

Analyse de l'intelligibilité de textes prescriptifs

Clémence Préfontaine et Jacques Lecavalier

Volume 25, numéro 1, 1996

Lisibilité et intelligibilité

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/603128ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/603128ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0710-0167 (imprimé)

1705-4591 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Préfontaine, C. & Lecavalier, J. (1996). Analyse de l'intelligibilité de textes prescriptifs. *Revue québécoise de linguistique*, 25(1), 99-143.
<https://doi.org/10.7202/603128ar>

Résumé de l'article

L'intelligibilité des textes, telle que nous la définissons, tient compte de l'ensemble des composantes qui en assure la compréhension complète. Nous ne nous limitons pas à considérer les aspects microstructurels (nombre de mots, de phrases, etc.) comme le font les mesures de lisibilité traditionnelles; nous tenons également compte des aspects macrostructurels, ceux qui marquent la progression du texte. Nous présentons ici un instrument qui permet de mesurer cette intelligibilité. Nous l'avons appliqué à des textes prescriptifs (un document bancaire et un document administratif) qui causaient des difficultés de compréhension.

ANALYSE DE L'INTELLIGIBILITÉ DE TEXTES PRESCRIPTIFS

Clémence Préfontaine
Université du Québec à Montréal

Jacques Lecavalier
Collège de Valleyfield

1. Introduction

L'INTELLIGIBILITÉ d'un texte peut être définie comme l'ensemble de ses caractéristiques qui en permettent une compréhension la plus exacte possible. Ces caractéristiques doivent être du niveau microstructurel (structure de surface de la langue), macrostructurel (sémantique) et conceptuel. Le texte prescriptif, auquel nous nous attardons ici, peut être défini comme un texte qui explique au lecteur quelles actions il doit faire dans telle situation, cf. Adam (1985). Tout texte à portée légale appartient à ce type.

Nous savons que le type de texte influence la compréhension, cf. Boyer (1990), mais notre objet d'étude n'est pas de comparer l'intelligibilité des types de textes entre eux. Nous nous limitons au type de texte prescriptif, car ce sont des textes de ce type que nous avons analysés, à la demande d'organismes publics, de nature bancaire et de nature gouvernementale, et c'est l'analyse de ces textes que nous présentons ici, comme application de notre mesure de l'intelligibilité. Nous avons utilisé notre mesure pour évaluer la difficulté de certains textes prescriptifs, ce qui nous a permis de les réécrire. Nous ne prétendons toutefois pas proposer un modèle de réécriture.

Nous présentons ici un instrument de mesure de l'intelligibilité qui va au-delà des mesures traditionnelles de la lisibilité qui se limitaient surtout aux aspects microstructurels (nombre de mots, longueur des phrases, etc.). Nous tenons compte en plus des aspects macrostructurels (progression du texte). Notre formule, même si elle exige un calcul plus complexe que ceux requis par

les mesures de lisibilité microstructurelle, permet d'identifier des difficultés des textes qui demeurent cachées autrement.

Nous présentons d'abord la formule de mesure de l'intelligibilité que nous avons développée, puis les mesures détaillées que nous avons faites de deux textes; enfin, nous analysons ces mesures ainsi que les réécritures, afin de montrer comment des textes deviennent plus intelligibles lorsque certaines composantes sont modifiées.

2. Cadre théorique

Lisibilité et intelligibilité sont des concepts souvent confondus. La fréquence d'utilisation du premier lui a conféré un statut de *générique* qui englobe tout autre concept qui s'en approche. Pour nous, l'intelligibilité dépasse et englobe les composantes de la lisibilité, car nous considérons les aspects macrostructurels du texte. L'intelligibilité telle que nous la mesurons fait appel à la mesure traditionnelle de la lisibilité, qui nous fournit un score de lisibilité microstructurelle (LiMi) auquel nous ajoutons un score de lisibilité macrostructurelle (LiMa), un score d'intelligibilité conceptuelle (InCo) ainsi qu'un score de la difficulté du texte selon des lecteurs (DiLe), lorsque cela est possible¹. Notre formule de calcul de l'intelligibilité est la suivante:

$$IN = \frac{LiMi + LiMa + InCo + DiLe}{4}$$

Dans les cas où les textes ne sont pas proposés à des lecteurs pour qu'ils en évaluent la difficulté, notre formule tient compte seulement de LiMi, LiMa et InCo, et nous faisons la moyenne, c'est-à-dire que, pour nous, les trois aspects semblent jouer un rôle comparable dans la mesure de l'intelligibilité. Notre mesure est plus efficace lorsque nous laissons de côté la composante "difficulté des textes selon des lecteurs" (DiLe), puisque les lecteurs cibles d'un texte sont rarement disponibles, sauf peut-être dans des situations scolaires.

2.1 Lisibilité microstructurelle (LiMi)

La lisibilité que nous qualifions de microstructurelle est ainsi nommée parce que les éléments qui la composent sont identifiés par des processus cognitifs et langagiers, cf. van Dijk & Kintsch (1983), qui permettent la reconnaissance d'éléments de surface du texte comme des lettres et des mots, des

¹ Nous avons déjà précisé la distinction que nous faisons; voir à cet effet Préfontaine & Lecavalier (1992) et Lecavalier, Préfontaine & Brassard (1991).

frontières propositionnelles et des structures syntaxiques de même que des ambiguïtés lexicales. Les formules de mesure traditionnelle de la lisibilité sont basées sur des éléments microstructurels du texte comme le nombre de syllabes, de mots, de phrases, de mots par phrase, etc.

La mesure traditionnelle de la lisibilité microstructurelle que nous utilisons dans les présentes analyses est celle de Gunning (1952), puisque nos calculs de la LiMi ont été faits à l'aide du logiciel SATO, cf. Daoust (1992), qui utilise cette mesure. Sans cette contrainte imposée par le logiciel SATO, nous aurions pu utiliser la mesure de Henry (1975) qui a été développée pour le français. Les autres mesures que nous aurions également pu utiliser sont, par exemple, celles de Dale et Chall (1948), Flesh (1948), Fry (1977) ou celle de De Landsheere (1963).

L'indice de lisibilité microstructurelle obtenu par la mesure de Gunning est calculé selon la formule suivante:

$$(P + M) * 0,4$$

P = longueur moyenne des phrases

M = pourcentage de mots longs, soit les mots de plus de 9 lettres

0,4 = indice de pondération

Dans notre formule, le score ainsi obtenu est identifié à la composante LiMi.

Lorsque nous avons développé notre formule, nous avons utilisé la mesure de Georges Henry. En adoptant la mesure de Gunning, nous avons dû faire quelques adaptations. Par exemple, l'indice de lisibilité de Henry se situe entre 10 et 75, 10 correspondant au plus difficile et 75 au plus facile. Dans le cas de Gunning, l'indice se situe de 6 à 13 et plus, 13 et plus correspondant au plus difficile et 6 et moins au plus facile (tableau 1). Pour créer une correspondance entre ces indices, nous fixons à 19 le plafond de l'indice de Gunning (IG), soit le double de son résultat médian (9,5). L'indice de Gunning est divisé par 19 et multiplié par 75, afin de l'exprimer sur l'échelle 10-75 de Georges Henry. Pour inverser l'échelle, on soustrait l'indice de la médiane de l'échelle 10-75, soit 32,5; puis cet écart É est soustrait à son tour de la médiane. Afin d'ajuster les échelles, un facteur de correction de 14 est ajouté à l'indice. Les équations ci-dessous expriment ces calculs.

$$\text{É} = (\text{IG}/19 * 75) - 32,5$$

$$\text{IP} = (32,5 - \text{É}) + 14$$

où É est l'écart par rapport à l'échelle 10-75, IG est l'indice de Gunning à convertir et IP est l'indice de Gunning adapté sur l'échelle 10-75. On obtient ainsi une correspondance presque parfaite, où l'indice 1 de Gunning (le plus

facile) est égal à 75, le sommet de l'échelle de Henry. Cependant, les valeurs 18 et 19 de l'indice de Gunning sont perdues, car la valeur inférieure de 10 sur notre échelle correspond à 17,5 pour l'indice de Gunning. La valeur médiane de cet indice (9,5) équivaut à 42 sur notre échelle, alors que le centre de notre zone d'intelligibilité est de 40.

Tableau 1
Indice de lisibilité de Gunning, avec degré de difficulté, équivalence sur l'échelle 10-75, textes types et niveau de scolarité

Indice de lisibilité	Degré de difficulté	Équivalence sur l'échelle 10-75	Textes types	Niveau scolaire (U.S.A. 1952)
6 et moins	très facile	72 et plus	bandes dessinées	6 ^e et moins
9-10	moyen	50 à 55	Reader's Digest	9 ^e -10 ^e
13 et plus	difficile	33 et moins	revues spécialisées	13 ^e et plus

Le calcul de l'indice de lisibilité microstructurelle constitue la première composante de notre formule du calcul de l'intelligibilité.

2.2 Lisibilité macrostructurelle (LiMa)

La macrostructure d'un texte est la représentation sémantique, l'image que le lecteur se fait du sens d'un texte. Van Dijk et Kintsch (1983) distinguent entre la base de texte (ou microstructure) et la macrostructure:

«Whereas the textbase represents the meaning of a text in all its detail, the macrostructure is concerned only with the essential points of a text. But it, too, is a coherent whole, just like the textbase itself, and not simply a list of key words or of the most important points.(...) A text can be reduced to its essential components in successive steps, resulting in a hierarchical macrostructure, with each higher level more condensed than the previous one. (...) The textbase thus may be regarded as the lowest level of the macrostructure — the basic form which it evolves.»

Van Dijk & Kintsch, 1983, p. 52-53

En d'autres termes, la macrostructure est établie au moyen d'opérations de lecture. L'acte de lecture consiste à effectuer ces opérations pour comprendre la macrostructure, ainsi que la microstructure et la superstructure.

Les propositions sémantiques de la macrostructure sont appelées macropropositions. Au plus haut niveau macrostructurel, les macropropositions se réduisent, selon Meyer, Brandt & Bluth (1980), à cinq types principaux: problème/solution, comparaison, antécédent/conséquent, description et

collection (incluant la séquence). Ces macropropositions sont présentées et associées aux opérations de lecture qu'elles supposent².

Ces macropropositions peuvent être regroupées en parcours qui présentent des difficultés de lecture plus ou moins grandes. Un parcours est limité par une ouverture et une clôture; il représente ainsi l'ensemble des marques qui orientent les opérations de lecture, cf. Bourque (1990). Les parcours peuvent être nombreux, successifs et/ou simultanés, voire imbriqués. À chaque parcours, nous associons des opérations de lecture³.

Un parcours macrostructurel est un ensemble de macrostructures possibles, dont l'élaboration par le lecteur fait appel à des opérations de lecture appartenant à des niveaux macrostructurels d'ordre descriptif, relationnel ou structurel.

