

# Évaluation de la lisibilité

## Correspondance relative aux appels

---

### 1. Objet du rapport et principales constatations

Le Tribunal de la sécurité sociale du Canada entend les appels de personnes partout au pays concernant les pensions du Canada, la sécurité de la vieillesse et l'assurance-emploi. Depuis un examen important et la publication d'un rapport de KPMG en 2017, le Tribunal cherche et adopte des solutions pour accélérer les processus d'appel et alléger le fardeau administratif des appelants.

Un des éléments de cette initiative consiste à améliorer les communications écrites du Tribunal pour les rendre claires et concises et en faciliter la lecture. Cela aide les gens à franchir plus facilement les étapes du processus, à faire moins d'erreurs et à consacrer moins de temps à chercher des directives à propos de ce qu'ils lisent et ce qu'ils doivent faire.

Ce rapport initial présente une analyse des problèmes de communication recensés dans cinq lettres types destinées aux appelants et des recommandations sur la façon d'améliorer la lisibilité de ces lettres. Le rapport est accompagné des versions provisoires de ces lettres types, reformulées dans un langage clair.

Les recommandations et les modèles modifiés serviront de base à la réécriture de 10 autres lettres types, qui guideront à leur tour le personnel interne chargé de réécrire un nombre beaucoup plus important de lettres.

La firme Clear Language and Design donnera une formation personnalisée à l'équipe chargée de l'initiative de réécriture plus tard au printemps.

#### Principales constatations du rapport

- Bien que les lettres types aient une mention « objet », une reformulation s'impose pour indiquer les buts réels des lettres – et particulièrement les mesures exigées du destinataire.
- Les lettres devraient faire un meilleur usage des sous-titres pour présenter de façon concise les messages clés et aider les lecteurs à naviguer à travers les changements de sujets dans les lettres.
- Les lettres ont été évaluées au moyen d'une formule de lisibilité standard et elles affichent des niveaux de capacité de lecture beaucoup plus élevés que les niveaux cibles que nous avons déterminés pour leur public.

- La correspondance contient souvent des messages répétitifs, inutiles ou causant une distraction.
- Le Secrétariat, à quelques exceptions près, réussit à éviter le jargon juridique et quasi judiciaire inutile.
- La correspondance abuse des tournures passives, ce qui lui donne un ton vague et distant qui nuit à la transparence du processus.
- Notre examen soulève des questions sur la méthode par laquelle les appelants autorisent la communication par courrier électronique et sur la mesure dans laquelle ils peuvent accéder aux communications du Tribunal et les lire sur ce support.

Notre rapport analyse ces questions de façon détaillée, formule des recommandations pour améliorer la correspondance et explique ces recommandations sous l'angle de la lisibilité.

# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| 1. Objet du rapport et principales constatations .....   | 1  |
| 2. Documents examinés.....   | 5  |
| 3. Public et objet des lettres .....   | 5  |
| Accusé de réception de l’avis d’appel complet – Semble être en retard.....   | 5  |
| Appel déposé dans les délais .....   | 8  |
| Avis d’audience – Téléconférence .....   | 9  |
| Avis à toute personne pouvant être mise en cause .....   | 11 |
| Personne pouvant être mise en cause – Documents déposés.....   | 12 |
| 4. Analyse du public .....   | 15 |
| Niveaux de littératie et d’éducation au Canada .....   | 15 |
| Que savons-nous à propos des compétences en lecture du public de la correspondance relative aux appels au Tribunal de la sécurité sociale? ..... | 16 |
| Trois « personnages » .....  | 16 |
| Quels sont les niveaux de capacité de lecture?.....  | 19 |
| Niveaux de lecture recommandés pour la correspondance relative aux appels .....  | 21 |
| 5. Résultats du niveau de lecture des lettres types.....   | 21 |
| Implications des résultats .....   | 23 |
| 6. Contrôler le niveau de lecture .....  | 23 |
| Gérer la longueur des phrases et des mots .....  | 23 |
| Remplacer les tournures passives par les formes actives .....  | 26 |
| Éviter la terminologie juridique inutile .....   | 26 |
| 7. Communiquer par courriel .....  | 27 |
| Problèmes potentiels liés au processus de consentement .....   | 27 |
| Coût de la communication par courriel .....  | 28 |

|   |    |
|---|----|
| Créer un objet efficace pour les courriels..... | 29 |
| Conventions d'appellation des fichiers.....     | 29 |
| 8. Police et mise en forme .....                | 30 |
| Type de caractère .....                         | 30 |
| Titres .....                                    | 30 |
| Marges .....                                    | 30 |
| Justification .....                             | 31 |
| En-tête et pied de page.....                    | 31 |
| Notes de fin de document .....                  | 32 |

## 2. Documents examinés

Les cinq lettres sélectionnées pour notre évaluation portent les noms de fichier suivants :

- Accusé de réception de l’avis d’appel complet – Semble être en retard
- Appel déposé dans les délais
- Avis d’audience – téléconférence
- Avis à toute personne pouvant être mise en cause
- Personne pouvant être mise en cause – Documents déposés

J’ai transmis ces documents et les premières versions réécrites avec mon rapport provisoire le 19 mars.

## 3. Public et objet des lettres

La première étape d’une évaluation de la lisibilité consiste à établir deux choses :

1. Quel est l’objet de chaque lettre – qu’est-ce que le Tribunal veut que le lecteur *fasse* en réponse à la lettre?
2. Qui est le public principal de la lettre? À qui s’adresse-t-elle?

On trouvera ci-dessous des résumés des objets de chaque lettre. Nous examinons dans quelle mesure la lettre présente efficacement les objets au lecteur. Nous soulignons aussi les domaines dans lesquels il ne semble pas facile de déterminer à qui les lettres s’adressent.

### Accusé de réception de l’avis d’appel complet – Semble être en retard

Cette lettre résulte d’un avis d’appel présenté à la section de l’assurance emploi de la division générale. Il s’agit du premier point de contact entre le Tribunal et l’appelant dont l’avis d’appel semble être en retard. Le Tribunal envoie la même lettre aux appelants qui ont justifié le retard qu’à ceux qui ne l’ont pas fait.

### Public

Cette lettre a deux publics différents. Elle s’adresse à l’appelant et au représentant de l’appelant. Elle s’adresse d’abord directement au représentant, en parlant de l’appelant à la troisième personne. Après le sous-titre « Renseignements supplémentaires », on passe soudainement à la deuxième personne. Le « vous » a pour but d’inclure l’appelant et son représentant.

À cette étape du processus d’appel, selon les renseignements de l’exercice 2017-2018 que vous m’avez fournis, la grande majorité (74 % des appelants à la section de l’AE) ne sont pas

représentés par un avocat. Je recommande que vous vous adressiez directement à eux, tout au long du processus. Cela écarte le danger que les appelants ne lisent pas la lettre au complet parce qu'ils ont l'impression qu'elle ne s'adresse pas vraiment à eux. Or, ils risquent alors de ne pas voir des renseignements dont ils auront besoin plus tard.

