

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS

LE WEB MUNICIPAL QUÉBÉCOIS :
VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ DE
L'INFORMATION TEXTUELLE

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAITRISE EN ÉTUDES LANGAGIÈRES

PAR
ANNIE DUPLESSIS

SEPTEMBRE 2017

Remerciements

Je tiens à remercier ma directrice de maîtrise, la professeure Marie-Josée Goulet. Sans elle, non seulement ce mémoire n'existerait pas, mais je n'aurais jamais imaginé entreprendre des études de maîtrise.

Je remercie également ma famille et mes amis pour leur soutien. Un merci particulier à ma mère. Ses encouragements, son écoute et son intérêt envers ma recherche m'ont été des plus précieux. D'abord, pour maintenir ma motivation, ensuite pour m'aider à formuler ma pensée afin de mieux la traduire à l'écrit.

Merci aux membres du jury qui prendront le temps de lire ce mémoire pour l'évaluer, à savoir la professeure Madeleine Stratford et le professeur Daniel J. Caron.

Aux Braves Cobayes, merci pour ces moments de réflexion et de créativité partagés tout au long de ce parcours de maîtrise.

Table des matières

REMERCIEMENTS	II
LISTE DES FIGURES	V
LISTE DES TABLEAUX	VI
LISTE DES ACRONYMES	VII
RÉSUMÉ	VIII
CHAPITRE 1 INTRODUCTION	9
1.1 PRÉSENTATION DU CONTEXTE	9
1.2 OBJECTIFS ET PROBLÉMATIQUE	10
1.3 APERÇU DE LA MÉTHODOLOGIE	11
1.4 PLAN DU MÉMOIRE	11
CHAPITRE 2 ÉTAT DE LA QUESTION ET PROBLÉMATIQUE	13
2.1 QUE SIGNIFIE « ACCESSIBILITÉ WEB »?	13
2.2 ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ DE CONTENUS WEB	16
2.3 ÉVALUATION DE SITES WEB MUNICIPAUX	20
CHAPITRE 3 CADRE DE RÉFÉRENCE	24
3.1 ARCHITECTURE	26
3.2 NAVIGATION	28
3.3 LISIBILITÉ	29
3.4 INTELLIGIBILITÉ	29
CHAPITRE 4 MÉTHODOLOGIE	32
4.1 PROCÉDURE DE COLLECTE DE DONNÉES	32
4.1.1. <i>Corpus analysé</i>	32
4.1.2. <i>Outil de collecte de données</i>	33
4.1.3. <i>Collecte de données</i>	39
4.2 PROCÉDURE D'ANALYSE DE DONNÉES	40
4.3 LIMITES DE LA DÉMARCHE	41

CHAPITRE 5 PRÉSENTATION, ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS	43
5.1 RÉSULTATS GLOBAUX.....	43
5.2 RÉSULTATS PAR CONCEPT	45
5.2.1. <i>Architecture</i>	45
5.2.2. <i>Navigation</i>	52
5.2.3. <i>Lisibilité</i>	71
5.2.4. <i>Intelligibilité</i>	78
5.3 CONCLUSION SUR L'ANALYSE.....	83
CHAPITRE 6 CONCLUSION.....	85
6.1 RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE LA PROBLÉMATIQUE	85
6.2 PERTINENCE DE LA RECHERCHE	86
6.3 RAPPEL DE LA MÉTHODOLOGIE	86
6.4 PRINCIPAUX CONSTATS	87
6.4.1 <i>L'information textuelle est-elle facile à trouver?</i>	87
6.4.2 <i>L'information textuelle est-elle facile à lire?</i>	88
6.4.3 <i>L'information textuelle est-elle facile à comprendre?</i>	90
6.4.4 <i>En bref</i>	90
6.5 LIMITES DE LA RECHERCHE	91
6.6 APPORTS DE LA RECHERCHE ET PISTES FUTURES.....	91
ANNEXE A : CORPUS.....	93
ANNEXE B : CRITÈRES POUR UNE INFORMATION TEXTUELLE ACCESSIBLE SUR LES SITES WEB MUNICIPAUX DU QUÉBEC.....	202
ANNEXE C : GRILLE DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION TEXTUELLE SUR LES SITES WEB MUNICIPAUX QUÉBÉCOIS	211
BIBLIOGRAPHIE	218

Liste des figures

Figure 3.1	Structure hiérarchique en profondeur d'un site web.....	p. 28
Figure 5.1	Conformité (%) aux critères d'accessibilité de l'information textuelle.....	p. 44
Figure 5.2	Conformité (%) aux critères par concept.....	p. 45
Figure 5.3	Exemple de titres de page dont la mise en évidence est déficiente.....	p. 52
Figure 5.4	Zone d'actualités de la page d'accueil du site de Gatineau.....	p. 59
Figure 5.5	Fil d'Ariane de la page G6 du site de Gatineau.....	p. 63
Figure 5.6	Comparaison entre une URL qui permet d'identifier la page web et une URL qui ne le permet pas sur le site de Gatineau.....	p. 64
Figure 5.7	Comparaison entre une URL qui permet d'identifier la page web et deux URL qui ne le permettent pas sur le site de Lac-Supérieur.....	p. 65
Figure 5.8	Comparaison entre une URL qui permet d'identifier la page web et deux URL qui ne le permettent pas sur le site de Shannon.....	p. 66
Figure 5.9	Exemples d'hyperliens aux intitulés non explicites.....	p. 69
Figure 5.10	Exemple d'hyperliens sans mise en évidence de la page LS3 du site de Lac-Supérieur.....	p. 71
Figure 5.11	Exemple de textes pâles sur fonds foncés nuisant à la lisibilité.....	p. 75
Figure 5.12	Exemple d'énumérations dont la présentation nuit à la lisibilité.....	p. 78
Figure 5.13	Paragraphe composé de deux phrases, dont une phrase complexe.....	p. 82