Les macrostructures différentes qui correspondent à un même parcours macrostructurel possèdent le même degré d'intelligibilité macrostructurelle. Un parcours macrostructurel donné résulte de l'application d'opérations de lecture où la proportion des niveaux macrostructurels est comparable pour toutes les macrostructures de ce parcours. Par exemple, un parcours macrostructurel où le niveau descriptif domine de façon absolue le niveau relationnel (code $D > R$, à l'annexe 1) signifie que les opérations de niveau descriptif constituent 50 % ou plus du total des opérations de lecture, que la proportion des opérations de niveau descriptif dépasse de 25 % ou plus celle des opérations de niveau relationnel et que la proportion des opérations de niveau structurel n'atteint pas 10 %. Ainsi les macrostructures présentant les proportions d'opérations de lecture suivantes sont toutes considérées comparables quant à leur intelligibilité macrostructurelle:

$D = 80 \%$, $R = 20 \%$, $S = 0 \%$

$D = 60 \%$, $R = 35 \%$, $S = 5 \%$

$D = 60 \%$, $R = 31 \%$, $S = 9 \%$

Au niveau *descriptif*, les opérations de lecture/écriture consistent à observer, à repérer, à décrire et à énumérer. Le parcours descriptif, le plus concret, est celui qui présente le moins de difficulté de lecture. La présence d'opérations de lecture de niveau descriptif dans un parcours majoritairement formé d'opérations relationnelles ou structurelles augmente l'intelligibilité de celui-ci.

² La description de ces macropropositions peut être consultée dans Préfontaine & Lecavalier (1992).

³ La description des opérations de lecture peut être consultée dans Préfontaine & Lecavalier (1992).

Au niveau *relationnel*, les opérations de lecture consistent à élaborer des relations logiques. Le parcours relationnel est plus difficile que le parcours descriptif, parce qu'il est plus abstrait que ce dernier. La présence d'opérations de lecture de niveau relationnel dans un parcours majoritairement descriptif réduit l'intelligibilité de ce dernier. Inversement, les opérations relationnelles rendent plus intelligible un parcours structurel.

Au niveau *structurel*, les opérations de lecture consistent à interpréter les propositions sémantiques élaborées par les opérations de lecture descriptives et relationnelles. À ce niveau, la difficulté augmente encore par rapport au niveau précédent, car les ambiguïtés thématiques doivent être résolues. Le lecteur doit effectuer des inférences sans toujours pouvoir compter sur des marques linguistiques explicites, au contraire des niveaux précédents. Le parcours structurel est plus difficile que les parcours précédents, car il exige que l'on complète les descriptions et jugements explicites du texte par des inférences qui vont au-delà du sens littéral. La présence d'opérations de lecture de niveau structurel dans un parcours majoritairement descriptif ou relationnel diminue l'intelligibilité de ce dernier.

L'évaluation de l'intelligibilité des parcours macrostructurels s'effectue selon les étapes suivantes:

- Découpage du texte en séquences, en respectant les indications superstructurelles (titres, sous-titres et autres divisions) ou, à défaut, les marques de la progression thématique.
- Identification et dénombrement des opérations de lecture requises par chaque séquence textuelle.
- Détermination du parcours macrostructurel en suivant les règles de classification présentées à l'Annexe 1; pour l'essentiel, ces règles classent les parcours selon qu'ils sont majoritairement descriptifs, relationnels ou structurels. Un score (brut ou provisoire) est attribué à chaque parcours, selon la proportion d'opérations de chaque niveau.
- Calcul du nombre moyen d'opérations de lecture par phrase de chaque séquence textuelle; la densité de ces opérations, selon qu'elle est inférieure ou supérieure à une opération par phrase, diminue ou augmente le score brut associé au parcours macrostructurel. Une phrase courte requiert généralement une seule opération de lecture. La grille de pondération du score macrostructurel brut en fonction de la densité des opérations de lecture est fournie à l'annexe 2.

Le score net obtenu après pondération est reporté sur une échelle d'intelligibilité dont nous avons parlé plus haut (concordance entre l'échelle de Henry et celle de Gunning).

2.3 Intelligibilité conceptuelle (InCo)

La compréhension d'un texte dépend en grande partie de la difficulté des concepts qui s'y trouvent. Si les concepts sont inconnus, la clarté des phrases ne palliera pas cette difficulté. Pour en tenir compte, nous considérons une variable de plus: l'indice d'intelligibilité conceptuelle. Trois aspects de l'intelligibilité conceptuelle entrent en ligne de compte dans cet indice: la familiarité des concepts pour un lecteur, leur importance et la densité conceptuelle.

Aux fins de l'évaluation de la difficulté conceptuelle, la détermination des concepts des textes s'effectue selon les deux critères suivants: le degré d'abstraction et la pertinence thématique. Du point de vue du degré d'abstraction, un concept est un mot de sens plus générique ou plus spécifique que son équivalent d'usage courant. Du point de vue de la pertinence thématique, est considéré comme un concept le terme qui appartient au thème traité par le texte. N'est pas considéré comme un concept le terme qui provient d'un passage qui brise l'unité thématique du texte comme les digressions, anecdotes, passages narratifs ou argumentatifs dans un texte expositif, etc.

Du point de vue de leur familiarité, les termes courants utilisés dans une acception propre à une discipline ou à un auteur sont jugés comme des concepts non familiers. Les concepts non rattachés à une discipline sont jugés familiers ou assez familiers, selon leur usage, évalué a priori. La familiarité est évaluée, pour chaque concept d'une séquence textuelle, sur une échelle de Lickert comportant trois degrés: *Non familier*, *Assez familier* et *Familier* (tableau 2).

Du point de vue de l'importance pour le lecteur, il faut considérer qu'un concept donné peut répondre aux besoins du lecteur. L'importance d'un concept dépend du type d'opération de lecture requis pour comprendre le passage où il se trouve. En effet, les concepts se retrouvent nécessairement dans les propositions de la base de texte dont les opérations de lecture ont été identifiées, aux fins de l'évaluation de la lisibilité macrostructurale. Ces opérations sont réparties en trois groupes. Le premier groupe rassemble les opérations qui s'avèrent les plus importantes pour l'élaboration des macropropositions, sans distinguer ici entre les niveaux descriptif, relationnel et structurel. Un deuxième groupe réunit les opérations de lecture d'importance secondaire. Le troisième groupe correspond aux opérations de lecture qui ne jouent qu'un rôle marginal dans la compréhension.

La densité conceptuelle est calculée en divisant le nombre de concepts (multiplié par 100) par le nombre de mots d'une séquence textuelle. Les pourcentages de densité conceptuelle sont regroupés en neuf catégories. Les cas les plus fréquents, entre 5 % et 16 % de densité, changent de catégorie à chaque

écart de 1 % ou 2 %. Aux extrêmes, on retrouve une catégorie pour 0 % à 4 % et une autre pour 17 % à 20 %. Une dernière catégorie englobe toutes les densités supérieures à 20 %, qui apparaissent dans certains cas limites, comme une liste de vocabulaire fournie à des fins de révision ou de contrôle dans un texte scolaire.

2.4 Difficulté du texte selon des lecteurs (DiLe)

Lorsque les lecteurs cibles d'un texte donné sont identifiés (en situation scolaire par exemple), il est possible de leur demander d'évaluer la difficulté des textes que nous leur proposons de lire. Des séquences textuelles doivent alors être identifiées, et les lecteurs doivent exprimer leur perception en reprenant les termes d'une échelle de Lickert à quatre degrés: *Très compliqué*, *Compliqué*, *Assez compliqué*, ou *Pas compliqué*. Un score est ensuite attribué à chaque perception. La mention *Très compliqué* a été située nettement sous la zone d'intelligibilité, avec un score de 20. Le jugement *Compliqué* correspond au score de 30, soit 5 degrés au-dessous de la zone. Le degré *Assez compliqué* a été considéré comme souhaitable pour des personnes ayant fait au moins 12 années d'études et s'est vu attribuer le score de 40, au centre de la zone. Enfin, *Pas compliqué* nous semble très facile et est placé au-dessus de la zone, avec un score de 50.

Tableau 2
Grille d'évaluation de l'intelligibilité conceptuelle selon la familiarité,
l'importance et la densité conceptuelle
(échelle de 10 à 75, comme pour la lisibilité microstructurale)

Familiarité	Importance	Densité conceptuelle (%)								
		0 à 4	5 à 6	7 à 8	9 à 10	11 à 12	13 à 14	15 à 16	17 à 20	21 et +
Non familier	Important	35	31	28	25	22	19	16	13	10
Assez familier	Important	40	36	33	30	27	24	20	15	14
Familier	Important	45	41	37	34	31	28	25	22	18
Non familier	Assez important	50	46	42	38	36	35	30	27	23
Assez familier	Assez important	55	50	46	41	40	39	34	31	28
Familier	Assez important	60	55	50	45	43	42	38	36	33
Non familier	Non important	65	60	55	52	49	46	43	40	37
Assez familier	Non important	<u>70</u>	<u>65</u>	<u>61</u>	<u>58</u>	<u>54</u>	<u>52</u>	<u>48</u>	<u>44</u>	<u>41</u>
Familier	Non important	75	72	68	64	60	56	52	48	45

3. Résultats

Nous présentons d'abord l'analyse globale de l'ensemble des textes puis ensuite l'analyse des résultats obtenus pour chacun des textes.

3.1 Analyse globale

L'analyse des textes prescriptifs a fourni les résultats généraux qui apparaissent au tableau 3. L'un des textes analysés appartient au domaine bancaire et le second est un texte administratif du ministère québécois de la Main d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle (MMSRFP)⁴. Le premier est le texte d'un contrat qui est remis au nouveau détenteur d'une carte de débit pour les guichets automatiques et les transactions à paiement direct. Il s'agit de la *Convention pour l'utilisation de la carte Multiservices, émise par le mouvement coopératif Desjardins*⁵ que nous appelons ci-après *Convention Desjardins*. Le texte du MMSRFP s'intitule *Saviez-vous que... vous devez faire des démarches pour recevoir votre pension alimentaire*⁶? que nous appelons ci-après *Dépliant F-354*, son numéro de publication ministérielle.

Pour la lisibilité microstructurelle (ou traditionnelle), nous avons retenu l'indice de Gunning, après comparaison avec celui de Henry, comme nous l'avons expliqué plus tôt. Gunning distingue trois niveaux de difficulté selon la valeur de l'indice, tel qu'indiqué au tableau 2. Les textes analysés obtiennent des résultats de 11,4 et 16,1. Comme aucun texte ne correspond au degré moyen (indice 9-10), nos textes se situent de part et d'autre du degré difficile (indice 13 et plus). Le *Dépliant F-354* du MMSRFP ressort comme assez difficile. Pour sa part, le texte *Convention Desjardins* est catalogué comme difficile. Cette dernière catégorie de texte est réputée accessible seulement aux personnes ayant réalisé au moins 12 années d'études. Le tableau 3 met en évidence l'écart entre les deux textes. La lisibilité microstructurelle est en moyenne de 13,8 pour les deux textes (11,4 et 16,1), ce qui indique une difficulté notable.

⁴ Le nom de ce Ministère a changé depuis; il s'appelle maintenant le ministère de la Sécurité du revenu.

⁵ Nous pouvons présenter l'analyse de ce texte grâce à l'aimable autorisation de la Fédération des caisses populaires Desjardins de Montréal et de l'Ouest-du-Québec.

⁶ Ce texte administratif n'est plus utilisé. Nous pouvons tout de même en présenter l'analyse grâce à l'aimable autorisation du ministère de la Sécurité du revenu.

