort nettement, afin de mieux informer et expliquer leurs droits aux usagers ;
- **l'exigence de compréhension pour les personnes en difficulté va profiter à tous les citoyens.**

PROPOSITION 11 ➡ **Mettre en place un partenariat avec la recherche universitaire pour développer un savoir commun**

PROPOSITION 12 ➡ **Participer au mouvement international de réflexion sur le langage clair et la communication claire du droit**

6. Un projet de portail unique des administrations québécoises pour être simple et clair (Secrétariat à la communication gouvernementale)



Enjeux

Investi de larges compétences, l'État québécois informe et communique avec ses 8,3 millions de citoyens sur les services qu'il leur rend, en français, seule langue officielle dans la province. Un point d'entrée unique et multicanal (guichets, téléphone, web), destiné à faciliter l'accès aux services de l'État québécois, est cours de développement : Services Québec.

Avec la généralisation des technologies de l'information, les sites web sont un canal de plus en plus privilégié. Derrière l'uniformité d'un identifiant visuel commun à l'ensemble des administrations du Québec, **une grande diversité caractérise leurs sites web** (plus d'un millier), tant en apparence, en ergonomie, qu'en niveau de langage ou en niveau transactionnel. Beaucoup ne sont pas compatibles avec une consultation depuis un appareil mobile.

La mise à jour de l'information est un autre enjeu important de la réforme envisagée. Le [portail Québec](#), géré par Services Québec, duplique en effet les informations des ministères, d'où un risque de décalage dans le temps des mises à jour.

C'est sous l'angle numérique que ce projet de portail unique des administrations québécoises entend simplifier l'information des citoyens.



Acteurs

Au sein du Ministère du Conseil exécutif, **le Secrétariat à la communication gouvernementale est chargé de la coordination des actions de communication et d'information des ministères.** Relevant du Premier ministre du Québec, il est ainsi amené à :

- conseiller le cabinet du Premier ministre ;
- coordonner les projets de communication des différents ministères ;
- s'assurer de la mise en commun des ressources des différents ministères ;
- réaliser une veille et une analyse des médias.

Plus de 800 personnes travaillent dans les 22 directions de la communication des différents ministères, placées sous l'autorité du Secrétariat à la communication gouvernementale depuis 2006 (pour les directeurs) et 2014 (pour tout le personnel).

Des efforts permanents sont fournis pour rendre claire pour les citoyens l'information préparée par les spécialistes dans les administrations, sur les services dont ils peuvent bénéficier.



Objectifs

Le Secrétariat à la communication gouvernementale prépare **une nouvelle stratégie axée sur l'expérience utilisateur** et non plus sur l'institution. Elle vise à **faciliter l'accès à l'information par un site unique** des administrations du Québec.

Ce projet, qui a été validé par le Gouvernement québécois en décembre 2016, se caractérise notamment par :

- une intégration des sites web publics sur une même plateforme ;
- davantage d'infographies et de vidéos pour simplifier l'interaction avec les citoyens ;
- une accessibilité mobile facilitée avec moins de gabarits à faire évoluer ;
- un dispositif destiné à aller chercher les citoyens sur les réseaux sociaux.



Résultats

Une feuille de route sur deux ans est prévue pour la mise en œuvre de ce projet, afin de permettre des gains successifs pour l'administration elle-même comme pour les citoyens.

Le projet de site unique préparé par le Secrétariat à la communication gouvernementale est un **projet de simplification du langage et de l'information via le web**.



Enseignements

Plusieurs enseignements se dégagent de nos observations et échanges :

- **encouragement à être plus simples et plus directs, du fait des nouvelles communications numériques**, en particulier pour les usages mobiles et les réseaux sociaux ;
- outre la clarification des écrits, **l'amélioration de l'information des usagers passe aussi par la simplification de l'accès web** ;
- **avantage d'avoir l'ensemble des communicants des ministères sous la même responsabilité** pour développer un projet fédérateur de sites web (environ 150 personnes sur les 800 communicants des ministères sont dédiés au web) ;
- **atout pour la clarté de l'information des citoyens d'avoir un identifiant visuel commun** à l'ensemble des administrations de l'État.