Pour englober les appelants qui sont représentés, nous devrions ajouter la mention « Copie conforme : Représentant » à la fin de la lettre.

## Objet

Voici les buts de la lettre :

1. Confirmer que le Tribunal a reçu l'avis d'appel et que cet avis est « complet », en ce sens que toute l'information demandée a été fournie dans le formulaire.
2. Expliquer au lecteur que le Tribunal doit déterminer si l'avis d'appel a été déposé en retard ou non, et, en cas de retard confirmé, s'il accorde ou refuse une prorogation du délai.
3. Confirmer que l'appelant a un représentant et expliquer de quelle façon le Tribunal communiquera avec lui à partir de ce moment.
4. Demander à l'appelant d'inscrire le numéro de dossier du Tribunal sur tous les documents qu'il envoie.
5. Demander à l'appelant de conserver tous les documents qu'il reçoit et une copie des documents qu'il envoie.
6. Expliquer à l'appelant qu'il recevra une copie des documents envoyés par les autres parties.
7. Demander à l'appelant de préserver la confidentialité des documents.
8. Demander à l'appelant d'informer le Tribunal de tout changement de coordonnées.
9. Indiquer à l'appelant comment communiquer avec le Tribunal s'il a des questions.

## Indiquer le but premier de la lettre dans l'objet

Le titre ou l'« objet » est très utile dans une lettre, car il peut « télégraphier » le message le plus important de la lettre. L'objet de cette lettre résume les principaux objectifs, mais il n'est pas rédigé dans la forme active. Suivant ma recommandation de privilégier la deuxième personne, je propose le titre principal suivant :

**Nous avons reçu votre avis d'appel. Le Tribunal doit maintenant déterminer si l'avis est en retard.**

## Éliminer les buts trompeurs

La lettre n'exige pas vraiment de mesure de la part de l'appelant ou de son représentant. Ils ne sont pas censés envoyer d'autres renseignements à moins que le membre du Tribunal n'en

fasse la demande. Les consignes fournies dans les énoncés des buts 4 à 7 expliquent à l'appelant et à son représentant comment faire des choses qui ne sont pas encore exigées d'eux. En analyse de littératie, c'est ce qu'on appelle un « élément de distraction plausible »<sup>1</sup>.

Je recommande qu'on supprime les consignes relatives aux documents pour maintenir l'attention sur le but central de la lettre. Ces consignes devraient être fournies dans des lettres subséquentes.

### **Supprimer l'information constituant une source de distraction**

Les détails sur les règles relatives au dépôt tardif sont également des éléments de distraction plausibles. Vous m'avez expliqué que l'examen relatif au dépôt tardif est plus complexe qu'il en a l'air :

- Le délai de 30 jours est en réalité un délai de 40 jours, en raison d'un délai de grâce accordé à l'interne.
- Le membre peut déterminer que l'avis n'est pas retard pour une foule de raisons, par exemple en raison d'une grève des postes ou parce qu'un avis a été envoyé à la mauvaise adresse par la Commission de l'assurance-emploi du Canada.
- Le membre peut accorder une prorogation du délai sur la base des diverses raisons fournies par l'appelant.
- Si l'avis d'appel est déposé plus d'un an après la réception de la révision d'une décision, le membre ne peut pas accorder de prolongation.
- Le dossier peut aller directement à l'avis d'audience, où la question du retard serait analysée.

La lettre fournit de l'information sur le délai de 30 jours, le délai d'un an et les possibilités de prorogation du délai. Cette information constitue une source de distraction, car elle ne s'appliquera pas à tous les appelants. Par exemple, le délai d'un an n'a aucune pertinence pour ceux qui déposent leur avis dans les délais impartis. L'information sur la prorogation n'est pas utile pour ceux dont la demande pourrait être « pas vraiment en retard » pour des raisons comme une grève des postes.

Voici tout ce que les appelants et les représentants doivent savoir à ce point :

- Ils ont peut-être déposé leur avis d'appel en retard.
- Un membre du Tribunal déterminera si c'est le cas ou non.
- D'ici là, ils doivent attendre les autres consignes.

Le fait que l'avis d'appel est « complet » est une information sans intérêt pour l'appelant. Cette question le concernerait uniquement si son avis d'appel était incomplet.

## Utiliser des sous-titres pour faire ressortir les autres messages clés

Les autres messages clés de la lettre ressortiraient davantage s'ils étaient précédés de sous-titres brefs :

But 3 : **À partir de maintenant, nous écrivons seulement à votre représentant.**

But 8 : **Est-ce que vos coordonnées ont changé?**

But 9 : **Comment communiquer avec nous**

## Appel déposé dans les délais

Cette lettre résulte d'un avis d'appel à la section de la sécurité du revenu de la division générale. Le Tribunal envoie cette lettre quand un membre a examiné un avis d'appel pour déterminer s'il est en retard ou non, et qu'il a conclu que l'avis avait été déposé dans les délais.

### Public

La lettre est adressée à l'appelant et à l'intimé – en l'occurrence, Emploi et Développement social Canada (EDSC). Elle est envoyée au représentant de l'appelant, le cas échéant, ou directement à l'appelant sinon. L'information fournie dans la lettre concerne les deux parties.

La seule incohérence se situe dans le « ton ». Dans le premier paragraphe, on s'adresse à l'appelant, en indiquant « votre avis d'appel » déposé respecte les délais. Il vaudrait mieux utiliser « cet avis d'appel », car cela inclut aussi EDSC dans la conversation.

### Buts

Voici les buts de la lettre :

1. Indiquer à l'appelant et à l'intimé que cet appel n'a pas été déposé en retard et expliquer pourquoi.
2. Expliquer aux deux parties le processus relatif à l'avis de procéder.
3. Expliquer les options pour les prochaines étapes.
4. Leur demander d'inscrire le numéro de dossier du Tribunal sur tous les documents qu'elles envoient.
5. Leur demander de conserver tous les documents qu'elles reçoivent et une copie des documents qu'elles envoient.
6. Expliquer qu'elles recevront des copies des documents envoyés par les autres parties.
7. Leur demander de protéger la confidentialité des documents.
8. Leur demander d'informer le Tribunal de tout changement de coordonnées.
9. Leur demander de communiquer avec le Tribunal si elles ont des questions.

## Indiquer le but premier de la lettre dans l'objet

L'objet de cette lettre révèle la moitié du but premier : « Appel déposé dans les délais ». Toutefois, il n'indique pas au lecteur qu'il devrait faire quelque chose, à savoir suivre les prochaines étapes du processus d'avis de procéder.

Voici un exemple d'objet plus complet :

**Le Tribunal a déterminé que cet appel a été déposé dans les délais. Cette lettre explique ce qui doit être fait maintenant.**

## Utiliser des sous-titres pour faire ressortir les messages clés

Voici quelques exemples de façons de mettre en évidence les messages clés avec des sous-titres :

Buts 2, 3, 4, 5, 6 et 7 (Cette information a été réorganisée pour présenter les buts dans un ordre plus logique.)

