

Rédiger au gouvernement : entrevue avec Sonya Trudeau, rédactrice professionnelle

*Isabelle Clerc,
CIRAL et Département d'information et de communication,
Université Laval, Québec*

Sonya Trudeau draws on her experiences as a freelance writer and, more specifically, a writer for Revenu Québec. Her account demonstrates how much the work of a writer goes beyond conventional wisdom and how much it requires an aptitude for interpersonal relations.

Sonya Trudeau discute de son expérience en tant que rédactrice à la pige et, plus particulièrement, de son travail à Revenu Québec. Le portrait qu'elle brosse montre bien que le métier de rédactrice va bien au-delà des idées reçues et qu'il suppose une forte aisance dans les relations humaines.

Profil d'une rédactrice passionnée

Isabelle Clerc – Madame Trudeau, tout d'abord, parlez-nous de votre formation universitaire.

Sonya Trudeau – Je suis détentricrice de trois diplômes de l'Université Laval : un baccalauréat en enseignement du français au secondaire, avec majeure en français (langue et littératures) et mineure en pédagogie ; un certificat en rédaction professionnelle ; et une maîtrise en linguistique portant sur les recommandations généralement reconnues en simplification des communications écrites¹.

IC – Comment cette formation vous a-t-elle conduite vers la rédaction en milieu gouvernemental ?

Depuis mon certificat en 1995 et jusqu'à l'été 2006, j'ai été rédactrice-révisure pigiste pour divers clients provenant de différents horizons (psychologie, médecine, ingénierie, etc.) ; je remplissais presque uniquement des mandats de réécriture. Avant la fin de mon certificat, j'ai réussi à créer mon emploi. En effet, travaillant alors aussi comme réceptionniste pour un organisme de l'industrie québécoise de l'automobile, j'ai convaincu mes supérieurs de m'embaucher comme conseillère en communication. Pendant près de cinq ans, je me suis

¹ Son mémoire s'intitule *Les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple : entre lisibilité et intelligibilité*. On peut le consulter à l'adresse suivante : <http://www.theses.ulaval.ca/>.

ainsi occupée de rédiger et de réviser les communications publiques et à teneur politique de ce regroupement. Après cette première expérience, j'ai décidé de retourner aux études pour me spécialiser à la maîtrise. En parallèle, j'ai continué mon travail de rédactrice-révisure pour des professeurs de l'Université Laval et des chercheurs du CIRAL², tout en acceptant des contrats comme formatrice et chargée de cours. Dans la foulée, je suis devenue assistante de recherche pour le Groupe Rédiger³, qui venait de se lancer dans des projets en simplification des communications. Cet autre bagage d'expériences allait me conduire à un poste dans la fonction publique, plus précisément à Revenu Québec, où je travaille depuis cinq ans comme rédactrice, et révisure à mes heures, ayant participé à un concours de recrutement universitaire. Mon poste actuel de rédactrice-conseil, je l'ai également créé. Dans ce cas-ci, mon expertise en simplification des communications m'a valu un poste de niveau expert pour assister mes supérieurs. Depuis 2001, je présente des conférences et anime des formations sur la profession de rédacteur et sur la simplification des communications gouvernementales, tant auprès d'étudiants universitaires qu'auprès de professionnels s'intéressant à ces questions. Je collabore encore à l'occasion aux travaux du Groupe Rédiger.

IC – Madame Trudeau, quand on regarde votre curriculum vitae, on constate que – outre vos études et les recherches universitaires menées – vous avez fait de la réécriture, de la révision, de la correction d'épreuves, de l'édition, de la formation, de la consultation, en plus d'organiser des colloques. Quel est le dénominateur commun à toutes ces tâches ?

ST – La passion pour la communication. J'aime être ce pont qui permet à l'un de bien s'adresser à l'autre. Pour moi, façonner le discours selon la situation de communication, c'est un défi stimulant, une mission à laquelle j'ai choisi de me consacrer... voire un dada, tout simplement. C'est une passion que je souhaite aussi sincèrement contagieuse.

IC – De tout ce que vous avez fait jusqu'ici, qu'avez-vous préféré ?

