

(TRADUCTION)

---

**Rapport sur les résultats de tests  
d'utilisation d'ébauches d'articles de la  
*loi sur l'assurance-emploi* rédigées en  
langage simple**

---

*Rapport présenté aux*

**Ministères de la Justice Canada  
et du  
Développement des ressources humaines Canada**

*Préparé par*

**GLPi et Vicki Schmolka**

*Août 2000*

# Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>I. Introduction</b>  | <b>1</b>  |
| But de l'étude et questions examinées   | 1         |
| Méthode   | 1         |
| Résultats en contexte   | 3         |
| <b>II. Aperçu des résultats clés</b>  | <b>4</b>  |
| <b>III. Compréhension, navigation et facilité d'utilisation générale: résultats comparatifs</b>                             | <b>8</b>  |
| Caractéristiques des échantillons   | 8         |
| Perception de la difficulté appréhendée à trouver des réponses  | 9         |
| Vitesse et exactitude : aperçu du nombre de questions auxquelles les répondants ont répondu et du nombre de bonnes réponses | 10        |
| Bonnes réponses par question  | 11        |
| Temps requis pour répondre à chacune des questions  | 13        |
| Comportement en matière de recherche d'information et outils de navigation  | 13        |
| Tables des articles (dans les versions en langage simple)   | 14        |
| Degré de difficulté à trouver des réponses aux questions  | 14        |
| Degré de difficulté à comprendre l'information une fois trouvée   | 16        |
| Attentes en terme de difficulté et confiance en l'avenir  | 17        |
| <b>IV. Évaluations comparatives de la présentation de l'information de la Loi sur l'assurance-emploi</b>                    | <b>20</b> |
| Évaluations comparatives : version en langue simple (demandeur) et la loi en vigueur  | 20        |
| Présentation des textes anglais et français   | 21        |
| Présentation des notes marginales   | 22        |
| Taille des caractères   | 23        |
| Évaluations comparatives des versions en langue simple « demandeur » et « vous »  | 25        |
| Disposition des alinéas/listes à puces  | 30        |
| Définitions   | 34        |
| Soulignement  | 34        |
| Emplacement de la section des définitions   | 34        |
| Autres outils de navigation et de compréhension   | 35        |

## **Annexe 1**

Cahier de consultation des tests  
Réponses aux questions 4 à 10  
Pages doubles  
Exemples de disposition des alinéas  
Protocole du groupe de consultation  
Scénario du recrutement des membres du groupe de consultation  
Tableaux supplémentaires

## **Annexe 2 – documents reliés sous plis séparés**

Trois versions d'articles de la *Loi de l'assurance-emploi*  
Loi en vigueur  
Version en langage simple-demandeur  
Version en langage simple-vous

**Note:**

**Le sommaire qui suit est extrait du *Rapport sur les résultats de tests d'utilisation d'articles de la Loi sur l'assurance-emploi rédigés en langage simple*.**

## **I. Introduction**

*GLPi et Vicki Schmolka sont heureux de présenter aux ministères canadiens de la Justice et du Développement des ressources humaines les résultats de tests d'utilisation d'ébauches d'articles de la Loi sur l'assurance-emploi rédigés en langage simple. Nous tenons à remercier nos clients de leur participation à ce projet important et Ruth Sullivan, professeure à l'Université d'Ottawa, pour sa contribution intellectuelle et financière.*

### **But de l'étude et questions examinées**

Les ministères de la Justice, Canada et du Développement des ressources humaines, Canada (DRHC) travaillent à l'élaboration d'une nouvelle version en langage simple de la Loi sur l'assurance-emploi, une version qui sera éventuellement plus facile à lire et à utiliser. Cette initiative extrêmement importante constitue un précédent qui aura des conséquences pour les rédacteurs et les utilisateurs de la législation dans l'ensemble du pays.

Les tests d'utilisation ont été demandés dans le but d'obtenir un aperçu stratégique de la rédaction législative en langage simple afin que les efforts de rédaction soient aussi efficaces que possible et traduisent les réalités et les besoins particuliers des principaux groupes d'utilisateurs de textes législatifs. Autrement dit, le but de l'étude est de constituer une base solide à la prise de décisions judicieuses visant à orienter la rédaction en langage simple. À cette fin, les tests ont servi à établir dans quelle mesure les utilisateurs des différentes versions de la Loi sur l'assurance-emploi ont trouvé l'information nécessaire, l'ont comprise et appliquée à un objectif particulier. Plus précisément, les tests ont servi :

- à mesurer les degrés de compréhension du contenu sélectionné ;
- à explorer « l'accessibilité » de l'information, c'est-à-dire, la facilité et la rapidité d'accès à l'information et d'exploration du document ;
- à effectuer des évaluations comparatives – entre des articles choisis de la loi en vigueur et ceux des versions en langage simple, et entre les différentes versions en langage simple – pour en déterminer les forces et les faiblesses ;
- à vérifier dans quelle mesure les changements éventuels et les aides à la lecture sont clairs, valables, pertinents et utiles ;
- à mesurer les réactions à la nouvelle approche proposée en langage simple ;
- à déterminer les épurations et les améliorations souhaitables.

Une copie de la gamme complète des protocoles d'essai se trouve à l'annexe du présent rapport.

### **Méthode**

Le test d'utilisation est constitué de deux moyens de recueillir les données : les questionnaires auto administrés sont remplis par les membres d'un groupe constitué et ceux-ci participent ensuite à une discussion. Au total, 146 répondants ont participé à l'étude (tout le travail sur le terrain a été effectué entre le 21 et le 30 mars 2000). Tel qu'indiqué dans le tableau suivant, les participants proviennent de

deux populations visées distinctes – les groupes d'utilisateurs de textes législatifs – et les protocoles d'essai ont été administrés à deux endroits.

| <i>Population visée</i>         | <i>Nombre de participants</i> | <i>Endroit</i> |
|---------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Grand public (anglais)          | 53 répartis en quatre groupes | Toronto        |
| Grand public (français)         | 48 répartis en quatre groupes | Montréal       |
| Utilisateurs avertis (anglais)  | 21 répartis en deux groupes   | Toronto        |
| Utilisateurs avertis (français) | 24 répartis en deux groupes   | Montréal       |

Les participants du grand public ont été recrutés de manière à s'assurer que :

- tous étaient conscients qu'un jour ils pourraient avoir besoin d'accéder à l'assurance-emploi ;
- tous avaient une connaissance limitée des règles et des règlements de l'assurance-emploi ;
- aucun n'était travailleur indépendant depuis plus d'un an ou ne se trouvait parmi les demandeurs de l'assurance-emploi au cours de l'année écoulée ;
- les participants n'avaient pas lu de textes juridiques ou législatifs au cours de l'année écoulée ;
- il y avait une bonne répartition d'hommes et de femmes, d'âges, de niveaux de scolarité, d'occupations et de revenus.

On a recruté des utilisateurs avertis en nombre à peu près égal dans chacun des groupes cibles à partir de trois sources : du personnel de Centres de ressources humaines Canada (CRHC), des spécialistes des ressources humaines et des avantages et « d'intermédiaires » de la Loi de l'assurance-emploi (ce dernier groupe comprend des techniciens juridiques, des avocats, des représentants des groupes d'intervention en matière d'emploi, des groupes d'aide sociale ou communautaire, des organismes multiculturels et ainsi de suite). Les participants de ces groupes ont été recrutés de manière à s'assurer que :

- tous occupaient leur poste actuel depuis au moins un an ;
- tous avaient une connaissance raisonnable de la Loi sur l'assurance-emploi (mais pas nécessairement de la loi en vigueur) ;
- tous fournissaient des renseignements ou conseillaient les gens sur des questions liées à l'emploi ;
- dans le cas des spécialistes des ressources humaines et des avantages, différents secteurs industriels et entreprises étaient bien représentés.

DRHC a recruté les employés des CRHC.

Selon les normes professionnelles de recherche en marketing, les personnes qui ont participé récemment ou fréquemment aux groupes de réflexion ou celles qui sont employées dans la recherche en marketing, la publicité, les relations publiques et autres domaines connexes étaient exclues de l'étude. En outre, dans le cas de la catégorie « grand public », les employés des services sociaux et communautaires, des services de ressources humaines ou juridiques en général ou du ministère de la Justice ou de DRHC n'étaient pas autorisés à participer.

Dans chacun des groupes cibles des différents endroits, un nombre à peu près égal de participants se sont vus attribuer au hasard une des trois versions différentes des mêmes articles de la Loi sur l'assurance-emploi : la version en vigueur et deux versions différentes rédigées en langage simple. Dans l'une des versions en langage simple, on utilise le mot « demandeur » au fil du texte et cette version est appelée VLS-demandeur dans le présent rapport. Dans l'autre version en langage simple, le mot « vous » remplace le mot « demandeur » ; cette version est donc appelée VLS-vous dans le présent rapport. On n'a pas dit aux participants sur quelle version ils devaient travailler et aucune des versions ne comportait de titre descriptif. Les trois versions se trouvent également dans l'annexe du présent rapport.

La majeure partie du temps de chaque session de tests a été consacrée au questionnaire auto administré que les participants ont rempli avec l'aide du modérateur du groupe. Dans la première partie

du questionnaire, les participants devaient travailler individuellement pour répondre aux questions sur l'assurance-emploi. Dans la deuxième partie, ils étaient invités à comparer les différentes manières de rédiger et de présenter la Loi sur l'assurance-emploi et à indiquer leurs préférences. Le reste de la session était consacré à une discussion structurée explorant un certain nombre de questions liées au questionnaire à remplir soi-même. Les protocoles d'essai et les questions posées se trouvent également dans l'annexe du présent rapport.

## **Résultats en contexte**

Le présent rapport résume les résultats des questionnaires auto administrés et des discussions des groupes de réflexion. Il est essentiel de se rappeler que les résultats sont basés sur une initiative de recherche à petite échelle. Comme l'indique le tableau ci-dessus, un nombre varié et plutôt restreint de participants de chaque population visée ont utilisé une des trois versions de la Loi sur l'assurance-emploi et rempli le questionnaire auto administré. Il faut considérer ces résultats comme une indication et une orientation plutôt qu'une statistique à généraliser. Il en est de même pour l'élément discussion du groupe de réflexion de l'étude. Les résultats font cependant ressortir plusieurs points intéressants sur la façon dont les participants perçoivent et utilisent les ébauches des textes législatifs soumis.

## II. Aperçu des résultats

*Le présent survol contient une liste sélective des principaux résultats de cette étude sur le langage simple utilisé dans les versions testées. Un survol de ce genre doit, par nature, sacrifier des détails susceptibles d'intéresser un lecteur donné. Chaque section du rapport contient des indications importantes qui peuvent être précieuses pour les différents organismes et les particuliers intéressés à la rédaction en langage simple et à la rédaction législative en particulier.*

- Les résultats indiquent que les versions de la loi rédigées en langage simple sont visuellement plus conviviales que la loi en vigueur et peuvent inspirer une plus grande confiance à l'utilisateur. Après une lecture rapide de la version de la loi qui leur avait été attribuée, l'ensemble des groupes de participants s'attendaient à avoir plus de difficulté à trouver les réponses dans la loi en vigueur que dans l'une ou l'autre des versions en langage simple. De plus, lorsqu'on compare ces résultats aux perceptions de la difficulté *avant* la lecture du texte assigné, une tendance se dessine. Les répondants qui ont utilisé une des versions en langage simple ont généralement perçu une difficulté plus faible *après* avoir relu le texte attribué. Réciproquement, les répondants qui ont utilisé la loi en vigueur ont perçu une difficulté plus grande après une brève exploration du texte attribué.
- Les répondants qui ont utilisé l'une ou l'autre des versions en langage simple ont été capables, dans l'ensemble, de travailler plus rapidement et de trouver plus de réponses exactes pendant le test administré que ceux qui ont utilisé la loi en vigueur.
  - Les répondants de tous les groupes cibles qui ont utilisé l'une ou l'autre des versions en langage simple ont répondu à un plus grand nombre de questions que les utilisateurs de la loi en vigueur. Ceux qui ont utilisé les versions en langage simple ont répondu en moyenne à au moins une question de plus (à l'exception du groupe des utilisateurs francophones avertis qui ont répondu à un peu moins de questions). Comme on pouvait s'y attendre, peu importe la version utilisée, les utilisateurs avertis ont eu tendance à travailler plus vite que leur vis-à-vis du grand public.
  - Dans l'ensemble des groupes cibles, les répondants qui ont utilisé l'une ou l'autre des versions en langage simple ont, en moyenne, plus de réponses correctes que ceux qui ont utilisé la version officielle de la loi. Les différences ne sont pas considérables, mais on observe une tendance constante. À remarquer, ceux qui ont utilisé la VLS-demandeur – dans l'ensemble des groupes de participants – ont trouvé plus de réponses correctes, en moyenne, que ceux qui ont utilisé la VLS-vous. Une fois de plus, les différences sont minimes, mais elles sont constantes.
- Le comportement des répondants en matière de recherche de l'information varie considérablement entre les groupes d'utilisateurs de la version officielle et les utilisateurs d'une des deux des versions en langage simple. Ceux qui utilisent la loi en vigueur – ne contenant pas de table des articles et présentée différemment des versions en langage simple – ont cherché presque exclusivement les renseignements et les réponses aux questions en «explorant» le texte, en se servant souvent des notes marginales et des sous-titres comme outils de navigation principaux. Ils ont qualifié cette approche «d'extrêmement frustrante, pénible, laborieuse et déplaisante». Ceux qui ont travaillé avec les versions en langage simple ont consulté la table générale des articles dans la première étape de leur recherche d'information, mais avec plus ou moins de succès (les problèmes particuliers concernant la table des articles sont traités en détail dans la partie principale du présent rapport). Les utilisateurs des versions en langage simple ont employé une autre stratégie de navigation consistant à chercher dans le texte en se servant des intitulés des sections et des sous-sections comme repères principaux. Ce groupe a regardé moins souvent les titres de haut de page, les notes marginales ou les résumés des sous-sections.
- En général, tous les répondants (en particulier ceux du grand public) ont eu de la difficulté à trouver les réponses aux questions de repérage (ou de «navigation») et de compréhension qui leur étaient

posées, sans égard à la version de la loi qu'ils devaient utiliser. Malgré cette difficulté « universelle », l'analyse comparative montre que les répondants de tous les segments de la population visée ont eu plus de difficulté à trouver les réponses dans la loi en vigueur que dans les deux versions en langage simple. Bien que le grand public (anglais ou français) n'ait pas trouvé qu'il était plus facile de trouver les réponses dans l'une ou l'autre version en langage simple, les utilisateurs avertis (dans les deux langues) semblent passablement plus enclins, en moyenne, à indiquer qu'il est plus facile de trouver les réponses dans le document de la VLS-vous.