**Prochaine étape : Envoyez au Tribunal les documents à l'appui de votre demande au plus tard le [date].**

**Comment envoyer des documents au Tribunal**

**Recevoir des documents du Tribunal**

**Formulaire « Avis de procéder »**

**Que se passe-t-il après que vous avez envoyé le formulaire?**

**But 8 : Est-ce que vos coordonnées ont changé?**

**But 9 : Comment communiquer avec nous**

## Avis d'audience – Téléconférence

Cette lettre est envoyée à toutes les parties à un appel aux sections de l'AE et de la sécurité du revenu (SR) de la division générale. Elle a les buts suivants :

1. Informer toutes les parties de la date et de l'heure de l'audience.
2. Leur expliquer comment se préparer à l'audience et comment se joindre à la téléconférence.
3. Expliquer pourquoi l'audience aura lieu par téléconférence.
4. Leur demander de communiquer avec vous si elles ont des témoins.
5. Leur demander de communiquer avec vous si elles ont besoin d'un interprète.

6. Leur demander de communiquer avec vous si elles doivent changer la date de l'audience.
7. Expliquer ce qui arrivera si une partie ne se présente pas à l'audience.
8. Leur demander d'inscrire le numéro de dossier du Tribunal sur tous les documents qu'elles envoient.
9. Leur demander de conserver tous les documents qu'elles reçoivent et une copie des documents qu'elles envoient.
10. Expliquer qu'elles doivent conserver des copies des documents envoyés par d'autres parties.
11. Leur demander de protéger la confidentialité des documents.
12. Leur demander d'informer le Tribunal de tout changement de coordonnées.
13. Leur demander de communiquer avec le Tribunal si elles ont des questions.

### **Indiquer le but premier de la lettre dans l'objet**

Les deux buts principaux de l'avis d'audience sont indiqués dans l'objet – le mode d'audience et la date de l'audience. Suivant le style « phrase » que je recommande, l'objet serait comme suit :

**Votre audience aura lieu par téléconférence le [date].**

### **Utiliser des sous-titres pour faire ressortir les messages clés**

Cette lettre contient beaucoup d'autres messages clés, mais leur enchaînement n'est pas toujours logique pour le lecteur. Après une réorganisation des messages, ils correspondent aux titres suivants, dans cet ordre :

**But 6 : Communiquez avec nous immédiatement si vous devez modifier la date de l'audience.**

**But 2 : Comment se joindre à la téléconférence**

**But 3 : Pourquoi l'audience se déroule-t-elle par téléconférence?**

**But 4 : Avez-vous des témoins?**

**But 5 : Avez-vous besoin d'un interprète?**

**But 7 : Qu'arrive-t-il si une partie ne se présente pas à l'audience?**

**But 8 : Comment envoyer des documents au Tribunal**

**Buts 9, 10 et 11 : Recevoir des documents du Tribunal**

**But 12 : Est-ce que vos coordonnées ont changé?**

### **But 13 : Comment communiquer avec nous**

Vous voudrez peut-être supprimer le but 3 si vous constatez, après l'adoption des nouvelles directives pour tenir compte des préférences des appelants quant au mode d'audience, que cette question ne donne plus lieu à des appels.

### **Avis à toute personne pouvant être mise en cause**

Le Tribunal envoie cette lettre aux employeurs que la décision de la section de l'AE de la division générale peut intéresser directement.

Voici les buts de la lettre :

1. Informer l'employeur de l'appel et du lien avec lui.
2. Expliquer le rôle d'une personne mise en cause.
3. Expliquer à l'employeur comment demander d'être mis en cause.
4. Lui demander de NE PAS envoyer de documents avant d'être ajouté comme partie par le Tribunal et d'en être informé par écrit.
5. Lui demander de transmettre la lettre à la personne concernée s'il n'est pas le destinataire visé.
6. Lui demander d'inscrire le numéro de dossier du Tribunal sur tous les documents qu'il envoie.
7. Lui demander de conserver tous les documents qu'il reçoit et une copie des documents qu'il envoie.
8. Lui expliquer qu'il recevra des copies des documents envoyés par les autres parties.
9. Lui demander de protéger la confidentialité des documents.
10. Lui demander d'informer le Tribunal de tout changement de coordonnées.
11. Lui demander de communiquer avec le Tribunal s'il a des questions.

### **Indiquer le but premier de la lettre dans l'objet**

L'objet de cette lettre est « Avis à toute personne pouvant être mise en cause ». Cela n'indique pas les mesures que vous exigez du lecteur. Voici une formulation plus axée sur l'action :

### **Voulez-vous être mis en cause dans cet appel?**

### **Supprimer les éléments de distraction plausibles**

Comme la lettre sur l'avis d'appel en retard, cette lettre fournit beaucoup d'information sur la façon de traiter des documents que vous ne voulez pas que le lecteur envoie tout de suite. Il en

résultera des mesures inappropriées, et il faudra consacrer du temps pour expliquer où la personne se situe dans le processus.

Pour garder l'attention sur le but premier de la lettre, je recommande d'envoyer l'information sur les documents après que l'employeur a demandé d'être mis en cause et qu'un membre du Tribunal a accepté sa demande.

### **Utiliser des sous-titres pour faire ressortir les autres messages clés**

Les autres messages clés ressortiraient davantage avec ces sous-titres :

**But 2 : Le rôle des personnes mises en cause**

**Buts 3 et 4 : Nous devons recevoir votre demande de mise en cause au plus tard le [date] et Que se passe-t-il après le dépôt de votre demande?**

**But 10 : Est-ce que vos coordonnées ont changé?**

**But 11 : Comment communiquer avec nous**

### **Personne pouvant être mise en cause – Documents déposés**

Le Tribunal envoie cette lettre aux personnes physiques et morales qui ont demandé d'être mises en cause dans l'appel devant la section de l'AE de la division générale. La lettre est envoyée si ces personnes déposent des documents avec leur demande ou avant l'approbation de leur demande de mise en cause.

Voici les buts de cette lettre :

1. Accuser réception de la demande de mise en cause.
2. Expliquer le rôle de la personne mise en cause.
3. Accuser réception des documents déposés avec la demande.
4. Informer la personne que le Secrétariat du Tribunal conservera les documents, mais ne pourra rien faire avec eux tant que la demande de mise en cause n'aura pas été acceptée.
5. Informer la personne que le Tribunal ne communiquera pas les documents aux autres parties tant que la demande de mise en cause n'aura pas été acceptée.
6. Demander à la personne d'inscrire le numéro de dossier du Tribunal sur tous les dossiers qu'elle envoie.
7. Lui demander de conserver tous les documents qu'elle reçoit et une copie des documents qu'elle envoie.
8. Lui expliquer qu'elle recevra une copie des documents envoyés par d'autres parties.
9. Lui demander de protéger la confidentialité des documents.