Tableau 3

Lisibilité microstructurelle (Gunning) et intelligibilité macrostructurelle et conceptuelle des deux textes prescriptifs analysés

Textes prescriptifs	Lisibilité microstructurelle (Gunning)		Intelligibilité		
	<i>indice original</i>	<i>indice adapté</i>	<i>macrostructurelle</i>	<i>conceptuelle</i>	<i>pondérée</i>
<i>Convention Desjardins</i>	16,1	15	28	32	25
<i>Dépliant F-354</i>	11,4	34	39	46	40

L'intelligibilité macrostructurelle correspond aux opérations de lecture que le lecteur doit effectuer pour comprendre les textes. La zone d'intelligibilité pour des personnes ayant fait au moins 12 années d'études s'étend de 35 à 45. Un résultat inférieur à 35 correspond à une intelligibilité réduite. Selon cet indice, les textes présentent une différence sensible, comme l'illustre le tableau 3. Le texte *Convention Desjardins* obtient la note de 28, ce qui dénote une difficulté considérable. Pour sa part, le *Dépliant F-354* du MMSRFP, grâce à un résultat de 39, se trouve à l'intérieur de la zone, ce qui le définit comme accessible à des personnes possédant 12 années d'études ou plus, mais non à des personnes moins scolarisées.

L'intelligibilité conceptuelle correspond à la familiarité, pour les lecteurs, des concepts utilisés dans un texte, à l'importance de ces concepts pour réaliser la tâche de lecture et à la densité conceptuelle de ces textes. Les cas se situent généralement entre 5 % et 16 % de densité, cf. Lecavalier, Préfontaine & Brassard (1991). Comme pour l'intelligibilité macrostructurelle, la zone d'intelligibilité s'étend de 35 à 45, pour des personnes ayant fait au moins 12 années d'études. Comme le montre le tableau 3, le texte *Convention Desjardins*, à cause d'un score de 32, n'atteint pas la zone d'intelligibilité, ce qui le rend trop difficile pour des personnes de scolarité inférieure à 12 ans. Le *Dépliant F-354* du MMSRFP (note de 46 sur l'échelle 10-75) dépasse de justesse la zone d'intelligibilité, mais ses destinataires sont des bénéficiaires de l'aide sociale dont la scolarité, pour la plupart, n'atteint pas 12 ans. Même si le dépliant sur les pensions alimentaires s'avère beaucoup plus facile que le texte *Convention Desjardins*, il risque encore de ne pas être compris par ses destinataires.

Au regard de l'indice d'intelligibilité pondérée (tableau 3), le texte bancaire, avec un résultat de 25, se situe en dessous de la zone d'intelligibilité pour des personnes ayant fait au moins 12 années d'études. Mais le dépliant du MMSRFP, qui reçoit la note de 40, se maintient dans la zone, sauf qu'il reste tout de même trop difficile pour des lecteurs peu scolarisés.

Les résultats globaux confirment l'opinion courante selon laquelle les textes prescriptifs s'avèrent difficiles à comprendre. Les instruments de mesure élaborés montrent que la longueur des phrases et des mots ne constituent pas les seuls facteurs de complexité. Pour bien apprécier l'importance de chacune des composantes de l'intelligibilité, nous analysons ci-après chacun des textes.

3.2 Analyse des résultats des deux textes prescriptifs analysés

L'analyse des résultats obtenus pour chacun des textes prescriptifs présente les résultats pour la lisibilité microstructurelle, pour l'intelligibilité macrostructurelle et conceptuelle. Au besoin, des exemples de passages difficiles seront présentés et analysés.

Le texte *Convention Desjardins* présente un indice pondéré d'intelligibilité de 25 (tableau 3), ce qui en fait un texte particulièrement difficile. Il pose des problèmes surtout au niveau de la lisibilité microstructurelle et de l'intelligibilité macrostructurelle.

Le résultat de lisibilité microstructurelle est de 15, selon l'indice de Gunning, après adaptation à l'échelle 10-75. Cela indique une difficulté très élevée, qui provient d'abord du nombre moyen de mots par phrase (MP); celui-ci s'élève à 33,6 pour le texte, tel qu'indiqué au tableau 4. Un autre facteur de complexité est le pourcentage de mots de 9 lettres et plus, qui s'élève à 17 %, ce qui est considérable. Le texte, d'une longueur totale de 1 273 mots, possède entre autres huit mots de 14 caractères et un de 18 caractères. Par contre, le nombre moyen de caractères par mot s'avère égal à celui du *Dépliant F-354*, pourtant plus facile à d'autres égards; cela s'explique par le fait que la proportion de mots de moins de 5 lettres est plus élevée dans le texte *Convention Desjardins* (18 %), par rapport au *Dépliant F-354* (15 %).

Le *Dépliant F-354* a un indice de lisibilité microstructurelle de 34 selon l'indice de Gunning, après adaptation à l'échelle 10-75, ce qui le rend adapté pour des lecteurs qui ont fait 12 années d'études. Ce texte se caractérise par sa brièveté: 412 mots seulement. Tel qu'indiqué au tableau 4, il comporte 24 phrases, pour une moyenne de 17,2 mots/phrase. Les mots possèdent en moyenne 4,90 caractères et 11 % d'entre eux incluent 9 lettres et plus.

Tableau 4
Caractéristiques microstructurelles des deux textes prescriptifs analysés

	Nombre de mots	Nombre de phrases	Mots/ phrase	Caractères/ mot	Mots de moins de 5 lettres	Mots de 9 lettres et plus	Score de lisibilité microstructurelle
<i>Convention Desjardins</i>	1 273	54	33,6	4,90	18 %	17 %	15
<i>Dépliant F-354</i>	412	24	17,2	4,90	15 %	11 %	34

Le résultat de l'intelligibilité macrostructurelle est de 28 (tableau 5), alors que la zone d'intelligibilité débute à 35, sur l'échelle 10-75. Le lecteur doit donc effectuer des opérations de lecture complexes pour comprendre ce texte. Comme le montre le tableau 5, le parcours dominant est relationnel (69,8 % des opérations), en dominance absolue sur le parcours descriptif, qui représente seulement 22,1 % des opérations ($R > D$). La principale caractéristique de ce texte est la rareté des exemples et des détails spécifiques. Voici un passage particulièrement lourd à cet égard (les codes des opérations de lecture sont insérés entre crochets après chaque segment):

«Le détenteur reconnaît que si le solde de son compte est insuffisant pour effectuer une opération ou un achat [R3] mais que le compte est assorti d'une marge de crédit aux termes d'un contrat signé avec la caisse [R3], le montant requis pourra être avancé en vertu de cette marge de crédit [R8], aux conditions prévues dans le contrat [R3].»

Convention Desjardins

Le texte exige 86 opérations de lecture (tableau 5) en 54 phrases (tableau 4), ce qui donne une densité assez élevée de 1,59 opération de lecture par phrase. Cela fait passer le résultat brut de 34 au résultat net de 28.

Au point de vue de la macrostructure, le texte sur les pensions alimentaires requiert suffisamment d'opérations de lecture de niveau descriptif pour que le parcours soit considéré comme descriptif et relationnel à la fois ($D = R$). Comme le montre le tableau 5, les opérations relationnelles représentent 54,3 % des 46 opérations de lecture exigées, tandis que le niveau descriptif en intègre 45,7 %. On peut aussi noter qu'aucune opération ne demande une inférence de niveau structurel. Le résultat brut est de 45, mais il est ramené à 41 à cause de la densité des opérations, qui est de 1,38 opération par phrase. Tout se passe comme si le caractère descriptif augmentait le nombre moyen d'opérations de lecture par phrase. En voici un exemple (les codes des opérations de lecture apparaissent entre crochets):

«Si vous ne pouvez pas exercer vos droits [R3] pour des raisons sérieuses de santé [D4] ou par crainte de violence ou de représailles contre vous-même ou votre enfant [D4], veuillez en informer votre agent [R5].»

Dépliant F-354

Le dépliant obtient ainsi un score qui le situe au centre de la zone d'intelligibilité. Il est ainsi tout à fait accessible à des lecteurs ayant fait au moins 12 années d'études, mais le fait est que les bénéficiaires de l'aide sociale, à qui est destinée cette information administrative, sont peu nombreux à avoir réalisé des études postsecondaires.

Tableau 5
Caractéristiques macrostructurelles des deux textes prescriptifs analysés

Textes prescriptifs	Parcours descriptif brut		Parcours relationnel brut		Parcours structurel brut		Nombre brut des opérations de lecture	Parcours dominant	Résultat brut	Densité des opérations de lecture par phrase	Résultat net	
	%		%		%							
<i>Convention Desjardins</i>	19	22,1	60	9,8	7	8,1	86	100	R > D	34	1,59	28
<i>Dépliant F-354</i>	21	45,7	25	54,3	0	0	46	100	D = R	45	1,38	41

Au plan de l'intelligibilité conceptuelle, la *Convention Desjardins* obtient le résultat de 32 (tableau 6), ce qui s'avère un peu plus bas qu'en intelligibilité macrostructurelle, mais qui reste sous la zone d'intelligibilité. Le texte présente 186 concepts en 1 273 mots, pour une densité élevée de 15 %. Plusieurs concepts s'avèrent peu familiers pour les lecteurs, par exemple: *assigné, assorti, biais, divulgation, échéant*. D'autres peuvent être inconnus ou assez familiers, mais ils prennent une importance notable pour la compréhension du contrat: *adhésion, convention, débit, différends, marge de crédit, solidairement*, etc.

Au plan de l'intelligibilité conceptuelle, le *Dépliant F-354* obtient un meilleur résultat, soit 46. Il présente seulement 19 concepts en 412 mots, pour une densité faible de 5 %. On trouve bien quelques termes difficiles, comme *médiateur, percepteur* et *subrogation*, mais sauf le concept plus familier *démarches*, ils n'occupent pas une position clé dans le texte.

Tableau 6
Score d'intelligibilité conceptuelle des deux textes prescriptifs analysés

	Nombre de concepts	Nombre de mots	Densité conceptuelle	Score d'intelligibilité conceptuelle
<i>Convention Desjardins</i>	186	1 273	15 %	32
<i>Dépliant F-354</i>	19	412	5 %	46

3.3 Réécriture des textes prescriptifs

L'analyse des opérations de lecture ne sert pas seulement à mesurer le degré d'intelligibilité des textes; elle cerne des difficultés d'ordre local, liées à des phrases précises. Elle permet donc de chercher à atténuer ces difficultés. Nous avons ainsi été conduits à réécrire les textes prescriptifs afin de les rendre plus intelligibles, puis nous avons mesuré le degré d'intelligibilité des textes réécrits, pour savoir si nous avons atteint notre objectif.

Pour réécrire les textes, nous sommes partis des difficultés d'ordre macrostructurel et conceptuel. Nous avons expliqué l'implicite et défini les concepts non familiers. Cela a apporté des changements considérables à la microstructure, dont le principal est l'allongement des textes. Comme le montre le tableau 7, le nombre de mots des deux textes prescriptifs a augmenté de 40 % et de 64 %, respectivement. En récrivant, nous n'avons pas tenté de façon prioritaire de réduire la longueur des phrases, mais de parvenir à des explications claires. On pourra comparer les versions des deux textes, aux annexes 3 à 6.

Tableau 7
Degré d'allongement des textes réécrits

	<i>Convention Original</i>	<i>Desjardins Réécriture</i>	<i>Dépliant F-354 Original</i>	<i>Réécriture</i>
Nombre de mots	1 273	1 781	412	675
Allongement du texte (en mots)		508		263
Allongement du texte (en %)		40 %		64 %

3.3.1 Version réécrite de Convention Desjardins

La version réécrite de *Convention Desjardins* atteint un score d'intelligibilité pondérée de 33 sur l'échelle 10-75, par rapport à 25 pour la version originale (tableau 8). Il s'agit d'une nette amélioration, mais qui demeure insuffisante pour atteindre la zone d'intelligibilité. Procédons à une analyse détaillée, afin de percevoir tant les améliorations que les problèmes subsistants.