Liste des tableaux

Tableau 4.1	Répartition des critères par catégories et par concepts.....	p. 36
Tableau 4.2	Critères exclus de la grille de vérification.....	p. 37
Tableau 5.1	Conformité aux critères relatifs à la structure du site.....	p. 47
Tableau 5.2	Conformité aux critères relatifs à l'organisation de la page.....	p. 49
Tableau 5.3	Conformité aux critères relatifs aux aides à la navigation.....	p. 54
Tableau 5.4	Conformité aux critères relatifs aux menus.....	p. 56
Tableau 5.5	Conformité aux critères relatifs aux zones d'hyperliens.....	p. 58
Tableau 5.6	Conformité aux critères relatifs à la cohérence visuelle.....	p. 60
Tableau 5.7	Conformité aux critères relatifs au repérage.....	p. 62
Tableau 5.8	Conformité aux critères relatifs aux hyperliens.....	p. 67
Tableau 5.9	Conformité aux critères relatifs à l'aspect visuel (lisibilité).....	p. 73
Tableau 5.10	Conformité aux critères relatifs à l'aspect linguistique (lisibilité).....	p. 77
Tableau 5.11	Conformité aux critères relatifs à l'aspect visuel (intelligibilité).....	p. 80
Tableau 5.12	Conformité aux critères relatifs à l'aspect linguistique (intelligibilité).....	p. 81

Liste des acronymes

CEFRIO	Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture
URL	Uniform Resource Locator
W3C	World Wide Web Consortium
WCAG 1.0	Règles pour l'accessibilité de contenus web — version 1.0
WCAG 2.0	Règles pour l'accessibilité de contenus web — version 2.0

Résumé

L'objectif de cette recherche est de vérifier si les sites web municipaux du Québec dont les pratiques sont les meilleures en matière de web municipal, selon une étude du CEFRIO publiée en 2010, présentent une information textuelle accessible. Les meilleures pratiques signifient que des informations spécifiques sont accessibles aux citoyens en étant présentes sur les sites web municipaux. Cependant, la seule présence d'une information sur un site web la rend-elle forcément accessible? C'est la question à laquelle nous avons voulu répondre. Dans un contexte où 53 % de la population du Québec a de faibles compétences en littératie, un contenu textuel publié sur un site web peut s'avérer difficile à trouver, à lire et à comprendre pour quelques personnes. Pour répondre à notre question de recherche, nous avons vérifié 30 pages web issues de trois sites dont les pratiques sont les meilleures en matière de web municipal, à savoir ceux des villes de Gatineau, Shannon et Lac-Supérieur. L'outil d'analyse est une grille de vérification spécifiquement conçue pour cette étude. La grille a servi à vérifier la conformité des pages web à 73 critères regroupés sous quatre aspects : l'architecture, la navigation, la lisibilité et l'intelligibilité. Les résultats permettent de constater qu'en général, l'architecture des trois sites web semble aider les internautes dans la rapidité avec laquelle ils apprennent à s'orienter sur les sites pour trouver plus facilement les informations recherchées. À l'inverse, les systèmes de navigation mis en place dans les trois sites web ne semblent pas offrir aux internautes des conditions optimales pour faciliter la recherche d'informations. En ce qui concerne la lisibilité, les contenus textuels semblent plus faciles à lire sur le site de Gatineau que sur les sites de Shannon et Lac-Supérieur. Quant à l'intelligibilité, il y a peu de variations entre les sites dans la facilité avec laquelle les informations textuelles peuvent être comprises. Les sites présentent des phrases dont la structure parfois complexe fait obstacle à l'intelligibilité et des titres ne sont pas toujours représentatifs de leurs contenus. Bref, nous avons observé bon nombre de barrières à l'accessibilité des contenus textuels. Par conséquent, la vérification permet de conclure que la seule présence d'une information textuelle sur un site web municipal ne la rend pas forcément accessible aux citoyens.

Mots-clés : vérification de l'accessibilité web; évaluation de sites web; information accessible; meilleures pratiques; web municipal; accessibilité web.

CHAPITRE 1

Introduction

1.1 Présentation du contexte

L'utilisation du web pour communiquer avec les citoyens est passablement répandue, et ce, à tous les paliers gouvernementaux. Au municipal, grâce à la mise en place de leur site web, les villes peuvent fournir plus rapidement et plus facilement un éventail de services aux citoyens en plus de leur donner accès à l'information sur les affaires municipales. Toutefois, si comme cela nous arrive malheureusement trop souvent, l'information recherchée par l'internaute s'avère difficile à trouver, l'objectif poursuivi par l'instauration d'un site web municipal, à savoir fournir des services et des informations aux citoyens, n'est pas toujours atteint. De plus, dans un contexte où 53 % de la population du Québec a des compétences réduites en littératie (Statistiques Canada, 2013, p.87), l'information, une fois trouvée, peut ne pas être facile à lire et à comprendre par l'internaute.

Dans un tel contexte, la notion d'accès à l'information soulève quelques interrogations. Le fait que des informations soient publiées sur des sites web municipaux les rend-il forcément accessibles aux citoyens? Pour que les citoyens aient réellement accès aux informations publiées sur les sites web municipaux, ces dernières ne devraient-elles pas être faciles à trouver? Une fois trouvées, ne devraient-elles pas être faciles à lire et à comprendre par l'ensemble des citoyens, sans égard à leur niveau de compétences en littératie? Notre recherche porte donc sur l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web municipaux du Québec.