PROPOSITION 13 ➔ **Penser d'abord l'ergonomie pour les écrans de type téléphone/tablette afin d'être simple et clair**

L'information est maintenant consultée majoritairement sur téléphone mobile. De plus, concevoir pour un petit écran oblige à être clair, concis et efficace.

7. Promotion de la qualité de la langue française dans l'Administration québécoise (Office québécois de la langue française)



Enjeux

Développée depuis près de 40 ans, la politique linguistique québécoise vise à défendre et promouvoir l'usage du français au Québec. Seule province du Canada dont le français est l'unique langue officielle, le Québec a défini sa politique en la matière dans la [Charte de la langue française](#), issue de la loi du 26 août 1977 dite « loi 101 ». Elle vise à « faire du français la langue de l'État et de la Loi aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires ».

L'enjeu principal est la défense du français, dans un contexte géographique, économique, social et démographique peu favorable. « Langue distinctive d'un peuple majoritairement francophone, la langue française permet au peuple québécois d'exprimer son identité », comme le rappelle le préambule de la Charte. Si 78% des Québécois ont le français pour langue maternelle, ce n'est le cas que pour 21% des Canadiens dans leur ensemble (recensement de 2011, Statistique Canada). À Montréal, ville la plus peuplée du Québec, ils sont même moins de la moitié. Dans le contexte nord-américain et canadien largement anglophone, le poids démographique des francophones au Canada et au Québec est source d'inquiétude, soulignant l'importance de l'adoption du français par les immigrants. Les difficultés d'alphabétisation rencontrées par une part de la population québécoise constituent un motif supplémentaire d'inquiétude pour l'usage du français (voir le [Rapport québécois du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes](#), 2015). Enfin, l'anglais s'impose comme la langue des affaires avec les États-Unis voisins, premier partenaire économique. Il est aussi favorisé par la diffusion du vocabulaire américain des nouvelles technologies.



Acteurs

L'Office québécois de la langue française (OQLF) est chargé par la Charte de la langue française de 1977 d'en garantir et en accompagner l'application.

La loi lui confie ainsi notamment la mission de :

- définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de la langue de l'Administration et des entreprises ;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec ;
- veiller à ce que le français soit la langue habituelle et normale du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises ;
- aider à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suivre l'application ;
- assurer le respect de la Charte, agissant d'office ou à la suite de plaintes.

À ce titre, on notera que l'OQLF peut :

- prendre les mesures appropriées pour assurer la promotion du français ;
- assister et informer l'Administration, les entreprises, les individus et les groupes en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française.

La Direction générale des services linguistiques de l'OQLF enrichit ainsi la terminologie et fournit plusieurs outils et services linguistiques à ces publics, dont l'Administration québécoise. D'autres services sont chargés des relations avec les entreprises et l'Administration.



Objectifs

Une Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, a été adoptée en 2011 pour l'application de la Charte aux ministères et organismes publics.

Cette nouvelle politique, remplaçant une version antérieure de 1996, a en particulier tenu compte de l'évolution des technologies de l'information et de la communication (information sur les sites web, etc.), et des défis posés par l'arrivée de nouveaux immigrants au Québec.

Elle « réaffirme les deux grands principes qui la fondent soit, que les ministères et organismes gouvernementaux privilégient l'unilinguisme français dans toutes leurs activités et qu'ils accordent une attention constante à la qualité de la langue française, tout en précisant cependant l'importance du français comme instrument premier de la cohésion sociale ».

La politique linguistique québécoise retient une approche globale, incluant l'Administration, mais aussi le secteur privé et la société civile.

Les équipes de l'OQLF accompagnent, appuient et incitent les entreprises et acteurs privés à employer le français. L'Administration a quant à elle l'obligation d'employer le français et la terminologie officielle.

