

Article

# La simplification des communications : mode d'emploi

## Une volonté de rapprochement entre l'État et le citoyen

Isabelle Clerc  
Université Laval

Krystel Delage  
Conseillère en expérience client  
Société de l'assurance automobile du Québec

Émilie Michaud  
Université Laval

### Introduction

L'accessibilité à l'information est devenue une obligation légale à l'égard de tous les citoyens, quelle que soit leur condition. Au Québec, la *Loi sur l'administration publique*<sup>1</sup> adoptée en 2000 oblige les ministères et organismes à simplifier le plus possible les services offerts à la population et à publier une « Déclaration de services » dans laquelle ils s'engagent à communiquer clairement avec les citoyens.

Or, depuis que les différentes administrations publiques se sont engagées à simplifier leurs communications écrites, le contexte communicationnel a subi de profondes transformations en raison, notamment, du virage numérique de l'État, que la pandémie a accéléré et amplifié.

La fracture numérique a maintes fois été relevée pour évoquer les inégalités économiques et sociales liées non seulement à l'accès aux équipements mais également à leur utilisation. Ainsi, une frange de la population se trouve de plus en plus marginalisée, les écueils de la littératie numérique s'ajoutant à ceux, déjà connus, de la littératie traditionnelle. Voilà pourquoi l'UNESCO<sup>2</sup> définit aujourd'hui la littératie comme la capacité de trouver, comprendre, interpréter, créer et

communiquer de l'information « dans un monde de plus en plus numérique, fondé sur des textes, riche en informations et en rapide évolution ».

Si les chiffres de la grande enquête du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) de 2012<sup>3</sup> indiquent que 53,2 % de la population québécoise n'atteint pas le niveau 3 (niveau attendu pour pouvoir fonctionner et s'épanouir en société), l'étude AlphaRéussite 5 réalisée en 2022 par la Fondation pour l'alphabétisation<sup>4</sup> fait état d'une légère diminution : 46,4 % de la population n'atteindrait pas ce niveau.

Mais même si on peut se réjouir de cette diminution, il reste néanmoins que près d'un citoyen sur deux n'a pas le bagage nécessaire pour bien réussir à prendre sa place dans la société. Et quand on sait que la prépondérance du numérique dans la prestation de services aux citoyens impose, plus que jamais, de savoir lire, il est primordial de réduire la complexité des messages envoyés pour en favoriser la compréhension.

Aujourd'hui, les « attentes des citoyens envers les services publics sont de plus en plus élevées. Par exemple, les citoyens s'attendent désormais à ce que l'administration publique s'adapte à leurs façons de faire, et non l'inverse<sup>5</sup> ». Les initiatives où l'expérience client est mise de l'avant ont donc émergé un peu partout au Québec, encouragées par la réponse positive des citoyens, qui apprécient le fait que l'État veille à clarifier les communications qu'il leur adresse.

À l'occasion du colloque *La communication écrite entre l'État et le citoyen : défis numériques, perspectives rédactologiques* qui s'est tenu en octobre 2021 à l'Université Laval, un certain nombre de ministères et d'organismes gouvernementaux ont décrit les travaux réalisés en matière de simplification des communications. Leurs témoignages ont suscité beaucoup d'intérêt auprès des participants. Nous avons donc tenu à en recueillir d'autres pour être en mesure de donner un panorama varié de ce qui se fait au sein de l'administration publique québécoise.

Les neuf témoignages recueillis proviennent des organismes suivants :

1. Commissariat aux plaintes et à la qualité des services au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS NIM)
2. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)
3. Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
4. Revenu Québec
5. Retraite Québec
6. Ministère du Conseil exécutif (Québec.ca)

Ce dossier est le fruit d'une collaboration entre des professionnelles en exercice et des chercheuses universitaires rattachées au [Groupe Rédiger](#) de l'Université Laval : Isabelle Clerc, Krystel Delage et Émilie Michaud. Le dossier a été révisé par Ariane Lefebvre.

Les auteures remercient tous les fonctionnaires du gouvernement québécois qui ont pris le temps de rendre compte des différentes initiatives à l'œuvre.

## Notes en fin d'ouvrage

1. Loi sur l'administration publique, LQ 2000, c. 8.
2. UNESCO. (2020). Alphabétisation / Literacy. <https://www.unesco.org/fr/education/literacy/need-know>, consulté le 4 décembre 2022.
3. Les résultats nationaux peuvent être consultés ici : Statistique Canada. (2012). Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA). OCDE. <https://www.peicacda.ca/>.
4. Fondation pour l'alphabétisation. (2022). AlphaRéussite 5. Québec. <https://fondationalphabetisation.org/lanalphabetisme/les-enquetes-et-statistiques/alphareussite/alphareussite5/>, consulté le 30 novembre 2022.
5. Gouvernement du Québec. (n.d.). Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023. <https://www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numeriqc/strategie-numerique/a-propos>, consulté le 30 novembre 2022.