- Les répondants qui ont utilisé la loi en vigueur l'ont trouvé plus facile à utiliser lorsqu'il s'agit de chercher la définition d'un terme. Il semble que les versions en langage simple sont un peu plus faciles à utiliser dans les cas où il faut à la fois chercher des renseignements dans la loi et, dans une certaine mesure, les interpréter.
- En général, les répondants ont trouvé plutôt difficile de comprendre les renseignements repérés, peu importe la version de la loi utilisée. Une fois de plus, malgré cette difficulté générale, l'analyse comparative révèle que les répondants de la plupart des segments de la population visée ont éprouvé plus de difficulté à comprendre l'information trouvée dans la loi en vigueur que dans l'une ou l'autre des versions en langage simple (bien que la différence ne soit pas très prononcée). Si on compare les documents VLS-demandeur et VLS-vous, aucune tendance constante n'émerge des différents segments de la population visée quant à la facilité de comprendre l'information contenue dans ces versions.
- Les degrés de difficulté que les répondants déclarent avoir éprouvés dans la recherche et la compréhension de l'information dans n'importe quelle version de la loi ne se reflètent pas dans le degré de confiance éprouvé par les répondants en ce qui concerne l'exactitude de leurs réponses aux questions sur la compréhension et la navigation. Étant donné la difficulté signalée par les répondants, on aurait pu supposer qu'ils n'étaient pas si sûrs de l'exactitude de leurs réponses. Cependant, les répondants sont, généralement, plutôt enclins à croire que leurs réponses aux questions du test sont exactes (bien que ce ne soit pas nécessairement le cas, étant donné les nombreuses mauvaises réponses enregistrées). Il n'y a pas de différences constantes perceptibles dans les degrés de confiance déclarés si on compare la version de la loi utilisée par un segment particulier de la population visée.
- Les répondants croient que la recherche des réponses aux questions sur l'assurance-emploi dans la Loi canadienne sur l'assurance-emploi devrait être plus simple que ne l'indiquent les résultats de l'étude, mais ils ne s'attendent pas à ce que ce soit très simple. Les répondants admettent dans une certaine mesure la complexité inhérente à la recherche de renseignements dans un texte juridique. Il est intéressant de constater des écarts plus grands entre la difficulté éprouvée et la difficulté appréhendée dans les groupes qui ont utilisé la loi en vigueur que dans ceux qui ont travaillé avec les versions en langage simple. Ceux qui ont travaillé avec la loi en vigueur ont trouvé la recherche de réponses beaucoup plus difficile qu'elle ne devrait l'être à leur avis.
- Les répondants de tous les segments de la population visée indiquent une préférence marquée pour la façon de présenter l'information dans la version en langage (demandeur) dans tous les aspects évalués (par comparaison avec la loi en vigueur). Une forte majorité (mais relativement peu d'utilisateurs anglophones avertis) affirme ce qui suit :
  - dans l'ensemble, ils préfèrent utiliser la version en langage simple pour trouver l'information dans la Loi sur l'assurance-emploi ;
  - préfèrent la façon dont les textes anglais et français sont présentés dans la version en langage simple ;
  - préfèrent la façon dont les notes marginales sont présentées dans la version en langage simple ;
  - préfèrent la taille des caractères utilisés dans la version en langage simple et trouve celle-ci plus facile à lire.

- En général, la discussion en groupe des mérites relatifs de la version en langage simple révèle que ses forces principales – si on les compare à celles de la loi en vigueur – sont les suivantes (sans ordre particulier) :
  - les titres et sous-titres en caractères gras, la mise en page de style concis (listes à puces) et une meilleure organisation du contenu favorisent la recherche, aident à délimiter les sujets et facilitent la lecture ;
  - la table générale des articles ;
  - les caractères plus gros et davantage d'espace blanc ;
  - le langage plus simple et plus convivial qui permet au lecteur de se retrouver plus facilement dans le contenu ;
  - l'apparence visuelle moins intimidante dans l'ensemble ;
  - la présentation des textes anglais et français sur des pages différentes ;
  - la mise en évidence des mots clés qui se trouvent dans la section des définitions (bien qu'on signale certaines préoccupations concernant l'utilisation du soulignement comme technique de mise en évidence) ;
  - le renvoi au sujet (section et sous-section) au haut de la page.
  
- En comparaison, la loi en vigueur a été l'objet de critiques :
  - « semble vieillotte et fatiguée » ;
  - mise en page médiocre, utilisant des caractères trop petits et généralement trop difficiles à lire ;
  - ne contient pas de table des articles ou des matières ;
  - semble trop légaliste et bureaucratique ;
  - trop intimidante.
  
- Selon les commentaires des répondants, la clarté du contenu de la Loi de l'assurance-emploi est beaucoup plus importante que la longueur du document. En fait, tous les participants des segments de la population visée préféreraient utiliser une version en langage simple de la loi même si celle-ci était de 30 % à 50 % plus longue que la loi en vigueur. La plupart affirment qu'il vaut mieux faire un compromis sur la longueur additionnelle pour avoir une loi plus facile à lire.
  
- La faible minorité qui préfère la loi en vigueur donne généralement les raisons suivantes :
  - la loi en vigueur est plus courte et nécessite moins de papier ;
  - ils préfèrent la présentation en colonnes juxtaposées du texte anglais et français ;
  - la loi en vigueur se lit plus comme une loi « vraie » et « officielle » ; certains utilisateurs avertis ont exprimé leur préoccupation concernant la réécriture de la loi en langage simple qui pourrait miner l'interprétation légale de l'ancienne loi et causer la perte des gains obtenus en faveur du demandeur par l'interprétation juridique de la loi ;
  - les notes marginales sont plus claires et plus faciles à repérer rapidement ;
  - les définitions sont placées au début de la loi ;
  - le style de la loi en vigueur est connu des nombreux utilisateurs avertis.
  
- Même si la version en langage simple «vous» a reçu un appui majoritaire au départ (en comparaison de la version en langage simple «demandeur») avant l'étape de discussion de l'étude, nombre de répondants ont reconsidéré leur choix après avoir entendu les arguments en faveur de l'emploi de «demandeur» et contre l'emploi du «vous». [Le corps du présent rapport contient les arguments et les diverses raisons justifiant la préférence d'une version par rapport l'autre.] Finalement dans l'ensemble, les résultats de l'étude indiquent que la rédaction éventuelle en langage simple de la Loi sur l'assurance-emploi devrait être centrée sur l'emploi de «demandeur». Les inconvénients éventuels de l'emploi du vous sont plus importants que les avantages. Les principaux résultats à l'appui de l'usage de «demandeur» sont les suivants :

- en moyenne, ceux qui ont employé la version en langage simple «demandeur» dans la partie de l'étude réservée à la compréhension et au repérage («navigation»), ont répondu à un nombre plus élevé de questions et ont fourni un nombre légèrement plus élevé de réponses correctes ;
  - le terme «demandeur» est beaucoup moins susceptible de froisser ou d'être rebutant, bien que certains ne le trouvent pas aussi personnalisé ou convivial que «vous».
  - les participants sont beaucoup plus clairs lorsqu'il s'agit de trouver à qui le mot «demandeur» renvoie. Cela aide à éliminer l'incertitude et l'ambiguïté.
- L'étude indique également que les participants préfèrent l'usage de questions dans les intitulés. Il faudrait en tenir compte dans la rédaction des intitulés en formulant des questions sans employer le mot « vous ».
  - Une importante majorité des répondants de tous les segments de la population visée préfèrent l'approche des listes à puces à la phrase intégrée comme moyen de présenter un critère multiple dans un article de la Loi sur l'assurance-emploi. Ceux qui partagent ce point de vue disent qu'ils ont trouvé cette approche plus facile à lire et à comprendre.
  - La plupart des participants qui ont lu les versions en langage simple n'ont pas vu la note de pied de page : « La définition des termes soulignés se trouve à l'article 78 ». Un obstacle important à la reconnaissance du but et de la signification du soulignement est l'absence de convention concernant l'emploi du soulignement pour mettre en évidence les mots définis. Une fois qu'on leur a expliqué la signification du soulignement, beaucoup de participants ont dit qu'ils appréciaient cet attribut. Cependant, d'autres ont fait part de préoccupations concernant le soulignement. Certains ont l'impression que le soulignement rend un mot plus important qu'il ne l'est dans le contexte d'une phrase ou d'un passage écrits. D'autres trouvent que le soulignement « interrompt » leur lecture (« c'est distrayant, très ennuyeux »). D'autres encore trouvent la nature répétitive du soulignement redondante (le même mot est souligné plusieurs fois sur la même page). Les participants suggèrent d'autres solutions pour remplacer le soulignement et celles-ci se trouvent dans le corps principal du présent rapport.
  - Un certain nombre de participants – en particulier les utilisateurs avertis qui ont l'habitude de lire ces textes – préfèrent la convention consistant à placer les définitions au début d'une loi (« j'en ai l'habitude », « les définitions devraient se trouver au début »). D'autres acceptent plus facilement que la section des définitions soit placée à la fin de la loi, mais ils veulent qu'on attire davantage leur attention sur l'existence de cette section. Bon nombre de participants conviennent qu'il faudrait placer au début de la table des sections un passage en gras qui serait bien en évidence pour le lecteur et pourrait se lire ainsi : « Les termes définis dans le cadre de la loi sont soulignés dans le texte et leur définition se trouve à la page ... ».
  - Dans l'ensemble, les résultats de cette étude indiquent que lire une loi et répondre aux questions sur celle-ci constitue un défi pour le grand public et pour les lecteurs avertis de la loi. Cependant, l'étude montre que les techniques de rédaction en langage simple – de l'augmentation de la taille des caractères, à une table des articles, à une rédaction plus conviviale – peut faciliter la recherche et la compréhension des renseignements contenus dans un texte de loi.

### III. Compréhension, navigation et facilité d'utilisation générale : résultats comparatifs

La présente section décrit les résultats comparatifs obtenus dans le module du questionnaire auto-administré de la recherche. Ce module étudie le succès relatif qu'ont eu les participants dans la recherche et la compréhension de l'information que contient chacune des trois versions de la Loi sur l'assurance-emploi qui font l'objet des tests : la loi en vigueur et les deux versions de la loi rédigées en langage simple, soit la VLS-vous et la VLS-demandeur. Pour la description des différentes versions rédigées en langage simple et de la méthode générale de la recherche, veuillez vous reporter à la section sur la méthode dans le rapport. On trouve également dans la présente section de plus amples résultats qui permettent de broser le contexte de l'étude dans son ensemble et des résultats comparatifs plus particulièrement obtenus avec le questionnaire auto-administré.

Dans l'ensemble, les résultats laissent voir que les deux versions rédigées en langage simple se comparent avantageusement avec la loi en vigueur pour plusieurs éléments. Ceux-ci ainsi que d'autres résultats sont détaillés au fil de la section.

#### Caractéristiques des échantillons

Avant d'utiliser l'une des trois versions d'essai de la Loi et de noter les réponses à une série de questions à propos de l'assurance-emploi (a.-e.), on a demandé aux répondants de fournir des renseignements d'ordre général sur leur expérience en matière de lecture de loi fédérale ou provinciale et de règlement municipal. Comme l'indique le tableau 1, parmi les segments d'échantillon du grand public, environ le quart des membres francophones et un peu moins de cette proportion des membres anglophones avaient déjà lu une loi. Alors que parmi les segments des utilisateurs avertis, la grande majorité avait déjà lu une loi, particulièrement chez les membres francophones.

**Tableau 1 Répondants qui ont déjà lu une loi fédérale ou provinciale ou un règlement municipal par groupe de participants**

| Grand public<br>(anglais)<br>% | Grand public<br>(français)<br>% | Utilisateurs avertis<br>(anglais)<br>% | Utilisateurs avertis<br>(français)<br>% |
|--------------------------------|---------------------------------|--|---|
| 17                             | 27                              | 76                                     | 96                                      |

Nous signalons aux lecteurs qu'il ne faut pas perdre de vue que les données du tableau 1 constituent des caractéristiques d'échantillon qui reflètent les critères de recrutement des participants à l'étude : il ne s'agit donc pas d'estimations démographiques précises. Ces données aident simplement à situer l'expérience passée des participants aux tests.