L'Administration se voit investie d'un rôle « exemplaire et moteur » dans la société québécoise pour la mise en œuvre de la politique linguistique prévue par la Charte. La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration est déclinée par ministère et organisme public suivant sa situation, en lien avec l'OQLF.

L'OQLF s'efforce de suivre une démarche souple et proactive, pour aller au-devant de ses publics, réagir vite et avec souplesse aux nouveaux besoins, apporter les ressources produites vers le public, s'ouvrir aux intermédiaires et relais d'opinion.



Résultats

L'OQLF s'appuie sur deux principaux outils qu'il développe et publie sur internet :

- « [Le grand dictionnaire terminologique](#) », produit phare de l'Office, banque de données définissant et traduisant en français des milliers de termes techniques et scientifiques, disponible aussi en version mobile ;
- la « [Banque de dépannage linguistique](#) », offrant des réponses aux questions portant notamment sur la grammaire, la syntaxe et les anglicismes.

À destination des rédacteurs de l'Administration et des entreprises, comme du grand public, signalons aussi [Le français au bureau](#), ouvrage de référence publié par l'Office depuis plus de 40 ans. Rappelons par ailleurs le guide co-édité en 2006 par le Secrétariat à la politique linguistique du Québec (une autre administration québécoise) avec la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (ministère français de la Culture et de la Communication) : [Rédiger... simplement – Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité](#) (2006).

L'OQLF mène depuis sa création une action résolue de « francisation » du vocabulaire, notamment en direction des administrations qui ont obligation de l'utiliser. Une quarantaine d'experts de la langue travaillent ainsi à trouver des mots désignant de nouveaux concepts ou objets, et traduire des mots venant de l'anglais. Des efforts sont faits par ailleurs pour « agir à la source », c'est-à-dire auprès des fournisseurs par exemple. Au-delà du vocabulaire, une limite apparaît toutefois avec les emprunts de syntaxe à l'anglais qui sont assez répandus, y compris dans l'Administration.

Il intervient également en soutien à l'Administration en l'informant par une lettre électronique, en animant un réseau d'experts spécialisés dans les ministères, ainsi qu'un service de consultation par courriel.

Des efforts sont déployés pour **fournir des ressources et répondre aux besoins linguistiques avec réactivité**, mais aussi avec souplesse, par exemple face à certains anglicismes installés ou pour choisir le degré d'intervention pertinent.

De même, **la volonté d'aller au-devant des besoins et des publics** est forte. Ainsi une coopération est activement recherchée et organisée avec les médias : groupe de travail avec des spécialistes de Radio-Canada, service gratuit d'aide dédié aux journalistes, actions auprès de la presse... De même, des initiatives visent à aller davantage vers les publics : publication sur les médias sociaux, amélioration de l'accessibilité du dictionnaire pour le grand public (termes de langue courante, code couleur...) et enrichissement de la Banque de dépannage linguistique sur la base des questions posées par les utilisateurs.

Enfin, la Commission de toponymie (rattachée à l'OQLF) intervient dans l'inventaire, la conservation, l'officialisation et la diffusion des noms de lieux au Québec pour qu'ils soient dénommés avec justesse et en mettant en valeur son caractère français.

Enseignements

Des observations et échanges avec l'OQLF, peut notamment être retenue l'importance de :

- séduire le public par la **pertinence des propositions** de mots pour favoriser leur appropriation ;
- **travailler avec les médias**, qui sont des relais de diffusion indispensables et déterminants ;
- faire preuve de **réactivité et de souplesse**, en répondant à l'apparition de nouveaux besoins, en n'insistant pas sur des propositions qui n'ont pas fonctionné, en priorisant les efforts ;
- rassembler, diffuser et promouvoir des **outils utiles et pratiques** aux rédacteurs, en particulier pour favoriser des textes clairs et de qualité.