La recension des écrits a mis en relief le fait que la plupart des normes et des réglementations en matière d'accessibilité web visent principalement les personnes handicapées devant se servir des technologies d'adaptation pour accéder aux contenus web (W3C, 2005; W3C, 2008; Québec, 2012). Une mince attention est portée aux compétences en littératie des individus (UNESCO, 2015) et seules quelques règles générales sont émises. La majorité des principes reconnus pour la rédaction de contenus textuels lisibles et intelligibles (Ruel et coll., 2011) pour les personnes dont

les compétences en littératie sont faibles ne font pas partie des normes ou des réglementations. Plusieurs recherches portent sur l'évaluation de l'accessibilité web, mais elles concernent l'accès aux contenus web par les personnes handicapées (Hackett et Parmanto, 2009; Hassanzadeh et Navidi, 2010; Hong et coll., 2007; Kamoun et Almourad, 2014). En ce qui a trait aux recherches sur l'évaluation des sites web municipaux, elles visent principalement la « qualité » des sites. Pour quelques chercheurs, la notion de qualité correspond aux « bonnes pratiques », c'est-à-dire à la présence de contenus et de fonctionnalités spécifiques sur les sites web (CEFRIO, 2010; De Dona, 2011). Pour d'autres, la qualité correspond à l'utilisabilité des sites web (De Jong et Lentz, 2006; Pribeanu et coll., 2010). D'autres chercheurs mesurent la qualité des sites en fonction de l'utilisabilité combinée à d'autres facteurs, notamment la présence de contenus spécifiques sur les sites (Miranda et coll., 2009).

La recherche documentaire effectuée pour recenser les écrits relatifs à notre sujet n'a abouti sur aucune étude portant sur l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web comme nous l'entendons dans notre recherche, c'est-à-dire comme le potentiel pour une information textuelle d'être facilement trouvée, lue et comprise sans égard au niveau de compétences en littératie des internautes. Nous l'avons mentionné, dans les écrits recensés l'accessibilité web concerne l'accès aux contenus par les personnes handicapées et la « qualité » d'un site web municipal repose grandement sur les « bonnes pratiques », à savoir la seule présence d'informations spécifiques sur le site.

Ainsi, nous avons entrepris cette recherche pour mesurer la facilité avec laquelle les informations textuelles sur les sites web municipaux québécois sont susceptibles d'être trouvées, lues et comprises.

1.2 Objectifs et problématique

L'objectif principal poursuivi par cette recherche est de vérifier si les sites web municipaux du Québec dont les pratiques sont les meilleures en matière de web municipal (CEFRIO, 2010) présentent des informations textuelles accessibles. La seule présence d'une information sur un site

web la rend-elle forcément accessible? C'est la question à laquelle nous avons tenté de répondre. Plus spécifiquement, nous avons voulu vérifier si les sites web municipaux à l'étude offrent les conditions pour que les informations textuelles qui y sont publiées soient faciles à trouver, faciles à lire et faciles à comprendre, et ce, sans égard aux compétences en littératie des internautes.

1.3 Aperçu de la méthodologie

La méthode choisie pour répondre à la question de recherche est la vérification de 30 pages web tirées de trois sites web municipaux québécois dont les pratiques sont les meilleures en matière de web municipal, à savoir les sites des villes de Gatineau, Shannon et Lac-Supérieur (CEFRIO, 2010). L'outil utilisé est une grille de vérification que nous avons spécifiquement conçue pour cette recherche. L'élaboration de la grille de vérification s'est effectuée après avoir sélectionné des critères issus d'une recension des écrits portant sur les sites web et la rédaction.

1.4 Plan du mémoire

Ce mémoire comporte six chapitres :

- Le *Chapitre 1 : Introduction* présente le contexte et le sujet de la recherche, les objectifs poursuivis et la problématique ainsi qu'un aperçu de la méthodologie.
- Le *Chapitre 2 : État de la question et problématique* présente une recension des écrits sur la notion d'accessibilité web, sur l'évaluation de l'accessibilité de contenus web et sur l'évaluation de sites web municipaux. Le chapitre se termine sur la présentation de la problématique.
- Le *Chapitre 3 : Cadre de référence* présente le cadre de référence sur lequel s'appuie la recherche. L'élaboration du cadre, inspiré du guide du Groupe Rédiger (2006), et les concepts qui le composent — architecture, navigation, lisibilité, intelligibilité — sont expliqués.

- Le *Chapitre 4 : Méthodologie* présente la méthodologie choisie pour répondre à la question de recherche. Il comporte trois sections. Dans la première portant sur la procédure de collecte de données, le corpus analysé est présenté; l'élaboration de l'outil utilisé, à savoir une grille de vérification spécifiquement conçue pour la recherche, est expliquée de même que la manière dont s'est effectuée la collecte de données. La deuxième partie porte sur la procédure d'analyse de données. La manière dont les données ont été compilées et analysées y est expliquée. Quant à la troisième partie, elle présente les limites de la démarche.
- Le *Chapitre 5 : Présentation, analyse et interprétation des résultats* présente les résultats globaux de la vérification et les résultats par catégorie de critères pour chaque concept — architecture, navigation, lisibilité, intelligibilité.
- Le *Chapitre 6 : Conclusion* présente un résumé des objectifs et de la problématique, de la pertinence de la recherche, de la méthodologie, des principaux constats et des limites de la recherche. Il s'achève sur les apports de la recherche et sur les pistes futures.

CHAPITRE 2

État de la question et problématique

Rappelons que notre façon d'envisager l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web correspond à la capacité d'une information textuelle à être facilement trouvée, lue et comprise par les internautes, sans égard à leur niveau de compétences en littératie.