Tableau 8

Intelligibilité des versions originale et réécrite de *Convention Desjardins*

Versions du texte	Microstructure (Gunning adapté)	Macrostructure	Conceptuelle	Pondérée
Originale	15	28	32	25
Réécrite	28	33	39	33
Écart	+13	+5	+7	+8

Au plan de la microstructure, la version réécrite atteint le score de 28, soit 13 de plus que la version originale (tableau 8). Le nombre moyen de mots par phrase a baissé de 6,8 mots et les phrases de la nouvelle version ont atteint une concision acceptable, avec en moyenne 16,8 mots par phrase (tableau 9). Le nombre moyen de caractères par mot a augmenté de 0,20 caractère, même si le nombre de mots de 9 lettres et plus a diminué de 2 %. Cela signifie que des mots longs ont été remplacés par des mots plus courts, mais que plusieurs nouveaux mots possèdent entre 5 et 8 caractères. Nous retrouvons là un effet de notre effort de vulgarisation.

Mais comme ce dernier n'a pas suffisamment obtenu les effets escomptés, nous avons retouché la version réécrite; nous avons substitué une dizaine de mots longs (surtout des adverbes terminés en -ment) par des mots plus courts et nous avons raccourci quatre phrases. Le résultat de lisibilité microstructurelle est passé de 12,6 à 12,4 pour l'indice de Gunning, ce qui correspond à un gain de 2 points sur l'échelle 10-75. Or, le texte remanié a atteint le seuil limite. Nous n'avons pas inclus ces changements superficiels dans la version réécrite, à l'annexe 4. Toute autre série de manipulations risquerait de nuire à la clarté et à l'enchaînement des idées, car la brièveté des mots et des phrases ne constitue pas à elle seule un facteur suffisant d'intelligibilité. Il n'est sans doute pas possible d'augmenter la lisibilité microstructurelle de la *Convention Desjardins* sans remettre en cause son statut de contrat.

Tableau 9
 Caractéristiques microstructurelles des versions originale et réécrite de
Convention Desjardins

Versions du texte	Nombre de mots	Nombre de phrases	Mots/phrased	Caractères/mot	Mots de 9 lettres et plus	Score de lisibilité microstructurelle
Originale	1 273	54	23,6	4,90	17 %	12,6
Réécrite	1 781	106	16,8	5,10	15 %	12,4
Écart	+508	+52	- 6,8	+0,20	- 2 %	+ 0,2

La macrostructure de ce texte bancaire a connu un sort semblable lors de la réécriture. Le résultat est passé de 28 à 33 sur l'échelle d'intelligibilité, pour un gain de 5 points (tableau 10). Mais le texte demeure sous la zone d'intelligibilité pour des lecteurs ayant fait au moins 12 années d'études. Le tableau 10 signale les améliorations apportées. Nous avons réussi à éliminer les inférences de niveau structurel, qui correspondaient à sept opérations de lecture dans la version originale. Malheureusement, nous avons introduit une inférence à la section 3c de la nouvelle version, en omettant de reprendre des mots clés du titre de la section dans le texte subséquent; le lecteur doit alors entrevoir que les actions énumérées constituent des transactions du type de celles décrites dans le titre. Compte tenu de la réduction des opérations structurelles, nous n'avons pas modifié significativement la proportion des opérations de lecture de niveau descriptif et relationnel: le gain de 7,3 % aurait dû être affecté exclusivement au parcours descriptif. Le parcours dominant reste donc de niveau relationnel et la version réécrite obtient le même résultat brut de 34 que la version originale.

Même si, en proportion, les opérations de lecture restent sensiblement égales, leur nombre brut est passé de 86 à 121. L'allongement du texte a contribué dans ce cas à une meilleure explicitation de l'information. Par exemple, nous avons ajouté des définitions de termes comme *numéro d'identification personnel (NIP)* et *terminal électronique*. Une définition complexe comme celle de *transit autorisé* a reçu un exemple concret. Ces ajouts nous semblent améliorer l'intelligibilité du texte, bien que cela échappe à notre instrument de mesure. Il est en effet problématique d'inclure l'allongement du texte dans l'évaluation de l'intelligibilité, car il s'agit d'un facteur fortement lié à la situation de communication. L'allongement du texte, tout en contribuant à la clarté du développement, peut ainsi faire en sorte que le client ne lise pas le texte ou qu'il en omette des passages.

La seule amélioration d'ordre macrostructurel a consisté à réduire la densité des opérations de lecture de 1,59 à 1,1, pour une baisse moyenne de 0,49 opération par phrase. Cela se reflète par un gain de 5 points pour le résultat net: avec un score de 33, la version remaniée s'approche de la zone d'intelligibilité, sans toutefois l'atteindre.

Tableau 10
Caractéristiques macrostructurelles des versions originale et réécrite de
Convention Desjardins

Versions du texte	Parcours descriptif brut		Parcours relationnel brut		Parcours structurel brut		Nombre brut des opérations de lecture		Parcours dominant	Résultat brut	Densité des opérations de lecture par phrase	Résultat net
	%		%		%		%					
Originale	19	22,1	60	69,8	7	8,1	86	100	R > D	34	1,59	28
Réécrite	31	25,6	89	73,6	1	0,8	121	100	D > R	34	1,1	33
Écart	+12	3,5	+29	3,8	-6	-7,3	+35			0	-0,49	+5

Ces résultats illustrent avec plus de clarté que pour l'analyse microstructurelle la difficulté d'augmenter l'intelligibilité de la version réécrite. Malgré nos efforts pour expliciter le texte bancaire, nous n'avons pas réussi à le rendre plus concret. Pour augmenter l'importance des opérations d'ordre descriptif, il nous aurait fallu ajouter des précisions que ne contient pas le texte original. Or, seuls les rédacteurs du contrat possèdent l'expertise juridique et bancaire pour inclure de nouveaux faits ou exemples, sans risquer d'introduire des ambiguïtés préjudiciable, cette fois, à l'institution financière plutôt qu'au détenteur de la carte Multiservices. Le discours contractuel abonde en prescriptions et en relations logiques explicites, telles que la cause, la conséquence et la condition. Même lorsqu'il énumère des actions concrètes (de niveau descriptif), il leur confère un statut d'obligation contractuelle, comme dans l'extrait du texte original qui suit:

«Vous exprimez votre acceptation de cette convention lorsque vous posez n'importe laquelle des actions suivantes [R5]:

- Vous signez votre carte Multiservices Desjardins. [D4]
- Vous vous présentez à votre caisse pour obtenir votre numéro d'identification personnel (NIP). [D4]
- Vous vous servez de votre carte Multiservices Desjardins pour la première fois. [D4]
- Vous autorisez quelqu'un à utiliser votre carte. [D4]»

Convention Desjardins

Cette dernière action est envisagée comme possible, dans une perspective juridique; toutefois, pour sa propre protection, le détenteur devrait se voir recommander de ne jamais prêter sa carte à personne. Ce type de conseil échappe au discours contractuel qui cherche, en définitive, à protéger la banque contre le client et non le client contre lui-même ou la banque. Un texte vraiment intelligible serait pourtant celui qui expliquerait au détenteur comment se servir adéquatement de sa carte, sans préjudice pour lui-même, l'institution bancaire ou les marchands. Mais un tel texte aurait-il encore valeur de contrat aux yeux des juristes?

Du point de vue de l'intelligibilité conceptuelle (tableau 11), la réécriture permet enfin au texte *Convention Desjardins* d'accéder à la zone d'intelligibilité. En effet, un gain de 7 points fait passer l'indice de 32 à 39, soit pratiquement au centre de la zone. Même si le nombre de mots de la nouvelle version a augmenté de 40 % (soit 508 mots de plus que les 1 273 mots de la version originale, tableau 9), le nombre de concepts a baissé de 186 à 174 (tableau 11). Sont disparus des mots comme *assigné, assujettie, biais, caractère, contractuel, divulgation, numéraire, en vertu de*, etc.; mais il a aussi fallu introduire quelques nouveaux concepts, plus familiers, tels *fente, limite, touches*, etc. Pour le reste, le vocabulaire indispensable a été conservé: *crédit, débit, paiement, retrait, transaction*, etc. Cette simplification réduit la densité conceptuelle de 15 % à 11 %.

Tableau 11
Caractéristiques d'intelligibilité conceptuelle
des versions originale et réécrite de *Convention Desjardins*

	Versions	Nombre de concepts	Densité	Intelligibilité conceptuelle
<i>Convention Desjardins</i>	Originale	186	14,6 %	32
	Réécrite	174	11,0 %	39
Écart		-12	-4 %	+7

3.3.2 Version réécrite du Dépliant F-354

Le *Dépliant F-354*, dans sa version originale, se situe au centre de la zone d'intelligibilité, soit à 40 sur l'échelle 10-75. Nous avons tenté d'en améliorer l'intelligibilité, car il s'adresse à des gens peu scolarisés, pour lesquels cette zone s'avère certainement trop difficile. Le tableau 12 compare l'intelligibilité des versions originale et réécrite. L'indice pondéré montre un progrès de 4

points. Mais les résultats pour chacune des trois composantes de l'indice révèlent que la version réécrite a modifié sensiblement l'intelligibilité de la version originale. Celle-ci a baissé de 5 points pour le niveau microstructurel; par contre, elle a augmenté de 4 points au niveau macrostructurel et de 6 points au niveau conceptuel. Voyons cela plus en détail.

Tableau 12
Intelligibilité des versions originale et réécrite du *Dépliant F-354*

Versions du texte	Microstructure (Gunning adapté)	Macrostructure	Conceptuelle	Pondérée
Originale	34	39	46	40
Réécrite	29	43	52	44
Gain	-5	+4	+6	+4

L'analyse de la lisibilité microstructurelle révèle que la perte de 5 points pour l'indice adapté de Gunning tient somme toute à peu de choses. Le nombre moyen de mots par phrase a augmenté de 0,6 dans la version réécrite (tableau 13). Le nombre moyen de caractères par mot a diminué très légèrement, soit de 0,1 caractère, mais le nombre de mots de 9 lettres et plus a augmenté de 3 %. C'est surtout ce dernier facteur qui semble responsable de la baisse de la lisibilité microstructurelle.

La nouvelle version ajoute en effet 263 mots à l'originale (tableau 13), soit une hausse de 64 %, car nous avons donné plus d'explications aux lecteurs. Par exemple, cela nous a amenés à répéter 16 fois plutôt que 9 fois l'expression *pension alimentaire*. De plus, nous avons jugé bon indiquer le (long) nom du *ministère de la Main d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle*, ce qu'omettait le dépliant original. Nous avons aussi remplacé le terme impropre *client* par *bénéficiaire* (répété 6 fois). Enfin, plusieurs des mots longs que nous avons ajoutés devraient être familiers à tous les lecteurs: *actuellement, apprendrez, interurbain, mentionnez, permettra, problèmes*. Il reste que l'explicitation du contenu semble s'effectuer aux dépens de la lisibilité microstructurelle. Encore ici, la tentation de réduire la longueur des mots ou des phrases du texte réécrit nous éloignerait de la clarté que nous croyons avoir obtenue en apportant de nouvelles informations et en expliquant mieux celles qui étaient déjà présentes.