PROPOSITION 14 **Agir avec des médias et relais d'opinion touchant des agents publics pour favoriser le langage clair**

Les propositions du COEPIA de juillet 2016 prévoient de mettre en place des actions de communication et de formation dans les réseaux des services de l'État et les principaux organismes sociaux.

Elles pourraient s'appuyer, entre autres acteurs, sur des médias spécialisés et d'autres relais d'opinion sectoriels et locaux (internes et externes aux services publics), à même de sensibiliser efficacement les agents et élèves-fonctionnaires à la clarté et à la qualité du langage administratif.

PROPOSITION 15 **Référencer des outils canadiens et québécois parmi les ressources extérieures mises à disposition des rédacteurs français d'information administrative**

Dans ses Propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé (juillet 2016), le COEPIA a recommandé de « diffuser largement les outils favorisant l'utilisation d'un langage simple et clair au sein des services publics » sur internet. Nos observations et échanges avec l'OQLF, comme avec le Bureau de la traduction (voir 1) et l'Université Laval (voir 8), en confirment l'intérêt.

Sous réserve de leur utilisation adaptée au contexte français, plusieurs outils développés par ces acteurs pourraient trouver utilement leur place parmi ces ressources : Le grand dictionnaire terminologique, *De la lettre à la page web*, *Termium Plus*, Portail linguistique du Canada...

8. Apports du design pour la simplification des écrits administratifs (Université Laval)



Enjeux

Au début des années 2000, la direction des inforoutes du **ministère des relations avec les citoyens** et de l'immigration **a fait de la simplification de la communication avec les usagers une priorité**. Dans ce cadre, un projet de recherche appliquée a été lancé avec l'Université Laval pour aider les ministères à améliorer leurs communications avec le public.



Acteurs

Le projet a été mené par les professeurs Isabelle Clerc et Éric Kavanagh, du Centre interdisciplinaire de recherches sur les activités langagières de **l'Université Laval**. Il a mobilisé l'ensemble des administrations québécoises.

Lorsqu'un changement de gouvernement a fait disparaître le ministère des relations avec les usagers, le projet a été suivi par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Québec.



Objectifs

L'objectif initial était de concevoir puis mettre en place dans tous les ministères un **dispositif chargé d'améliorer en continu la communication avec les usagers**.

Les chercheurs ont commencé par une **analyse de plus de 1 600 documents** provenant de l'ensemble de l'administration et sous toutes les formes d'écrits (lettres, courriels, formulaires, sites internet, etc.)

L'angle de l'analyse a été systématiquement celui **du point de vue de l'utilisateur** pour identifier les problèmes et émettre des recommandations.

Plus que la production de guides et de lignes directrices, la volonté était de **former des formateurs au sein des administrations** pour avoir un réseau dans chaque ministère de personnes formées à l'amélioration de la communication avec le public.



Résultats

Le travail d'analyse s'est déployé sur cinq types d'écrits : les lettres administratives, les formulaires, les sites web, les courriels et les bases de connaissances.

Pour conduire l'analyse du point de vue de l'utilisateur, l'équipe s'est appuyée sur ses connaissances en tant que spécialistes, mais aussi beaucoup sur des **entretiens avec des agents au contact du public** (plus de 150 agents interviewés).

Cela a abouti à un rapport d'analyse et de recommandation pour chaque type d'écrit.

La relation avec les ministères a été très contrastée : si certains ont bien accueilli ce travail, collaborant et déclinant les propositions dans leurs communications avec le public, d'autres ont rejeté les conclusions comme par exemple le ministère de la Justice.

D'une façon générale, l'équipe de l'Université Laval a **souffert d'un manque de rétroaction** sur le résultat du travail de la part des ministères.

Le financement a été arrêté lors d'un changement de gouvernement. Seules quelques formations ont pu être effectuées. L'université a cependant reçu le soutien nécessaire à l'élaboration d'un **guide De la lettre à la page web, consolidant les résultats de ce projet**. Publié en 2006 et très complet (300 pages), cet ouvrage détaille les principes de conception d'une communication simple à partir de nombreux exemples et fournit pour chaque type d'écrit des modèles et des outils pratiques pour avoir une communication efficace.