10. Lui demander d'informer le Tribunal de tout changement de coordonnées.

11. Lui demander de communiquer avec le Tribunal si elle a des questions.

### **Indiquer le but premier de la lettre dans l'objet**

L'objet de cette lettre est « Personne pouvant être mise en cause – Documents déposés ». C'est trompeur. En effet, les documents ne peuvent pas être « déposés » au Tribunal en bonne et due forme tant que la demande de mise en cause de l'expéditeur n'a pas été acceptée. L'information fournie dans l'objet et dans les deux premiers paragraphes peut facilement induire le lecteur en erreur et lui faire croire qu'il est déjà mis en cause.

Voici un objet qui serait plus efficace :

**Nous conservons vos documents jusqu'à ce que votre demande de mise en cause soit acceptée.**

### **Éliminer les éléments de distraction plausibles**

Comme l'« Avis à toute personne pouvant être mise en cause » dont il est question ci-dessus, cette lettre est bourrée d'éléments de distraction plausibles sur la façon de traiter des documents que vous ne voulez pas que la personne vous envoie tout de suite. Cela peut facilement entraîner l'envoi inapproprié de documents et une augmentation des lettres et des appels pour expliquer la situation, etc.

Pour maintenir l'attention sur le but premier de la lettre, je recommande ici aussi de ne pas envoyer de consignes sur les documents tant que le Tribunal n'a pas accepté la demande de mise en cause.

Je recommande aussi de supprimer l'information sur le rôle de la personne mise en cause. Le destinataire a déjà reçu cette information dans l'« Avis à toute personne pouvant être mise en cause », et nous savons qu'il a compris parce qu'il a répondu. Il est inutile de répéter cette information ici, d'autant plus qu'on veut faire bien comprendre à la personne qu'elle n'a pas encore été mise en cause.

### **Utiliser des sous-titres pour faire ressortir d'autres messages clés**

Après avoir retiré l'information inutile ou causant de la distraction, les sous-titres des messages clés restants ressembleraient à ce qui suit :

But 4 et 5 : **Nous devons attendre que votre demande de mise en cause soit acceptée avant d'agir.**

But 10 : **Est-ce que vos coordonnées ont changé?**

But 11 : **Comment communiquer avec nous**

Si vous acceptez mes recommandations au sujet de l'Avis à toute personne pouvant être mise en cause, il est raisonnable de penser que vous n'aurez plus besoin d'utiliser cette lettre de suivi très souvent.

## 4. Analyse du public

L'étape suivante de l'évaluation de la lisibilité est l'analyse des aptitudes à la lecture et à la compréhension du public pour chaque document. L'écriture claire est efficace parce que le langage est établi en fonction du public cible et qu'elle utilise des outils de mesure pour s'assurer qu'elle est au bon niveau.

L'analyse du public a pour but de déterminer le niveau de lecture qui assurerait la *transparence optimale pour le plus grand nombre* de personnes *directement touchées* par la communication.

### Niveaux de littératie et d'éducation au Canada

Au début des années 1990, Statistique Canada, en collaboration avec d'autres pays développés, a commencé à mesurer les niveaux de littératie chez les Canadiens adultes. L'enquête la plus récente a été menée auprès de plus de 25 000 Canadiens. On a évalué leurs capacités à réaliser des tâches quotidiennes habituelles de littératie.

Le Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes mesure la littératie à cinq niveaux fonctionnels.

### Littératie – Répartition comparative des niveaux de compétence des personnes de 16 à 65 ans (2012)

| Niveau | Pourcentage de la population (arrondi) | Niveau de compétence    | Études   |
|--------|--|-------------------------|--|
| 1      | 16,5 %                                 | Faible                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• La plupart n'ont pas terminé l'école primaire.</li><li>• Certains ont fait des études secondaires ou universitaires.</li></ul>         |
| 2      | 32 %                                   | Lecteurs restreints     | <ul style="list-style-type: none"><li>• La plupart ont fait des études secondaires partielles.</li><li>• Certains possèdent un diplôme d'études secondaires.</li></ul>         |
| 3      | 37,6 %                                 | Bons lecteurs           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Les plus nombreux possèdent un diplôme d'un collège communautaire.</li><li>• Certains n'ont fait que des études secondaires.</li></ul> |
| 4 et 5 | 13,9 %                                 | Compétences supérieures | <ul style="list-style-type: none"><li>• La plupart possèdent un diplôme universitaire.</li><li>• Certains possèdent un diplôme d'un collège communautaire.</li></ul>           |

Source : Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PIAAC), 2012

## **Que savons-nous à propos des compétences en lecture du public de la correspondance relative aux appels au Tribunal de la sécurité sociale?**

Dans notre analyse des cinq lettres types, nous avons recensé quatre catégories de public :

- Appelants
- Représentants des appelants
- Intimés
- Personnes mises en cause

Les appelants forment le public principal de la correspondance du Secrétariat du Tribunal. L'assurance-emploi et la sécurité du revenu sont des aspects de notre régime de protection sociale qui touchent tous les Canadiens. Nous nous attendions à ce que les appelants se situent un peu partout sur l'échelle des compétences en lecture schématisées dans l'enquête du PIAAC, du niveau 1 au niveau 5.

Les représentants des appelants peuvent être des professionnels du droit ou non. Puisque certaines provinces autorisent les représentants qui ne sont pas des juristes, on peut s'attendre à trouver tout un éventail de compétences en lecture.

Les intimés dans les causes sont soit la Commission de l'assurance-emploi du Canada, soit Emploi et Développement social Canada. Dans ces publics, nous pouvons nous attendre à trouver des compétences en lecture élevées et un niveau élevé de compréhension des procédures du Tribunal. De plus, les intimés ont les ressources nécessaires pour affecter des ressources à ces dossiers.

Les parties mises en cause dans les dossiers d'AE sont souvent des employeurs – de très petites entreprises à de grandes sociétés. Nous pouvons nous attendre à trouver un éventail de compétences en lecture et de connaissance des procédures du Tribunal. Les parties mises en cause dans les cas liés à la sécurité du revenu peuvent inclure les conjoints des appelants et d'autres membres de la population générale – ici aussi, il faut garder en tête les données du PIAAC.

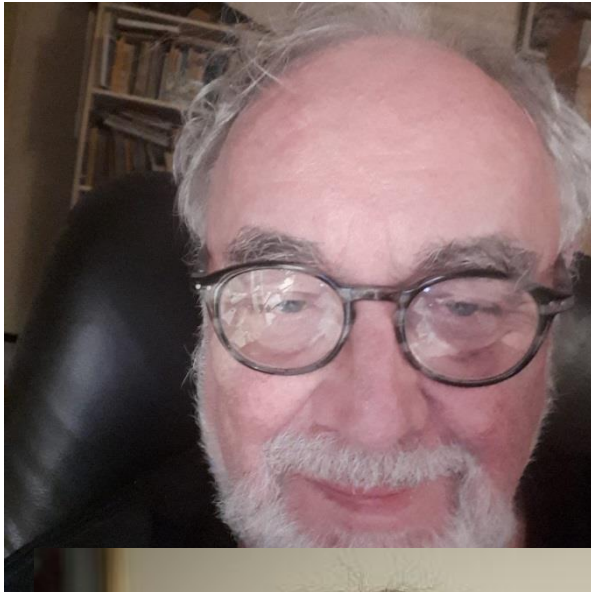
### **Trois « personnages »**

L'évaluation du langage clair est étroitement liée au domaine de l'expérience utilisateur dans les communications techniques. Dans l'analyse de l'usabilité, nous créons des « personnages » ou de simples profils des utilisateurs typiques d'un document. Ces personnages nous aident à visualiser et à personnaliser l'utilisateur et aident aussi à anticiper les difficultés qu'il peut rencontrer.