Tableau 13
 Caractéristiques microstructurelles des versions originale et réécrite du
Dépliant F-354

Versions du texte	Nombre de mots	Nombre de phrases	Mots/phrased	Caractères/mot	Mots de 9 lettres et plus
Originale	412	24	17,2	4,9	11 %
Réécrite	675	38	17,8	4,8	14 %
Écart	+ 263	+ 14	+ 0,6	- 0,1	+ 3 %

Au plan de la macrostructure (tableau 14), la réécriture a apporté une légère amélioration à l'intelligibilité. À cause d'un gain de 2 points, le texte s'approche davantage du sommet de la zone d'intelligibilité, avec un score de 43. Ce résultat apparemment élevé ne suffit cependant pas pour des lecteurs peu scolarisés. Le tableau 14 indique les caractéristiques des deux versions. Comme dans le cas de la *Convention Desjardins*, nous n'avons pas réussi à rendre le texte plus descriptif qu'il ne l'était à l'origine. Même si le nombre brut des opérations de lecture est passé de 33 à 46, la proportion de chaque parcours est demeurée identique, à la décimale près. Le parcours dominant est ici descriptif, en égalité avec le parcours relationnel. C'est encore en réduisant la densité des opérations de lecture que nous avons amélioré l'intelligibilité macrostructurelle. L'ajout de 14 phrases (tableau 13), mais de 13 opérations de lecture seulement (tableau 14), a permis cette diminution.

Afin d'améliorer la macrostructure du dépliant, nous avons ajouté une introduction qui dirige les bénéficiaires vers le cas qui correspond à leur situation. Nous avons formulé deux séries de trois et six conditions, respectivement, qui permettent de déterminer quels bénéficiaires doivent effectuer des démarches juridiques pour recevoir leur pension alimentaire. Ces conditions apparaissent de façon éparse dans le dépliant original. De fait, tous les éléments du dépliant réécrit se rattachent à une superstructure à trois niveaux hiérarchiques, marqués par une numérotation en chiffres romains, lettres majuscules et chiffres arabes. La version originale utilise quant à elle cinq titres de premier niveau, non numérotés; deux alinéas portent les lettres A) et B) et deux groupes de trois alinéas sont marqués par des tirets. Cette superstructure rend le repérage et la navigation dans le texte beaucoup plus complexes que celle que nous proposons. Toutefois, ces marques superstructurelles échappent à notre instrument de mesure.

Tableau 14
Caractéristiques macrostructurelles des versions originale et réécrite du
Dépliant F-3

Versions du texte	Parcours descriptif brut		Parcours relationnel brut		Parcours structurel brut		Nombre brut des opérations de lecture		Parcours dominant	Résultat brut	Densité des opérations de lecture par phrase	Résultat net
	%		%		%		%					
Originale	15	45,5	18	54,5	0	0	33	100	D = R	45	1,4	41
Réécrite	21	45,7	25	54,3	0	0	46	100	D = R	45	1,2	43
Écart	+6	+0,2	7	-0,2	0	0	+13			0	-0,2	+2

L'analyse de l'intelligibilité conceptuelle du Dépliant F-354 révèle un gain de 6 points sur l'échelle 10-75 pour la version réécrite (tableau 11). La nouvelle version comporte seulement 23 concepts en 675 mots (densité de 3,6 %), tandis que l'originale présente 19 concepts en 412 mots (densité de 4,6 %). Le nouveau dépliant obtient un score de 52. Il dépasse ainsi la zone d'intelligibilité pour des personnes ayant fait au moins 12 années d'études; cela pourrait le rendre compréhensible pour un public assez large, même si nous ne pouvons assurer qu'il est accessible aux lecteurs visés.

Tableau 15
Caractéristiques d'intelligibilité conceptuelle
des versions originale et réécrite du *Dépliant F-354*

	Versions	Nombre de concepts	Densité	Intelligibilité conceptuelle
<i>Dépliant F-354</i>	Originale	19	4,6 %	46
	Réécrite	23	3,6 %	52
Écart		+ 4	- 1 %	+ 6

4. Discussion des résultats

4.1 La pertinence de la mesure de l'intelligibilité

Dans le cas du contrat bancaire *Convention Desjardins*, l'analyse macrostructurelle a fait ressortir la faible importance du niveau descriptif et la densité assez élevée des opérations de lecture. La combinaison de ces deux

facteurs produit un texte peu intelligible. Inversement, pour le *Dépliant F-354*, un parcours descriptif et relationnel à la fois permet, malgré une densité presque aussi élevée, d'atteindre le centre de la zone d'intelligibilité.

L'analyse de l'intelligibilité conceptuelle a opposé la densité conceptuelle de *Convention Desjardins*, qui est de 15 %, à celle du *Dépliant F-354*, qui s'entient à 5 %. Dans le premier texte, en outre, les concepts non familiers sont plus nombreux que dans le second à occuper une place importante pour la compréhension. On comprend ainsi que le contrat bancaire obtienne un score de 32, sous la zone d'intelligibilité, tandis que le dépliant se situe au-delà de cette zone, avec 46.

Les mesures de l'intelligibilité macrostructurelle et conceptuelle fournissent des résultats assez semblables à l'indice adapté de Gunning pour la lisibilité microstructurelle, dans le cas des versions originales et réécrites de la *Convention Desjardins* et du *Dépliant F-354* (tableaux 3, 8 et 12). Il n'y a que le cas de la version réécrite du *Dépliant F-354* que les trois indices se situent à des endroits significativement différents par rapport à la zone d'intelligibilité; en effet, comme le montre le tableau 12, l'indice de lisibilité microstructurelle (29) se situe sous la zone, l'indice d'intelligibilité macrostructurelle (43) se trouve à l'intérieur de la zone et l'indice d'intelligibilité conceptuelle (52) dépasse le sommet de la zone. Dans les autres cas, l'intelligibilité pondérée, qui est égale à la moyenne des trois indices précédents, reflète bien le degré de difficulté des textes. Mais un échantillon de deux textes s'avère bien trop réduit pour porter un jugement sur la fiabilité de l'indice d'intelligibilité pondérée.

4.2 L'amélioration de l'intelligibilité d'un texte

La réécriture des deux textes prescriptifs analysés ici a permis d'augmenter leur intelligibilité. Selon l'indice pondéré, le texte bancaire *Convention Desjardins* a connu un gain de 8 points et le *Dépliant F-354* sur les pensions alimentaires a augmenté de 4 points.

Notre but, en réécrivant ces textes, était de démontrer la possibilité d'améliorer l'intelligibilité des textes. Les rédacteurs des entreprises ou des institutions, qui possèdent généralement une bonne connaissance de la langue et du contenu des textes, pourraient ainsi tirer profit d'une formation sur les aspects macrostructurels et conceptuels de l'intelligibilité. Le degré d'allongement des textes (40 % pour *Convention Desjardins* et 64 % pour le *Dépliant F-354*) montre la nécessité d'expliquer davantage les notions contenues dans les textes.

L'exercice de réécriture a cependant fait ressortir des aspects imprévus. Dans le cas du *Dépliant F-354*, la lisibilité microstructurelle a baissé de 5 points.

Il est donc possible de compliquer une composante de l'intelligibilité lorsqu'on en améliore une autre. De plus, la volonté de rendre un texte plus intelligible nous a confrontés aux limites des types de discours. Expliquer dans un dépliant court les obligations des bénéficiaires de l'aide sociale à l'égard du recouvrement des pensions alimentaires représente un défi. Comme linguistes, nous voulons simplifier le contenu, mais nous nous heurtons aux spécialistes de la loi sur l'aide sociale, qui désirent éviter que le dépliant confère aux bénéficiaires des droits non reconnus dans la loi.

Le même phénomène se produit pour un contrat bancaire: l'intelligibilité serait mieux servie si l'on pouvait donner des conseils au consommateur, tandis que le contrat doit envisager toutes les erreurs que le client peut commettre afin d'en protéger l'institution financière. Au fond, il vaudrait sans doute mieux rédiger deux types de discours, l'un prescriptif et légal, l'autre informatif et vulgarisé. Ce dernier pourrait, sans prétendre à une valeur légale, résumer les principaux aspects du contrat et conseiller le consommateur en défendant ses intérêts. Dans le cas du *Dépliant F-354*, il faudrait opter résolument pour la vulgarisation, quitte à ajouter que le texte n'a pas de force juridique, et l'accompagner d'une circulaire technique réservée aux agents de l'aide sociale.

5. Conclusion

Après cette analyse de la mesure de l'intelligibilité des textes, il reste à conclure sur la précision de cette mesure que nous proposons. Il serait possible d'affirmer à un lecteur pressé que l'indice de Gunning, d'application rapide, peut lui donner une idée généralement satisfaisante de l'intelligibilité d'un texte. Cependant, tout lecteur soucieux de comprendre avec précision les différents types de problèmes de compréhension posés par un texte devrait déterminer les opérations de lecture et les concepts en présence. L'indice de Gunning fait ressortir les phrases longues et les mots longs. L'indice d'intelligibilité macrostructurelle met en évidence les opérations de lecture qui consistent à percevoir des faits ou des caractéristiques (niveau descriptif), à saisir des relations logiques ou analogiques (niveau relationnel) ou à inférer des informations implicites (niveau structurel); il fait aussi intervenir la densité des opérations de lecture. L'indice d'intelligibilité conceptuelle, enfin, établit la densité conceptuelle ainsi que le degré de familiarité et d'importance des concepts. L'analyse détaillée des composantes de ces trois indices fournit une vue beaucoup plus précise que le seul recours à l'indice de lisibilité microstructurelle.

La diversité des lecteurs, des textes et des situations de communication est telle que la mesure de l'intelligibilité demeure une vue de l'esprit. Il faut neutraliser plusieurs variables pour réussir à comparer l'intelligibilité de différents textes pour un même lecteur ou d'un même texte pour différents lecteurs. Mais dans tous les secteurs de la communication, il est avantageux de posséder une indication, même approximative, de la difficulté posée par un discours donné.

Nous avons imité l'exemple des indices de lisibilité microstructurelle qui définissent les lecteurs en termes d'années de scolarité. Nous avons validé une zone d'intelligibilité pour des lecteurs possédant 12 ans de scolarité ou plus. L'idéal serait toutefois de disposer d'un axe représentant toutes les années de scolarité, qui aurait été validé auprès de tous les types de lecteurs. Nous pourrions ainsi pondérer les indices d'intelligibilité en fonction de l'échelle de scolarité. Il serait aussi souhaitable de tenir compte de l'âge des lecteurs. En effet, il est probable qu'à l'âge adulte, l'expérience puisse compenser en partie pour certaines lacunes en scolarité.

Notre instrument de mesure de l'intelligibilité rencontre en outre une limite de précision dans le codage des textes. La détermination des opérations de lecture, pour l'analyse macrostructurelle, ainsi que des concepts et de leur familiarité, pour l'analyse conceptuelle, demande un apprentissage aux chercheurs. En fait, nous n'avons pas mesuré l'accord inter-juges. Une telle expérience nous amènerait sans doute à préciser les règles de codage.

