

Mandat d'expertise confié par Option consommateurs au professeur Éric Kavanagh (U. Laval)

Le mardi 15 novembre 2016

Le professeur Kavanagh produira un rapport d'analyse et de recommandations portant sur la lisibilité, l'intelligibilité et l'efficacité communicationnelle de la nouvelle version des conditions de service d'électricité (CSÉ) d'Hydro-Québec. L'examen du document se fera selon une démarche d'évaluation experte ou évaluation heuristique (NIELSEN 1994). Le protocole d'examen suivra les étapes suivantes.

Étapes	Objectifs
1) Exploration primaire du document	Évaluer les premières impressions, centrales dans le déroulement normal de la lecture.
2) Examen de la macrostructure	Examiner le découpage du document, les composantes externes au texte central, le système de titres.
3) Examen de la microstructure	Cibler les éléments terminologiques, rédactionnels, graphiques, structurels et informationnels susceptibles d'affecter la lecture chez un lecteur moyen (non spécialiste du droit et de l'administration, non familier avec le document, degré de littératie moyen).
4) Analyse de la tâche	Déterminer le degré d'utilisabilité du document en fonction de 3 à 4 tâches plausibles et fréquentes susceptibles d'être accomplies par un grand nombre de lecteurs-consommateurs.

L'évaluation experte repose sur les connaissances et l'expérience du professeur Kavanagh. Les connaissances requises pour ce genre d'examen relèvent essentiellement de la psycholinguistique (CARON 2008 [1989], COIRIER et collab. 1996), de la psychologie cognitive (GAZZANIGA et collab. 2016, MATLIN 2013) et des principes de design reconnus (LIDWELL et collab. 2010, WEINSCHENK 2011, WEINSCHENK 2016) sans toutefois s'y limiter.

Après avoir complété le protocole d'analyse, le professeur Kavanagh produira un rapport (PDF) qui rendra compte des problèmes identifiés dans le document. Les problèmes seront exemplifiés par des extraits du document, et l'impact potentiel de ces problèmes sur le lecteur moyen sera discuté. Les problèmes seront regroupés selon leur nature, et des recommandations générales seront proposées pour les éliminer ou encore pour en réduire l'impact négatif. Le professeur Kavanagh sera présent aux audiences de mai 2017 pour présenter les résultats de son travail et pour répondre aux questions des intervenants et de la Régie.

Note technique. Pour améliorer la qualité de l'analyse, le professeur Kavanagh doit idéalement avoir accès à la version la plus achevée des CSÉ (PDF et papier, si possible).

Bibliographie

- CARON, J. (2008 [1989]). *Précis de psycholinguistique*, 2^e édition, Paris, Presses universitaires de France, coll. «Quadrige», 267 p.
- COIRIER, P., GAONAC'H, D. et PASSERAULT, J.-M. (1996). *Psycholinguistique textuelle. Approche cognitive de la compréhension et de la production des textes*, Paris, Armand Colin, coll. «U», 297 p.
- GAZZANIGA, M., HEATHERTON, T. et HALPERN, D. (2016). *Psychological science*, 5^e édition, New York, W. W. Norton, 705 p.
- LIDWELL, W., HOLDEN, K. et BUTLER, J. (2010). *Universal principles of design*, 2^e édition (Revised and updated. 25 additional design principles), Beverley (MA), Rockport, 272 p.
- MATLIN, M. W. (2013). *Cognition*, 8^e édition [Kindle], Hoboken (NJ), John Wiley & Sons, 612 p.
- NIELSEN, J. (1994). «Heuristic evaluation», dans NIELSEN, J. et MACK, R. L. (dir.), *Usability inspection methods*, New York, Wiley & Sons, p. 25-62.
- WEINSCHENK, S. M. (2011). *100 things every designer needs to know about people*, Berkeley (CA), New Riders, coll. «Voices that matter», 242 p.
- WEINSCHENK, S. M. (2016). *100 more things every designer needs to know about people*, Berkeley (CA), New Riders, coll. «Voices that matter», 276 p.