Sur la page suivante, nous présentons les trois personnages d'horizons différents au chapitre des études et des compétences langagières qui peuvent avoir reçu des communications du Secrétariat du Tribunal.

### Personnage 1 : Éric

Éric est un tuyauteur de 29 ans qui a perdu son travail dans le secteur des sables bitumineux. Il est revenu dans son village natal des Maritimes. Il fait appel d'une décision relative à l'assurance-emploi. En raison de son déménagement, il a déposé son appel un peu en retard. Il se représente lui-même.



### Personnage 2 : Richard

Richard est un acteur et musicien à la retraite qui a un revenu fixe modeste. Il fait appel d'une décision concernant sa pension du Canada. Comme il n'a pas les moyens d'avoir un ordinateur ou Internet chez lui, il consulte ses courriels à la bibliothèque municipale. Depuis peu, il a de la difficulté à se déplacer, surtout par mauvais temps. Quand il réussit à se rendre à la bibliothèque, il est dépassé par le volume de courriels non lus.



### Personnage 3 : Socorro

Socorro était secrétaire juridique, mais elle est venue au Canada comme bonne d'enfants. Sa langue maternelle est le tagalog et elle est une leader dans sa communauté philippine. Socorro a accepté de représenter Maria, une femme membre de sa congrégation lourdement handicapée qui doit faire

appel d'une décision concernant sa sécurité du revenu.

## **Quels sont les niveaux de capacité de lecture?**

Les niveaux de capacité de lecture (ou niveaux de lecture) sont un système de mesure étalonné du niveau de difficulté d'un texte. Ce sont des points de référence fondés sur la recherche et qui ont été conçus à l'origine pour aider les professeurs à choisir des textes dont le niveau de difficulté correspondait à l'âge de lecture de leurs étudiants.

Les formules, comme le test de Flesch-Kincaid et l'indice SMOG, sont fondées sur la longueur des phrases et le nombre de syllabes dans les mots. Plus les phrases sont longues, et plus il y a de longs mots dans chacune d'elles, plus le niveau de capacité de lecture sera élevé.

La recherche sur le public révèle que même les personnes de langue maternelle anglaise ne sont pas à l'aise de lire des documents dont le niveau de difficulté correspondant à leur dernière année d'études terminée<sup>2</sup>. De fait, la plupart des Nord-Américains ayant reçu une éducation en anglais préfèrent lire des documents dont le niveau de lecture correspond à la 7<sup>e</sup>, à la 8<sup>e</sup> ou à la 9<sup>e</sup> année<sup>3</sup>.

Même les personnes particulièrement instruites préfèrent traiter des pièces de correspondance d'affaires rapidement et efficacement, sans avoir à recourir à des habiletés spécialisées de lecture, et dont le niveau de lecture correspond au plus à une 12<sup>e</sup> année.

La maladie et les émotions sont des facteurs qui réduisent la capacité de lecture d'une personne. Les chercheurs dans le domaine de la littérature en matière de santé<sup>4</sup> indiquent que le stress joue un rôle dans la compréhension des textes écrits. Il faut s'en souvenir quand on écrit à des gens à un propos d'un processus d'appel qui touche leurs revenus.

Les spécialistes en lisibilité reconnaissent les lignes directrices générales suivantes pour l'établissement des niveaux de lecture :

| <b>Ce que vous écrivez</b>   | <b>Niveau de lecture visé</b>   |
|--|---------------------------------|
| <p>Information essentielle destinée à un public diversifié, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des gens qui apprennent encore le français</li> <li>• Des gens ayant moins de 8 ans de scolarité</li> </ul> | Niveaux 5 et 6                  |
| <p>Information destinée au grand public et qui présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De nouveaux termes et concepts</li> <li>• Un sujet spécialisé</li> </ul>  | Niveaux 7 à 9                   |
| Information spécialisée destinée à un public bien informé  | Niveaux 10 à 15 (universitaire) |

## Niveaux de lecture recommandés pour la correspondance relative aux appels

La correspondance relative aux appels doit nécessairement introduire de nouveaux concepts, souvent de nature juridique ou quasi judiciaire, pour les lecteurs. Cela nous oblige à conserver un certain nombre de mots polysyllabiques, même si nous pouvons certainement utiliser des techniques pour réduire leur fréquence et la longueur des phrases dans lesquelles ils apparaissent.

Puisque le Canada est un pays diversifié, nous devons présumer qu'une partie importante de la correspondance relative aux appels est destinée à des gens dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais. Nous devons aussi présumer que les appelants – le public premier de ces communications – sont en situation de stress parce que les décisions du Tribunal touchent leurs revenus de base.

Les membres du grand public, comme Socorro qui a accepté de représenter quelqu'un mais qui ne possède pas de qualifications juridiques, méritent aussi une attention spéciale.

Ces facteurs indiquent que nous devons nous efforcer de **conserver un niveau de lecture allant de 6 à 8** dans la mesure du possible.

## 5. Résultats du niveau de lecture des lettres types

J'ai mesuré le niveau de lecture des lettres types à l'aide du test de lisibilité Flesch-Kincaid<sup>5</sup>.

| Nom du document   | Niveau de lecture |
|---|-------------------|
| Accusé de réception de l'avis d'appel complet – Semble être en retard                             | 11,8              |
| Appel semble être en retard, considéré comme ayant été présenté à temps                           | 11,6              |
| Avis d'audience – Téléconférence  | 8,8               |
| Avis à toute personne pouvant être mise en cause – leur demandant si elle veut être mise en cause | 12                |

| <b>Nom du document</b>  | <b>Niveau de lecture</b> |
|---|--------------------------|
| Avis à toute personne pouvant être mise en cause – Documents déposés (après que la personne a répondu qu'elle voulait être mise en cause) | 11                       |
| <b>Niveau moyen de lecture</b>  | <b>11</b>                |

## Implications des résultats

Les résultats quant aux niveaux de lecture constituent un indice des difficultés de lecture fiable et fondé sur la densité syntaxique, c'est-à-dire la longueur des phrases et des mots<sup>6</sup>. Il importe de souligner que les autres obstacles cognitifs à la compréhension ne sont pas visés par l'analyse, par exemple un texte semant la confusion, mal structuré ou dont certains renseignements sont manquants. Les problèmes comme ceux identifiés dans la section Objet de notre rapport peuvent faire augmenter considérablement le niveau de difficulté.