Toutes ces initiatives ont permis d'obtenir un **impact sur certains ministères**, par exemple au ministère du Revenu au sein duquel le processus d'élaboration a été changé pour faire intervenir un communicant dès le début, ou à la Régie des rentes qui a reconçu ses services à partir d'une logique d'expérience de vie.



Enseignements

Le travail avec des universitaires, notamment en design, **permet d'apporter** un regard et **une analyse extérieure** sur la clarté et la simplicité du langage qui n'est pas naturellement présent dans les administrations. Cette externalité mêlant savoir et point de vue différent a aussi son revers : elle peut être rejetée ou contestée par les ministères si elle n'est pas suffisamment soutenue par une entité interministérielle assez puissante.

Pour ce type d'initiative qui constitue à la fois un changement culturel et vise à modifier les pratiques, **un soutien doit se situer à haut niveau et être constant**.

Le regard de l'utilisateur doit être présent à toutes les phases du projet de communication, **de la conception à l'évaluation en continu du résultat**. Les chercheurs ont cependant constaté à l'époque que dans les tests qualitatifs, les usagers pouvaient mettre des bonnes notes même pour des formulaires mal conçus, dénotant une bienveillance envers l'administration qu'il faut pondérer dans les analyses.

Le guide De la lettre à la page web semble incroyablement d'actualité malgré son âge (plus de 10 ans). Les recommandations sont claires et pratiques et les exemples cités encore largement pertinents en 2016 (par exemple pour les courriels mettre dans l'objet la synthèse du message, mettre la signature de l'administration en haut du message pour donner confiance, etc.)

Il aurait toute sa place parmi les outils mis à disposition des rédacteurs des administrations françaises pour favoriser un langage simple et clair (voir 7 : proposition 15).

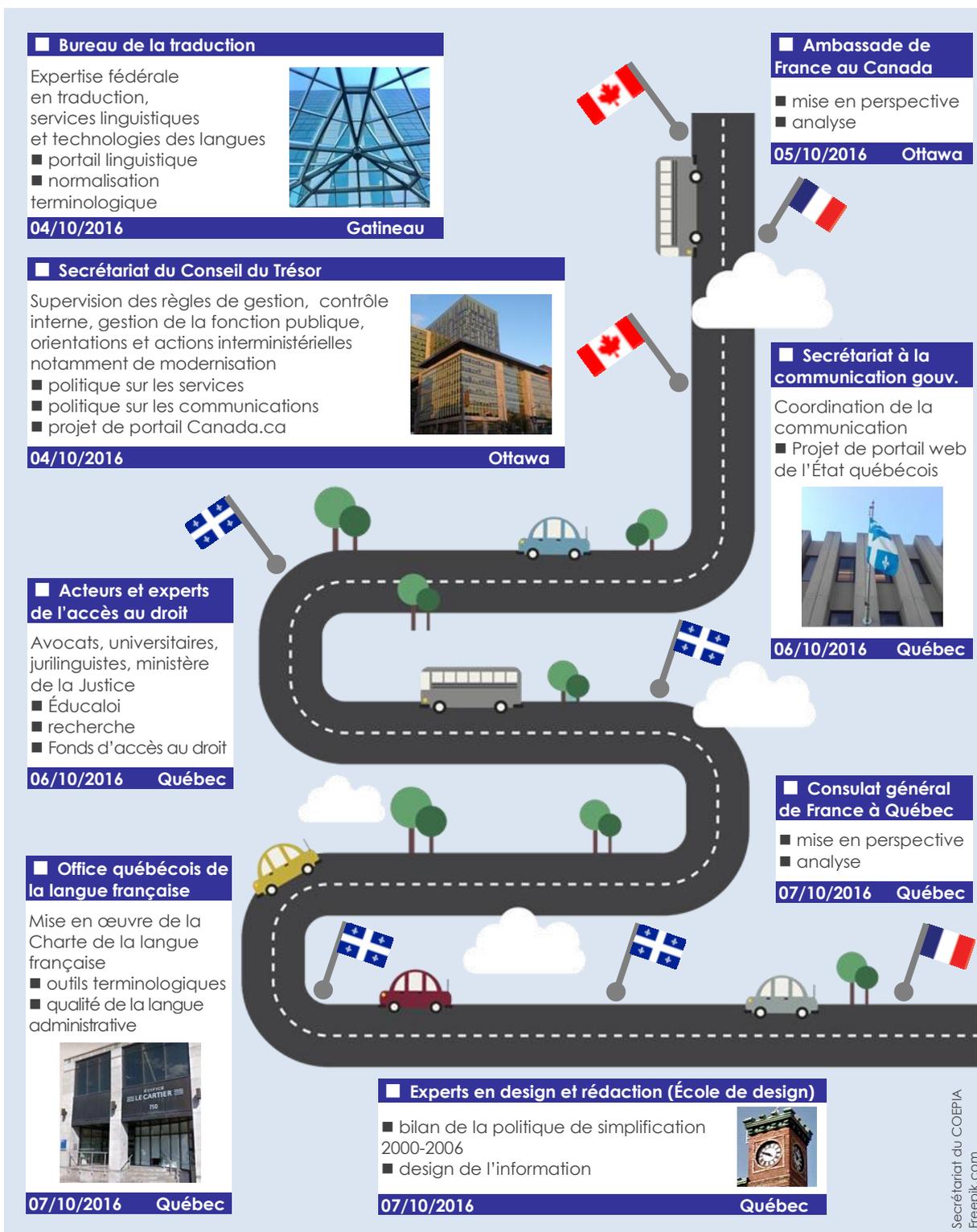
Il n'est cependant accessible que sous la forme d'un volumineux livre de référence et serait sans doute plus facile d'accès sous la forme de base de référence en ligne.