Parmi ceux qui ont déjà lu une loi, un bon nombre ont éprouvé un degré de difficulté au moins modéré dans la recherche de l'information et au niveau de la compréhension de cette information après l'avoir trouvée. Le résultat moyen concernant la difficulté à trouver de l'information est de 4,03 (sur une échelle de sept points, où 1 signifie « très facile » et 7 « extrêmement difficile »). La note moyenne quant à la difficulté à comprendre l'information après l'avoir trouvée est de 4,3 (sur la même échelle). Il est quelque peu surprenant de constater que les notes moyennes entre les différents segments de population participante (soit le grand public et les utilisateurs avertis) ne varient pas considérablement.

Le tableau 2 permet de constater que pour chacune des versions d'essai de la Loi sur l'assurance-emploi, on retrouve une proportion presque égale de répondants qui ont déjà lu une loi. Grâce à cette

répartition égale des répondants dans les trois versions, il est possible d'avancer avec une certaine confiance que ceux qui ont lu un texte juridique n'étaient surreprésentés dans aucun des groupes qui ont travaillé avec une version de la loi.

**Tableau 2 Répondants qui ont déjà lu une loi fédérale ou provinciale ou un arrêté municipal par version de la loi utilisée**

| VLS-vous<br>% | VLS-demandeur<br>% | Loi en vigueur<br>% |
|---------------|--------------------|---------------------|
| 43            | 42                 | 40                  |

## Perception de la difficulté appréhendée à trouver des réponses

Avant d'examiner les différentes versions de la loi sur l'assurance-emploi (a.-e.) qui leur ont été attribuées, on a annoncé aux répondants qu'ils travailleraient avec un « texte tiré de la *Loi sur l'assurance-emploi* du Canada, c'est-à-dire la loi régissant le programme d'assurance-emploi au Canada. » On leur a ensuite demandé d'indiquer le degré de difficulté qu'ils envisageaient à utiliser la loi pour trouver des réponses à des questions portant sur l'a.-e. Après avoir répondu à cette question, les répondants disposaient d'une minute pour feuilleter la version qui leur avait été attribuée et on leur a demandé d'évaluer, après cette « exploration rapide », le degré de difficulté que présente, toujours à leur avis, la recherche de réponses à des questions à propos de l'assurance-emploi.

Deux résultats frappants (étayés par les données que contient le tableau 3) apparaissent à la lumière de cet exercice et donnent à penser que les versions de la loi en langage simple sont visuellement plus conviviales que la loi officielle et qu'elles sont susceptibles d'inspirer une plus grande confiance. D'une part, après l'exploration rapide de la version de la loi qui leur a été attribuée, tous les segments de la population participante s'attendaient à avoir plus de difficulté à trouver des réponses dans la loi en vigueur que dans l'une ou l'autre des versions en langage simple. D'autre part, on peut constater, en comparant ces résultats avec la perception de la difficulté à trouver des réponses qu'avaient les répondants avant d'explorer rapidement leur version de la loi, qu'une tendance se dégage : en général, les répondants qui se sont vu assigner l'une des versions rédigées en langage simple ont perçu une difficulté moindre après avoir feuilleté le document qu'ils ont reçu. Réciproquement, les répondants qui ont travaillé avec la loi en vigueur, ont perçu une difficulté plus grande après l'exploration cursive de cette version.

**Tableau 3 Perception de la difficulté\* appréhendée à trouver des réponses à des questions à propos de l'a.-e. après une exploration rapide du texte assigné, par groupe de participants et par version de la loi**

| Grand public (anglais) |                   |                   | Grand public (français) |                   |                   | Utilisateurs avertis (anglais) |                |                   | Utilisateurs avertis (français) |                   |                |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|----------------|-------------------|---------------------------------|-------------------|----------------|
| VLS-vous               | VLS-demandeur     | loi en vigueur    | VLS-vous                | VLS-demandeur     | Loi en vigueur    | VLS-vous                       | VLS-demandeur  | loi en vigueur    | VLS-vous                        | VLS-demandeur     | Loi en vigueur |
| (moyenne)<br>3,12      | (moyenne)<br>3,39 | (moyenne)<br>4,63 | (moyenne)<br>4          | (moyenne)<br>3,88 | (moyenne)<br>4,44 | (moyenne)<br>3,57              | (moyenne)<br>3 | (moyenne)<br>4,86 | (moyenne)<br>3,25               | (moyenne)<br>2,88 | (moyenne)<br>4 |

\* Sur une échelle de sept points, où 1 signifie « très facile » et 7 « extrêmement difficile »

## Vitesse et exactitude : aperçu du nombre de questions auxquelles les répondants ont répondu et du nombre de bonnes réponses

Les répondants devaient répondre jusqu'à sept questions pour lesquelles il leur fallait trouver et utiliser de l'information contenue dans la version de la Loi sur l'a.-e. qui leur a été attribuée. La directive consistait à répondre aux questions dans l'ordre où elles apparaissaient et de consacrer tout au plus 10 minutes par question. Comme ils disposaient d'un délai ferme de 40 minutes pour ce module des tests, les participants avaient le temps de répondre à au moins quatre questions sur sept. De plus, ils devaient noter l'heure à laquelle ils ont commencé et terminé chacune des questions.

Les résultats de ce module des tests indiquent que les répondants qui ont utilisé l'une ou l'autre des deux versions rédigées en langage simple ont été capables, dans l'ensemble, de travailler plus rapidement et de trouver plus de réponses exactes que les utilisateurs de la loi en vigueur. Comme l'illustre le tableau 4, les répondants de tous les segments de la population participante qui ont utilisé les versions rédigées en langage simple ont répondu à plus de questions que les utilisateurs de la loi en vigueur. Ceux qui ont travaillé avec les versions rédigées en langage simple ont répondu, en moyenne, à au moins une question de plus (à l'exception des utilisateurs francophones avertis qui ont répondu à un peu moins de questions). Comparativement, ce résultat donne à penser que les répondants trouvent qu'il est plus facile de naviguer dans les versions rédigées en langage simple ainsi que d'y trouver et d'interpréter de l'information. Comme on pouvait s'y attendre, peu importe la version de la loi utilisée, les utilisateurs avertis ont eu tendance à travailler plus vite que leur vis-à-vis du grand public. Quant au nombre de questions auxquelles ont répondu ceux qui ont utilisé la VLS-vous *versus* la VLS-demandeur, on ne décèle aucune différence importante constante.

**Tableau 4** Nombre moyen de questions auxquelles ont répondu les répondants par groupe de participants et par version de la loi utilisée

| Grand public (anglais) |                   |                   | Grand public (français) |                  |                   | Utilisateurs avertis (anglais) |                   |                   | Utilisateurs avertis (français) |                |                   |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------|----------------|-------------------|
| VLS-vous               | VLS-demandeur     | loi en vigueur    | VLS-vous                | VLS-demandeur    | Loi en vigueur    | VLS-vous                       | VLS-demandeur     | loi en vigueur    | VLS-vous                        | VLS-demandeur  | loi en vigueur    |
| (moyenne)<br>5,33      | (moyenne)<br>5,53 | (moyenne)<br>4,31 | (moyenne)<br>4,8        | (moyenne)<br>5,5 | (moyenne)<br>3,63 | (moyenne)<br>6,71              | (moyenne)<br>6,86 | (moyenne)<br>5,14 | (moyenne)<br>6,25               | (moyenne)<br>6 | (moyenne)<br>5,88 |

Comme l'indique le tableau 5, encore une fois les répondants de tous les segments de la population participante qui ont utilisé l'une ou l'autre des versions rédigées en langage simple ont, en moyenne, unanimement obtenu plus de bonnes réponses que ceux qui ont utilisé la loi en vigueur. Les différences ne sont pas considérables, mais on observe une tendance constante. À remarquer, ceux qui ont utilisé la VLS-demandeur ont trouvé plus de bonnes réponses, en moyenne, que ceux qui ont utilisé la VLS-vous. Une fois de plus, les différences sont minimes, mais elles sont constantes. Veuillez noter que pour que la réponse soit correcte, les répondants doivent donner la bonne réponse ainsi que la (les) bonne(s) page(s) ou article(s) où ils ont trouvé la réponse.

Tableau 5

**Résultat moyen quant au nombre total de bonnes réponses par groupe de participants et par version de la loi utilisée**

| Grand public (anglais) |                   |                | Grand public (français) |                |                   | Utilisateurs avertis (anglais) |                |                | Utilisateurs avertis (français) |                   |                   |
|------------------------|-------------------|----------------|-------------------------|----------------|-------------------|--------------------------------|----------------|----------------|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| VLS-vous               | VLS-demandeur     | loi en vigueur | VLS-vous                | VLS-demandeur  | Loi en vigueur    | VLS-vous                       | VLS-demandeur  | loi en vigueur | VLS-vous                        | VLS-demandeur     | loi en vigueur    |
| (moyenne)<br>2,39      | (moyenne)<br>2,68 | (moyenne)<br>2 | (moyenne)<br>2,73       | (moyenne)<br>3 | (moyenne)<br>1,47 | (moyenne)<br>3,43              | (moyenne)<br>4 | (moyenne)<br>3 | (moyenne)<br>4,13               | (moyenne)<br>4,25 | (moyenne)<br>3,88 |

## Bonnes réponses par questions

On trouve dans le tableau 6 ci-dessous, par groupe de participants et par version de la loi utilisée, le pourcentage de bonnes réponses pour chacune des quatre premières questions posées aux répondants. Les pourcentages sont calculés en fonction de ceux qui ont fourni une réponse et ne tiennent pas compte des répondants qui ont peut-être « laissé tomber » ou « passé par-dessus » la question et ceux qui n'ont pas eu le temps de compléter la question. [La présente analyse ne porte que sur les quatre premières questions des sept au total, étant donné que la procédure du test, tel que mentionné plutôt, prévoyait que tous les répondants pourraient répondre au moins aux quatre premières questions. Dans les tableaux, ces quatre premières questions sont identifiées Q4 à Q7, ces numéros correspondent à la numérotation utilisée dans le questionnaire qui se trouve en annexe au rapport. Très peu de répondants ont répondu aux questions 8 à 10, ce qui rend douteuse toute conclusion tirée à partir des réponses à ces questions, la taille de l'échantillon étant déjà petite. Les résultats des questions 8 à 10 figurent dans les « tableaux supplémentaires » qui se trouvent également dans l'annexe. Il faut toutefois rappeler aux lecteurs de faire preuve de prudence lors d'une analyse de ces résultats.]

La question 4, « Quels sont les cinq premiers mots de l'alinéa 10 (1)a? », servait essentiellement à établir la facilité avec laquelle les répondants pouvaient trouver de l'information (et à simuler une situation réelle où un utilisateur de la *Loi sur l'assurance-emploi* pourrait être renvoyé à un article en particulier). Comme l'illustre le tableau 6, à l'exception des utilisateurs francophones avertis, les répondants qui ont utilisé l'une ou l'autre des versions rédigées en langage simple ont généralement obtenu un pourcentage de bonnes réponses plus élevées que ceux qui ont utilisé la loi en vigueur. Le résultat élevé qu'ont obtenu les utilisateurs francophones avertis qui ont travaillé avec la loi en vigueur s'explique peut-être par leur connaissance de cette loi en raison de leur profession. Le pourcentage des bonnes réponses données par les utilisateurs des deux versions de la loi rédigées en langage simple ne présente aucune différence constante entre les deux versions.

Peu importe la version de la loi avec laquelle les répondants travaillaient, la plupart ont normalement cherché l'alinéa 10(1)a en « feuilletant les pages » et en suivant l'ordre numérique des articles et des paragraphes. Certains des répondants qui ont utilisé les versions de la loi rédigées en langage simple ont consulté la table des articles, mais ont trouvé son utilisation moins que satisfaisante. Le présent rapport contient plus loin un examen plus approfondi de la table des articles. Certains des répondants francophones n'étaient pas certains de la signification du terme « alinéa » et par conséquent, ne savaient pas s'ils cherchaient au bon endroit et s'ils avaient trouvé la bonne réponse.

La question 5, « Comment la loi définit-elle la notion de " semaine " », servait à établir la facilité avec laquelle les répondants pouvaient trouver et utiliser la section des définitions de la version de la loi avec laquelle ils travaillaient. Comme l'indique le tableau 6 ci-dessous, parmi toute la population participante, les répondants qui ont utilisé la loi en vigueur ont eu un pourcentage plus élevé de bonnes réponses que ceux qui ont utilisé l'une ou l'autre des versions rédigées en langage simple. La discussion de groupe dans le cadre du dernier module de l'étude a donné un certain nombre de raisons expliquant cette

situation. Certains répondants, particulièrement les utilisateurs avertis, sont familiers avec les règles de rédaction juridique qui placent les définitions au début d'une loi (comme dans le cas de la loi en vigueur).

Les utilisateurs de la loi en vigueur qui connaissaient bien cette convention se sont simplement servis de cette connaissance « préalable ». D'autres parcouraient les notes marginales. Certains des répondants qui ont travaillé avec l'une ou l'autre des versions rédigées en langage simple ont consulté la table des articles pour chercher le mot « semaine ». Conséquemment, un certain nombre d'entre eux se sont retrouvés à l'article 53 (Qu'est-ce qu'une semaine de chômage ? Définition). Peu de répondants qui ont utilisé les versions rédigées en langage simple ont remarqué la note expliquant que la définition des mots soulignés se trouve à l'article 78. Les commentaires et suggestions des répondants émises en vue d'améliorer l'accès aux définitions figure plus loin dans le présent rapport.