La recherche documentaire effectuée semble indiquer qu'aucune étude ne porte sur l'accessibilité web telle que nous l'envisageons. Aussi, la recension des écrits porte sur les études en lien avec notre sujet de recherche, à savoir la vérification de l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web municipaux.

Donc, dans ce chapitre, nous présentons la recension des écrits traitant des sujets suivants : la notion d'accessibilité web, l'évaluation de l'accessibilité de contenus web et l'évaluation de la qualité des sites web municipaux. Le chapitre se termine par la présentation de la problématique analysée dans cette recherche.

2.1 Que signifie « accessibilité web »?

Selon le *World Wide Web Consortium* (W3C), l'accessibilité web « signifie que les personnes handicapées peuvent utiliser le web. Plus précisément, l'accessibilité signifie que le [w]eb est conçu pour que ces personnes puissent percevoir, comprendre, naviguer et interagir de manière efficace avec le [w]eb, mais aussi créer du contenu et apporter leur contribution au [w]eb » (W3C, 2005). Le W3C est un organisme international dirigé par Tim Berners-Lee, l'inventeur du web, et dont la mission est de développer des standards pour le web, dont les *Règles pour l'accessibilité de contenus web (WCAG) 2.0*. Les WCAG 2.0 présentent des règles à suivre pour rendre les contenus web accessibles aux personnes souffrant d'un handicap. Elles sont conçues à partir de quatre principes fondamentaux pour l'accessibilité web : la perceptibilité, l'utilisabilité, la compréhensibilité et la robustesse (W3C, 2008). Le principe de compréhensibilité des WCAG 2.0

(le principe 3) est le seul qui comporte une règle concernant spécifiquement les contenus textuels. En effet, la règle 3.1 du principe de compréhensibilité porte sur la lisibilité, à savoir le fait de « rendre le contenu textuel lisible et compréhensible » (W3C, 2008). Cette règle comporte un critère de lisibilité : éviter l'utilisation de mots rares, et un critère d'intelligibilité : faire en sorte qu'un « mécanisme [soit] disponible pour identifier la forme complète ou la signification d'une abréviation » (W3C, 2008). De plus, un critère de la règle 3.1 prend en compte le niveau de lecture de l'utilisateur : « lorsqu'un texte nécessite une capacité de lecture plus avancée que le premier cycle de l'enseignement secondaire, après la suppression des noms propres et des titres, un contenu additionnel ou une version qui ne requiert pas de capacité de lecture supérieure au premier cycle de l'enseignement secondaire [doit être] disponible » (W3C, 2008).

Dans une étude menée par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) et portant sur l'internet mondial, il est mentionné que :

Même ceux qui disposent d'un accès [internet] rencontrent souvent des difficultés liées aux contraintes techniques, aux barrières linguistiques, à des déficits de compétences et à de nombreux autres facteurs sociaux et politiques, qui les empêchent d'accéder à l'information et au savoir dans les conditions indispensables à la réalisation de sociétés du savoir. (UNESCO, 2015, p. 11)

Il ne suffit donc pas d'avoir accès à internet pour accéder à l'information qui y est véhiculée par l'entremise, entre autres, des sites web. D'ailleurs, l'accès à l'information est une des questions relatives à l'internet sur lesquelles porte l'étude de l'UNESCO. Il y est précisé que :

[...] l'accès ne se réduit pas à la mise en place d'infrastructure physique de réseaux, ni à la possibilité offerte aux citoyens de se connecter à [i]nternet. [...] la notion d'accès à l'information recouvre de nombreux objectifs, notamment [...] la promotion de l'inclusion sociale en ligne, y compris en luttant contre les inégalités liées aux compétences, à l'éducation, au genre, à l'âge, à l'appartenance ethnique, et l'accessibilité pour les personnes handicapées. Chaque fois que possible, il importe d'adopter des législations fondées sur le respect des droits afin de faire avancer la réalisation de ces objectifs. (UNESCO, 2015, p. 24)

Ainsi, selon l'UNESCO, les obstacles à l'accessibilité web ne sont pas exclusivement liés aux handicaps, mais également à plusieurs autres facteurs dont, notamment, les compétences des

individus. De plus, en soulignant l'importance de légiférer en matière d'accessibilité web et en précisant que l'inclusion sociale vise tous les citoyens, l'UNESCO rappelle à tous les paliers gouvernementaux la nécessité de mettre en place des sites web dont les contenus sont accessibles à tous.

Au Québec, les sites web publics provinciaux sont déjà assujettis à des règles visant à faciliter l'accès à leurs contenus à toute personne, handicapée ou non. En effet, *Le standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI-008-01)* (Québec, 2012), sans fournir une définition précise de l'accès à l'information, donne toutefois quelques renseignements complémentaires sur cette notion en mentionnant que :

L'accessibilité signifie, par exemple, qu'un site [w]eb est conçu pour qu'une personne handicapée, peu importe ses incapacités et les moyens utilisés pour les atténuer, puisse non seulement percevoir et comprendre ce site [w]eb, mais aussi y naviguer et interagir avec de manière efficace, en plus de créer du contenu et apporter sa contribution en vue de l'enrichir. (Québec, 2012, p. 1)

Ici, la notion de compréhension retient l'attention. Il ne suffit pas d'accéder à l'information, celle-ci doit également être comprise pour être véritablement accessible. « Selon le WCAG 2.0, pour un contenu grand public, le texte doit utiliser une formulation ou un résumé compréhensible pour une personne dont les habiletés en lecture sont du niveau du premier cycle du secondaire » (Québec, 2012, p. 23). Donc, les utilisateurs dont les compétences en littératie sont réduites sont pris en compte dans *Le standard*.