ST – J'ai eu un coup de foudre pour la simplification des communications. Mes expériences théoriques et pratiques liées à cette question m'ont confirmé que j'y trouvais là ma voie. La communication claire, efficace, celle qui est accessible au lecteur moyen, c'est pour moi une cause significative, qui me permet de me réaliser dans le respect de mes valeurs, de mes principes de vie.

IC – Que reprenez-vous principalement de vos études universitaires ?

ST – Que la théorie sert magnifiquement bien la pratique, notamment parce qu'elle permet de comprendre ce qui sous-tend les règles et les principes à appliquer, les nuances à observer. Ma recherche sur les recommandations visant la simplification

² Centre interdisciplinaire de recherche sur les activités langagières : <http://www.ciral.ulaval.ca/>.

³ Groupe de recherche en rédactologie : <http://www.ciral.ulaval.ca/redaction/>.

des communications écrites a été pour moi un tournant dans mon cheminement professionnel.

IC – Jugez-vous qu'une formation en rédaction professionnelle soit nécessaire pour travailler comme rédactrice professionnelle ?

ST – Ce n'est peut-être pas indispensable (avant l'arrivée de programmes spécialisés, les rédacteurs se formaient sur le tas), mais ça aide, assurément.

IC – Un exemple ?

ST – L'analyse de mandat menant à une bonne compréhension de la situation de communication. Combien de fois j'aurais travaillé inutilement si je n'avais pas reçu une sérieuse formation sur l'analyse de mandat et la planification du travail. En fait, c'est toute la démarche de rédaction qui sert, parce qu'on gagne en efficacité à maîtriser le processus. Avec le temps, on comprend que cette logique nous indique le bon chemin à prendre, elle nous entraîne à nous poser les bonnes questions au bon moment.

IC – Vous avez travaillé à la pige comme rédactrice professionnelle pendant plus de dix ans. Que retenez-vous de cette expérience professionnelle ?

ST – Plusieurs choses... D'abord, que le métier est méconnu et peu valorisé, ce qui oblige le professionnel à constamment justifier tant l'utilité de ses services que les tarifs qui s'y rapportent.

IC – Une illustration ?

ST – Un client comprend parfaitement qu'il doit payer un infographiste pour lui faire une belle mise en page, mais il ne comprend pas spontanément la réelle valeur d'une réécriture ni l'ampleur du travail qu'une telle intervention suppose. Souvent, d'ailleurs, il n'est pas en mesure de l'apprécier, n'étant pas lui-même spécialiste de la communication écrite. Expliquer à quelqu'un que l'on sait peut-être mieux que lui comment transmettre son message à son destinataire, c'est très délicat.

IC – Que voulez-vous dire exactement ?

ST – La communication fait partie intégrante de l'activité sociale de l'individu, et la façon dont il s'exprime à l'oral comme à l'écrit est intimement liée à son identité. Ainsi, quand un professionnel communique (ex. : un avocat, un chercheur, un informaticien), il présente ses idées, ses arguments, des concepts, des processus, selon sa compréhension de la situation de communication, donc selon la représentation qu'il se fait de son destinataire, de son sujet, de son domaine d'expertise, etc. Le professionnel de la rédaction est formé pour moduler toutes ces représentations en fonction d'une analyse rigoureuse de la situation. Somme toute, son rôle n'est pas d'enlever la parole à celui

pour lequel il écrit, mais bien de parler en son nom, pour qu'il atteigne la cible qu'il s'est fixée. Parfois, ce rôle n'est pas bien compris des gens pour lesquels nous rédigeons.

IC – D'autres leçons à retenir de votre expérience de pigiste ?

ST – Oui, deux autres. Si le travail de pigiste amène son lot de contraintes, il offre aussi une grande liberté d'action et de décision, ainsi qu'une variété infinie de sujets à découvrir et de genres d'écrits à explorer.

J'ai également appris que le rôle de la rédactrice ne se limite pas à l'écriture seule. J'ai aussi travaillé comme conseillère auprès de mes clients. La plupart des gens pour lesquels on écrit savent ce qu'ils veulent, mais ils ne savent pas nécessairement comment ils doivent s'y prendre pour l'articuler. Souvent, c'est notre rôle de diagnostiquer le véritable besoin communicationnel, qu'il soit exprimé ou non. Un peu comme lorsqu'on se présente chez le médecin : on sait bien qu'on a mal, mais ce sont ses questions qui le conduisent à nous prescrire le meilleur remède.