La question 6, « La personne qui reçoit des prestations régulières d'assurance-emploi peut-elle continuer à en recevoir si elle voyage à l'extérieur du Canada pour une raison autre que la recherche d'emploi ou une urgence médicale familiale ? », servait à établir la facilité avec laquelle les répondants pouvaient trouver et interpréter de l'information. Comme l'indique le tableau 6, dans presque tous les cas dans l'ensemble des segments de la population participante, ceux qui ont utilisé l'une ou l'autre des versions de la loi rédigées en langage simple ont obtenu un pourcentage de bonnes réponses supérieures à ceux qui ont utilisé la loi en vigueur. En plus, ceux qui ont utilisé la VLS-demandeur ont, généralement, eu des résultats supérieurs à ceux qui ont utilisé la VLS-vous.

La question 7 se lit comme suit : « La Loi sur l'assurance-emploi précise que vous ne recevrez pas de prestations d'assurance-emploi si vous quittez votre emploi sans motif valable. Veuillez indiquer trois situations dont on peut tenir compte pour déterminer si votre abandon d'emploi est justifié. » Comme l'indique le tableau 6, très peu de tendances constantes se dégagent des résultats de cette question. Les répondants anglophones du grand public qui ont utilisé la loi en vigueur ont eu un pourcentage élevé de bonnes réponses, tandis que leurs vis-à-vis francophones ont obtenu de bien mauvais résultats. Dans le grand public, ceux qui ont travaillé avec les deux différentes versions rédigées en langage simple obtiennent des résultats qui sont semblables. Les utilisateurs avertis (tant anglophones que francophones) qui ont travaillé avec la loi en vigueur ont mieux fait que les répondants qui ont travaillé avec l'une ou l'autre des versions rédigées en langage simple. Toutefois, les utilisateurs avertis anglophones ont obtenu de meilleurs résultats avec la VLS-vous, alors que leurs vis-à-vis francophones ont mieux fait avec la VLS-demandeur.

**Tableau 6** Pourcentage de bonnes réponses pour chacune des questions (chez ceux qui ont fourni une réponse) par groupe de participants et par version de la loi utilisée

| N° | Grand public (anglais) |               |                | Grand public (français) |               |                | Utilisateurs avertis (anglais) |               |                | Utilisateurs avertis (français) |               |                |
|----|------------------------|---------------|----------------|-------------------------|---------------|----------------|--------------------------------|---------------|----------------|---------------------------------|---------------|----------------|
|    | VLS-vous               | VLS-demandeur | loi en vigueur | VLS-vous                | VLS-demandeur | loi en vigueur | VLS-vous                       | VLS-demandeur | loi en vigueur | VLS-vous                        | VLS-demandeur | loi en vigueur |
|    | %                      | %             | %              | %                       | %             | %              | %                              | %             | %              | %                               | %             | %              |
| Q4 | 81                     | 83            | 47             | 63                      | 93            | 53             | 100                            | 86            | 57             | 86                              | 88            | 100            |
| Q5 | 19                     | 44            | 57             | 54                      | 47            | 73             | 29                             | 43            | 86             | 50                              | 75            | 100            |
| Q6 | 63                     | 81            | 30             | 75                      | 87            | 50             | 43                             | 86            | 50             | 100                             | 88            | 33             |
| Q7 | 63                     | 67            | 80             | 50                      | 50            | 0              | 71                             | 43            | 80             | 50                              | 86            | 100            |

## Temps requis pour répondre à chacune des questions

Comme il a été mentionné plutôt, les répondants qui ont utilisé l'une ou l'autre des versions rédigées en langage simple ont été, en général, capables de travailler plus rapidement et de trouver plus de bonnes réponses que ceux qui ont utilisé la loi en vigueur. Le tableau 7 ci-dessous indique la durée moyenne requise pour répondre à chacune des quatre premières questions posées aux répondants et permet de constater que :

- pour l'ensemble des segments de la population participante, le temps requis pour répondre à la question 4 n'est marqué par aucune tendance significative. Dans le cadre de cette question, les répondants devaient simplement trouver de l'information ;
- parmi tous les segments de la population visée, les répondants qui ont utilisé la loi en vigueur ont répondu à la question 5 plus rapidement que ceux qui ont utilisé l'une ou l'autre des versions rédigées en langage simple. Encore une fois, cette situation est vraisemblablement attribuable à la familiarité des répondants avec le fait qu'on retrouve les définitions au début de la loi en vigueur ;
- dans la plupart des cas, parmi tous les segments de la population visée, les répondants qui ont travaillé avec l'une ou l'autre des versions rédigées en langage simple ont répondu aux questions 6 et 7 plus rapidement que ceux qui ont travaillé avec la loi en vigueur. Encore une fois, ces questions demandaient aux répondants de trouver et d'interpréter de l'information.

**Tableau 7** Temps moyen (en secondes) requis pour répondre à chacune des questions (chez les répondants qui ont fourni une réponse) par groupe de participants et par version de la loi utilisée

| N° | Grand public (anglais) |               |                | Grand public (français) |               |                | Utilisateurs avertis (anglais) |               |                | Utilisateurs avertis (français) |               |                |
|----|------------------------|---------------|----------------|-------------------------|---------------|----------------|--------------------------------|---------------|----------------|---------------------------------|---------------|----------------|
|    | VLS-vous               | VLS-demandeur | loi en vigueur | VLS-vous                | VLS-demandeur | loi en vigueur | VLS-vous                       | VLS-demandeur | loi en vigueur | VLS-vous                        | VLS-demandeur | loi en vigueur |
|    | (moyenne)              | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)               | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)                      | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)                       | (moyenne)     | (moyenne)      |
| Q4 | 212                    | 149           | 144            | 229                     | 181           | 257            | 54                             | 119           | 72             | 158                             | 210           | 99             |
| Q5 | 348                    | 268           | 201            | 344                     | 278           | 275            | 238                            | 277           | 131            | 232                             | 317           | 140            |
| Q6 | 287                    | 247           | 372            | 303                     | 273           | 524            | 281                            | 234           | 429            | 198                             | 229           | 433            |
| Q7 | 305                    | 375           | 360            | 322                     | 338           | 396            | 193                            | 222           | 309            | 213                             | 272           | 361            |

## Comportement en matière de recherche d'information et outils de navigation

Le comportement des répondants en matière de recherche de l'information varie considérablement entre les groupes d'utilisateurs de la version officielle et les utilisateurs d'une des deux des versions en langage simple. Ceux qui ont utilisé la loi en vigueur – ne contenant pas de table des articles et présentée différemment des versions en langage simple – ont cherché presque exclusivement les renseignements et les réponses aux questions en « explorant » le texte, en se servant souvent des notes marginales et des sous-titres comme outils de navigation principaux. Ils ont qualifié cette approche « d'extrêmement frustrante, pénible, laborieuse et déplaisante ». Ceux qui ont travaillé avec les versions en langage simple ont d'abord consulté la table générale des articles dans leur recherche d'information, mais avec plus ou moins de succès (voir ci-dessous). Comme approche stratégique de navigation alternative, ils ont aussi exploré le texte en se servant des titres des articles et des

paragraphes comme repères principaux. Ce groupe avait moins tendance à regarder les titres de haut de page, les notes marginales ou les résumés des paragraphes.

On ne dénote aucune différence importante dans le comportement en matière de recherche d'information entre le grand public et les utilisateurs avertis.

## Tables des articles (dans les versions en langage simple)

Bien que la plupart des répondants estiment que cet outil est utile et nécessaire, bon nombre de ceux qui ont travaillé avec l'une ou l'autre des versions en langage simple considèrent que la table générale des articles figurant dans les deux documents doit être améliorée et modifiée. Comme il a été mentionné plus tôt, les répondants, en majorité, ont commencé leur recherche de l'information en consultant la table générale des articles. Toutefois, un grand nombre d'entre eux ont trouvé que la table n'est pas satisfaisante et ont indiqué qu'ils ont dû y revenir à plusieurs reprises pour chercher un élément d'information particulier. En fait, divers répondants ont dit de la table des articles que « elle n'est pas bien organisée » ; « elle est la chose la plus stupide jamais vue » ; « elle prête beaucoup à la confusion ». Sont énumérés ci-dessous les raisons pour lesquelles certains participants en sont arrivés à de telles conclusions.

- plusieurs répondants pensaient (suivant la convention répandue dans le domaine des tables des matières habituelles) que les numéros apparaissant dans la table des articles indiquaient des numéros de page et non pas des numéros d'article. Ainsi, des répondants, par exemple, sont allés à la page huit pour se rendre compte que le sujet recherché n'y figure pas, car la table des articles les renvoyait plutôt à l'article 8. Bon nombre de ceux qui ont pris les numéros d'article pour des numéros de page étaient irrités (« ça m'a frustré au point de devenir furieux »). Malgré que certains aient compris la façon dont fonctionnent les numéros ou ce qu'ils représentent, les participants étaient largement en faveur soit de remplacer les numéros d'article par des numéros de page soit d'ajouter les numéros de page à la table des articles ;
- un nombre de répondants ont trouvé que la disposition et la présentation de la table des articles prêtaient à la confusion. Le texte leur semblait trop condensé (« on dirait une grosse masse d'information ») et ils n'étaient pas certains de ce qui signifiait les lignes pointillées.
- Certains participants ont été déconcertés par les nombreuses divisions de la table des articles : sections, sous-sections, titres, sous-titres et questions, et ne parvenaient pas à bien comprendre leur signification. L'un des participants a dit de ces multiples divisions qu'elles étaient « impossibles à lire... trop difficile à comprendre ». Un autre a mentionné que la table générale des articles est « tortueuse ». De plus, les tables des articles qui se trouvent au début de chaque sous-sections des versions en langage simple ont embrouillé ou retardé certains participants (« Table des matières, à chaque section il y a une autre table des matières; mettez-la au début seulement.»)
- L'opinion suivante n'a pas été largement partagée, mais un petit nombre de répondants ont trouvé que la table des articles n'est pas assez complète, car elle ne représente pas entièrement la matière de la loi. D'autres encore croient que les intitulés des articles ne reflètent pas avec précision le contenu de ces articles.

## Degré de difficulté à trouver des réponses aux questions

Après avoir répondu aux questions du module 1 de l'étude, les répondants se sont fait poser la question suivante : « Dans l'ensemble, à quel point a-t-il été difficile de trouver les réponses aux questions qui précèdent ». Comme l'indique le tableau 8, les répondants ont trouvé, en général, l'exercice assez difficile peu importe la version de la loi avec laquelle ils ont travaillé. Malgré cette difficulté « universelle », l'analyse comparative démontre que les répondants de tous les segments de la population participante ont eu plus de difficulté à trouver les réponses dans la loi en vigueur que dans les deux versions en langage simple. Bien que le grand public (anglais ou français) n'ait pas trouvé qu'il était plus facile de trouver les réponses dans l'une ou l'autre version en langage simple, les utilisateurs avertis (dans les deux langues) semblent plus enclins, en moyenne, à indiquer qu'il est plus facile de trouver les réponses dans le document de la VLS-vous.

**Tableau 8**

**Résultat moyen\* quant à la difficulté générale à trouver les réponses aux questions par population participante et par version de la loi utilisée**

| Grand public (anglais) |               |                | Grand public (français) |                |                | Utilisateurs avertis (anglais) |                |                | Utilisateurs avertis (français) |                |                |
|------------------------|---------------|----------------|-------------------------|----------------|----------------|--------------------------------|----------------|----------------|---------------------------------|----------------|----------------|
| VLS-vous               | VLS-demandeur | Loi en vigueur | VLS-vous                | VLS-demandeur  | Loi en vigueur | VLS-vous                       | VLS-demandeur  | Loi en vigueur | VLS-vous                        | VLS-demandeur  | Loi en vigueur |
| (moyenne) 4,94         | (moyenne) 5   | (moyenne) 5,94 | (moyenne) 4,87          | (moyenne) 4,81 | (moyenne) 6,07 | (moyenne) 3,57                 | (moyenne) 4,43 | (moyenne) 5    | (moyenne) 3,38                  | (moyenne) 3,75 | (moyenne) 4,88 |

\* Sur une échelle de sept points, où 1 signifie « très facile » et 7 « extrêmement difficile »

La frustration qu'ont éprouvée les répondants dans la recherche de réponses, en particulier les utilisateurs de la loi en vigueur, s'est d'abord manifestée par des gestes non verbaux faits pendant l'exercice des questions et réponses et a été par la suite corroborée par des commentaires qu'ont émis les participants au cours du module discussion du test.

Parmi les indices non verbaux variés révélant la difficulté éprouvée par les participants, on retrouve :

- les profonds soupirs ;
- le hochement de la tête et un air de consternation, de contrariété et d'exaspération ;
- le tirage des cheveux ;
- les sourires crispés d'incrédulité.

Bien que ces signes étaient présents chez tous les segments de la population visée, ils étaient plus fréquents et plus prononcés chez les membres du grand public et les utilisateurs de la loi en vigueur.