PROPOSITION 16 **Travailler avec des universitaires et étudiants en design sur des projets de communication écrite d'administrations**

Éric Kavanagh a proposé de faire travailler ses étudiants sur des projets d'amélioration de la communication d'administrations françaises. L'Université Laval peut proposer à des étudiants de travailler sur des projets de design d'interactions (de janvier à fin avril).

ANNEXES

Annexe 1 : rencontres organisées



Annexe 2 : personnes rencontrées

■ Bureau de la traduction



Mme	Nanci	BOURGET	Conseillère principale	Bureau de la traduction, Services publics et Approvisionnement Canada, Gouvernement du Canada
M.	Patrick	CONSTANTINEAU	Gestionnaire	Bureau de la traduction, Services publics et Approvisionnement Canada, Gouvernement du Canada
Mme	Louise	DUMONT	Directrice, Développement des affaires	Bureau de la traduction, Services publics et Approvisionnement Canada, Gouvernement du Canada
Mme	Nancy	GAUTHIER	Vice-présidente, Stratégies de services et partenariats	Bureau de la traduction, Services publics et Approvisionnement Canada, Gouvernement du Canada
Mme	Chantal	REID	Gestionnaire, Division normalisation terminologique	Bureau de la traduction, Services publics et Approvisionnement Canada, Gouvernement du Canada
Mme	Emmanuelle	SAMSON	Gestionnaire p.o., Division du portail linguistique du Canada	Bureau de la traduction, Services publics et Approvisionnement Canada, Gouvernement du Canada