IC – Votre plus beau souvenir comme pigiste ?

ST – Il y en a plusieurs, bien sûr, en presque onze ans... Je dirais que mon plus grisant est sans doute le plus récent. Le voici : à l'été 2006, j'ai réalisé mon dernier mandat de pigiste lors d'un projet auquel je tenais, soit la révision du premier collectif de recherche sur la révision professionnelle⁴, sous la direction de Jocelyne Bisaillon, directrice du programme en rédaction-révision à l'Université Laval. Comme je ne compte pas reprendre mon travail de pigiste avant longtemps, je suis très heureuse d'avoir eu la chance de participer à ce projet porteur, qui sera sûrement fort utile à la profession, tant pour les praticiens eux-mêmes que pour leurs clients et employeurs. Et je dois avouer que j'ai fait un voyage exceptionnel en survolant ainsi la profession. Du reste, je ne pouvais m'empêcher de m'observer, de comparer la théorie à ma pratique... et en temps réel en plus !

De la pige à la rédaction en milieu gouvernemental

IC – Après des années de pige, le plus souvent dans le secteur privé, comment avez-vous vécu le passage dans la fonction publique ? Votre travail de rédactrice a-t-il changé depuis que vous êtes devenue « fonctionnaire » ?

ST – Spontanément, je dirais qu'il y a un monde de différences ! Quand j'ai commencé à Revenu Québec, j'ai eu tout un choc : les contraintes administratives me semblaient légion et je trouvais bien difficile de m'y adapter. Par ailleurs, j'avais été gâtée : j'étais

⁴ Bisaillon, Jocelyne (sous la direction de). 2007. *La révision professionnelle : processus, stratégies et pratiques*. Québec : Éditions Nota bene. Collection Rédiger. 214 p.

habituée à travailler de façon très autonome et en toute liberté (j'avais eu la chance d'avoir presque uniquement des mandats pour lesquels on me donnait carte blanche) ! Une fois « la bête » apprivoisée...

IC – Que voulez-vous dire par là ?

ST – La familiarisation avec le monde de la fonction publique. Je comprends maintenant bien mieux le fonctionnement de l'Administration en général et davantage les opérations et les systèmes de mission de Revenu Québec en particulier. Je m'y sens très à l'aise et je crois que j'ai réussi à m'y faire une niche.

IC – Est-ce que vous avez l'impression d'avoir abandonné la mission que vous vous étiez donnée ?

ST – Non, bien au contraire. Comme j'ai besoin de m'investir dans des projets à caractère social et qui ont une certaine portée stratégique, je constate en vous répondant que ce que je fais en simplification des communications et en fonction conseil à Revenu Québec rejoint tout à fait les objectifs professionnels que je m'étais fixés.

IC – Quelles tâches exercez-vous à Revenu Québec ?

ST – Au départ, soit en mars 2003, j'ai été embauchée comme réviseuse linguistique occasionnelle pour le Service des formulaires (SFO) de Revenu Québec, pour un mandat de neuf mois. Je travaillais sous la responsabilité du chef du SFO et sous la supervision de la chef de la Division des services linguistiques. En principe, je devais surtout assumer la révision linguistique et la correction d'épreuves des communications administratives de types formulaires et guides d'accompagnement, ainsi que conseiller mes collègues en matière de rédaction et de simplification des communications.

IC – Qui étaient-ils ?

ST – J'avais notamment des rencontres de travail avec mes pairs linguistes et conseillères en rédaction, lors desquelles nous échangeons sur des problèmes relevés, des solutions à retenir, etc. Avec mes collègues infographistes ou experts de contenu, il s'agissait plutôt de consultations. Ces deux types d'échanges font encore partie de mon travail.

IC – Qu'est-il arrivé après neuf mois ?

ST – En réalité, cette description d'emploi n'a duré que quelques semaines. En effet, j'ai eu la chance de me voir offrir un poste permanent après seulement trois semaines au SFO !

IC – Que vous a-t-on demandé alors ?