Des commentaires des participants ont étayé ces signes non verbaux. La recherche des réponses a été qualifiée de « difficile », « accablante », « bien difficile », « horrible », « douloureuse », « affreuse » et « c'était l'enfer ». Ces citations sont représentatives de l'opinion d'un bon nombre de participant peu importe la version de la loi avec laquelle ils travaillaient, bien que la frustration soit plus forte, en moyenne, chez les utilisateurs de la loi en vigueur. Ces derniers ont indiqué que l'absence d'une table des articles/matières dans leur version posait un problème particulier et rendait le défi qu'ils devaient relever excessivement intimidant. Certains participants francophones ont déclaré ce qui suit : « j'aurais aimé avoir une table des matières ou un sommaire au début. Ce n'était pas évident. Il faut lire chaque paragraphe » ; « pas de divisions, pas de table des matières ». Les répondants qui ont utilisé la loi en vigueur se sont montrés plus directs dans leur évaluation de la difficulté à trouver de l'information : « ça me semblait un labyrinthe » ; « c'est à peine si j'arrivais à trouver quoi que ce soit » ; « je ne savais par où commencer » ; « je ne faisais que chercher et chercher » ; « extrêmement difficile, je savais les réponses à tout mais je ne les trouvais pas » ; « pas accessible » ; « laborieux. On n'a pas le goût de lire. Aucun intérêt à lire ça. »

On trouve dans le tableau 9 les résultats moyens en terme de difficulté à trouver une réponse pour chacune des questions par population participante et par version de la loi utilisée. Les résultats indiquent que les répondants qui ont utilisé la loi en vigueur ont éprouvé moins de difficulté à chercher la définition d'un terme (question 5). Les versions en langage simple semblent quelque peu plus faciles à utiliser lorsqu'il faut trouver et interpréter (questions 6 et 7) de l'information de la loi.

**Tableau 9**

**Résultat moyen\* quant à la difficulté à trouver une réponse pour chacune des questions (chez ceux qui ont tenté de répondre aux questions) par population participante et par version de la loi utilisée**

| N° | Grand public (anglais) |               |                | Grand public (français) |               |                | Utilisateurs avertis (anglais) |               |                | Utilisateurs avertis (français) |               |                |
|----|------------------------|---------------|----------------|-------------------------|---------------|----------------|--------------------------------|---------------|----------------|---------------------------------|---------------|----------------|
|    | VLS-vous               | VLS-demandeur | Loi en vigueur | VLS-vous                | VLS-demandeur | Loi en vigueur | VLS-vous                       | VLS-demandeur | Loi en vigueur | VLS-vous                        | VLS-demandeur | Loi en vigueur |
|    | (moyenne)              | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)               | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)                      | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)                       | (moyenne)     | (moyenne)      |
| Q4 | 4,11                   | 2,72          | 3,33           | 4,25                    | 3,56          | 4,19           | 1,57                           | 4             | 2,43           | 3                               | 3,88          | 2,63           |
| Q5 | 4,78                   | 4,16          | 3,27           | 4,5                     | 4,53          | 3,5            | 4,14                           | 5,29          | 1,86           | 3,5                             | 4,75          | 2              |
| Q6 | 4,24                   | 3,94          | 5,43           | 4,19                    | 3,67          | 6,23           | 4,71                           | 5,14          | 6              | 2,88                            | 3,13          | 4,86           |
| Q7 | 3,39                   | 4,79          | 5,25           | 3,79                    | 3,53          | 4,78           | 2,57                           | 3,86          | 4,5            | 2,75                            | 3,38          | 4,57           |

\* Sur une échelle de sept points, où 1 signifie « très facile » et 7 « extrêmement difficile »

## Degré de difficulté à comprendre l'information une fois trouvée

Après avoir répondu aux questions du module 1 de l'étude, les répondants se sont fait poser la question suivante : « Dans l'ensemble, à quel point a-t-il été difficile de comprendre l'information une fois que vous l'avez trouvée ? ». Comme l'indique le tableau 10, les répondants ont éprouvé, en général, beaucoup de difficulté à comprendre l'information, peu importe la version de la loi avec laquelle ils travaillaient. Encore une fois, malgré cette difficulté « universelle », l'analyse comparative démontre que les répondants de la plupart des segments de la population participante ont éprouvé plus de difficulté à comprendre l'information dans la loi en vigueur que dans les versions en langage simple (quoique les différences ne soient pas très prononcées). Aucune des deux versions rédigées en langage simple ne ressort, de façon constante, comme étant plus facile à lire.

**Tableau 10**

**Résultat moyen\* quant à la difficulté générale à comprendre l'information, une fois trouvée, par population participante et par version de la loi utilisée**

| Grand public (anglais) |               |                | Grand public (français) |               |                | Utilisateurs avertis (anglais) |               |                | Utilisateurs avertis (français) |               |                |
|------------------------|---------------|----------------|-------------------------|---------------|----------------|--------------------------------|---------------|----------------|---------------------------------|---------------|----------------|
| VLS-vous               | VLS-demandeur | Loi en vigueur | VLS-vous                | VLS-demandeur | Loi en vigueur | VLS-vous                       | VLS-demandeur | Loi en vigueur | VLS-vous                        | VLS-demandeur | Loi en vigueur |
| (moyenne)              | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)               | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)                      | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)                       | (moyenne)     | (moyenne)      |
| 3,72                   | 4,74          | 4,94           | 4,33                    | 4,06          | 4,27           | 3,71                           | 3,71          | 4,14           | 3,14                            | 3,36          | 4,38           |

\* Sur une échelle de sept points, où 1 signifie « très facile » et 7 « extrêmement difficile »

Le degré assez élevé de difficulté à comprendre l'information contenue dans la loi est étayé par des commentaires qu'ont émis des participants : « J'ai dû relire des passages à plusieurs reprises » ; « Je ne comprends rien » ; « Pas mal compliqué » ; « Utilisation des mots moins communs » ; « Il est difficile

de savoir ce qui est quoi » ; « C'est une tâche pour laquelle il faut un avocat » ; « C'est un langage rebutant qui n'a aucun sens ».

Les degrés de difficulté que les répondants déclarent avoir éprouvée dans la recherche et la compréhension de l'information dans n'importe quelle version de la loi ne se reflètent pas dans le degré de confiance éprouvée par les répondants en ce qui concerne « l'exactitude » de leurs réponses aux questions sur la compréhension et la navigation. Étant donné la difficulté signalée par les répondants, on aurait pu supposer qu'ils n'étaient pas si sûrs de l'exactitude de leurs réponses. Cependant, comme l'indique le tableau 11, les répondants sont, généralement, plutôt confiants que leurs réponses aux quatre premières questions du test sont exactes (bien que ce ne soit pas nécessairement le cas pour plusieurs, étant donné les nombreuses mauvaises réponses enregistrées). Il n'y a pas de différences constantes perceptibles dans les degrés de confiance déclarés si on compare la version de la loi utilisée par un segment particulier de la population participante.

Il faut souligner le nombre élevé de répondants qui ont déclaré avoir passablement confiance et qui avaient une réponse « incorrecte ». Cette situation peut avoir un lien avec le « stress » accompagnant le test ou le fait que les répondants ne soient pas prêts à reconnaître une erreur, mais pourrait également supposer que certaines personnes qui lisent et interprètent la loi elles-mêmes risquent de prendre des décisions et des mesures en se fondant sur une compréhension erronée de la loi.

**Tableau 11** **Résultat moyen\* quant à la confiance d'avoir trouvé la bonne réponse pour chacune des questions (chez ceux qui ont fourni une réponse) par population participante et par version de la loi utilisée**

| N° | Grand public (anglais) |               |                | Grand public (français) |               |                | Utilisateurs avertis (anglais) |               |                | Utilisateurs avertis (français) |               |                |
|----|------------------------|---------------|----------------|-------------------------|---------------|----------------|--------------------------------|---------------|----------------|---------------------------------|---------------|----------------|
|    | VLS-vous               | VLS-demandeur | Loi en vigueur | VLS-vous                | VLS-demandeur | loi en vigueur | VLS-vous                       | VLS-demandeur | loi en vigueur | VLS-vous                        | VLS-demandeur | Loi en vigueur |
|    | (moyenne)              | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)               | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)                      | (moyenne)     | (moyenne)      | (moyenne)                       | (moyenne)     | (moyenne)      |
| Q4 | 4,79                   | 5,06          | 4,87           | 3,93                    | 4,47          | 3,87           | 6                              | 4,71          | 4,86           | 5,29                            | 4             | 4,88           |
| Q5 | 5,06                   | 5,44          | 6,21           | 5,17                    | 4,71          | 4,64           | 5                              | 5,71          | 5,14           | 5,5                             | 5,29          | 5,25           |
| Q6 | 4,94                   | 5,5           | 5              | 4,13                    | 5,07          | 4              | 6                              | 4             | 1              | 5,25                            | 5,38          | 2,75           |
| Q7 | 5,27                   | 5,40          | 6,67           | 5                       | 5,07          | 4,29           | 6,14                           | 5,29          | 6,6            | 5,5                             | 5,43          | 4,4            |

\* Sur une échelle de sept points, où 1 signifie « pas confiant du tout » et 7 « extrêmement confiant »

## Attente en terme de difficulté et confiance en l'avenir

À la fin du module 1 de l'étude, les répondants ont dû répondre à la question suivante : « Selon vous, devrait-il être difficile de trouver, dans la *Loi sur l'assurance-chômage* du Canada, les réponses aux questions que vous pourriez vous poser à propos de l'assurance-emploi ? ». Comme l'indique le tableau 12, les répondants croient que la recherche d'information devrait être plus simple que ce qu'ils ont éprouvé lors de l'étude (voir le tableau 8), mais ils ne s'attendent pas à ce que ce soit très simple. Les répondants admettent dans une certaine mesure la complexité inhérente à la recherche de renseignements dans un texte juridique.

**Tableau 12**

**Résultat moyen\* quant à l'attente en terme de difficulté à trouver des réponses aux questions à propos de l'assurance-emploi dans la *Loi sur l'assurance-emploi* du Canada par population participante et par version de la loi utilisée**

| Grand public (anglais) |                   |                   | Grand public (français) |                   |                   | Utilisateurs avertis (anglais) |                   |                   | Utilisateurs avertis (français) |                   |                  |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------|-------------------|------------------|
| VLS-vous               | VLS-demandeur     | Loi en vigueur    | VLS-vous                | VLS-demandeur     | Loi en vigueur    | VLS-vous                       | VLS-demandeur     | Loi en vigueur    | VLS-vous                        | VLS-demandeur     | Loi en vigueur   |
| (moyenne)<br>2,94      | (moyenne)<br>2,37 | (moyenne)<br>3,38 | (moyenne)<br>3,8        | (moyenne)<br>2,63 | (moyenne)<br>3,47 | (moyenne)<br>2,86              | (moyenne)<br>2,29 | (moyenne)<br>2,29 | (moyenne)<br>1,71               | (moyenne)<br>2,88 | (moyenne)<br>1,5 |

\* Sur une échelle de sept points, où 1 signifie « très facile » et 7 « extrêmement difficile »

Fait intéressant, en soustrayant le résultat moyen obtenu, en terme de difficulté à répondre aux questions lors de l'étude, de la difficulté appréhendée par le répondants à trouver des réponses aux questions sur l'assurance-emploi dans la *Loi sur l'assurance-emploi*, nous constatons que les utilisateurs de la loi en vigueur obtiennent la plus grande différence négative. Autrement dit, ces utilisateurs sont plus enclins, en moyenne, que les groupes qui ont travaillé avec les versions en langage simple, à avoir des écarts plus grands entre la difficulté éprouvée et la difficulté appréhendée. Ceux qui ont travaillé avec la loi en vigueur ont trouvé la recherche de réponses beaucoup plus difficile qu'elle ne devrait l'être à leur avis.

À la fin du test formel, deux autres questions étaient posées aux répondants : « En vous fondant sur l'exercice d'aujourd'hui, êtes-vous confiant(e) que vous pourriez trouver les réponses à des questions portant sur n'importe quelle loi si celle-ci était présentée dans un format semblable à celui dans lequel la loi que vous venez d'examiner était présentée ? »; la seconde question, similaire, portait toutefois sur la confiance à comprendre l'information. Les résultats figurent aux tableaux 13 et 14 qui suivent.

Comme l'indiquent ces deux tableaux, la confiance du grand public dans la recherche de réponses et la compréhension de l'information ne varie pas de façon significative peu importe la version de la loi utilisée. Toutefois, les utilisateurs avertis qui ont travaillé avec les versions en langage simple sont plus susceptibles, de façon constante, d'avoir davantage confiance qu'ils peuvent trouver et comprendre l'information que ceux qui ont travaillé avec la loi en vigueur.