Enfin, notre instrument omet de tenir compte de deux aspects des textes qui revêtent sans aucun doute une importance significative: la longueur des textes et leur lisibilité typographique. Faut-il évaluer la longueur d'un texte en fonction du sujet traité ? Le problème consiste alors à évaluer le degré d'exhaustivité atteint par un texte, par rapport au sujet. Devrait-on prendre en considération la longueur du texte pour une catégorie de lecteurs? Cela implique qu'il existe des textes trop longs pour la compréhension de certains lecteurs et que des sujets complexes, comme ceux des textes prescriptifs, ne pourraient pas leur être exposés en détail, mais seulement sous une forme vulgarisée.

Quant à la lisibilité typographique, il s'agit d'un phénomène beaucoup mieux cerné, dont on connaît tous les paramètres: choix des polices de caractères, taille des caractères, largeur des lignes, hauteur des interlignes, importance des titres et des sous-titres, etc. La difficulté consiste à mesurer l'impact de la typographie sur l'intelligibilité. Or, celui-ci dépend fortement de l'âge et de la scolarité des lecteurs. Les magazines sur le marché possèdent chacun un graphisme et une mise en pages spécifiques, que l'on peut croire adaptés au public visé. Les magazines destinés aux créateurs en arts visuels présentent le

graphisme le plus osé, qui semble repousser les limites de l'inintelligible; cela convient à leur public, qui apprécie que le mot devienne un objet visuel. Un magazine pour gens d'affaires utilise la typographie de façon beaucoup plus conservatrice: on écrit pour des lecteurs pressés, pour qui le contenu doit être immédiatement accessible. L'évaluation de la lisibilité typographique nous ramène donc à la prise en compte de l'âge et de la scolarité des lecteurs, et peut-être de leurs champs d'intérêts.

Références

- ADAM, J.-M. (1985) «Quels types de textes?», *Le français dans le monde*, n° 192, p. 39-43.
- BOURQUE, G. (1990) «Des mesures de lisibilité» in J.-Y. Boyer & M. Lebrun (éd.), *L'actualité de la recherche en lecture*, Montréal, ACFAS, p. 137-159.
- BOYER, J.-Y. (1990) «Influence de la structure textuelle et de la redondance sur la lisibilité», *Revue canadienne de l'éducation*, vol. 15, n° 1, p. 16-36.
- DALE, E. & J. CHALL (1948) *A formula for predicting readability*, Columbus, Bureau of Educational Research, Ohio State University.
- DAOUST, F. (1992) *SATO, système d'analyse de texte par ordinateur*, Manuel de références, Montréal, Université du Québec à Montréal, Centre ATO-CI.
- DELANDSHEERE, G. (1963) «Pour une application des tests de lisibilité de Flesch à la langue française», *Le travail humain*, n° 26, p. 141-154.
- DIJK, T.E. van & E. KINTSCH (1983) *Strategies of discourse comprehension*, Orlando FL, Academic Press.
- FLESH, R. (1948) «A Readability Formula in Practice», *Elementary English*, vol. XXV, p. 344-351.
- FRY, E. (1977) «Fry's readability graph: Clarification, validity and extension level 17», *Journal of Reading*, n° 20, p. 242-252.
- GUNNING, E.B. (1952) *The technique of clear writing*, New York, McGraw-Hill.
- HENRY, G. (1975) *Comment mesurer la lisibilité*, Paris, Nathan.
- LECAVALIER, J., C. PRÉFONTAINE & A. BRASSARD (1991) *Stratégies de lecture/écriture au collégial*, rapport de recherche, Valleyfield, Collège de Valleyfield.
- MEYER, B.J.B., D.M. BRANDT & G.J. BLUTH (1980) «Use of top-level structure intexte: key for reading comprehension in ninth-grade students», *Reading Research Quarterly*, vol. 1, p. 71-103.
- PRÉFONTAINE, C. & J. LECAVALIER, (1992) «La mesure de l'intelligibilité des textes non littéraires», *Revue de l'ACLA*, vol. 14, n° 1, p. 95-109.

ANNEXE 1

CALCUL DE L'INTELLIGIBILITÉ MACROSTRUCTURELLE

Pour attribuer un score, sur l'échelle de 10 à 75, pour l'indice d'intelligibilité macrostructurelle, nous comptons le nombre d'opérations pour chaque niveau (descriptif, relationnel et structurel) dans un texte donné. Nous traduisons ces totaux en pourcentages, exprimés en fonction du nombre total d'opérations de lecture requises par un texte, puis nous classifions les parcours macrostructurels, à l'aide de ces pourcentages et des règles ci-dessous. Enfin, la note est pondérée en fonction de la densité des opérations de lecture, tel qu'expliqué à la section 2.

1. Règles de classification des parcours macrostructurels

Règle 1

Si 2^e + 3^e niveaux < 10%:

Parcours unique

3 cas:	Parcours	Score brut
	D	75
	R	34
	S	10

Règle 2

Si 1^{er} niveau = 50 % ou plus et si plus de 25% d'écart entre 1^{er} et 2^e niveaux:

Dominance absolue (>)

Appliquer les règles **2.1, 2.2, 2.3 ou 2.4.**

Règle 2.1

Si 6 à 10 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux:

Égalité relative

6 cas:	Parcours	Score brut
	D > R ≡ S	70
	D > S ≡ R	66
	R > D ≡ S	36
	R > S ≡ D	33
	S > D ≡ R	13
	S > R ≡ D	12

Règle 2.2

Si 0 à 5 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux:

Égalité absolue

3 cas:	Parcours	Score brut
	$D > R = S$	68
	$R > D = S$	35
	$S > D = R$	13

Règle 2.3

Si plus de 10 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux et si 3^e niveau > 10 %:

Dominance

6 cas:	Parcours	Score brut
	$D > R > S$	72
	$D > S > R$	64
	$R > D > S$	36
	$R > S > D$	33
	$S > D > R$	14
	$S > R > D$	12

Règle 2.4

Si plus de 10 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux et si 3^e niveau < 10 %:

3^e niveau non noté

6 cas:	Parcours	Score brut
	$D > R$	74
	$D > S$	62
	$R > D$	37
	$R > S$	32
	$S > D$	15
	$S > R$	11

Règle 3

Si le 1^{er} niveau = 50 % ou plus et si entre 11 % et 25 % d'écart entre 1^{er} et 2^e niveaux:

Dominance relative (\geq)

Appliquer les règles **3.1**, **3.2** ou **3.3**.

Règle 3.1Si 6 à 10 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux:

Égalité relative

6 cas:	Parcours	Score brut
	$D \geq R \equiv S$	58
	$D \geq S \equiv R$	54
	$R \geq D \equiv S$	38
	$R \geq S \equiv D$	31
	$S \geq D \equiv R$	19
	$S \geq R \equiv D$	17

Règle 3.2Si 0 à 5 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux:

Égalité absolue

3 cas:	Parcours	Score brut
	$D \geq R = S$	56
	$R \geq D = S$	38
	$S \geq D = R$	18

Règle 3.3Si plus de 10 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux:3^e niveau non noté

6 cas:	Parcours	Score brut
	$D \geq R$	60
	$D \geq S$	52
	$R \geq D$	39
	$R \geq S$	30
	$S \geq D$	20
	$S \geq R$	16

Règle 4Si 1^{er} niveau < 50 % et si entre 11 % et 25 % d'écart entre 1^{er} et 2^e niveaux:

Égalité relative

Appliquer les règles 4.1, 4.2 ou 4.3.

Règle 4.1Si 6 à 10 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux:

Égalité relative

6 cas:	Parcours	Score brut
	$D \equiv R \equiv S$	49
	$D \equiv S \equiv R$	47
	$R \equiv D \equiv S$	40
	$R \equiv S \equiv D$	29
	$S \equiv D \equiv R$	24
	$S \equiv R \equiv D$	22

Règle 4.2Si 0 à 5 % d'écart entre 21^e et 3^e niveaux:

Égalité absolue

3 cas:	Parcours	Score brut
	$D \equiv R = S$	48
	$R \equiv D = S$	40
	$S \equiv D = R$	23

Règle 4.3Si plus de 10 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux:3^e niveau non noté

6 cas:	Parcours	Score brut
	$D \equiv R$	50
	$D \equiv S$	46
	$R \equiv D$	41
	$R \equiv S$	28
	$S \equiv D$	25
	$S \equiv R$	21

Règle 5Si 10 % ou moins d'écart entre 1^{er} et 2^e niveaux:

Égalité absolue

Appliquer les règles 5.1, 5.2 ou 5.3.

Règle 5.1Si 6 à 10 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux:

Égalité relative

3 cas:	Parcours	Score brut
	D = R ≡ S	44
	D = S ≡ R	43
	R = S ≡ D	27

Règle 5.2Si 0 à 5 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux:

Égalité absolue

1 cas:	Parcours	Score brut
	D = R = S	44

Règle 5.3Si plus de 10 % d'écart entre 2^e et 3^e niveaux:3^e niveau non noté

3 cas:	Parcours	Score brut
	D = R	45
	D = S	42
	R = S	26

2. Calcul du score macrostructurel net

L'indice de lisibilité macrostructurelle doit prendre en considération non seulement la nature, mais le nombre des opérations de lecture. Une phrase courte et facile à comprendre requiert généralement une seule opération de lecture. Des phrases plus longues et/ou plus difficiles mettent en oeuvre plus d'une opération. C'est pourquoi nous calculons la densité des opérations de lecture et nous pondérons le score brut, obtenu du parcours macrostructurel, en fonction du nombre d'opérations. La densité des opérations est calculée en divisant le nombre d'opérations par le nombre de phrases d'un texte. Les syntagmes isolés (segments de schémas, cases de tableaux, etc.) sont considérés comme des phrases. Le score brut obtenu en suivant les règles de classification des parcours macrostructurels est pondéré en fonction de la densité des opérations de lecture. La formule utilisée est la suivante:

$$\text{Score net} = \text{Score brut} + [(\text{Densité} - 1) \times 10].$$

Toutefois, cette formule peut donner un score net supérieur à 75 pour les scores bruts supérieurs à 70 et un score inférieur à 10 pour les scores bruts inférieurs à 20. Il faut alors appliquer le maximum de 75 et le minimum de 10.

ANNEXE 3

VERSION ORIGINALE DE LA CONVENTION DESJARDINS

Convention d'utilisation de la carte Multiservices Desjardins

Lorsque le détenteur signe sa carte Multiservices Desjardins, lorsqu'il se présente à sa caisse pour obtenir son numéro d'identification personnel (nip) ou encore lorsqu'il se sert de sa carte Multiservices Desjardins pour la première fois ou autorise un tiers à s'en servir après l'avoir signée, il accepte les conditions d'utilisation de la carte Multiservices Desjardins décrite ci-après:

1. Définitions

Aux fins de la présente convention, les termes et expressions qui suivent signifient:

- a) Carte de débit: carte qui, utilisée avec un nip, sert à confirmer l'identité du détenteur et permet d'effectuer des opérations de débit dans les comptes qu'il détient dans une institution financière.
- b) Guichet automatique: terminal électronique au moyen duquel le détenteur a accès aux services offerts par le biais de la carte de débit d'une institution financière où il possède un ou plusieurs comptes.
- c) Terminal au point de vente: terminal électronique que le détenteur d'une carte de débit utilise pour payer les produits ou services à un point de vente au détail ou à la place d'affaires d'un fournisseur de services.
- d) Appareil accessible: guichet automatique, terminal au point de vente ou tout autre appareil permettant au détenteur d'une carte de débit d'effectuer des opérations dans ses comptes détenus dans une institution financière à l'aide de son nip.
- e) Transit autorisé: montant préétabli jusqu'à concurrence duquel la caisse accepte de ne pas retenir de fonds sur l'ensemble des effets soumis à l'encaissement par un membre.