ST – Considérée depuis mon arrivée comme une rédactrice spécialisée en simplification des communications et comme chercheuse membre du Groupe Rédiger, mes supérieurs ont choisi de me confier, en plus de mes autres tâches, la préparation et la diffusion de séances de formation en rédaction administrative, de même que la réalisation de projets pilotes en simplification des communications. Depuis octobre 2005, mes fonctions sont différentes et je ne fais plus vraiment de révision. J'assume maintenant des mandats de rédaction professionnelle particuliers et j'agis comme conseillère pour mes gestionnaires. Je rédige donc des notes, des plans d'action, des états de situation et des fiches synthèses pour la haute direction, des projets de lettres pour les autorités, des documents de présentation, des articles pour nos communications internes (ex. : intranet organisationnel). À titre de spécialiste en simplification des communications, je mène également des travaux de recherche et de veille, et je participe à divers comités. Enfin je donnerai peut-être encore des cours en rédaction, mais j'agis surtout pour l'instant en fonction conseil auprès de la chef de mon service, des chefs de division et parfois auprès de collègues ou de cadres d'autres unités administratives. Je participe aussi au comité ministériel sur la qualité de la langue ainsi qu'au Réseau d'échange sur la simplification des communications du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO).

IC – *D'un point de vue externe, voire citoyen, on a souvent des préjugés négatifs à propos des documents administratifs provenant du gouvernement : lourds, difficiles à lire, complexes, directifs, etc. Que pensez-vous de ces préjugés ?*

ST – Comme citoyenne, je pense aussi qu'il y a encore beaucoup de travail à faire pour contrer le caractère rébarbatif de plusieurs communications de l'Administration en général – et cela est vrai pour tous les ordres de gouvernement et pour bien d'autres organisations, comme les institutions bancaires ou les compagnies d'assurance, notamment. Ainsi, malgré mes études supérieures et mes compétences plutôt élevées en lecture, je dois – comme vous sans doute – me concentrer pour déchiffrer certains documents complexes et mal adaptés à ma situation de destinataire cible. Ayant travaillé de près avec les faibles lecteurs, et parce que j'en connais dans mon entourage, ce constat m'attriste et m'indispose énormément.

IC – *Auriez-vous une solution pour régler ce problème ?*

ST – Si nous pouvions au moins nous fier alors à un service à la clientèle personnalisé et direct (!) pour obtenir des explications, probablement que je serais moins sévère à ce propos, mais il suffit de vouloir joindre un fournisseur des grandes compagnies de télécommunication pour comprendre qu'il s'agit encore de fiction dans certains cas !

IC – Y a-t-il une lueur d'espoir malgré ce constat ?

ST – Oui, en tant qu'employée de l'État depuis quelques années, je constate que l'on souhaite véritablement améliorer la situation. Et, à mon sens, l'apport de professions comme la nôtre peut contribuer favorablement au succès d'une telle entreprise, qui ne peut bien sûr se concrétiser aussi vite qu'on le croit. Rappelons à ce sujet que le rapport entre l'État et les citoyens s'est modifié au fil des ans et que la population a aussi de nouvelles exigences qui n'existaient pas il y a à peine dix ans. Du reste, les connaissances se développent sur la question des communications efficaces, mais du même souffle celles qui font évoluer le monde des nouvelles technologies de l'information et des communications nous propulsent également vers des horizons que l'on apprivoise à mesure qu'on les découvre. Il demeure que la tendance actuelle est à mes yeux plutôt encourageante.

Les coulisses d'un univers complexe

IC – Avez-vous quelques anecdotes à nous raconter sur votre travail de rédactrice au gouvernement ?

ST – Il y en a deux que j'aimerais bien partager. Mon travail de terrain des dernières années m'a beaucoup appris sur mes limites et sur mon rôle de professionnelle du discours. Ayant beaucoup travaillé avec d'autres professionnels issus de différentes spécialités, j'ai compris le véritable sens des mots « souplesse », « compromis » et « équilibre » dans notre profession. Le travail en équipe multidisciplinaire est riche d'enseignement : mieux on comprend les contraintes de nos collègues, moins on perd de temps. Travailler « en silo » conduit à recommencer à chaque changement de main.

