

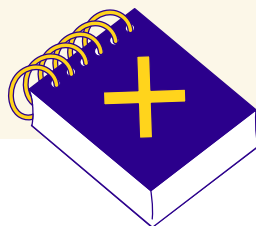


GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

À l'essentiel tu iras !

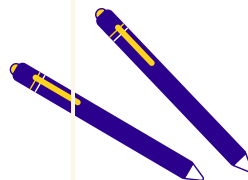
9 conseils pour produire un document administratif qui ne noie pas l'information avec des éléments inutiles



Nous avons des ressources attentionnelles et un temps limité à accorder aux démarches administratives.

Si un document comprend trop d'informations, l'utilisateur risque de passer à côté du message principal, ou de ne pas trouver l'information qui lui est utile.

C'est pourquoi il faut veiller à réduire au maximum la quantité d'information afin de ne pas surcharger la personne qui va lire votre message.



1

Définissez l'objectif du document

- Lorsque vous rédigez, demandez-vous :
Quel est le message principal que je souhaite transmettre ?
Si l'utilisateur ne devait retenir qu'un seul message, quel serait-il ?

2

Donnez un titre pertinent et clair au document

- Le titre ou l'objet du document est le premier élément lu par l'utilisateur.

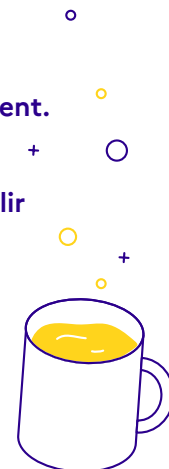
Vérifiez que ce titre est identifiable, compris facilement par l'utilisateur et qu'il reflète correctement le contenu du document.

Ex: Notification d'indu Montant à rembourser suite à un changement de situation

3

Tenez-vous en au message principal

- Gardez en permanence à l'esprit l'objectif de votre document.
- Ne présentez dans le document que l'information et les instructions strictement essentielles à l'utilisateur pour accomplir sa démarche.





Éliminez les mots inutiles

- Soyez direct dans la formulation des idées.

Ex: **x** Cette demande peut être considérée comme recevable

✓ Cette demande est recevable

x Nous ne manquerons pas de vous tenir informé de la réponse qui sera donnée à votre demande

✓ Nous vous informerons de la réponse

- Faites la chasse aux expressions superflues et aux adverbes qui peuvent parasiter la compréhension du message principal.

Ex: **x** Sous toute réserve - Sans garantie que - En dernier ressort
Autant que faire se peut - Comme vous le savez probablement
Comme vous le savez probablement - Vous n'êtes pas sans savoir
Attendu que - Comme on le sait - Il est admis que - En toutes fins...

x Nonobstant - Assurément - Indépendamment - Complètement
Évidemment...



Faites des phrases courtes

- Formulez vos phrases simplement: sujet - verbe - complément.
- Si possible limitez vos phrases à deux lignes et faites deux phrases courtes plutôt qu'une phrase longue.
- Utilisez la forme active.

Ex: **x** Votre demande sera examinée

✓ Nous examinerons votre demande



Faites des paragraphes courts

- Limitez la taille des paragraphes

Chaque paragraphe doit contenir une idée, répondre à une question.
Vous répondez à 2 questions? Écrivez 2 paragraphes!

- Pour les énumérations, préférez les listes avec des tirets plutôt que de longs paragraphes.

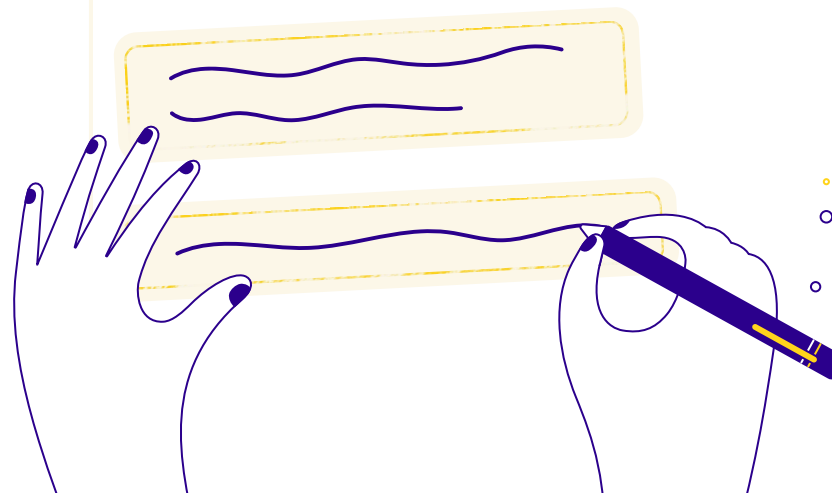


Évitez les répétitions

- Évitez les répétitions d'idées, de phrases, de concepts et de mots.

Ex: **x** La médiane des personnes hospitalisées en réanimation est de 58 ans (ce qui signifie que la moitié des patients hospitalisés en réanimation ont moins de 58 ans et que l'autre moitié a plus de 58 ans).

✓ Un patient sur deux hospitalisé en réanimation a moins de 58 ans.





Limitez les choix et options possibles

- L'utilisateur doit faire beaucoup de choix dans sa vie quotidienne.

Multiplier les options à analyser complexifie la décision et ralentit le passage à l'action.
Face à trop de choix, l'utilisateur finit souvent par ne pas choisir.



Organisez les informations

- Si vous devez faire figurer de nombreuses informations, organisez les pour qu'elles ne découragent pas la lecture.

Prévoyez une première rubrique qui résume les informations importantes avant de donner plus de détails.

Quand cela est possible, faites des renvois en bas de page ou reportez en annexes les textes de loi et détails administratifs et techniques.

Renvoyez vers des liens hypertextes (sites web, guides pratiques, ressources et administration de références, Q&A, etc.).



Check-Up!

- J'ai donné un titre simple et informatif à mon document.
- J'ai retiré les informations qui ne sont pas utiles à la compréhension de mon message.
- J'ai vérifié que je n'ai pas oublié d'informations utiles et nécessaires pour l'utilisateur.
- J'ai fait des phrases et des paragraphes courts.
- J'ai mis les informations juridiques et techniques en dehors de mon texte principal, et j'ai inséré des liens hypertextes pour aller plus loin.

Le mot des sciences comportementales:

La quantité d'information que notre cerveau peut mémoriser à un instant T est limitée. Si on lui présente trop d'informations, on risque de provoquer ce qu'on appelle une surcharge cognitive: la compréhension va être ralentie et on risque de perdre complètement le lecteur. Il est donc recommandé d'aller à l'essentiel !

LE SAVIEZ-VOUS ?

Présenter trop d'options à une personne peut provoquer ce qu'on appelle une paralysie du choix.

Ex: Des chercheurs ont montré qu'avoir une limite de 6 choix plutôt que 30 augmentait la probabilité de passer à l'action. De plus, les participants se sont déclarés plus satisfaits dans la condition avec 6 choix plutôt que 30 (Iyengar & Lepper, 2000).