2. Adhésion aux conditions d'utilisation

Le détenteur reconnaît avoir en sa possession une carte Multiservices. Il reconnaît de plus que l'utilisation de sa carte Multiservices de même que les opérations qu'il pourra effectuer avec celle-ci sont assujetties à des conditions et règles particulières qu'il s'engage à respecter, édictées de temps à autre par la caisse, notamment celles décrites ci-après.

3. Opérations accessibles

Le détenteur reconnaît que le numéro d'identification personnel (nip) qu'il détient déjà ou détiendra, utilisé avec sa carte Multiservices, lui permettra d'effectuer, à l'égard des comptes d'épargne* du folio choisi, des opérations dont notamment les suivantes:

- 1) aux guichets automatiques Desjardins, des dépôts, des retraits, des dépôts avec retraits jusqu'à concurrence du montant déterminé par la caisse pour chacun de ses membres (transit autorisé), des virements, des demandes d'informations sur le solde, des mises à jour de livret, des paiements de factures, des remboursements de la marge de crédit;
- 2) aux guichets automatiques des autres institutions financières situées au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays et affichant le sigle des réseaux "Intera"*** et "Plus system"**, des retraits de numéraires;
- 3) chez les commerçants offrant le Paiement direct Desjardins et Interac, le paiement du prix de biens et services, incluant l'achat avec retrait de numéraire et le crédit pour marchandises retournées lorsque le commerçant y consent. Il reconnaît que la caisse peut, à sa discrétion et sans avis préalable, ajouter ou éliminer des opérations, le détenteur étant alors libre de se prévaloir ou non des nouvelles opérations accessibles.

4. Frais et limites

Le détenteur accepte que les opérations soient assujetties à des frais et des limites quotidiennes ou autres dont la caisse lui fera part sur demande et qu'elle pourra modifier lorsqu'elle le jugera opportun. Les commerçants peuvent également imposer des limites applicables aux opérations effectuées à leur établissement d'affaires respectif.

5. Marge de crédit

Le détenteur reconnaît que si le solde de son compte est insuffisant pour effectuer une opération ou un achat mais que le compte est assorti d'une marge de crédit aux termes d'un contrat signé avec la caisse, le montant requis pourra être avancé en vertu de cette marge de crédit, aux conditions prévues dans le contrat.

6. Compte conjoint

Le détenteur reconnaît que lorsque la carte Multiservices donne accès à un compte conjoint, chacun des signataires peut l'utiliser et est conjointement et solidairement lié par la présente convention.

7. Responsabilités

Le détenteur reconnaît que la caisse ne pourra être tenue responsable des conséquences de l'impossibilité d'utiliser les appareils accessibles, par suite de fonctionnement défectueux, de leur non-fonctionnement temporaire ou de leur mauvaise utilisation, ni de toute autre interruption du fonctionnement des appareils causés par des actes indépendants de la volonté de la caisse, de tels actes comprenant les conflits de travail.

Il s'engage à aviser la caisse, aussitôt qu'il le constatera, de la perte ou du vol de sa carte ou de la perte du caractère confidentiel de son nip.

L'avis peut être donné sans frais 24 heures par jour, 7 jours par semaine, en téléphonant aux numéros indiqués au recto des présentes.

Une fois l'avis donné, la carte et le nip seront annulés, ou l'un des deux uniquement selon la demande formulée par le détenteur.

Le détenteur sera alors dégagé de toute responsabilité à l'égard de toute transaction effectuée avec sa carte après cet avis. Il s'engage de plus à ne pas divulguer son nip à qui que ce soit et de quelque façon que ce soit, ni à l'inscrire sur sa carte ou sur un autre document.

Advenant une divulgation de sa part de son nip à quiconque, il assumera toute responsabilité à cet égard, incluant celle découlant d'opérations effectuées à la suite de dépôts fictifs par cette personne.

Il reconnaît enfin qu'il ne devrait pas choisir un nip qui peut être découvert facilement (ex.: date de naissance, numéro de téléphone, etc.) auquel cas il sera reconnu comme ayant contribué à l'utilisation non autorisée de sa carte, le cas échéant.

8. Exactitude des opérations

Le détenteur reconnaît que l'utilisation de sa carte Multiservices et de son nip équivaut à sa signature authentique.

Il accepte que l'exactitude des opérations effectuées au moyen de sa carte Multiservices et de son nip par l'entremise de tout appareil accessible soit

assujettie à des vérifications et il autorise la caisse à procéder à toute rectification dans son compte, en cas d'inexactitude, dans les cinq jours ouvrables de telles opérations.

9. Règlements des différends

Le détenteur pourra, en cas de différends ou de litiges liés à l'utilisation de sa carte Multiservices, se prévaloir de la procédure de règlement des différends dont il peut connaître la teneur en s'adressant à la caisse.

Par ailleurs, il reconnaît que tout problème lié à la marchandise livrée ou à un service rendu et réglé avec sa carte Multiservices doit être résolu directement avec le commerçant concerné et que la caisse se dégage de toute responsabilité à cet égard.

10. Modifications

Le détenteur reconnaît que la caisse se réserve le droit de modifier la présente convention d'utilisation de la carte Multiservices et qu'il en sera informé par des avis affichés aux divers emplacements des appareils accessibles gérés par une caisse.

Le détenteur pourra obtenir copie des modifications ou de la convention révisée en s'adressant à la caisse.

11. Annulation de la convention

Le détenteur peut en tout temps annuler sa carte et la présente convention en se présentant à la caisse et en signant le formulaire prévu à cet effet.

*Dans le cas d'un guichet automatique en mode partagé et du service Paiement direct, un seul compte d'épargne stable est accessible.

**La confédération des caisses populaires et d'économie du Québec, usager inscrit de ces marques déposées.

À l'émission de la carte, le premier compte d'épargne stable (non-contractuel) est assigné.

Le membre peut cependant déterminer un autre compte que ce dernier en faisant sa demande.

Découper pour insertion au portefeuille

ANNEXE 4

VERSION RÉÉCRITE DE LA CONVENTION DESJARDINS

Convention pour l'utilisation de la carte Multiservices Desjardins

Ce document présente les conditions pour l'utilisation de la carte Multiservices Desjardins. Il constitue une convention, c'est-à-dire un accord entre " vous ", qui détenez une carte Multiservices, et la caisse Desjardins.

1. Définitions

Pour les besoins de la présente convention, les termes et expressions qui suivent sont définis tel qu'indiqué.

a) Numéro d'identification personnel (NIP)

Un numéro d'identification personnel (NIP) est un numéro qui n'apparaît pas sur votre carte Multiservices Desjardins et que vous choisissez à votre caisse; ce numéro secret sert à vous identifier personnellement lorsque vous utilisez votre carte Multiservices Desjardins pour avoir accès aux Services automatisés Desjardins.

b) Carte de débit

Une carte de débit est une carte de plastique qui, utilisée avec un NIP, sert à confirmer votre identité et permet d'effectuer des transactions dans les comptes que vous détenez dans une caisse. Le débit est une transaction qui modifie le solde d'un compte. La carte de débit vous donne accès au guichet automatique pour effectuer les transactions offertes, comme le dépôt, le retrait, le paiement de factures, etc.

c) Guichet automatique

Un guichet automatique est un terminal électronique muni d'une fente pour recevoir la carte de débit. Un terminal électronique est un appareil relié à un ordinateur, qui possède notamment un écran et des touches de contrôle. Le guichet automatique est équipé, de plus, pour recevoir des factures ou des dépôts ainsi que pour distribuer des billets de banque. Il permet d'effectuer, même à distance, des transactions auprès d'une caisse où vous possédez un ou plusieurs comptes.

d) Terminal au point de vente

Un terminal au point de vente est un terminal électronique que vous pouvez utiliser pour payer des produits ou services; ce terminal est situé, par exemple, chez un marchand, c'est-à-dire à un point de vente au détail ou à la place d'affaires d'un fournisseur de services.

e) Appareil accessible

Par appareil accessible, on désigne n'importe quel guichet automatique, terminal au point de vente ou tout autre appareil vous permettant d'effectuer, à l'aide de votre NIP, des transactions dans vos comptes.

f) Transit autorisé

Montant déterminé à l'avance, que vos transactions dans vos comptes ne doivent pas dépasser. Si vos transactions dépassent le transit autorisé, la caisse pourra retenir des fonds de vos comptes. Par exemple, lorsqu'un dépôt est suivi peu après par un retrait qui dépasse le solde du compte avant ce dépôt, le retrait pourra être refusé, jusqu'à ce que la caisse ait pu procéder à des vérifications.

2. Acceptation des conditions d'utilisation

Vous reconnaissez avoir en votre possession une carte Multiservices.

Vous reconnaissez de plus que l'utilisation de votre carte Multiservices et que les transactions que vous pourrez effectuer avec celle-ci sont soumises à des conditions et à des règles particulières. Vous vous engagez à respecter toutes ces règles et conditions, qui sont fixées par la caisse et révisées de temps à autre.

Vous exprimez votre acceptation de cette convention lorsque vous posez n'importe laquelle des actions suivantes :

- Vous signez votre carte Multiservices Desjardins.
- Vous vous présentez à votre caisse pour obtenir votre numéro d'identification personnel (NIP).
- Vous vous servez de votre carte Multiservices Desjardins pour la première fois.
- Vous autorisez quelqu'un à utiliser votre carte.

Les conditions d'utilisation de la carte Multiservices Desjardins que vous vous trouvez ainsi à accepter sont décrites ci-dessous.

3. Transactions offertes

Vous reconnaissez que le numéro d'identification personnel (NIP) que vous possédez déjà ou que vous posséderez, lorsque vous l'utilisez avec votre carte Multiservices, vous donne accès à certaines transactions. Celles-ci portent sur les comptes d'épargne du folio choisi, c'est-à-dire sur les comptes que vous avez ouverts dans une caisse. Vous reconnaissez que la caisse peut, à sa discrétion et sans avis préalable, ajouter ou éliminer des transactions. Vous demeurez alors libre d'effectuer ou non les nouvelles transactions accessibles.

Les principales transactions offertes sont décrites ci-dessous.

a) Transactions aux guichets automatiques Desjardins

- dépôt de chèques ou de billets de banque;
- retrait en argent (billets de banque);
- dépôt avec retrait, jusqu'à concurrence du montant déterminé par la caisse (transit autorisé);
- virement (transfert de fonds d'un compte à un autre);
- demande d'informations sur le solde d'un compte;
- mise à jour des livrets;
- paiement de factures;
- remboursement de la marge de crédit, lorsque vous avez conclu une entente de marge de crédit avec la caisse.

Si vous possédez plusieurs comptes d'épargne stable, un seul de ces comptes est disponible dans les cas suivants :

- lorsque vous utilisez le guichet automatique en mode partagé, c'est-à-dire que vous êtes plus d'une personne à utiliser le même NIP;
- lorsque vous utilisez le service Paiement direct.