**Tableau 13**

**Résultat moyen\* quant à la confiance égard à la *recherche* de réponses aux questions dans n'importe quelle loi si celle-ci était présentée dans un format semblable à celui de la loi étudiée par population participante et par version de la loi utilisée**

| Grand public (anglais) |                   |                  | Grand public (français) |                   |                   | Utilisateurs avertis (anglais) |                   |                   | Utilisateurs avertis (français) |                   |                   |
|------------------------|-------------------|------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| VLS-vous               | VLS-demandeur     | Loi en vigueur   | VLS-vous                | VLS-demandeur     | Loi en vigueur    | VLS-vous                       | VLS-demandeur     | Loi en vigueur    | VLS-vous                        | VLS-demandeur     | Loi en vigueur    |
| (moyenne)<br>3,94      | (moyenne)<br>3,32 | (moyenne)<br>3,5 | (moyenne)<br>3,13       | (moyenne)<br>3,75 | (moyenne)<br>3,27 | (moyenne)<br>4,29              | (moyenne)<br>3,29 | (moyenne)<br>2,57 | (moyenne)<br>4,43               | (moyenne)<br>4,88 | (moyenne)<br>3,63 |

\* Sur une échelle de sept points, où 1 signifie « très facile » et 7 « extrêmement difficile »

**Tableau 14**

**Résultat moyen\* quant à la confiance égard à la *compréhension* de l'information contenue dans n'importe quelle loi si celle-ci était présentée dans un format semblable à celui de la loi examinée par population participante et par version de la loi utilisée**

| Grand public (anglais) |                   |                   | Grand public (français) |                |                  | Utilisateurs avertis (anglais) |                   |                | Utilisateurs avertis (français) |                   |                   |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|----------------|------------------|--------------------------------|-------------------|----------------|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| VLS-vous               | VLS-demandeur     | Loi en vigueur    | VLS-vous                | VLS-demandeur  | Loi en vigueur   | VLS-vous                       | VLS-demandeur     | Loi en vigueur | VLS-vous                        | VLS-demandeur     | Loi en vigueur    |
| (moyenne)<br>4,17      | (moyenne)<br>3,26 | (moyenne)<br>3,44 | (moyenne)<br>3,47       | (moyenne)<br>4 | (moyenne)<br>3,5 | (moyenne)<br>4,86              | (moyenne)<br>3,29 | (moyenne)<br>3 | (moyenne)<br>4,43               | (moyenne)<br>4,63 | (moyenne)<br>2,88 |

\* Sur une échelle de sept points, où 1 signifie « très facile » et 7 « extrêmement difficile »

Dans l'ensemble, les résultats présentés dans ce chapitre du rapport semblent indiquer que la recherche de l'information dans une loi et la compréhension du fond et des subtilités d'une loi constituent un défi pour le grand public et pour les lecteurs avertis de la loi. Cependant, dans ce contexte, les résultats montrent également que les versions rédigées en langage simple de la loi sont plus conviviales, inspirent davantage confiance et facilitent la recherche et la compréhension des renseignements contenus dans un texte de loi.

## **IV. Évaluations comparatives de la présentation de l'information de la Loi sur l'assurance-emploi**

*La présente section examine les préférences qu'ont montrées les répondants à l'égard des différentes façons dont l'information est présentée dans la Loi sur l'assurance-emploi (a.-e.). Ils ont dû répondre à une série de questions contenue dans le cahier de consultation ainsi qu'à d'autres questions par écrit où on les invitait à comparer, en un premier temps, la loi en vigueur avec la VLS-demandeur, puis les deux versions rédigées en langage simple entre elles. Il faut souligner qu'au chapitre de la présentation générale, les versions rédigées en langage simple « demandeur » et « vous » ne présentent aucune différence. Les commentaires des participants sur un certain nombre de points concernant les outils de navigation et la présentation de l'information sont aussi étudiés dans cette section.*

### **Évaluations comparatives de la version en langage simple-demandeur et la loi en vigueur**

Comme l'indique le tableau 15, les répondants de tous les groupes de participants ont une préférence marquée pour la présentation de la version en langage simple (demandeur) et ce, pour tous les points testés (en comparaison avec la loi en vigueur). Une forte majorité de participants (quoique relativement moindre en ce qui concerne les utilisateurs avertis anglophones) ont affirmé ce qui suit :

- dans l'ensemble, ils préfèrent chercher de l'information sur la loi de l'a.-e. dans la version en langage simple;
- leur préférence se porte sur la façon dont les textes anglais et français sont présentés dans la version en langage simple;
- ils ont aimé mieux la présentation des notes marginales dans la version en langage simple;
- ils ont préféré la taille des caractères utilisée dans la version en langage simple, parce qu'elle est plus facile à lire.

**Tableau 15**

**Évaluation comparative entre la version en langage simple (« demandeur ») et la loi en vigueur en fonction de différents éléments et aspects – préférences des répondants**

| Éléments / Aspects                                    | Grand public (anglais)  |                          | Grand public (français) |                          | Utilisateurs avertis (anglais) |                          | Utilisateurs avertis (français) |                          |
|---|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|   | Préfèrent VLS-demandeur | Préfèrent Loi en vigueur | Préfèrent VLS-demandeur | Préfèrent Loi en vigueur | Préfèrent VLS-demandeur        | Préfèrent Loi en vigueur | Préfèrent VLS-demandeur         | Préfèrent Loi en vigueur |
|   | %                       | %                        | %                       | %                        | %                              | %                        | %                               | %                        |
| Préférence générale (pour trouver de l'information)   | 89                      | 9                        | 88                      | 12                       | 71                             | 29                       | 96                              | 4                        |
| Présentation de l'anglais et du français              | 91                      | 9                        | 85                      | 13                       | 76                             | 24                       | 92                              | 8                        |
| Notes marginales (pour trouver de l'information)      | 79                      | 21                       | 79                      | 21                       | 62                             | 38                       | 88                              | 12                       |
| Taille des caractères (plus facile à lire)            | 94                      | 4                        | 98                      | 2                        | 95                             | 5                        | 96                              | 4                        |
| Taille des caractères (pour trouver de l'information) | 85                      | 9                        | 96                      | 4                        | 81                             | 19                       | 96                              | 4                        |

\* Veuillez noter que le total des pourcentages n'arrive pas nécessairement à 100, car les données ont été arrondies et les réponses « pas de préférence », « je ne sais pas » et « pas d'opinion » n'ont pas été retenues.

Un répondant a résumé la pensée d'un bon nombre d'autres avec ce commentaire : la loi en vigueur se lit comme « une loi » (commentaire négatif), alors que la version en langage simple tient plus du « manuel d'instruction » (commentaire positif). Un autre participant a affirmé ce qui suit à propos de la version en langage simple : « J'ai bien aimé ça. Très clair. Ce sera idéal. »

Ce qui suit décrit dans les grandes lignes les raisons soutenant les préférences qu'ont montrées les participants, tel que mentionnées ci-dessus.

**Présentation des textes anglais et français**

Dans la version de la loi en vigueur, les textes français et anglais sont en colonnes juxtaposées sur une même page, tandis que dans la version en langage simple fournie aux participants, les textes anglais et français sont disposés sur deux pages distinctes, l'anglais étant sur la page gauche et le français sur la page droite. Comme il a déjà été mentionné, la grande majorité des répondants de tous les groupes de participants optent pour la présentation des

textes anglais et français de la version en langage simple.

Essentiellement, il leur semble que la présentation des pages distincte est plus facile à lire et qu'elle prête moins à confusion. Un certain nombre de participants ont affirmé avoir trouvé visuellement désagréables les colonnes juxtaposées. Un participant a dit de la version en langage simple pour laquelle il a opté qu'elle était « plus facile à suivre que les colonnes, car il est naturel de lire chaque colonne, comme pour un journal... les textes anglais et français côte à côte interrompent le fil des pensées car il faut chercher la suite du texte. »

Par contre, il ne faut pas conclure pour autant que la présentation des pages distinctes recueille un appui unanime. En fait, certains participants (anglophones et francophones) ont trouvé que cette formule prête autant à confusion que les colonnes juxtaposées (« Il était quelque peu difficile de s'y retrouver »; « Je continuais à lire le texte français en pensant qu'il s'agissait de la suite de l'anglais »). Un certain nombre de participants (des deux langues) seraient d'avis qu'il faudrait rédiger des versions distinctes de la loi, l'une en anglais et l'autre en français. Pour la plupart, ils ont affirmé qu'il est inutile d'avoir le texte de l'autre langue et qu'un document contenant les deux langues est plus difficile à manipuler et que cela représente du gaspillage de papier. Un participant des groupes de consultation français a dit ceci : « Moi, je trouve qu'on doit avoir un guide en français et en anglais – recto verso. Ça découragerait moins si c'était moins volumineux. ». De plus, certains participants, pour la plupart des anglophones, trouvent que la numérotation des pages dans la version en langage simple est compliquée : ils étaient incertains de la signification des lettres « e » et « f » et ne comprenaient pas la raison pour laquelle les numéros de page reviennent deux fois dans tout le texte.

Les quelques participants qui ont préféré la présentation des textes anglais et français en colonnes juxtaposées, ont apprécié cette formule qui permet de consulter rapidement et d'effectuer des comparaisons entre les textes (« J'aime bien que c'est le texte français/anglais parce que... oops, le texte n'est pas clair en français, on peut aller vérifier en anglais pour voir si ça veut dire exactement la même chose ») ou, dans le cas des utilisateurs avertis, parce qu'ils sont habitués à ce type de présentation.

## **Présentation des notes marginales**

Une majorité de répondants parmi chacun des groupes de participants préfèrent les notes marginales telle que les présente la version rédigée en langage simple pour trouver des renseignements dans la loi sur l'a.-e., quoique la présentation des notes dans la loi en vigueur récolte également de nombreux appuis.

Parmi ceux qui préfèrent les notes marginales de la version en langage simple, la majorité considère qu'elles sont plus claires, plus faciles à lire et plus descriptives. D'après ce groupe, comme les notes sont plus détaillées et leurs caractères plus gros et compte tenu de la façon dont les numéros d'articles sont présentés, il est plus facile de trouver les renseignements voulus, d'identifier les sujets d'intérêt et de naviguer dans le document.

## Taille des caractères

Quant aux participants qui aiment mieux la présentation des notes marginales de la loi en vigueur, ils estiment, en général, que les notes dans la version en langage simple « ne ressortent pas assez », c'est-à-dire qu'elles se perdent dans le texte principal. En comparaison, ce groupe trouve que les notes marginales dans la loi en vigueur « ressortent véritablement » et qu'elles « sautent aux yeux » tout en étant concises et n'accaparant pas toute l'attention.

Les répondants ont presque tous affiché une préférence pour la taille des caractères avec laquelle le texte de la version en langage simple est écrit lorsqu'il s'agit de trouver des renseignements dans la loi sur l'a.-e. Pratiquement tous les répondants affirment avoir trouvé que la taille des caractères dans la version en langage simple est plus facile à lire.

Un bon nombre de participants ont trouvé que le texte de la loi en vigueur est trop petit et trop dense (« I didn't like the small print [Je n'ai pas aimé les petits caractères] »; « You can't see the words [On n'arrive pas à voir les mots] »; « I thought I was going blind [Je croyais que je devenais aveugle] »; « Les caractères trop petits sont très difficiles à lire »). Les caractères plus gros du texte de la version rédigée en langage simple en facilitent la lecture et est beaucoup plus clair et convivial. Ceci, combiné à l'espacement des lignes, améliore particulièrement la lisibilité. Ils ont été nombreux à trouver qu'il est plus facile de trouver des intitulés dans la version rédigée en langage simple (certains sont tout de même d'avis que les grandes divisions devraient être en caractères gras, ce qui aiderait à les faire mieux ressortir : « Pas de différence entre les titres et les sous-titres. »)

Quant aux quelques participants qui ont préféré la taille des caractères de la loi en vigueur, la plupart ont affirmé aimer l'idée d'avoir plus de renseignements sur une même page. Certains, des utilisateurs avertis en particulier, sont simplement habitués à cette présentation. D'autres la trouvent avantageuse parce qu'elle utilise moins de papier ou qu'on tourne les pages moins souvent (« Le A, ça contient plus d'information. On n'a pas beaucoup de temps. Mieux si on a moins de pages à tourner »).

En général, la discussion en groupe sur les mérites relatifs de la version en langage simple révèle que ses forces principales, si on les compare à celles de la loi en vigueur, sont les suivantes (sans ordre particulier) :

- les titres et sous-titres en caractères gras, la mise en page avec les listes à puces et une meilleure organisation perçue du contenu favorisant la recherche, aidant à délimiter les sujets et facilitant la lecture;
- la table des articles;
- les caractères plus gros (« Grands caractères, c'est primordial. Les caractères gros simplifient les choses ») et davantage d'espace blanc;

- le langage plus simple et plus convivial qui permet au lecteur de se retrouver plus facilement dans le contenu (« Assez accessible, dans le sens que l'information est claire et simple »; « Le langage dans le texte est plus facile à lire. Beaucoup plus clair, plus facile que les textes actuels. N'importe quelle personne peut le prendre et n'aura pas de la difficulté à obtenir leur information »);
- l'apparence visuelle moins intimidante dans l'ensemble (« doesn't look like a dictionary [ça ne ressemble pas à un dictionnaire] »; « doesn't look as scary [ce n'est pas aussi effrayant que ça en a l'air] »; « looks more refreshing [le texte semble plus rafraîchissant] »; « you might actually try and look for stuff [vous pourriez être tenté d'essayer de trouver de l'information] »);
- la présentation des textes anglais et français sur des pages différentes;
- la mise en évidence des mots clés qui se trouvent dans la section des définitions (bien qu'on signale certaines préoccupations concernant l'utilisation du soulignement comme technique de mise en évidence – voir ci-dessous);
- le renvoi au sujet (section et sous-section) au haut de la page.

En comparaison, la loi en vigueur a été l'objet de critiques :

- « semble vieillotte » et « fatiguée »;
- mise en page médiocre, utilisant des caractères trop petits et généralement trop difficiles à lire;
- ne contient pas de table des articles ou des matières;
- semble trop juridique et bureaucratique;
- trop intimidante.

Selon les commentaires des répondants, la clarté du contenu de la Loi de l'assurance-emploi est beaucoup plus importante que la longueur du document. Pratiquement tous les répondants de chacun des groupes de participants préféreraient utiliser une version en langage simple de la loi même si celle-ci était de 30 % à 50 % plus longue que la loi en vigueur. La plupart affirment qu'il vaut mieux faire un compromis sur la longueur additionnelle pour avoir une loi plus facile à lire.