Le niveau de lecture des deux premiers échantillons se situe à quatre niveaux au-dessus de notre cible. Les lettres s'adressant à une partie pouvant être mise en cause se rapprochent davantage du niveau de lecture acceptable, mais seulement si elles sont envoyées à un employeur. Le même langage a un niveau beaucoup trop élevé pour le public de la section de la sécurité du revenu.

Le niveau de lecture de la lettre sur la téléconférence se rapproche de la limite supérieure de notre cible (6 à 8). Comme il s'agit d'une communication cruciale, nous devons ramener ce niveau aux environs de 6.

## 6. Contrôler le niveau de lecture

### Gérer la longueur des phrases et des mots

Rudolph Flesch, cocréateur de l'outil de mesure de la lisibilité utilisé dans notre rapport, a fait des recherches sur la difficulté de lecture et son lien avec la longueur des phrases et des mots<sup>7</sup>. M. Flesch a constaté que les passages écrits deviennent plus difficiles à comprendre quand les phrases contiennent plus de 15 mots en moyenne.

Dans le tableau à la page suivante, nous examinons certaines phrases difficiles à lire dans l'échantillon de correspondance et nous démontrons des façons de rendre ces messages beaucoup plus faciles à comprendre. Pour ce faire :

- Nous limitons chaque phrase ou ligne à une seule idée.
- Nous utilisons des sous-titres.
- Nous supprimons les mots et les phrases inutiles.
- Nous substituons des mots plus courts aux mots polysyllabiques si cela n'entraîne pas une perte de sens.

Les exemples montrent comment ces techniques permettent de réduire le niveau de lecture sur l'échelle de lisibilité Flesch-Kincaid.

| Passage   | Lisibilité                                  | Autre solution   | Lisibilité (Niveau de lecture – NL)         |
|---|---|--|---|
| Cette lettre a pour but de vous informer qu'un appel a été interjeté auprès de la division générale du Tribunal de la sécurité sociale à la suite d'une décision relative à une demande de révision de la Commission de l'assurance-emploi du Canada concernant l'affaire susmentionnée.      | 1 phrase de 45 mots<br>NL : 22,3            | Nous avons reçu votre avis d'appel au Tribunal de la sécurité sociale.   | 1 phrase de 12 mots<br>NL : 9,7             |
| Si le dernier avis de procéder reçu comprend des documents supplémentaires, le Tribunal fera parvenir cette information aux autres parties et leur accordera 30 jours pour y répondre, après quoi il attribuera l'appel à un membre du Tribunal.  | 1 phrase de 38 mots<br>NL : 19,1            | Si une partie envoie des documents au cours du dernier mois du délai, nous allons repousser le délai de 30 jours. Cela vous donnera l'occasion de répondre.  | 2 phrases<br>Moyenne de 14 mots<br>NL : 6,1 |
| Le fuseau horaire mentionné ci-dessus est celui de l'emplacement de l'appelant. D'autres parties au présent appel peuvent se trouver dans des fuseaux horaires différents. Il incombe à toutes les parties de vérifier l'heure locale de l'audience par rapport à l'heure indiquée ci-dessus. | 3 phrases<br>Moyenne de 14 mots<br>NL : 9,7 | L'audience aura lieu le <b>[date]</b> à <b>[heure]</b> dans le <b>fuseau horaire de l'appelant.</b>  | 1 phrase de 13 mots<br>NL : 3,9             |
| Le Tribunal décidera s'il y a lieu d'accepter ou non la demande.  | 3 phrases<br>Moyenne de 16 mots             | Si vous nous appelez après deux jours ouvrables, vous devez demander une nouvelle date d'audience par écrit et expliquer pourquoi vous la demandez. Cela s'appelle une « demande d'ajournement ». Si le Tribunal n'accepte pas | 3 phrases<br>Moyenne de 13,3 mots           |

| Passage   | Lisibilité | Autre solution   | Lisibilité<br>(Niveau de lecture – NL) |
|---|------------|--|--|
| <p>Si la demande est acceptée, le Tribunal fixera une nouvelle date d'audience en tenant compte des disponibilités.</p> <p>Tant qu'on ne vous a pas avisé(e) que votre demande d'ajournement a été acceptée, l'audience aura lieu à la date prévue.</p> | NL : 8,6   | votre demande, votre audience aura lieu à la date prévue indiquée ci-dessus. | NL : 6,2                               |

## Remplacer les tournures passives par les formes actives

Les verbes à construction passive ont tendance à masquer l'« acteur » de la phrase. Ils créent de l'ambiguïté et donnent un ton vague, distant, bureaucratique. Voici des exemples de passages provenant des lettres types ou s'en inspirant, rédigés à la voix passive (en rouge). La colonne de droite présente le même passage, mais à la voix active.

| Exemple   | Solution de rechange  |
|---|---|
| Une prolongation de délai ne <b>peut être accordée</b> si plus d'un an s'est écoulé depuis que la décision <b>a été communiquée</b> à l'appelant.                               | Nous ne pouvons accorder une prolongation de délai s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que vous avez reçu la décision de la CAEC. |
| Le Tribunal examinera maintenant le dossier afin de déterminer si l'appel <b>a été présenté en retard</b> et, le cas échéant, si la prolongation <b>devrait être accordée</b> . | Si le Tribunal constate que l'appel est en retard, il décidera s'il y a lieu ou non d'accorder une prorogation du délai.            |
| <b>Vous êtes encouragé</b> à appeler d'un endroit qui vous permettra de participer pleinement à l'audience. L'endroit doit être calme et sans source de distraction.            | Choisissez un endroit calme et privé pour faire l'appel.  |
| La demande d'ajournement <b>doit être communiquée</b> au Tribunal par écrit et expliquer pourquoi une nouvelle date d'audience est nécessaire.                                  | Vous devez demander une nouvelle date d'audience par écrit et expliquer pourquoi elle est nécessaire.                               |

## Éviter la terminologie juridique inutile

Les rédacteurs juridiques modernes délaissent la terminologie juridique et les formes latines archaïques. Dans beaucoup de pays, les lois, les règlements de tribunaux, les décisions de la cour et les instructions aux jurés sont maintenant rédigés dans un langage modernisé afin que le citoyen moyen puisse mieux comprendre<sup>8</sup>.

Selon les professeurs de droit et défenseurs du langage juridique simple Peter Butt et Richard Castle, [traduction] « l'anglais moderne simple peut être aussi précis que l'anglais juridique traditionnel. Il peut composer avec tous les concepts et toutes les complexités du droit et des processus juridiques »<sup>9</sup>.

J'ai été impressionnée par les efforts déployés par le Secrétariat du Tribunal pour ne pas utiliser de jargon juridique inutile. Cela démontre une prise de conscience que j'ai rarement vue dans les organisations qui s'occupent de dossiers quasi judiciaires.