De plus, j'ai apprivoisé la patience ou la théorie des petits pas qui mènent plus loin que les batailles menées de front. Vous savez, il faut du temps pour changer des habitudes. Quand je suis arrivée à Revenu Québec, fraîchement sortie de mes études de deuxième cycle, je croyais candidement que je pourrais tout réussir avec mes grands principes théoriques. La pratique m'a vite ramenée à l'ordre et j'ai graduellement appris à mieux observer pour bien intervenir, soit au bon moment et avec les méthodes appropriées.

IC – Quels sont les défis les plus importants que vous avez relevés à Revenu Québec ?

ST – Il y en a plusieurs, mais les dossiers dont je suis très fière sont

1. ma contribution au projet pilote Déclaration de revenus préremplie, un projet d'envergure, s'il en est un, qui ressemblait des experts de plusieurs

unités administratives et qui visait à concevoir une nouvelle génération de communications liées à l'impôt des particuliers – ce projet pilote est un pas important vers une plus grande simplification des échanges entre les citoyens et Revenu Québec ;

2. l'organisation de la Journée sur la simplification des communications, qui a réuni 170 personnes et qui a permis de favoriser la mise au diapason au sein de l'organisation, afin que les efforts en simplification soient tous orientés dans le même sens ;
3. ma contribution à la refonte de la famille des formulaires liés au dossier Habitations neuves, fruit d'un travail multidisciplinaire qui a donné le coup d'envoi à une nouvelle organisation du travail entre experts dans mon service ;
4. la publication d'un guide⁵ sur la rédaction de communications administratives, qui a servi à la diffusion de formations et qui a reçu une mention de l'Office québécois de la langue française.

IC – Quels seraient les trois principaux conseils à donner à de futurs rédacteurs professionnels ?

ST – Dans l'ordre ou le désordre, j'irais comme suit :

- Le doute et le questionnement sont les meilleurs alliés du rédacteur. L'assurance excessive est le pire piège du professionnel de la rédaction et de la révision. Le travail en concertation est des plus formateurs en ce sens, puisque la multitude des points de vue des experts rassemblés est le reflet de la meilleure compréhension possible de la population.
- Bien comprendre l'émetteur que l'on représente est tout aussi important que de bien connaître le destinataire auquel on s'adresse. Cette approche permet d'atteindre un équilibre très acceptable entre les besoins et les exigences du premier et les besoins et les attentes du second.
- Quelques mots d'ordre, soit « respect », « persévérance » et « audace ». À mon sens, une pincée de chacun porte nécessairement ses fruits sur le terrain, tant pour faire connaître la profession que pour la faire reconnaître.

IC – Quels seraient, d'après vous, les principaux pièges à éviter ?

⁵ Trudeau, Sonya. 2004. *La rédaction, un casse-tête ? Coup de pouce pour la conception de formulaires et de documents connexes*. Québec : Service des formulaires, Revenu Québec. 69 p. (Revenu Québec a reçu une mention d'honneur pour ce manuel lors du gala des Mérites du français au travail 2005 dans la catégorie « Français, langue du travail »).

ST – Imposer son intervention ne mène à rien de bon. Le rédacteur-réviseur est un professionnel qui crée la dépendance s'il sait prouver l'utilité de son travail.

Cesser de se remettre en question ou négliger de parfaire ses connaissances peut devenir un handicap. Un bon rédacteur ne sait pas simplement bien écrire, il sait pourquoi un texte peut être qualifié de bien ou de mal écrit. Et pour répondre à ce pourquoi, il a besoin de l'avancement des recherches liées à sa profession, d'outils de travail actuels.

IC – À ce propos, croyez-vous qu'il y a matière à investiguer davantage en ce qui concerne la rédaction en contexte gouvernemental ?

ST – D'une part, je suis convaincue que des stages ouvriraient la voie à une meilleure adaptation de la théorie à la pratique, et vice versa. Le terrain est très formateur pour le développement des compétences transversales, comme disent les experts, et les gens de la relève suscitent souvent des réflexions constructives parce qu'ils posent un regard neuf sur ce qui se fait (parfois depuis des lustres !).