La faible minorité qui préfère la loi en vigueur donne généralement les raisons suivantes :

- la loi en vigueur est plus courte et nécessite moins de papier;
- ils préfèrent la présentation en colonnes juxtaposées du texte anglais et français;

- la loi en vigueur se lit plus comme une loi « vraie » et « officielle »; certains utilisateurs avertis ont exprimé leur préoccupation concernant la réécriture de la loi en langage simple qui pourrait miner l'interprétation légale de l'ancienne loi et causer la perte des gains obtenus en faveur du prestataire par l'interprétation juridique de la loi;
- les notes marginales sont plus claires et plus faciles à repérer rapidement;
- les définitions sont placées au début de la loi;
- le style de la loi en vigueur est connu des nombreux utilisateurs avertis.

### ***Évaluations comparatives des versions en langage simple « demandeur » et « vous »***

Pour poursuivre l'étude des préférences à l'égard des techniques de rédaction en langage simple, on a distribué aux répondants des extraits tirés de la loi sur l'a.-e. rédigés en langage simple de deux manières différentes et on leur a demandé lequel des deux styles de rédaction choisiraient-ils pour trouver de l'information dans la loi. Le tableau 16, ci-dessous, détaille les principales constatations sur ces questions.

Comme l'indique le tableau 16, une majorité de répondants, qui va de faible à modérée, dans trois des groupes de participants préfère la version en langage simple « vous » pour un certain nombre d'aspects. À l'opposé, principalement dans le groupe des utilisateurs avertis anglophones, les participants préfèrent la version « demandeur » (voir ci-dessous la description des éléments étudiés).

Tableau 16

**Évaluations comparatives entre les versions en langage simple en fonction de différents éléments et aspects – préférences des répondants**

| Éléments / Aspects  | Grand public (anglais)  |                    | Grand public (français) |                    | Utilisateurs avertis (anglais) |                    | Utilisateurs avertis (français) |                    |
|---|-------------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|
|   | Préfèrent VLS-demandeur | Préfèrent VLS-vous | Préfèrent VLS-demandeur | Préfèrent VLS-vous | Préfèrent VLS-demandeur        | Préfèrent VLS-vous | Préfèrent VLS-demandeur         | Préfèrent VLS-vous |
| Rédaction générale (pour trouver de l'information)        | 36                      | 60                 | 23                      | 56                 | 57                             | 38                 | 38                              | 54                 |
| Formulation des intitulés (pour trouver de l'information) | 47                      | 51                 | 23                      | 67                 | 76                             | 24                 | 29                              | 67                 |
| Techniques de rédaction (pour trouver de l'information)   | 30                      | 68                 | 27                      | 60                 | 62                             | 38                 | 50                              | 46                 |

\* Veuillez noter que le total des pourcentages n'arrive pas nécessairement à 100, car les données ont été arrondies et les réponses « pas de préférence », « je ne sais pas » et « pas d'opinion » n'ont pas été retenues.

En ce qui concerne la « rédaction générale » et « la formulation des intitulés », il y a deux grandes différences entre les deux versions qu'ont reçues les répondants. Dans la version « vous », ce pronom remplace la référence juridique habituelle au « demandeur » et les intitulés sont présentés sous la forme de question (par exemple, « Comment devez-vous présenter votre demande initiale de prestations? »); dans la version « demandeur », les intitulés de section sont des énoncés (par exemple, « Modalités de présentation de la demande initiale de prestations »). Pour la question liée à la « rédaction générale », on n'a pas signalé aux participants cette différence avant de leur demander de choisir l'une des deux versions. La question qui leur était posée était la suivante : « Dans l'ensemble, sur le plan du langage, quelle version préféreriez-vous utiliser pour chercher de l'information dans la *Loi sur l'assurance-emploi*? » Cette question sur la « formulation des intitulés » demandait aux répondants d'examiner la différence entre les intitulés de section qui prennent la forme de question ou d'énoncé, selon la version.

Pour la question sur les « techniques de rédaction », les participants ont reçu deux extraits en langage simple. Une seule

différence entre ces deux extraits : l'une d'elles utilise le mot « vous » et l'autre, le mot « demandeur ». Cette question demandait aux lecteurs de s'attarder sur cette différence importante.

Les répondants qui préfèrent la version « vous » pour ce qui est de la rédaction générale, la formulation des intitulés ou des techniques de rédaction, donnent les raisons suivantes :

- Un bon nombre affirment préférer la référence plus « personnel » (« It refers to me as the person applying for EI [Ce mot fait référence à moi en tant que personne présentant une demande d'assurance-emploi] »; « It speaks directly to you [Ça interpelle directement] »; « More individualized [Plus individualisé] »; « Directed at me [Ça me cible] »; « More directed to the people who need the service [Ça cible davantage les gens qui ont besoin du service] »; « Vous, ça s'adresse un peu plus à moi »; « Je préfère "vous". On se plaint toujours qu'on est fiché par numéro. "Vous" donne l'impression qu'on s'adresse à quelqu'un »). Un certain nombre de participants trouvent que l'utilisation du pronom « vous » est plus conviviale et moins intimidante. La plupart des critiques émises à l'égard du mot « demandeur » lui reprochent d'être trop « froid » et imposant, incompréhensible, « trop officiel et bureaucratique », « très juridique et clinique », « trop juridique à dire » et d'avoir le défaut d'être ancré dans le jargon des avocats.
- Certains participants optent pour "vous", car ce mot est plus court (« "You" is three letters, claimant is eight letters ["You" s'écrit en trois lettres, et "claimant", en huit lettres] »), plus clair et plus facile à comprendre (« simpler, better for people with low literacy [Plus simple, c'est mieux pour les personnes peu alphabétisées] »; « vous, c'est simple et direct »).
- Certains participants préfèrent les intitulés de section qui prennent la forme de questions. Un nombre d'entre eux affirment qu'ils ne consulteraient la loi que pour trouver des réponses à des questions et qu'il leur serait plus facile de trouver de l'information avec des intitulés de section qui empruntent la même formulation que leurs questions (« Une question est plus facile à comprendre »; « Quand je cherche de quoi là-dedans, c'est parce que j'ai une question et j'ai plus de chance que ma question se trouve dans le style des questions que je me pose »; « Parce que je fais une demande je vais m'interroger – qu'est-ce qu'il faut que je fasse? Si c'est écrit de la même manière, la manière que je pense – une question – je cherche une réponse à ma question »).

Les participants qui préfèrent la version « demandeur » pour la rédaction générale, la formulation des intitulés ou les techniques de rédaction donnent les raisons suivantes :

- Nombreux sont ceux qui estiment que la référence au demandeur est moins ambiguë et plus facile à comprendre, certains participants affirmant qu'on ne sait trop qui le mot

"vous" désigne : est-ce le lecteur, qui n'est peut-être pas un demandeur de l'assurance-emploi, ou est-ce quelqu'un d'autre? (« "Vous" peut causer des ambiguïtés. Si on fait quelque chose pour une amie, "demandeur" est plus clair »; « "Demandeur", c'est plus précis. "Vous", c'est tout le monde. »; « I may be reading this for someone else [Peut-être lirais-je ce texte pour une autre personne] »; « When you're reading the law, it's not necessarily for yourself [On ne lit pas toujours une loi pour soi-même] »). Le mot « demandeur » est apprécié pour son « caractère universel » (il peut désigner quelque d'autre que la personne qui lit la loi), sa précision et parce qu'il minimise les erreurs d'interprétation.

- Certains participants préfèrent le mot « demandeur », estimant simplement qu'il ressort davantage que le mot « vous » dans le texte.
- Un certain nombre de participants, en particulier des utilisateurs avertis des deux langues, trouvent que le mot « demandeur » est plus approprié tant pour l'oreille que pour la précision juridique et formelle. (« More formal and concise [Plus formel et plus précis] »; « More professional than "you" [Plus professionnel que "vous" ] »; « Legally, claimant seems more powerful [juridiquement, "demandeur" semble avoir plus de poids] »). « I may be old-fashioned...but I think legislation should be more formal [Peut-être suis-je vieux jeu, a fait part un utilisateur averti, mais je suis d'avis qu'une loi doit être plus formelle] ». Un homologue, avocat de profession, a fait remarquer qu'il serait tout à fait déplacé d'être obligé de lire la version-vous de la loi à un juge : « je renvoie votre honneur à l'article X, qui stipule ce qui suit : "vous..." ».
- Un bon nombre de participants qui préfèrent le mot « vous » conviennent que « demandeur » est un terme plus objectif et neutre. Ce dernier ne désigne ni n'interpelle en particulier le lecteur pas plus qu'il ne « constitue une menace ». En fait, on a souvent dit du pronom "vous" qu'il faisait paternaliste et que son ton est accusateur (« Personalizing kind of bothered me...I may not want to be on unemployment...it's a little bit in your face [Ce genre de personnalisation m'embête... Je n'ai peut-être pas voulu devenir chômeur... c'est un peu comme si ça se lisait sur mon visage] »; « Moins accusateur de dire "prestataire" »; « It's demeaning [C'est avilissant] »; « "You" is accusatory...you're unemployed ["Vous" est accusateur... et vous êtes sans emploi] »; « "You" has a patronizing tone and suggestion to it ["Vous" a un ton paternaliste et suggère cette tendance] »; « I don't like the way "you" makes me feel [Je n'aime pas l'effet que me fait le mot "vous"] »).
- Certains participants étaient incertains de la signification du pronom pluriel indéfini « they » employé dans la version anglaise en langage simple. Bien que, pour la plupart des répondants, il ait été clair que ce terme désigne le demandeur (« qui d'autre cela peut bien être? » au dire d'un participant), certains se sont tout de même demandé si « they » veut dire « tous les demandeurs en tant que groupe » ou les personnes

qui prennent des décisions à l'égard des demandes. Par contre, l'imprécision de la rédaction et le style grammatical « douteux » ont simplement ennuyé (ou dans quelques cas froissé) certains participants même s'ils comprennent la signification de ce pronom.

- Un certain nombre de participants privilégient les intitulés de section sous la forme d'énoncé, au détriment de ceux sous forme de question. Ils estiment qu'un énoncé est plus facile à comprendre ou se conforme davantage à la formalité recherchée pour les textes juridiques.

Malgré que plusieurs répondants ont témoigné leur préférence pour la version « vous » au cours du volet questionnaire autoadministré du test, un certain nombre d'entre eux ont reconsidéré leur choix après avoir entendu au cours du volet discussion de la recherche, certaines des opinions en faveur de la version « demandeur » et contre la version « vous ». Sans vouloir accorder trop d'importance à l'effet de la discussion, il est clair que l'appui qu'avait récolté la VLS-vous au début s'est quelque peu érodé. Néanmoins, cette version continuait d'être le choix de bon nombre de répondants, en particulier ceux du grand public. Par conséquent, on ne peut établir avec certitude laquelle des deux versions est privilégiée par les répondants.

Tout bien considéré, les constatations, quoique non concluantes, de la recherche dans son ensemble semblent indiquer que la future version rédigée en langage simple de la *Loi sur l'assurance-emploi* devrait être centrée sur l'emploi du terme « demandeur ». Si l'on se fie aux réactions de répondants qui ont employé les deux versions et aux commentaires qu'ils ont émis au cours de la discussion, les « effets négatifs » possible d'une rédaction employant le mot « vous » risquent de l'emporter sur les effets positifs.

Les principaux résultats à l'appui de l'usage de « demandeur » sont les suivants :

- en moyenne, ceux qui ont employé la version en langage simple « demandeur » dans la partie de l'étude réservée à la compréhension et à la navigation, ont répondu à un nombre plus élevé de questions et ont fourni un nombre légèrement plus élevé de réponses correctes;
- le terme « demandeur » est beaucoup moins susceptible de froisser ou d'être rebutant, bien que certains ne le trouvent pas aussi personnalisé ou convivial que « vous ».
- les participants sont beaucoup plus clairs lorsqu'il s'agit de trouver à qui le mot « demandeur » renvoie. Cela aide à éliminer l'incertitude et l'ambiguïté.

L'étude indique également que les participants, généralement préfèrent l'usage de questions dans les intitulés (« Une question, c'est moins impersonnel, moins juridique »). Il faudrait en tenir compte dans la rédaction des intitulés en formulant des questions sans employer le mot « vous ».

## ***Disposition des alinéas/listes à puce***

Les répondants ont reçu deux versions différentes d'un même extrait de la loi. Dans la première version, l'information est contenue dans une phrase continue, se lisant comme suit : « Vous êtes admissible aux prestations de maternité si vous êtes enceinte et que vous avez exercé un emploi assurable pendant au moins 700 heures au cours de votre période de référence. » Dans la seconde version, la même phrase est scindée en un énoncé principal suivi de deux puces, comme suit (veuillez vous référer à l'annexe, où figure l'extrait dans sa disposition originale) :

- « Vous êtes admissible aux prestations de maternité si :
- a) d'une part, vous êtes enceinte;
  - b) d'autre part, vous avez exercé un emploi assurable pendant au moins 700 heures au cours de votre période de référence. »

Comme l'indique le tableau 17, une grande majorité de répondants de tous les groupes de participants préfèrent la formule de la liste à puces, estimant qu'elle est plus facile à comprendre et à lire. (« There is no question that both criteria must be fulfilled [On ne doute pas qu'il faille répondre aux deux critères] »; « You get the information at a glance [l'information est disponible d'un seul coup d'œil] »). De plus, un certain nombre de répondants affirment que la scission du texte permet au lecteur d'accorder une attention plus grande au fait qu'il y a deux critères. Fait à remarquer, les répondants qui préfèrent la méthode de la phrase continue évoquent aussi sa simplicité et sa facilité de compréhension. Certaines d'entre elles estiment que la séparation en deux points distincts rend le texte moins précis et incite le lecteur à interpréter chaque puce comme une condition suffisante pour l'admissibilité. D'autres ont simplement affirmé ne pas aimer l'apparence de la formule de la liste à puces « fragmentée ».