M.	Richard	DALPÉ	Conseiller principal, Division de la Politique sur les services, Direction du dirigeant principal de l'information	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Gouvernement du Canada
Mme	Myra	LATENDRESSE-DRAPEAU	Conseillère principale, Politiques stratégiques, Priorité et Planification	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Gouvernement du Canada
M.	Manmeet	SINGH	Chef, Guide publications web, Renouvellement du web gouvernemental, Contenu et architecture d'information, Communications stratégiques et affaires ministérielles	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Gouvernement du Canada
Mme	Amélie	SIROIS	Stratège en contenu web, Renouvellement du web gouvernemental, Contenu et architecture d'information, Communications stratégiques et affaires ministérielles	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Gouvernement du Canada
M.	Peter	SMITH	Chef, Performance de la convivialité, Renouvellement du web gouvernemental, Contenu et architecture d'information, Communications stratégiques et affaires ministérielles	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Gouvernement du Canada
M.	Denis	TESSIER	Gestionnaire, Centre de politique des communications et de l'image de marque	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Gouvernement du Canada

■ Acteurs québécois du langage clair juridique et administratif

Justice
Québec

UNIVERSITÉ
LAVAL

Université
de Montréal

e éducaloi



Mme	Marie-Claire	BELLEAU	Avocate, professeure titulaire à la Faculté de droit, médiatrice accréditée, responsable du programme de recherche sur les modes d'intervention en situation de conflit (MISC)	Université Laval
Mme	Maya	CACHECHO	Coordonnatrice du programme ADAJ, Faculté de droit	Université de Montréal
Mme	Isabelle	CLERC	Professeure titulaire, directrice des programmes de rédaction professionnelle	Université Laval
Mme	Nicole	FERNBACH	Jurilinguiste, propriétaire-fondatrice du Centre International de Lisibilité, Inc. et de Juricom, Inc., Montréal (Québec)	Représentante de Clarity au Canada et membre de PLAIN
M.	Éric	KAVANAGH	Professeur agrégé, directeur de la maîtrise en design d'interaction, École de design	Université Laval
M.	Pierre	NOREAU	Professeur titulaire, Centre de recherche en droit public de la Faculté de droit, directeur du programme de recherche Accès au droit et accès à la justice (ADAJ)	Université de Montréal
Mme	Mireille	PELCHAT	Coordonnatrice, Bureau du Fonds Accès Justice	Ministère de la Justice, Gouvernement du Québec
Mme	Nathalie	ROY	Avocate, directrice générale	Éducaloi

■ Office québécois de la langue française

Office québécois
de la langue
française
Québec



Mme	Linda	FORTIN	Direction générale des services linguistiques	Office québécois de la langue française, Gouv. du Québec
M.	André	GAGNON	Directeur de la toponymie, Secrétaire de la Commission de toponymie	Office québécois de la langue française, Gouv. du Québec
Mme	Danielle	TURCOTE	Directrice générale des services linguistiques	Office québécois de la langue française, Gouv. du Québec

■ Ministère du Conseil exécutif du Québec

Ministère
du Conseil exécutif
Québec



M.	Patrick	PARENT	Chargé de projet en communications numériques, Secrétariat à la communication gouvernementale	Ministère du Conseil exécutif, Gouvernement du Québec
M.	Guillaume	TESSIER	Conseiller stratégique, Direction de la planification et de la coordination, Secrétariat à la communication gouvernementale	Ministère du Conseil exécutif, Gouvernement du Québec

■ Diplomatie française



Mme	Émilie	BLOT	Chargée de mission coopération	Consulat général de France à Québec
M.	Nicolas	CHAPUIS	Ambassadeur	Ambassade de France au Canada
Mme	Laurence	HAGUENAUER	Consule générale	Consulat général de France à Québec

Annexe 3 : documents communiqués ou consultés

■ Bureau de la traduction du Canada

Bureau de la traduction, *Présentation du Portail linguistique du Canada*, 04/10/2016

Bureau de la traduction, *Présentation de la Division Normalisation terminologique*, 04/10/2016

[Loi sur le Bureau de la traduction](#)

[Politique sur les langues officielles](#)

Comité permanent des langues officielles, Chambre des communes, [Examen du Bureau de la traduction](#), 2016

Services publics et Approvisionnement Canada, [Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017](#)

Services publics et Approvisionnement Canada, [Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016](#)

■ Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Overview of the Secretariat of the Treasury Board*, 04/10/2016