## 7. Communiquer par courriel

Vous avez sollicité mon avis sur les problèmes que vous rencontrez avec les appelants qui reçoivent leur correspondance par courrier électronique. Les appelants se présentent à l'audience avec des documents incomplets, ce qui entraîne des ajournements. Des problèmes se posent lorsque les appelants n'ouvrent pas, ne lisent pas ou n'impriment pas leurs courriels, ou lorsqu'ils les suppriment en croyant qu'il s'agit de pourriels.

### Problèmes potentiels liés au processus de consentement

Conformément à son plan d'action centrée sur le client, qui vise à accélérer le processus d'appel, le Secrétariat du Tribunal a commencé à encourager la correspondance par courriel. En août 2018, on a ajouté une case à l'avis d'appel pour demander l'autorisation de communiquer par courriel.

Les appelants qui ne veulent pas recevoir de correspondance par courriel peuvent cocher « Non ». Mais si un appelant écrit au Tribunal ne serait-ce qu'une seule fois par courriel, toute la correspondance subséquente sera automatiquement envoyée par courriel. Cela est expliqué, en très petits caractères, dans l'encadré d'autorisation de l'avis d'appel :

(Si vous n'autorisez pas la communication par courriel et que vous nous envoyez ensuite un courriel pendant votre appel, nous commencerons à communiquer avec vous par courriel par la suite.)

En plus d'être écrit en très petits caractères, cet avertissement correspond à un niveau de lecture de 13,6.

Une partie de la réflexion à l'origine de la *Loi canadienne anti-pourriel* (LCAP) est que le consentement « exprès » oblige le consommateur à « désactiver » son consentement, et que cela constitue un fardeau injuste<sup>10</sup>. Même si, techniquement, le processus du Tribunal ne fait pas intervenir un consentement exprès, il s'en approche suffisamment à mon avis pour causer de la confusion et imposer un fardeau aux utilisateurs de courriel peu avertis.

Prenons notre personnage Richard, qui a développé des problèmes de mobilité. Disons que Richard a déposé son appel en août 2018, date à laquelle on a ajouté la case d'autorisation de la communication par courriel à l'avis d'appel. Richard a coché « Non ». Il s'attendait à recevoir sa correspondance par la poste. Il n'a pas lu l'avertissement attentivement, parce que les caractères étaient très petits.

À l'automne 2018, Richard est allé à la bibliothèque et a envoyé un bref courriel pour donner son nouveau numéro de téléphone au Secrétariat. Puis, l'hiver s'est installé, et les visites de Richard à la bibliothèque se sont espacées. Il n'a donc pas vu ce message maladroit et mal structuré :

**Veillez ne pas répondre à ce courriel.**

Merci d'avoir communiqué avec nous. Nous communiquerons avec vous si vous êtes dans l'attente d'une réponse.

Étant donné que vous avez communiqué avec nous par courriel, nous vous contacterons aussi par courriel à l'adresse que vous venez de nous fournir. La correspondance du Tribunal peut contenir des renseignements personnels. Veuillez vous assurer de vérifier périodiquement si le Tribunal vous a envoyé des courriels ou nous informer de votre désir de ne pas recevoir de correspondance par courriel.

\*\*\*

Please do not reply to this e-mail.

Thank you for communicating with us. If your request requires a response, we will contact you.

As you have contacted us by email, going forward we will correspond with you by email at the email address you have just provided. The Tribunal's correspondence may include personal information. Please be sure to monitor regularly for email from the Tribunal or let us know if you do not wish to receive email correspondence.

En raison du mauvais temps qui a perduré, il s'est écoulé un certain temps avant que Richard retourne à la bibliothèque et constate qu'il recevait maintenant la correspondance du Tribunal par courriel. Il est affolé parce qu'il a raté un délai crucial dans le processus d'appel.

Même s'il s'agit d'un scénario imaginaire, je pense que l'histoire de Richard ou des variations de son histoire sont très plausibles, particulièrement chez les appelants plus âgés et à faible revenu. Le jeune Éric, qui a quitté l'Alberta pour revenir dans les Maritimes, pourrait facilement être tombé dans le piège lui aussi s'il recevait les communications du Tribunal par courrier, mais qu'il a envoyé son avis de changement d'adresse par courriel.

Je vous recommande de revoir votre processus relatif à l'autorisation des communications par courriel. Vous devez vous assurer d'obtenir un « consentement double », ce que les experts en marketing considèrent comme une pratique exemplaire<sup>11</sup>. Cela signifie que, après une première communication par courriel, le destinataire devrait confirmer qu'il veut continuer à communiquer par courriel.

### **Coût de la communication par courriel**

Accepter de communiquer avec le Tribunal par courriel a des conséquences qui ne sont pas expliquées clairement dans le processus d'autorisation. Les appelants peuvent ne pas comprendre au départ qu'ils devront imprimer une quantité importante de documents à leurs frais et que les documents qu'ils envoient devront être numérisés et annexés à leurs courriels.

Pour les appelants qui doivent se débrouiller avec un revenu très faible, comme Richard et Maria, le coût associé à l'impression et à la numérisation des documents peut facilement être prohibitif. Les appelants doivent savoir ce qu'implique le courriel avant de faire ce choix, et tout au long du processus, il faut leur rappeler ces implications et leur droit d'abandonner le courriel.

Le Secrétariat s'oriente vers l'ajout de directives dans le courriel principal indiquant au destinataire qu'il doit « ouvrir, imprimer et lire » les pièces jointes. Cette consigne est plus concrète que celle qui était dans le message original, et elle contribuera, je l'espère, à réduire le nombre de personnes qui se présentent à l'audience avec des documents incomplets.

Cela dit, les appelants trouveront dans les pièces jointes des documents qu'ils ont déjà imprimés, notamment des copies de documents qu'ils ont eux-mêmes présentés. Il serait regrettable que les appelants se sentent dans l'obligation de payer pour faire imprimer le même document deux fois.

Une solution à ce problème serait d'inclure une mention dans le courriel principal pour expliquer au destinataire que s'il a déjà une copie imprimée d'un document en pièce jointe, il doit s'assurer que le numéro de référence est inscrit sur sa copie. Sinon, il devrait ouvrir le document annexé et copier le numéro de la pièce jointe sur sa copie papier.

## Créer un objet efficace pour les courriels

La pratique du Secrétariat en matière d'objet des courriels est en transition. Jusqu'à maintenant, on indiquait le numéro de dossier, le nom du modèle annexé et la date de la correspondance. Voici un exemple : GE-19-201 – Retrait d'un appel – 19 mars 2019.

Comme je l'indique au début du rapport, pour toute pièce de correspondance, l'objet ou la mesure exigée devraient être primordiaux. Le Secrétariat s'oriente vers une nouvelle façon de rédiger les objets des courriels qui privilégie davantage ce qui est essentiel pour le lecteur. Voici un exemple :

Appel au Tribunal de la sécurité sociale – AVIS D'AUDIENCE [date de l'audience]

J'appuie pleinement cette initiative et j'espère que les nouvelles mentions d'objet que je rédige pour les lettres types indiqueront aux rédacteurs ce qu'ils doivent privilégier dans les objets.