Dans le *Guide de rédaction pour une information accessible*, Ruel et coll. mentionnent que leur guide « s'inscrit dans le mouvement d'accessibilité universelle » (2011, p. 7). Les auteurs précisent : « Sur le plan de l'information, les principes d'accessibilité universelle invitent les services à penser, à concevoir et à développer du matériel d'information de façon à le rendre accessible pour tous, peu importe les niveaux de compétences en littératie des destinataires de ce matériel » (Ruel et coll., 2011, p. 7). Le guide propose aux rédacteurs de documents d'information des critères leur permettant de produire des textes lisibles et intelligibles pour les personnes qui ont des compétences réduites en littératie. Les auteurs du guide sont d'avis que la raison d'être de l'accessibilité est la volonté de favoriser la participation de tous en éliminant les barrières. Même

si ce guide est conçu pour la rédaction de textes imprimés, la grande majorité des recommandations qu'il comporte est transposable aux textes numériques. Par exemple, en ce qui concerne la lisibilité d'un texte, à savoir le fait qu'il peut être lu facilement (Ruel et coll., 2011), des critères tels que le choix du type de police de caractères ou encore le contraste entre les couleurs du texte et du fond sont des critères qui ont une incidence sur la facilité de lecture non seulement des textes imprimés, mais également des textes numériques (Bastien et Scapin, 1993). Quant à l'intelligibilité, c'est-à-dire le fait qu'un texte « est facile à comprendre et [que] le lecteur a accès naturellement au sens et au message du texte » (Ruel et coll., 2011, p. 7), des critères comme l'utilisation de phrases affirmatives ou l'utilisation de titres explicites contribuent à faciliter la compréhension des textes que ceux-ci soient destinés à l'impression ou à la lecture à l'écran.

Pour résumer, la notion d'accessibilité web vise principalement les personnes handicapées qui se servent de technologies d'adaptation pour accéder aux contenus web. Une attention est parfois portée aux compétences des individus, parfois aux compétences en lecture, mais seulement de façon générale.

2.2 Évaluation de l'accessibilité de contenus web

Cette section traite d'études portant sur l'évaluation de l'accessibilité de contenus web. Dans une des études, des chercheurs comparent l'accessibilité web de sites gouvernementaux américains et sud-coréens afin de vérifier si le fait de légiférer en matière d'accessibilité web a une incidence sur cette dernière (Hong et coll., 2007). Contrairement aux États-Unis où les sites web gouvernementaux sont assujettis à la *Section 508 of the Rehabilitation Act* (Section 508, 1998) exigeant qu'ils soient accessibles aux personnes handicapées, la Corée du Sud ne légifère pas sur ce sujet. Les résultats de l'étude sont issus de deux types d'évaluation : 1) une évaluation automatique, à l'aide d'un logiciel (*A-Prompt*) conçu pour évaluer le degré de conformité des sites web aux règles WCAG 1.0 (W3C, 1999) — la version 2.0 n'étant pas sortie au moment de l'étude; 2) une évaluation manuelle où des experts analysent le codage HTML, particulièrement là où, dans la première évaluation, le logiciel a détecté des erreurs (cas de non-conformités). Les résultats démontrent que le taux d'erreurs, soit le nombre de cas de non-conformités aux règles WCAG 1.0, est deux fois plus élevé dans les sites sud-coréens que dans les sites américains. Selon Hong et coll.

(2007), ces résultats suggèrent qu'une réglementation est nécessaire pour assurer l'accessibilité web des sites gouvernementaux de la Corée du Sud. Toutefois, une des principales lacunes de cette étude est que la conformité aux critères relatifs au contenu textuel n'a pas été évaluée. Un rapide survol des WCAG 1.0 (W3C, 1999) permet de constater que ces critères relèvent de la « priorité 3 ». Or, comme le mentionnent les auteurs, le logiciel *A-Prompt* ne peut évaluer que les critères de priorité 1 et 2. Ils justifient le choix du logiciel *A-Prompt* en expliquant qu'il n'y avait que quatre logiciels sur le marché pouvant être achetés à la fois aux États-Unis et en Corée du Sud. Leur choix s'est arrêté sur le logiciel le plus populaire, à savoir *A-Prompt*. Ils ajoutent aussi que la majorité des lois en vigueur sur l'accessibilité web ne concernent que les critères de priorité 1 et 2.

Pour mesurer l'accessibilité de contenus web, certains chercheurs jugent suffisant de n'évaluer que la page d'accueil des sites web (Kamoun et Almourad, 2014) tandis que d'autres sont d'avis que l'évaluation de plusieurs pages est nécessaire (Hackett et Parmanto, 2009; Hassanzadeh et Navidi, 2010). La recherche menée par Hackett et Parmanto (2009) vise justement à déterminer si l'évaluation de la page d'accueil suffit pour mesurer l'accessibilité d'un site web. Ils ont donc évalué des pages de niveaux 0 à 3 — le niveau 0 correspondant à la page d'accueil — de 33 sites web à l'aide d'une formule mathématique qu'ils ont développée. Cette formule calcule les obstacles à l'accessibilité web en tenant compte non seulement des cas de non-conformités aux critères issus du WCAG 1.0, mais aussi, entre autres, du niveau de priorité¹ du critère non respecté — une non-conformité à un critère de priorité 1 ayant plus de poids qu'une non-conformité à un critère de niveau 3 — et de la complexité du site web. Les résultats donnent un plus petit nombre de cas de non-conformités aux pages de niveau 0 qu'aux pages des autres niveaux. Ainsi, les chercheurs concluent que la seule évaluation de la page d'accueil ne suffit pas pour mesurer l'accessibilité web et que, par conséquent, l'évaluation d'au moins une page d'un autre niveau est essentielle.