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Présentation de la politique sur les services*, 04/10/2016

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Présentation sur les communications et l'image de marque : vue d'ensemble des changements apportés aux instruments de politique*, 04/10/2016

[Politique sur les services](#)

[Politique sur les communications et l'image de marque](#)

[Directive sur la gestion des communications](#)

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#)

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Spécifications du contenu et de l'architecture de l'information pour Canada.ca](#)

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Rapport sur les plans et les priorités de 2016-2017](#)

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Rapport sur les plans et les priorités de 2015-2016](#)

■ Accès au droit et simplification du langage administratif au Québec

Éducaloi, [Planification stratégique 2015-2020](#), 2015, 25 p.

Éducaloi, [Rapport d'activités 2015-2016](#), 15 p.

Ministère de la Justice, [Rapport détaillé sur les activités du fonds accès justice 2014-2015](#)

Programme de recherche « [Accès au droit et à accès à la justice](#) » (ADAJ)

Université Laval, École de design : [Maîtrise en design d'interaction](#)

Université Laval : [Groupe de recherche Rédiger](#)

Stéphanie Roy, « [Le langage clair en droit : pour une profession plus humaine, efficace, crédible et prospère !](#) », *Les Cahiers de droit*, vol. 54, n° 4, décembre 2013, p. 975-1007

Isabelle Clerc, « Langue française et écriture citoyenne : l'engagement du Québec en matière de simplification des communications écrites (2000-2006) », Actes du colloque « La communication avec le citoyen : efficace et accessible ? » (Liège, 27 et 28/11/2009), De Boeck, éditions Duculot, p. 27-54

Groupe de travail franco-québécois sur la modernisation de l'État, [Rédiger... simplement - Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité](#), Gouvernement du Québec, 2006, 32 p.

Groupe Rédiger (sous la direction d'Isabelle Clerc et d'Éric Kavanagh), *De la lettre à la page Web : pour communiquer avec le grand public*, Les Publications du Québec, 2006, 368 p.

Conseil des tribunaux administratifs canadiens, [L'alphabétisation et l'accès à la justice administrative au Canada : un guide de promotion du langage clair et simple](#), 2005, 191 p.

Nicole Fernbach, « [Le mouvement international pour la simplification des communications officielles](#) », Centre international de lisibilité, septembre 2003, 52 p. Voir aussi *in* *Qu'en est-il de la simplification du Droit ?* Collectif, F. Rueda et J. Poussou-Petit, ATOL, 09/11/2010, 262 p.

Nicole Fernbach, *La lisibilité dans la rédaction juridique au Québec*, Centre canadien d'information juridique, Centre de promotion de la lisibilité, Ottawa, 1990, 128 p.

■ Office québécois de la langue française

[Charte de la langue française](#)

[Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration](#)

Office québécois de la langue française, [Rapport annuel de gestion 2015-2016](#), 2016, 124 p.

Noëlle Guilloton, Martine Germain, Hélène Cajolet-Laganière, [Le français au bureau](#), 7e édition, Publications Québec, 2014, 1 024 p.

■ Sur les langues au Canada

[Politique sur les langues officielles](#)

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Rapport annuel sur les langues officielles 2014-2015](#), 2016, 55 p.

OCDE, [Skills Matter – Further Results from the Survey of Adult Skills](#), 2016, 160 p. (version française à paraître)

OCDE, [Les perspectives de l'OCDE sur les compétences 2013 - Premiers résultats de l'évaluation des compétences des adultes](#), 2013, 480 p.

Statistique Canada, [Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes \(PEICA\), 2012](#), 109 p.

Institut de la statistique du Québec, [Rapport québécois du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes \(PEICA\)](#), 249 p.



Prix du langage simple et clair
dans les services publics

Secrétariat du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative

26, rue Desaix 75727 Paris cedex 15, France

+33 1 72 69 62 61 | secretariat.coepia@dila.gouv.fr

www.gouvernement.fr/coepia

@coepia_info