D'autre part, j'ignore dans quelle mesure les chercheurs qui s'intéressent aux questions communicationnelles pensent à étudier la langue ou le discours dans la fonction publique, mais je suis persuadée que le gouvernement est un terrain fertile en explorations et que le monde de la recherche a tout à gagner à s'y investir. Le déploiement du gouvernement en ligne, par exemple, suppose des besoins précis, voire inédits. Aussi l'Administration est-elle à la recherche de nouveaux genres de communicateurs, d'experts capables, certes, de rédiger selon cette approche, mais aussi d'experts en mesure de comprendre que l'Administration doit désormais communiquer avec la population en tenant compte de tous les moyens qui sont à sa disposition. Aujourd'hui, on parle de *prestation de services multimodes*, le personnel de la fonction publique doit donc développer ses compétences et mettre en place les moyens nécessaires pour assurer l'efficacité des méthodes de travail et la qualité des services. Demain, on ne pourra plus concevoir un formulaire papier, en monter un autre pour le Web et élaborer un manuel pour l'agent du service à la clientèle. Ce chevauchement sera impensable et, avec le développement technologique, il devient futile.

IC – Pour terminer, dites-nous quel est votre plus grand rêve en ce qui concerne la rédaction en milieu gouvernemental, celui que vous souhaiteriez voir se réaliser.

ST – Mon plus grand rêve est sûrement de voir un jour la profession reconnue pour ce qu'elle est, soit un tremplin vers la clarté des communications gouvernementales. Ce jour-là, les rédacteurs du gouvernement seront consultés au bon moment, ils seront membres d'équipes de travail dès le début des réflexions, ils seront mieux informés des grandes orientations... ils tiendront alors simplement mieux la plume – et le clavier – au nom de l'État.

Les communications administratives à Revenu Québec

Les changements dans les communications administratives de Revenu Québec doivent être planifiés minutieusement, car le haut taux d'automatisation des processus fait en sorte que la mise à jour d'un document peut avoir une incidence sur le travail de plusieurs unités dans l'organisation. Ainsi, comme « la concertation a toujours meilleur coût », avant de se lancer dans des refontes et des mises à jour majeures de communications de types formulaires ou lettres types, notamment, les équipes responsables de tels projets doivent sensibiliser tous leurs partenaires aux enjeux en cause, pour qu'ils comprennent bien les objectifs et qu'ils les partagent. La même consigne prévaut pour toute unité administrative qui apporte des changements importants à ses processus de travail ou qui participe au déploiement du gouvernement en ligne.

Cette première caractéristique structurelle se double à Revenu Québec du caractère même du sujet traité : le droit fiscal est en soi un domaine éminemment pointu, qui présente de nombreuses particularités propres aux divers domaines (ex. : les taxes à la consommation, l'impôt des particuliers, celui des sociétés). Au quotidien, le Service de la conception des communications administratives (SCCA) où travaille Sonya Trudeau doit donc remplir ce difficile mandat de vulgarisateur, tout en redoublant d'efforts pour assurer la transparence des méthodes de l'organisation et, par ricochet, le rapprochement entre l'État et le citoyen. D'où l'importance du travail multidisciplinaire qui s'implante progressivement au SCCA.

L'expert de contenu en taxes à la consommation et son équipe de travail, par exemple, s'adressent indirectement au nom de l'organisation à 400 000 mandataires et, surtout, à 6 000 000 de citoyens. Les communications qu'ils conçoivent, mettent à jour ou valident pour ces destinataires permettent à ceux-ci de remplir leurs obligations fiscales et de voir au respect de leurs droits. Rappelons que les formulaires, qu'ils soient papier ou électroniques, représentent le principal outil qu'utilisent les citoyens pour produire leur déclaration, pour payer leur contribution et pour bénéficier de déductions, de crédits ou de remboursements de taxes.

On comprend que l'efficacité des opérations de l'organisation dépend entre autres de la justesse et de la pertinence des renseignements fournis et demandés aux clientèles ; la clarté des communications administratives doit demeurer au cœur des préoccupations. Soulignons que les opérations de Revenu Québec sont fortement automatisées. À titre d'exemple, près de 80 % des déclarations de revenus des particuliers sont traitées sans aucune intervention manuelle. Alors, concrètement, les formulaires et les guides qui les accompagnent permettent à l'organisation de procéder à une collecte de données structurée en vue d'effectuer les traitements automatisés appropriés. Tous les acteurs engagés dans la conception des communications administratives de l'organisation doivent donc être très rigoureux dans leurs recommandations lors des validations.