Les méthodes d'évaluation de l'accessibilité web diffèrent d'une étude à l'autre. Les logiciels conçus pour mesurer la conformité aux WCAG sont les outils d'évaluation privilégiés par les chercheurs, parfois utilisés seuls (Hackett et Parmanto, 2009; Kamoun et Almourad, 2014), parfois combinés à une évaluation manuelle effectuée par des experts en accessibilité web, à savoir une

¹ Dans la version 1.0, un niveau de priorité est attribué à chaque critère. La « priorité 1 » signifie que le critère doit être respecté, la « priorité 2 », qu'il devrait être respecté et la « priorité 3 », qu'il pourrait être respecté.

évaluation experte (Hong et coll., 2007). Selon Hassanzadeh et Navidi (2010), la meilleure façon d'évaluer l'accessibilité des contenus web est de combiner l'évaluation automatique et l'évaluation experte à l'évaluation effectuée par des utilisateurs non experts. Selon ces chercheurs, les trois méthodes donnent des résultats différents. Pour confirmer leur hypothèse, ils effectuent au cours de leur étude trois évaluations de 21 sites web gouvernementaux (cinq pages par site) : la première est une évaluation-expert de la conformité aux critères des WCAG 1.0 où les experts doivent répondre à un questionnaire tout en utilisant les sites web; la deuxième est une évaluation automatique de la conformité aux critères des WCAG 1.0 à l'aide du logiciel *WebXact*; et la troisième, une évaluation-utilisateur où les participants doivent répondre à un questionnaire sur leur expérience d'utilisateurs des sites web évalués. Le nombre de cas de non-conformités varie grandement selon la méthode utilisée et la page web évaluée. Ainsi, Hassanzadeh et Navidi confirment leur hypothèse de départ, à savoir que les trois méthodes d'évaluation donnent des résultats différents, notamment en détectant des cas de non-conformités aux WCAG 1.0 là où les autres types d'évaluation ne les détectent pas. Donc, ils sont d'avis qu'il est nécessaire de combiner les trois méthodes pour prendre la réelle mesure de l'accessibilité web. Sans remettre en question cette conclusion, il convient de se questionner sur l'efficacité du logiciel utilisé ainsi que sur les caractéristiques physiques (handicap ou non) des utilisateurs. En effet, aucune justification n'est donnée quant au choix du logiciel ou quant à sa capacité d'évaluer les différents critères des priorités 1, 2 ou 3 des WCAG 1.0, pas plus qu'il n'est précisé si les utilisateurs se servaient ou non de technologies d'adaptation.

En Inde, une étude révèle que les sites web gouvernementaux qui obtiennent les meilleurs résultats à l'évaluation générale annuelle effectuée par le gouvernement ne sont pas forcément des sites web accessibles (Kamoun et Almourad, 2014). Cette recherche ne vise pas à évaluer l'accessibilité web en soi, mais plutôt à vérifier la corrélation entre les résultats de l'évaluation générale et l'accessibilité des contenus web des sites qui obtiennent les meilleurs résultats. L'évaluation générale vérifie la présence de certaines caractéristiques à partir de 31 critères répartis en trois catégories : 1) uniformisation de la présentation (douze critères, p. ex. : entête et pied page conformes aux normes gouvernementales), contenus (neuf critères, p. ex. : présence et bon fonctionnement d'un moteur de recherche sur le site) et conception (dix critères, p. ex. : présence de la barre de navigation sur toutes les pages du site). Les sites web qui obtiennent les meilleurs

résultats à l'évaluation générale sont réputés être des sites de « qualité » (Kamoun et Almourad, 2014). Pour leur étude, Kamoun et Almourad choisissent donc d'évaluer l'accessibilité des 21 sites gouvernementaux ayant obtenu les meilleurs résultats à l'évaluation générale. Il s'agit d'une évaluation automatique effectuée à l'aide du logiciel *WaaT*, choisi principalement parce qu'il mesure tous les critères des différents niveaux² des WCAG 2.0. Les résultats de l'évaluation de Kamoun et Almourad indiquent une faible corrélation entre la « qualité » et l'accessibilité des sites web. En fait, aucun des sites évalués n'est conforme au niveau A des WCAG 2.0, à savoir le niveau le plus bas pour assurer un minimum d'accessibilité aux personnes handicapées. Donc, le fait que des caractéristiques soient présentes ou non sur un site web ne garantit pas que l'utilisateur ait accès à son contenu. Les auteurs soulignent les lacunes de leur étude, notamment l'usage exclusif d'un logiciel qui, selon eux, ne peut remplacer une évaluation effectuée par des utilisateurs se servant de technologies d'adaptation. Aussi, seules les pages d'accueil ont été évaluées. Les chercheurs justifient ce choix en s'appuyant sur les travaux de Vigo et coll. (2009) pour suggérer que les problèmes trouvés sur la page d'accueil se retrouvent probablement sur les autres pages du site. Cette explication semble plausible, mais elle n'a pas été démontrée. Par ailleurs, elle ne tient pas compte des problèmes non trouvés sur la page d'accueil, mais qui peuvent apparaître sur les autres pages du site. Rappelons-nous que l'étude de Hackett et Parmanto (2009) révèle que l'évaluation de l'accessibilité web des pages de différents niveaux donne des résultats qui varient grandement d'un niveau à l'autre et que la seule évaluation de la page d'accueil ne suffit pas.

En bref, l'évaluation de l'accessibilité web concerne généralement la conformité des sites web aux critères des WCAG. Pour vérifier la conformité des sites aux critères, les logiciels sont généralement utilisés, mais certains chercheurs sont d'avis qu'une évaluation optimale requiert non seulement une évaluation automatisée, mais également une évaluation manuelle effectuée par des experts et des utilisateurs. Par ailleurs, il est démontré que le fait que des caractéristiques jugées importantes soient présentes sur un site web ne garantit pas l'accès au contenu qui y est publié.

