

Recension

Clerc, I. (dir.). (2022). *Communication écrite État-citoyens : Défis numériques, perspectives rédactologiques*. Les Presses de l'Université Laval.

Émilie Michaud
Université Laval

Aux Presses de l'Université Laval viennent de paraître les actes du colloque *Communication écrite État-citoyens : Défis numériques, perspectives rédactologiques* qui s'est tenu du 6 au 8 octobre 2021, en formule virtuelle.

Ce colloque a réuni des experts du Canada, de France, de Belgique et d'Italie autour d'un thème commun : la communication entre l'État et les citoyens. L'ouvrage rassemble les contributions sous trois volets : le premier, **Rédactologie et intervention en simplification**, se penche sur le processus de rédaction. Le deuxième, **Fracture numérique et inclusion**, s'attarde à l'humain qui se trouve au bout du processus, le lecteur-utilisateur citoyen. Finalement, le troisième volet, **Du document à l'écosystème informationnel**, s'intéresse aux multiples facettes de la rédaction numérique, dont la réutilisation du contenu, et à la place qu'occupent les documents dans un ensemble plus grand. On retrouve également dans l'ouvrage une introduction rédigée par la co-organisatrice et hôte du colloque, Isabelle Clerc, et une postface de Céline Beudet dont le propos est résolument tourné vers l'avenir. L'ouvrage forme un tout cohérent avec, pour toile de fond, les communications de l'État à ses administrés, communications souvent « imposées » pour la bonne marche des affaires publiques et que les citoyens jugent, à tort ou à raison, complètement déconnectées de leurs réalités.

La lecture de l'ouvrage permet de rassurer les citoyens du monde : de nombreuses démarches ont été entamées par les différentes administrations publiques pour simplifier les communications. S'avèrent-elles suffisantes ? Efficaces ? Nous y reviendrons.



Figure 1. Communication écrite État-citoyens : Défis numériques, perspectives rédactologiques

Labasse (p. 53-80) emprunte une approche historique pour nous rappeler la différence entre transmission langagière (le texte, sa forme) et interaction communicationnelle (le sens du contenu). Historiquement, les conseils en rédaction touchaient surtout le premier paramètre. Or, c'est sur le deuxième tableau qu'il faudrait jouer : Labasse mentionne le processus cognitif et la spécificité de la parole publique comme bloquants possible à la compréhension. Il ajoute que, pour contourner ces bloquants, la notion pragmatique de pertinence doit être intégrée (p. 68). Delavigne (p. 15-52), elle, montre l'importance de l'état d'esprit du citoyen au moment de la lecture et la nécessité pour le rédacteur de rendre un texte hospitalier (p. 37).

Il est question, dans l'ouvrage en général, de mutation des communications, pour reprendre le terme de Labasse (p. 74) et de la nécessité de se questionner sur nos pratiques. D'ailleurs, l'étude de corpus belge de Müller et François, dans la partie 3 (p. 177-192), soutient cette thèse : les guides de rédaction plus récents prodiguent des conseils plus ciblés sur l'expérience utilisateur, mais les échanges sont moins directs, l'administration renvoyant souvent vers des pages de contenus Web (p. 190) en cas de question. L'interaction est mise de côté. Ce type de mutation ne répond pas aux besoins des citoyens fragilisés.

Comment les institutions publiques pourraient-elles se rendre compte de ces besoins ? La réponse peut sembler simpliste : en interrogeant les administrés. À travers les provinces canadiennes et les pays représentés lors du colloque, l'idée de « design de services centrés utilisateur » a fait son chemin : de nombreuses administrations ont signé des engagements citoyens, pris un virage numérique impliquant de tels changements. Il reste maintenant à mettre en pratique la théorie du design.

À ce sujet, qui seraient mieux placés que des designers-chercheurs pour expliquer les outils de cette théorie ? Sperano, Andruchow, Petryshyn et Chu (p. 207-226) relatent le projet de recherche entre la Ville d'Edmonton et l'Université MacEwan. Le projet incluait une approche participative dirigée par la pratique afin d'identifier les perspectives de recherche et la perspective de la cartographie, c'est-à-dire la représentation visuelle des dimensions d'un écosystème (p. 218) que les auteurs qualifient d'ailleurs de particulièrement pertinente pour les grandes organisations aux écosystèmes complexes (p. 218). Leurs constats : les rôles doivent être régulièrement négociés et redéfinis (p. 222), la confiance mutuelle importe pour créer un partenariat productif (p. 222).