Le premier de vos comptes d'épargne stable est celui qui est disponible pour l'utilisation de la carte Multiservices. Vous pouvez cependant demander que ce soit un autre compte que le premier.

b) Transaction aux guichets automatiques d'autres institutions financières

Vous pouvez utiliser votre carte de débit dans plusieurs institutions financières situées au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays; elles affichent le sigle des réseaux " Interac " et " Plus system ". Cependant, la seule transaction offerte dans ces institutions est la suivante :

- retrait en argent (billets de banque).

c) Transactions chez les commerçants offrant le Paiement direct Desjardins et Interac

- paiement du prix de biens et services;
- achat avec retrait en argent, lorsque le commerçant est d'accord;
- crédit pour marchandises retournées, lorsque le commerçant est d'accord.

4. Frais et limites

Vous acceptez que les transactions entraînent des frais et des limites quotidiennes ou autres. La caisse vous informera de ces frais et limites à votre demande.

* La Confédération des caisses populaires et d'économie du Québec est un usager inscrit de ces marques déposées.

Elle pourra les modifier lorsqu'elle le voudra. Chaque commerçant peut également limiter les transactions offertes dans son établissement d'affaires.

5. Marge de crédit

Lorsque le solde de votre compte est insuffisant pour effectuer une transaction ou un achat, le montant requis peut être avancé par la caisse. Vous reconnaissez que cette avance est possible seulement lorsque votre compte est lié à une marge de crédit, définie par un contrat signé avec la caisse. Le montant avancé est alors soumis aux conditions prévues dans le contrat de marge de crédit, comme le taux d'intérêt, la limite de crédit, etc.

6. Compte conjoint

Lorsque la carte Multiservices donne accès à un compte conjoint, chacun des signataires peut l'utiliser. Vous reconnaissez que tous les signataires du compte conjoint sont liés par la présente convention et qu'ils sont responsables ensemble de toutes les transactions effectuées.

7. Responsabilités

Vous reconnaissez que la caisse ne pourra être tenue responsable des conséquences, lorsqu'il devient impossible d'utiliser les appareils accessibles, dans les cas suivants :

- fonctionnement défectueux;
 - non-fonctionnement temporaire;
 - mauvaise utilisation;
 - toute autre interruption du fonctionnement des appareils, causée par des actes indépendants de la volonté de la caisse, notamment lors de conflits de travail.
- Vous vous engagez à avertir la caisse, aussitôt que vous constaterez l'un des faits suivants :

- votre carte Multiservices a été perdue ou volée;
- une autre personne a pu prendre connaissance de votre NIP.

Vous pouvez avertir la caisse sans frais, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, en téléphonant aux numéros indiqués sur le carton à découper qui accompagne votre carte Multiservices. Une fois l'avis donné, la carte et le NIP

seront annulés, ou seulement l'un des deux, selon votre demande. Vous ne serez alors plus responsable d'aucune transaction effectuée avec votre carte après cet avis.

Vous vous engagez à ne pas révéler votre NIP à qui que ce soit et de quelque façon que ce soit; vous vous engagez à éviter de l'inscrire sur votre carte ou sur un autre document. Lorsque vous révélez votre NIP à quelqu'un, vous devenez responsable de toutes les conséquences qui pourront en résulter. Vous devenez entre autres responsable des retraits ou des achats de biens ou de services effectués par cette personne, même si elle a procédé à des dépôts fictifs dans votre compte.

Vous reconnaissez enfin que vous ne devez pas choisir un NIP qui peut être découvert facilement, comme votre date de naissance, votre numéro de téléphone, etc. Dans un tel cas, vous serez considéré comme ayant contribué à l'utilisation non autorisée de votre carte, si cela se produit.

8. Exactitude des transactions

Vous reconnaissez que l'utilisation de votre carte Multiservices et de votre NIP équivaut à votre signature authentique.

Vous acceptez que la caisse vérifie l'exactitude des transactions effectuées au moyen de votre carte Multiservices et de votre NIP, par l'entremise de tout appareil accessible. Vous autorisez la caisse à procéder à toute rectification dans votre compte, en cas d'inexactitude, dans les cinq jours ouvrables suivant de telles transactions.

9. Règlement des désaccords

Vous pouvez régler un désaccord ou contester une décision de la caisse relative à l'utilisation de votre carte Multiservices. Vous devez alors suivre la procédure de règlement des désaccords, que vous pouvez connaître en vous adressant à la caisse.

Par ailleurs, vous devez résoudre directement avec le commerçant concerné tout problème lié à un achat de marchandises ou de services avec votre carte Multiservices. Vous reconnaissez que la caisse se dégage de toute responsabilité à cet égard.

10. Modifications

Vous reconnaissez que la caisse se réserve le droit de modifier la présente convention d'utilisation de la carte Multiservices. Vous en serez alors informé par des avis affichés aux divers emplacements des appareils accessibles qui sont gérés par une caisse. Vous pourrez obtenir copie des modifications ou de la convention révisée en vous adressant à la caisse.

11. Annulation de la convention

Vous pouvez en tout temps annuler votre carte et la présente convention en vous présentant à la caisse et en signant le formulaire prévu à cet effet.

ANNEXE 5
VERSION ORIGINALE DU DÉPLIANT F-354

Saviez-vous que... vous devez faire des démarches pour recevoir votre pension alimentaire ?

Dans quels cas ?

- Lorsque vous ne vivez plus avec le conjoint auquel vous étiez mariée(e).
- Lorsque vous et votre enfant à charge ne vivez plus avec l'autre parent de celui-ci.
- Lorsque vous avez un enfant à charge sans avoir vécu avec l'autre parent de celui-ci.

Quelles démarches devez-vous effectuer ?

A) Si vous avez obtenu un jugement de pension alimentaire de la Cour et si cette pension n'est pas versée, vous devez en informer votre agent. Celui-ci vous fera signer le formulaire de subrogation, afin que le percepteur des pensions alimentaires puisse entreprendre des démarches auprès de votre ex-conjoint ou de l'autre parent de votre enfant.

B) Si vous n'avez pas obtenu de jugement de pension alimentaire de la Cour et si vous ne recevez pas de pension alimentaire, vous devez faire valoir vos droits pour vous-même ou pour vous-même et votre enfant à charge. Vous pouvez alors vous entendre avec votre ex-conjoint ou avec l'autre parent de votre enfant, ou encore vous pouvez recourir, sans frais, aux services d'un avocat d'un bureau de l'aide juridique ou d'un avocat de votre choix.

De plus, dès qu'une procédure judiciaire est entreprise pour fixer, modifier ou annuler une pension alimentaire, vous devez en informer votre agent.

Si vous ne faites pas les démarches nécessaires pour obtenir une pension alimentaire, vous pourriez voir votre demande de prestations refusée ou annulée.

Si vous ne pouvez pas exercer vos droits pour des raisons sérieuses de santé ou par crainte de violence ou de représailles contre vous-même ou votre enfant, veuillez en informer votre agent.

Quand n'avez-vous pas à faire de démarches pour recevoir une pension alimentaire ?

- Lorsque votre ex-conjoint ou l'autre parent de votre enfant à charge est lui-même client de la sécurité du revenu ou est décédé.
- Lorsqu'il est probable que vous repreniez la vie commune avec votre ex-conjoint. Une preuve écrite doit être fournie par un médiateur tel qu'un conseiller matrimonial ou un avocat.
- Lorsque vous êtes séparé(e) depuis 3 ans ou plus et que vous n'avez plus d'enfant à charge.

Besoin de renseignements ?

Pour obtenir des renseignements généraux concernant les pensions alimentaires, nous vous invitons à téléphoner à l'un des numéros suivants :

si vous pouvez rejoindre Montréal sans frais : 873-2145

d'ailleurs au Québec (sans frais) : 1-800-361-4743.

ANNEXE 6

VERSION RÉÉCRITE DU DÉPLIANT F-354

La pension alimentaire

Ce dépliant, préparé par le ministère de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle, s'adresse aux bénéficiaires de l'aide sociale.

La section I aide à savoir si vous faites partie des bénéficiaires qui doivent faire des démarches juridiques pour obtenir une pension alimentaire.

Si vous répondez aux conditions de la section I, vous apprendrez dans la section II quelles démarches juridiques sont nécessaires.

I. Les bénéficiaires touchés

A. Si vous recevez de l'aide sociale et si vous ne recevez pas une pension alimentaire, vérifiez si vous répondez à l'une des trois conditions suivantes:

- 1) vous êtes marié et vous ne vivez plus avec cette personne;
- 2) vous ne vivez plus avec le parent de votre enfant à charge, c'est-à-dire avec son père ou sa mère;
- 3) vous n'avez jamais vécu avec le parent de votre enfant à charge, c'est-à-dire avec son père ou sa mère.

Si vous répondez à une de ces trois conditions, vous devez faire des démarches juridiques pour recevoir votre pension alimentaire et pour éviter que votre demande de prestation d'aide sociale soit refusée ou annulée.

Le fait de recevoir une pension alimentaire ne vous empêche pas d'être admissible à l'aide sociale.

B. Par contre, vous ne devez pas faire de démarches juridiques pour recevoir une pension alimentaire si vous répondez à une des 5 conditions suivantes:

- 1) vous avez vécu en union libre avec un ex-conjoint dont vous n'avez pas eu d'enfant;
- 2) votre ex-conjoint est décédé ou il reçoit actuellement de l'aide sociale;
- 3) vous n'avez plus d'enfant à charge tout en étant séparé(e) depuis 3 ans ou plus;
- 4) vous établissez une entente avec votre ex-conjoint ou le parent de votre enfant à charge, quant au versement de la pension alimentaire;
- 5) vous prévoyez reprendre la vie commune avec votre ex-conjoint ou le parent de votre enfant à charge. Dans ce cas, il nous faut obtenir une preuve

écrite de cette intention. Ce document doit être signé par un conseiller matrimonial ou un avocat.

II. Les démarches juridiques à effectuer

Si vous faites partie des bénéficiaires de l'aide sociale qui doivent effectuer des démarches juridiques (I. A), les démarches juridiques à effectuer sont différentes selon que vous avez ou non obtenu un jugement de pension alimentaire de la Cour. Un tel jugement consiste à décider si une pension alimentaire doit être versée et à fixer son montant.

A. Bénéficiaires de l'aide sociale ne détenant pas un jugement de pension alimentaire

Si vous n'avez pas obtenu de jugement de pension alimentaire, vous devez recourir aux services d'un avocat pour obtenir un jugement de pension alimentaire de la Cour. Vous pouvez faire appel, sans frais, aux services d'un avocat d'un bureau de l'aide juridique ou choisir un avocat dont vous paierez les honoraires. Dans ce cas, vous devez avertir votre agent d'aide sociale que vous entreprenez des démarches juridiques.

Si vous éprouvez des problèmes de santé ou si vous craignez la violence ou les représailles de votre ex-conjoint, vous n'êtes pas obligé d'entreprendre des démarches juridiques. Cependant, vous devez informer votre agent de l'aide sociale.

B. Bénéficiaires de l'aide sociale détenant un jugement de pension alimentaire

Lorsque vous avez obtenu un jugement de pension alimentaire mais qu'elle ne vous est pas versée par votre ex-conjoint ou le parent de votre enfant à charge, vous devez en informer votre agent de l'aide sociale. Celui-ci vous fera signer un formulaire de subrogation qui permettra à un percepteur d'agir en votre nom pour que votre pension alimentaire vous soit versée.

III. Pour en savoir plus...

Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires sur les pensions alimentaires, téléphonez au 873-2145, si vous pouvez appeler à Montréal sans frais. Téléphonez au 1-800-361-4743, si vous devez passer par l'interurbain. Préparez vos questions et mentionnez qu'elles portent sur le dépliant *F-354*.