Tableau 17

### Évaluations comparatives entre les versions en langage simple en fonction de la disposition des alinéas – préférences des répondants

| Éléments / Aspects                                   | Grand public (anglais) |                              | Grand public (français) |                              | Utilisateurs avertis (anglais) |                              | Utilisateurs avertis (français) |                              |
|--|------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
|  | Présentation (phrase)  | Présentation (liste à puces) | Présentation (phrase)   | Présentation (liste à puces) | Présentation (phrase)          | Présentation (liste à puces) | Présentation (phrase)           | Présentation (liste à puces) |
| Présentation (plus claire et plus facile à utiliser) | 21 %                   | 77 %                         | 27 %                    | 69 %                         | 5 %                            | 95 %                         | 29 %                            | 71 %                         |

\* Veuillez noter que le total des pourcentages n'arrive pas nécessairement à 100, car les données ont été arrondies et les réponses « pas de préférence », « je ne sais pas » et « pas d'opinion » n'ont pas été retenues.

Dans un autre examen des préférences à l'égard des différents styles de disposition des alinéas, on a soumis aux répondants deux versions rédigées en langage simple d'un court extrait de la *Loi sur l'assurance-emploi*. La version A se lit comme suit (veuillez voir l'annexe, où figure l'extrait dans sa disposition originale) :

Exclusion pour perte d'emploi attribuable à un conflit collectif

Votre exclusion pour perte d'emploi attribuable à un conflit collectif est suspendue si :

- a) d'une part, la Commission serait tenue de vous verser des prestations de formation, des prestations de maladie, des prestations de maternité ou des prestations parentales si vous n'étiez pas exclu;
- b) d'autre part, vous prouvez que vous aviez, avant l'arrêt de travail, prévu vous absenter de votre emploi pour le motif qui vous rend admissible à ces prestations et effectué des démarches à cet effet.

La version B est identique à la précédente, sauf que la puce (b) se lit comme suit :

- b) vous prouvez que, avant l'arrêt de travail :
  - (i) vous aviez prévu vous absenter de votre emploi pour le motif qui vous rend admissible à ces prestations et
  - (ii) vous aviez effectué des démarches à cet effet.

Les versions A et B ont été distribuées au hasard aux répondants

de chacun des groupes de participants. On leur a ensuite demandé de répondre à la question suivante :

« Carole, comme ses 115 collègues, est en grève depuis deux mois. Quand la grève a été déclenchée, elle était enceinte de 7 mois. La loi précise qu'une personne ne peut toucher de prestations d'assurance-emploi si elle cesse de travailler en raison d'une grève. Or, il s'adonne que la grève se poursuit au moment où Carole accouche. S'il n'y avait pas de grève, Carole serait par ailleurs, admissible aux prestations de maternité. À l'aide du texte qu'on vous a fourni, expliquez ce que Carole doit démontrer pour obtenir des prestations de maternité »

Le tableau 18 ci-dessous présente un certain nombre de constatations intéressantes quant aux réponses données à cette question. Tout d'abord, peu de répondants sont parvenus à trouver la bonne réponse, qui comporte les deux éléments suivants : avant l'arrêt de travail, Carole devait, d'une part, avoir prévu s'absenter de son emploi, et d'autre part, avoir effectué des démarches à cet effet. Dans tous les groupes de participants, rarement plus de la moitié des répondants ont trouvé la bonne réponse (à ne pas oublier, il n'était pas nécessaire de trouver l'information, qui avait été distribuée aux répondants, pour formuler la réponse; il suffisait de l'interpréter). Fait à noter, peu d'utilisateurs avertis anglophones ont trouvé à la bonne réponse. Ceci semble confirmer, comme il a été mentionné précédemment, la complexité frappant l'interprétation de textes juridiques (rédigés en langage simple ou non).

Comme l'indique le tableau 18, à l'exception du grand public anglais (qui obtient de meilleurs résultats avec la version B), les répondants des différents groupes de participants n'étaient pas significativement plus susceptibles de trouver la bonne réponse en utilisant l'une ou l'autre des versions qu'ils ont reçues. De plus, (encore une fois, le grand public anglais constitue une exception) les répondants ayant trouvé la bonne réponse n'étaient pas significativement plus enclins à affirmer qu'il a été moins difficile de le faire à l'aide de l'une ou de l'autre des versions. Par contre, en général, les répondants qui ont travaillé avec la version B et qui ont trouvé la bonne réponse ont légèrement plus confiance que leur réponse est bonne que ceux qui ont utilisé la version A.

Somme toute, les données sur les deux styles de disposition des alinéas mis à l'essai sont peu concluantes, quoiqu'elles semblent subtilement indiquer qu'une formule employant des sous-niveaux de puces pourrait être légèrement plus claire et plus facile à comprendre.

Tableau 18

**Pourcentage de réponses (bonnes et inexactes) trouvées  
à l'aide des deux différents options de la disposition des  
alinéas rédigées en langage simple**

|                          | Grand public<br>(anglais)   |   | Grand public<br>(français)  |   | Utilisateurs<br>avertis<br>(anglais)  |   | Utilisateurs<br>avertis<br>(français)   |   |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                          | Version<br>A<br>30 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>3,3<br><br>Confiance<br>4,4 | Version<br>B<br>65 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>1,8<br><br>Confiance<br>5,1 | Version<br>A<br>30 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>2,4<br><br>Confiance<br>4,6 | Version<br>B<br>84 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>2,8<br><br>Confiance<br>4,6 | Version<br>A<br>18 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>1,5<br><br>Confiance<br>6,5 | Version<br>B<br>10 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>2<br><br>Confiance<br>7     | Version<br>A<br>50 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>2,3<br><br>Confiance<br>3,8 | Version<br>B<br>58 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>2,1<br><br>Confiance<br>5,4 |
| <b>Bonne<br/>réponse</b> | Version<br>A<br>70 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>2<br><br>Confiance<br>5     | Version<br>B<br>35 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>3,8<br><br>Confiance<br>3   | Version<br>A<br>61 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>3,7<br><br>Confiance<br>4,4 | Version<br>B<br>56 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>3,2<br><br>Confiance<br>4,9 | Version<br>A<br>82 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>2,7<br><br>Confiance<br>5,4 | Version<br>B<br>90 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>2,2<br><br>Confiance<br>5,6 | Version<br>A<br>50 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>4<br><br>Confiance<br>4,4   | Version<br>B<br>42 %<br><br>(Moyenne)*<br><br>Difficulté<br>3,8<br><br>Confiance<br>4,2 |

\* « À quel point a-t-il été difficile de trouver la réponse? » (Sur une échelle de sept points, où 1 signifie « pas difficile du tout » et 7 « extrêmement difficile »; « À quel point avez-vous confiance que la réponse que vous avez donnée ci-dessus est la bonne? » (Sur une échelle de sept points, où 1 signifie « pas confiant du tout » et 7 « extrêmement confiant »)

## Définitions

### Soulignement

Comme le mentionne plus haut le présent rapport, la plupart des participants qui ont lu les versions en langage simple n'ont pas vu cette note en pied de page : « Les termes soulignés sont définis à l'article 78 ». (En fait, ils sont nombreux à avoir demandé spontanément : « pourquoi certains mots sont-ils soulignés? »). Certains participants ont cru que le soulignement servait simplement à mettre en évidence ou à accentuer des termes importants lors de la lecture (« Quand je souligne quelque chose, c'est parce que c'est important »). Par conséquent, les participants, pour la plupart, ignoraient le lien entre les mots soulignés dans les versions en langage simple et l'endroit où se trouve la section des définitions dans ces textes.

Une fois qu'on leur a expliqué la signification du soulignement, beaucoup de participants ont dit qu'ils appréciaient cet attribut (« retire l'attention »). Cependant, d'autres ont fait part de préoccupations concernant le soulignement. Certains ont l'impression que le soulignement rend un mot plus important qu'il ne l'est dans le contexte d'une phrase ou d'un passage écrit. D'autres trouvent que le soulignement « interrompt » leur lecture (« it's distracting [c'est distrayant] », « very annoying [très ennuyeux] »). D'autres encore trouvent la nature répétitive du soulignement redondante (le même mot est souligné plusieurs fois sur la même page). Ils préféreraient que les mots ne soient soulignés qu'une fois, lorsqu'ils apparaissent pour la première fois dans un article ou dans une page (en reconnaissant tout de même le défaut de cette méthode, car les lecteurs ne commencent pas toujours au début d'un article ou au haut d'une page).

Si l'intention et la signification du soulignement restent obscures, c'est principalement parce que la mise en évidence de mots définis avec cette méthode n'est pas conventionnelle (« underlining is not traditional...I've never seen that before [le soulignement est peu habituel...je n'ai jamais vu cela auparavant] »). Des participants ont suggéré un certain nombre de solutions de rechange au soulignement :

- l'utilisation d'un astérisque ou d'un renvoi à une note infrapaginale portant un numéro. Bien des participants se disent habitués à cette convention et un astérisque ou un renvoi à une note infrapaginale attirerait le regard vers le bas de la page où ils en trouveraient la signification. Cette technique pose tout de même un problème : il serait difficile de savoir si l'astérisque ou le renvoi se rapporte à un seul mot ou à une série de mots (à moins de mettre le mot ou le passage en évidence de quelque manière que ce soit, en caractères gras, en italiques, etc.) Pour continuer sur ce point, d'autres participants préféreraient que les mots définis soient tous mis en italiques (toutefois, d'après certains, cette méthode n'améliorerait pas la situation, car la mise en italique n'inciterait pas nécessairement le lecteur à consulter le bas de la page).
- Certains ont suggéré de délimiter les mots définis en les coloriant. Non seulement cette méthode s'avère coûteuse, mais de nombreux participants ont rétorqué que la couleur rendrait le texte trop distrayant.
- Certains participants maintiennent l'utilisation du soulignement pour mettre en évidence les mots définis, mais la définition devrait alors se trouver dans la marge, le plus près possible du mot défini (« then we won't have to flip back and forth all of the time [de cette façon, nous ne serions plus obligés de feuilleter le document vers l'avant ou l'arrière à tout bout de champ] »). Lorsqu'un mot serait utilisé plus d'une fois dans une même page, sa définition n'apparaîtrait qu'une seule fois.

## **Emplacement de la section des définitions**

Un certain nombre de participants, en particulier des utilisateurs avertis qui s'y sont accoutumés, préfèrent la convention par laquelle les termes définis apparaissent au début des lois (« That's what I'm used to [J'y suis habitué] »; « Definitions should have come first [Les définitions devraient apparaître en premier] »). D'autres accepteraient que la section des définitions soit à la fin de la loi, mais ils désirent que la façon de l'annoncer soit améliorée. Dans ce but, un bon nombre de participants sont d'avis qu'une mention semblable à la suivante, en caractères gras, qui serait bien visible au lecteur, devrait se trouver au début de la table des articles : « Defined terms are underlined throughout the text of the Act and their definition can be found on page...[Les termes définis sont soulignés dans le texte de Loi et leur définition se trouve à la page...] »

## ***Autres outils de navigation et de compréhension***

Comme en fait déjà fait mention le présent rapport, la table des articles et les notes marginales sont considérées comme d'importants outils de navigation. Bien que les autres outils de navigation et de compréhension n'aient pas nécessairement été visés par les tests, certains participants ont tout de même émis des commentaires à leur sujet. Ces commentaires portent sur deux outils apparaissant dans les versions de la loi rédigées en langage simple, et d'un autre qui manquait.

## **Index de mots clés**

Un certain nombre de participants estiment que la loi sur l'a.-e. devrait comprendre un index de mots clés. L'index qui apparaîtrait soit au début ou à la fin de la loi contiendrait bien plus que les mots définis, tout en référant aux pages ou articles appropriés. Ils sont d'avis que cet index améliorerait grandement les ressources à leur disposition permettant de naviguer dans la loi et de trouver ce qu'ils recherchent.

## **Renvois dans les notes**

Bien qu'on n'ait fait peu mention ou beaucoup discuté des renvois, certains répondants ont tout de même émis quelques commentaires dévoilant des réactions diverses à leur égard. Certains participants ont bien réagit aux renvois, appréciant la mesure dans laquelle ils aident le lecteur à « se transporter » vers le texte visé. D'autres, par contre, trouvent que les renvois sont distrayants et qu'ils accroissent l'incertitude à l'égard de l'interprétation d'un quelconque passage de la loi. D'autres encore n'aiment pas les renvois, affirmant qu'ils sont un « fardeau » de plus pour les lecteurs (« I don't like going to two or three sections to find an answer [Je n'aime pas aller dans deux ou trois sections pour trouver une réponse] »).

## **Exemples et diagrammes**

La plupart des quelques répondants qui ont eu ou saisi l'occasion d'examiner certains exemples et diagrammes apparaissant dans le texte affirment les avoir trouvés assez utiles. Toutefois, cette affirmation ne fait pas l'unanimité. Comme l'a dit un participant : « Diagrammes. Du papier de trop, inutiles. » En principe, nombreux sont ceux qui ont dit que les exemples sont presque toujours valables.