## Conventions d'appellation des fichiers

La façon de nommer les lettres types au Secrétariat semble plutôt fluide. Le nom de fichier utilisé à l'interne est modifié avant l'envoi du document. Il comprend l'objet et un code de document, s'il y a lieu. Il m'apparaît trop complexe d'avoir deux séries de noms de dossier (internes et externes).

Par ailleurs, puisque j'ai allongé les mentions d'objet en phrases pour les transformer en titres beaucoup plus proéminents, il ne sera plus possible de transposer l'objet dans le nom de fichier. Le nom de fichier devra être rédigé minutieusement, à partir de l'objet.

Les recommandations sur l'appellation des fichiers dépassent la portée de mon contrat. J'attire cependant l'attention du Secrétariat sur cette question. Les noms de dossier doivent accomplir deux choses :

- Indiquer quelque chose qui a du sens pour le lecteur externe qui ouvrira le fichier en pièce jointe.
- Utiliser un système de numérotation ou de codage simple qui permet aux utilisateurs internes de récupérer et de classer facilement les documents types. Ce codage devrait être supprimé avant l'envoi du fichier.

## 8. Police et mise en forme

### Type de caractère

Dans les lettres types, on utilise la police Times New Roman de 12 points. Il s'agit d'un bon choix pour le lectorat général. Cependant, cette taille de caractère est trop petite pour un lectorat qui comprend un nombre important de personnes âgées qui reçoivent des allocations de la sécurité du revenu<sup>12</sup>. L'échantillon que j'ai réécrit utilise des caractères de 13 points.

Times est également une police avec empattement. Cela la rend plus difficile à lire en ligne. Si vous regardez les polices conçues pour les courriels, les tablettes et les téléphones intelligents, vous allez remarquer qu'aucune ne contient d'empattements ou d'élargissements dans les différentes parties d'une lettre. La raison est que la police avec empattement exige plus de pixels et qu'elle peut donc vaciller et causer de la fatigue oculaire quand on lit à l'écran pendant de longues périodes.

J'ai choisi Calibri, une police très lisible en ligne et sur papier.

### Titres

Je recommande la police **en caractères gras Arial 12 points** sans empattement pour l'objet et **Arial 11 points** pour les sous-titres. Comme la police Arial est conçue pour avoir l'air plus grosse que Calibri, même à 11 points, elle ressort mieux du texte.

### Marges

J'ai adapté la marge de gauche au logo du Tribunal et au corps du texte, en les déplaçant légèrement vers la gauche. Cela permet une utilisation plus optimale de l'espace disponible, tout en conservant une longueur de ligne très lisible.

## **Justification**

Les lettres sont alignées à gauche, laissant l'alignement à droite inégal. Cela est préférable au texte justifié (aligné aux deux bouts). Les lecteurs utilisent l'espace blanc inégal à la fin des lignes comme des signets.

J'ai utilisé les crochets et le surlignage jaune pour les consignes à l'intention des rédacteurs. Les rédacteurs devront supprimer ces consignes avant de mettre la dernière main à chaque lettre.

## **En-tête et pied de page**

Je suis d'accord avec votre décision de ne pas inclure le logo Canada au bas de la première page, car c'est un encombrement visuel qui ne fournit pas de nouvelle information au lecteur.

J'ai déplacé le numéro de page dans le bas à droite du pied de page. Cela donne une allure plus moderne.

## Notes de fin de document

---

1. EVETTS, Julian, et Michel Gauthier. *Literacy Task Assessment Guide*. Ottawa, Statistique Canada, 2005.
2. DUBAY, William H. *Smart Language: Readers, Readability, and the Grading of Text*, Costa Mesa, Californie, Impact Information, 2007.
3. DUBAY, William H., *Smart Language: Readers, Readability, and the Grading of Text*, Costa Mesa, Californie, Impact Information, 2007.
4. OSBORNE, Helen. *Health Literacy from A to Z*. Sudbury, Massachusetts, Jones and Bartlett Publishers, 2005.
5. Cette formule est intégrée dans l'option de révision orthographique et grammaticale de Microsoft Word. Lorsque j'ai eu besoin d'une deuxième vérification des statistiques de lisibilité, en raison de problèmes avec la formule Flesch-Kincaid, j'ai utilisé le logiciel StyleWriter.
6. D'un point de vue psycholinguistique, [traduction] « il est presque certain que la longueur d'une phrase (ou d'un paragraphe) est un indice de la lisibilité, et ce, parce qu'il est en corrélation avec davantage d'indices fondamentaux de complexité syntaxique, notamment l'emboîtement et la complexité transformationnelle (Miller et Chomsky, 1963). » (Coleman, E.B. « The comprehensibility of several grammatical transformations », *Journal of Applied Psychology*, numéro 48, pages 186 à 190, 1964.)  
  
C'est ce qui ressort de la manière dont les lecteurs comprennent leurs propres processus de lecture : [traduction] « [...] Le problème semble se rapporter au volume et au niveau de précision de l'information que le lecteur doit garder en mémoire en passant d'un concept à un autre, et au degré de difficulté de transition qui en résulte. De fait, dans l'expérience [...] les étudiants ont affirmé ceci par exemple : "J'étais tellement concentré sur cette partie de la phrase que j'ai oublié qu'elle était liée à un autre élément". » Berman, R. S. « Syntactic components of the FL reading process ». Dans : Alderson, J.C. et A. H. Urquhart (éd.) *Reading in a Foreign Language*, Longman, 1984, pages 142 et 143).
7. FLESCHE, Rudolph. *The Art of Readable Writing*, 1949. Téléchargeable à : <http://dc135.files.wordpress.com/2012/11/flesch-the-art-of-readable-writing.pdf>
8. KIMBLE, Joseph. *Writing for Dollars, Writing to Please. The Case for Plain Language in Business, Government, and Law*, Carolina Academic Press, 2012. <http://tinyurl.com/8oq3dno>.
9. BUTT, Peter, et Richard Castle. *Modern Legal Drafting: A Guide to Using Clearer Language*, 2<sup>e</sup> éd., Cambridge University Press, 2006.
10. [https://www.techsoupcanada.ca/n/community/blog/CASL?gclid=CjwKCAjw7MzkBRAGEiwAkOXexNumofs1o7\\_n87zPQXT5vehUdPi1Lm8WAQKVnGoP\\_ajZkA2A95nzsxoCbCgQAvD\\_BwE](https://www.techsoupcanada.ca/n/community/blog/CASL?gclid=CjwKCAjw7MzkBRAGEiwAkOXexNumofs1o7_n87zPQXT5vehUdPi1Lm8WAQKVnGoP_ajZkA2A95nzsxoCbCgQAvD_BwE)

---

11. <https://intercom.help/convertkit/email-marketing-tips/single-vs-double-opt-in>

12. Institut canadien pour les aveugles. *Pour une meilleure lisibilité : lignes directrices d'accessibilité – Des imprimés faciles à lire*, Toronto, INCA, 2015.