Les linguistes et les conseillers en rédaction du SCCA, en collaboration avec leurs pairs de la Direction des communications, investissent beaucoup d'efforts pour conseiller le personnel de Revenu Québec et favoriser le rayonnement de la révision et de la rédaction professionnelles dans l'organisation. Revenu Québec est d'ailleurs l'un des rares organismes gouvernementaux à avoir une équipe en place pour les tâches de nature linguistique, la plupart faisant plutôt appel aux services de pigistes.

La simplification des communications écrites à Revenu Québec

L'amélioration des services aux citoyens est une volonté gouvernementale et la simplification des communications s'inscrit dans cette orientation. Pour y participer, Revenu Québec a mis en place des méthodes pour réduire les formalités administratives et pour simplifier ses formulaires et ses guides d'accompagnement. Dans ce contexte, la remise en question des pratiques, l'analyse des façons de présenter et de rédiger l'information devaient se donner rendez-vous lors de séances de travail. C'est ce qui a été fait pour la « reconstruction » des documents liés au dossier Habitations neuves. En collaboration avec un expert de contenu en taxes à la consommation, Sonya Trudeau a alors mené un premier projet pilote en simplification selon cette approche.

Les documents de ce dossier faisaient l'objet de plaintes depuis quelques années. Outre les citoyens qui ne s'y retrouvaient pas, le Vérificateur général du Québec et le Groupe Rédiger avaient aussi critiqué la qualité communicationnelle de ces écrits. Les experts avaient donc tout un défi à relever. Les résultats ont été probants : les nouveaux documents diffusés sont appréciés non seulement des principaux concernés, les citoyens, mais aussi du personnel de l'organisation.

Les deux figures qui suivent montrent les différences entre les anciens et les nouveaux documents pour deux des quatre publics cibles (les particuliers qui font des rénovations majeures et les constructeurs). Parmi les principaux changements, notons les suivants :

- il y a quatre groupes de documents, chacun s'adresse à l'un ou à l'autre des quatre publics cibles ;
- le nombre de formulaires a été réduit pour chaque public ;
- la présentation visuelle a été repensée pour une meilleure lisibilité ;
- les documents d'accompagnement ont été grandement épurés (réduction d'environ 75 % selon les documents) ;
- les nouveaux formulaires sont également offerts en version dynamique (les calculs se font alors automatiquement).

Mais personne n'est à l'abri des changements fiscaux. Depuis la diffusion des premiers formulaires simplifiés, le taux de la taxe sur les produits et services (TPS) est passé de 7 % à 6 % et, tout récemment, de 6 % à 5 %. Quand on sait que l'un des formulaires peut couvrir une période de quatre ans au cours de laquelle un particulier a la possibilité

de cumuler des factures liées à ses rénovations majeures avant de faire sa demande de remboursement de taxes, on imagine la gymnastique intellectuelle nécessaire à la transmission d'un message clair par l'entremise de grilles de calculs conviviales. Qu'à cela ne tienne : les nouvelles versions sont prêtes et diffusées.

Habitations neuves

Version « Particulier »

Anciens documents

Formulaire 1

Formulaire 2

Formulaire 3

Guide d'accompagnement = 6 452 mots

Nouveaux documents

Formulaire

Feuillet explicatif = 1 696 mots

Habitations neuves

Version « Constructeur »

Anciens documents

Formulaire 1

The image displays four pages of the old Formulaire 1. The pages are densely packed with text, tables, and checkboxes, typical of a government form. The first page is the cover sheet, followed by three pages of detailed sections for project information, site details, and approvals.

Formulaire 2

The image displays two pages of the old Formulaire 2. The first page is the cover sheet, and the second page contains detailed sections for project information and site details.

Guide d'accompagnement = 6 452 mots

Nouveaux documents

Formulaire

The image displays two pages of the new Formulaire. The first page is the cover sheet, and the second page contains detailed sections for project information and site details.

Feuillet explicatif = 1 353 mots