² Dans la version 2.0 des WCAG, il n'y a plus de niveaux de priorités assignés aux critères. Il y a plutôt des niveaux de conformité à atteindre (A, AA, AAA) où A est le niveau le plus bas et AAA le plus élevé.

2.3 Évaluation de sites web municipaux

Maintenant que nous avons parlé de l'accessibilité web et des méthodes utilisées pour l'évaluer, nous abordons, dans cette section, la question de l'évaluation des sites web municipaux. L'évaluation de la qualité des sites web municipaux intéresse de nombreux chercheurs et il existe presque autant de définitions de la qualité qu'il existe de chercheurs. Pour certains, la qualité d'un site réside dans « les bonnes pratiques », à savoir la présence ou non de contenus et de fonctionnalités spécifiques (CEFRIO, 2010; De Dona, 2011). Par exemple, dans une étude menée par le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO), les chercheurs vérifient si les sites municipaux du Québec rendent accessibles aux citoyens des informations spécifiques et s'ils leur fournissent des services en ligne. Par informations accessibles, le CEFRIO entend que les informations sont présentes sur le site. Il n'est donc pas question d'accessibilité pour les personnes souffrant d'un handicap ou celles dont les compétences en littératie sont réduites. Ainsi, après avoir vérifié la présence de 64 contenus et fonctionnalités spécifiques (p. ex. : présence des règlements municipaux, possibilité de commander un permis en ligne, etc.) sur 655 sites web municipaux actifs, les chercheurs désignent neuf villes du Québec comme étant celles qui ont les meilleures pratiques en matière de web municipal. Gatineau arrive première suivie, dans l'ordre, de Saint-Hyacinthe, Plessisville, Lavaltrie, Shannon, Saint-Alexis-des-Monts, Sherbrooke, Shawinigan et Lac-Supérieur. Le fait de considérer que des sites sont des sites de qualité sans avoir mesuré l'accessibilité de leurs contenus constitue la principale lacune de cette étude. Est-ce que le fait qu'une information soit présente sur un site web signifie pour autant qu'elle puisse être trouvée facilement (avec ou non l'aide de technologies d'adaptation)? Par ailleurs, une fois trouvée, cette information, lorsqu'elle est textuelle, peut-elle être lue et comprise facilement? Rappelons-nous que les résultats de la recherche menée par Kamoun et Almourad (2014) démontrent clairement que la corrélation est faible entre la présence de contenus sur un site web et leur accessibilité. À l'instar du CEFRIO, De Dona (2011) définit la qualité des sites web des communes d'Aquitaine comme le fait que des contenus et des fonctionnalités y apparaissent. Toutefois, contrairement à l'étude du CEFRIO, celle menée par De Dona tient compte de certains critères d'accessibilité web pour les personnes handicapées, notamment la compatibilité avec les technologies d'adaptation.

D'autres recherches mesurent la qualité des sites web municipaux en évaluant leur utilisabilité (De Jong et Lentz, 2006; Pribeanu et coll., 2010), c'est-à-dire le « degré selon lequel un système, un produit ou un service peut être utilisé, par des utilisateurs spécifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié » (ISO 9241-210, 2010). De Jong et Lentz (2006) mentionnent qu'il existe deux types d'évaluation de l'utilisabilité : l'évaluation-utilisateur où des participants utilisent les sites web en exécutant des tâches spécifiques, et l'évaluation-expert où des professionnels possédant l'expertise pertinente en la matière (De Jong et Lentz, 2006) évaluent l'utilisabilité des sites web. Selon De Jong et Lentz, la combinaison des deux approches est nécessaire pour réellement mesurer l'utilisabilité d'un site web, mais l'évaluation-expert est souvent privilégiée parce qu'elle est moins couteuse et qu'elle est plus rapide. La méthode développée par ces chercheurs est donc l'évaluation-expert fondée sur des scénarios spécifiques où les experts jouent le rôle d'utilisateurs dans des contextes prédéfinis par les scénarios. Dans cette étude, les caractéristiques des « personnages » à jouer par les experts portent sur les compétences des utilisateurs, par exemple, des difficultés en lecture, plutôt que sur les données démographiques. Ainsi, 15 sites web municipaux ont été évalués à l'aide de cinq scénarios (un portant sur les caractéristiques municipales, deux sur les produits et services, deux sur les politiques et l'administration). Les résultats de l'étude démontrent que bien des problèmes sont en lien avec l'interface ou avec les aides à la navigation. En effet, bon nombre d'hyperliens des menus des pages d'accueil n'ont pas une appellation représentative du contenu vers lequel ils mènent ou ils ne sont pas regroupés de manière cohérente et constante. Un autre problème concerne les contenus textuels souvent rédigés dans un jargon trop officiel et trop professionnel. Parmi toutes les études recensées, celle de De Jong et Lentz (2006) est la seule qui tient compte des utilisateurs dont les compétences en littératie sont réduites. Même si l'accessibilité web n'a pas été évaluée comme telle dans l'étude de De Jong et Lentz, certains critères d'utilisabilité évalués facilitent l'accès à l'information, par exemple l'appellation adéquate des hyperliens. Ces critères sont des facteurs qui ont un impact non seulement sur l'utilisabilité, mais également sur l'accessibilité. De plus, le fait de rédiger des documents qui peuvent être compris par tous les citoyens et non dans un langage trop professionnel est un des critères essentiels à l'intelligibilité des textes (Ruel et coll., 2011).