De son côté, Neman a utilisé des procédés de recherche qualitative d'investigation par test utilisateur, procédés habituellement utilisés en ergonomie d'interface (le design, encore), pour évaluer le niveau de translittératie administrative de son échantillon (p. 159-176).

Ces deux études de cas font écho au constat de Ruel, Grenon, Normand, Moreau et Romero-Torres dans leur plaidoyer sur l'accès à l'information pour une société inclusive (p. 131-144) : il faut faire participer les parties prenantes (p. 140). Réintroduire l'interaction en quelque sorte.

L'ouvrage tente de mettre en lumière le principe d'écosystème : d'abord l'écosystème informationnel, c'est-à-dire le fait de voir la tâche administrative au-delà d'un simple formulaire à remplir avec un crayon — « bien que nécessaire, le "travail" sur l'artefact ne peut se suffire à lui-même » (p. 229) nous rappellent Kavanagh, Roberge, Paquette et Verrette (p. 227 -240). La tâche administrative se place dans le temps et dans l'espace, dans un environnement plus grand et souvent multicanal (qualifié de complexe dans l'article de Sperano et al.). À cet effet, l'article de Kavanagh et al. propose un éclairage intéressant sur le concept d'écosystème appliqué à un cours de design et sur la recension de comportements informationnels (p. 235).

Le citoyen lui-même devient un écosystème : ce n'est pas simplement sa capacité à lire et à écrire qui va lui permettre de répondre adéquatement à la tâche qui lui est demandée, des paramètres extrinsèques viennent l'influencer.

Si les rédacteurs ont historiquement été formés pour répondre aux problèmes posés par la mise en texte — à ce sujet, deux études de cas démontrent l'ampleur du travail du rédacteur : celles de Vecchiato, Gerolimich et Casini, sur les antibiotiques (p. 81-96), et celle de Romain, Tortochot et Rey sur un corpus varié de documents administratifs numériques (p. 97-130) —, le besoin demeure d'étendre les compétences du rédacteur. Nous avons vu sur ce point que le design offrait des outils intéressants.

Le métier d'écrivain public, tel qu'il est décrit dans l'étude de Monte, Jouanny et Danger (p. 145-158) rappelle l'importance du médiateur entre l'émetteur et le destinataire pour, entre autres, « prévenir les erreurs de décodage et faciliter l'appropriation des informations par les usagers » (p. 151). L'image de l'écluse utilisée dans leur conclusion (p. 156) se révèle particulièrement parlante pour expliquer le vide qui reste à combler entre, d'un côté, les productions de l'administration et, de l'autre, la réception par le public.

En Italie comme en Alberta ou en Wallonie, les auteurs démontrent de mille et une façons (enquête, étude de cas, étude de corpus) que l'émetteur du message gagnerait à prendre en considération ce que le destinataire veut. L'amélioration de la communication entre l'État et le citoyen va au-delà de la simple utilisation d'une langue claire et simple (voir l'étude de Berthet, p. 193-206) : il faut s'attarder à la co-construction du sens, un exercice participatif où les parties prenantes (ici, l'État d'un côté et le citoyen de l'autre) mutualisent leurs savoirs pour atteindre un but commun.

Les différentes méthodes qualitatives et quantitatives mises à profit appuient la thèse que la rédactologie cesse d'être un domaine en quête de sens ou « une matière en recherche de substance » (Labasse, 2006), mais se transforme bien en paradigme de choix dans l'étude de la communication entre l'État et le citoyen.

Le recours à des textes théoriques communs, la multidisciplinarité des auteurs, l'engagement des professionnels sur le terrain et la présence accrue de la recherche-action deviennent les piliers de la discipline.

En conclusion, on constate que les acteurs du milieu scientifique de la rédactologie passent tranquillement d'une réflexion épistémologique sur le champ disciplinaire (nous voyons ici que la flexibilité et l'immanence de la rédactologie en sont peut-être les caractéristiques principales) à une approche appliquée : maintenant que l'on sait tout cela, comment agir ? Cette mise en action, poussée par le colloque, laisse présager une suite. L'ouvrage pourrait donc servir de moteur pour les jeunes chercheurs, qui verront s'ouvrir, à la lecture, l'univers des possibles en rédactologie.

Références

Clerc, I. (dir.). (2022). *Communication écrite État-citoyens : Défis numériques, perspectives rédactologiques*. Les Presses de l'Université Laval.

Labasse, B. (2006). *La communication écrite ; Une matière en quête de substance*. Éditions Colbert.