

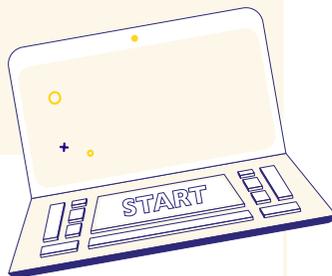


GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

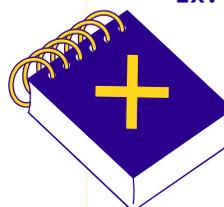
Avec logique l'information tu organiseras !

4 conseils pour produire
un document intuitif et percutant



L'ordre dans lequel l'information est présentée peut faciliter ou complexifier la lecture. Il est donc essentiel de structurer et d'organiser votre document de manière à ce que l'utilisateur accède rapidement et avec logique à l'information.

Un document bien organisé gagne en compréhension et en impact !



1

Fusionnez ou regroupez les documents

- Si deux documents font référence à la même démarche, au même événement... envisagez de les fusionner.

Une notification d'indu et une demande de remboursement gagneraient à être regroupés en un seul document.

- Si, à l'inverse, votre document traite de deux sujets différents, envisagez de faire deux documents distincts.

Si votre mail comprend des informations concernant un prochain rendez-vous et un rappel d'échéance de paiement, séparez ces deux informations en deux mails distincts.

2

Segmentez l'information dans votre document

- Regroupez les informations du même type en sous-parties et nommez les avec un titre propre à chacune.

Ex: ✓ Partie "Rappel de la situation" - Partie "Conditions d'éligibilité",
Partie "Points d'attention" - Partie "Prochaines étapes à accomplir"

- Si possible, formulez vos titres sous forme de questions afin de susciter l'intérêt de l'utilisateur.

Ex: ✗ Affiliation ✓ À quelle agence suis-je rattaché(e)?

✗ Pièces justificatives ✓ Quels documents justificatifs faut-il envoyer?

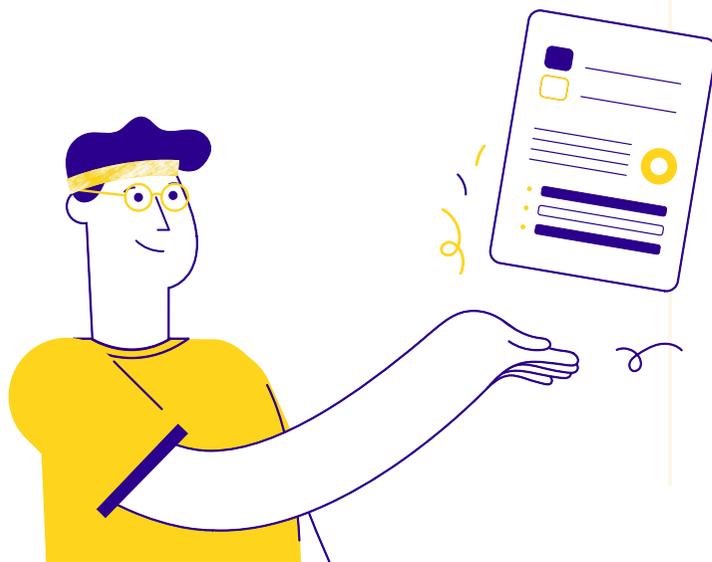
3 Placez l'information importante en premier

Un élément d'une liste n'est pas retenu de la même façon lorsqu'il est présenté en premier, en dernier ou au milieu d'une séquence. C'est pareil pour l'information au sein d'une page. Les lecteurs mémorisent mieux les informations qui leur sont délivrées en premier et en dernier.

- Présentez en premier le message clé/urgent.

Ex: ✓ S'il y a des conditions particulières d'éligibilité pour remplir la démarche, **précisez-les en premier**. Cela évitera à la personne un long effort pour se rendre compte qu'il n'est finalement pas éligible.

- Si vous annoncez une nouvelle ou une décision faites apparaître l'information très tôt dans le texte.
- Dans une foire au question (FAQ), répondez d'abord à la question, puis donnez l'explication.
- Dans les explications, commencez par la situation générale puis donnez les détails, les cas particuliers et les exemples.
- Terminez par les choses à faire et attendues de la personne.



4 Adoptez la logique de l'utilisateur

Les documents sont souvent formulés et organisés selon la perspective de l'administration... or ils sont conçus pour les usagers! Il est important de se replacer de leur point de vue.

- Avant d'ordonner les informations, demandez-vous dans quel ordre elles seront mieux comprises.
- Si besoin remplacez l'utilisateur dans l'historique de sa démarche.

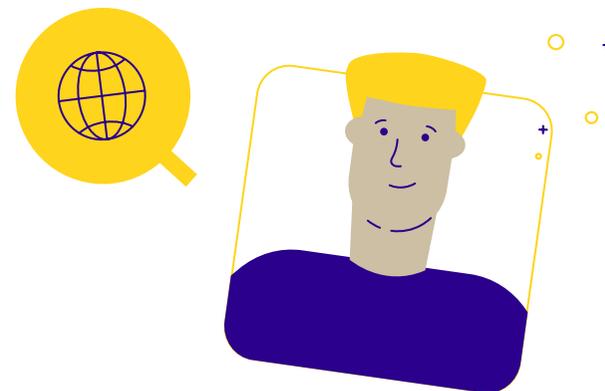
Ex: ✓ Vous avez changé de situation professionnelle le 4 février 2018. Entre le 4 février et le 7 juin 2018, vous n'avez pas signalé votre changement de situation professionnelle.

✓ Pour rappel en mars dernier...

- S'il s'agit d'une réponse à un usager, reformulez sa demande initiale en introduction de votre message.

Reformuler la question permet de mettre en évidence les incompréhensions et éventuelles imprécisions de l'utilisateur ou de l'administration.

Ex: ✓ Vous nous avez indiqué être demandeur d'emploi et vous vous interrogez sur votre droit d'accès aux congés de paternité. D'après votre situation vous pouvez recevoir des indemnités journalières de paternité.



- Utilisez un ordre chronologique ou l'ordre logique de la démarche.

Ex: ✓ 1) Dans quel cas faire cette demande?
2) Comment compléter la demande?
3) Comment l'adresser à l'administration?
4) Sous combien de temps recevrez vous une réponse?

✓ 1) Quand a lieu votre prochain rendez-vous?
2) Comment vous y rendre?
3) Que faire si vous ne pouvez pas vous y rendre?



Check-Up!

- ☐ J'ai séparé mon document en grandes parties logiques.
- ☐ J'ai donné un titre aux différentes parties.
- ☐ J'ai fait figurer le message le plus important au début du document.
- ☐ J'ai ordonné l'information selon la logique de l'utilisateur.

Le mot des sciences comportementales:

Avez-vous entendu parlé des effets de primauté et de récence ?

Ces phénomènes sont liés à deux caractéristiques de notre mémoire: lorsque l'on est face à une liste de mots, les premiers (**effet de primauté**) et les derniers (**effet de récence**) sont ceux que l'on retient le mieux.

Ainsi quand on lit un document, on a tendance à donner plus d'importance au début et à la fin du message.

En tant qu'agent s'adressant à un usager, il est donc important de soigner le début et la fin d'une communication écrite ou verbale, et de ne pas hésiter à remercier ou répéter les informations importantes en conclusion.