Pribeanu et coll. (2010) présentent une étude dans laquelle des experts évaluent l'utilisabilité de quatre sites web municipaux. Selon eux, l'utilisabilité est une caractéristique fondamentale des sites web municipaux pour que l'information et les services y soient réellement accessibles. La première évaluation effectuée par les experts est une évaluation formative de l'utilisabilité des sites web, à savoir une évaluation pendant la conception des sites. La deuxième évaluation est une évaluation sommative, une fois la conception des sites web terminée. Cette dernière consiste en l'exécution de trois tâches spécifiques, similaires à celles qu'accomplirait un utilisateur. Les chercheurs sont d'avis que la réalisation de tâches réalistes permet de mieux mesurer l'utilisabilité d'un site web. Cette pensée rejoint celle de De Jong et Lentz (2006) qui, nous l'avons vu, ont développé l'approche par scénarios. Outre le manque de structure dans l'organisation des contenus textuels, les problèmes majeurs détectés par l'évaluation-expert sommative sont, entre autres, l'absence d'information sur les contacts, sur la date de la prochaine rencontre du conseil municipal et l'absence du procès-verbal de la dernière rencontre du conseil municipal. Ces informations sont-elles vraiment absentes du site ou sont-elles simplement introuvables, donc non accessibles?

Pour d'autres chercheurs, la qualité d'un site web repose sur plusieurs facteurs en plus de l'utilisabilité (Miranda et coll., 2009). En effet, pour Miranda et coll. (2009), qui ont évalué les sites web municipaux de 84 villes européennes, la qualité des sites web municipaux repose sur quatre aspects : l'accessibilité, la vitesse de réponse, la navigation et le contenu. Dans leur étude, l'accessibilité ne comporte que deux critères, soit le rang auquel se trouve le site dans la liste des résultats d'une recherche avec Google ainsi que la popularité du site (mesurée par le nombre d'hyperliens externes menant vers le site évalué). Cette conception de l'accessibilité s'apparente plutôt à la notion de visibilité. Comme le démontrent les études précitées portant sur l'accessibilité web, le fait d'être vu ou d'être populaire ne rend pas un contenu web accessible. La navigation porte également sur deux critères : la présence d'un plan du site et d'un menu permanent sur toutes les pages du site. Quant au contenu, l'évaluation porte sur la présence ou non de contenus jugés pertinents et essentiels ainsi que sur leur récence. À l'instar d'autres chercheurs (CEFRIIO, 2010; De Dona, 2011), Miranda et coll. n'ont pas évalué la façon dont ces contenus sont présentés ou rédigés. De plus, seule la page d'accueil des sites a été évaluée et les auteurs ne mentionnent pas s'ils ont vérifié le bon fonctionnement des hyperliens qui s'y trouvent et qui mènent aux contenus. Est-ce que les contenus jugés pertinents et essentiels se trouvent réellement sur le site?

Cette recension des écrits nous permet de conclure que l'accessibilité web est principalement envisagée en fonction des internautes devant se servir de technologies d'adaptation pour accéder aux contenus web et pour les utiliser. Toutefois, même si la plupart des normes et des réglementations en matière d'accessibilité web visent les personnes handicapées, une attention, bien que largement insuffisante, est parfois portée à ceux dont les compétences en littératie sont réduites. En outre, il existe plusieurs méthodes pour mesurer l'accessibilité aux contenus web pour les personnes handicapées ou pour évaluer la « qualité » d'un site web municipal, notamment en examinant les « bonnes pratiques », c'est-à-dire la présence ou non de fonctionnalités et d'informations sur les sites. Cependant, il semble y avoir absence d'études sur l'évaluation de l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web municipaux.

Notre recherche vise donc à vérifier si les sites web municipaux du Québec dont les pratiques sont les meilleures en matière de web municipal, selon le CEFRIO (2010), présentent une information textuelle accessible. La seule présence d'une information sur un site web la rend-elle forcément accessible? C'est la question à laquelle nous tentons de répondre dans cette recherche. Plus spécifiquement, nous cherchons à savoir si les sites web municipaux du Québec offrent les conditions optimales pour que les contenus textuels qui y sont publiés soient faciles à trouver, à lire et à comprendre, peu importe le niveau de littératie des internautes. La conformité aux WCAG ou la compatibilité des sites web aux technologies d'adaptation n'est pas mesurée dans cette étude.

CHAPITRE 3

Cadre de référence

Afin de vérifier l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web municipaux, nous avons besoin de critères objectifs. Ainsi, dans le domaine des communications avec les citoyens, le guide *De la lettre à la page web : savoir communiquer avec le grand public* (Groupe Rédiger, 2006) a retenu notre attention. En effet, ce guide consacre une section à la rédaction des sites web gouvernementaux dans laquelle la présentation des informations et leur accessibilité sont prises en compte. Rappelons que notre façon d'envisager l'accessibilité de l'information textuelle réside dans la capacité de cette dernière à être facilement trouvée et une fois trouvée, dans sa capacité à être facilement lue et comprise.

Dans la section du guide consacrée aux sites web, les recommandations sont regroupées sous cinq concepts : la structure, la navigation, l'ergonomie, l'aspect visuel et la rédaction. Bien que notre cadre de référence soit inspiré du modèle du Groupe Rédiger, nous regroupons nos critères sous des concepts différents, à savoir l'architecture, la navigation, la lisibilité et l'intelligibilité. Avant de définir ces quatre concepts, expliquons en quoi notre cadre de référence diffère du modèle du Groupe Rédiger.

D'abord, nous avons remplacé la structure par l'architecture. Dans le guide du Groupe Rédiger, la structure fait référence à la fois à la structure du site et à la structure des pages web. Pour éviter toute confusion, nous préférons le terme « architecture », utilisé par plusieurs experts, dont Canivet (2011), Millerand et Martial (2001) et Rosenfeld et coll. (2015) pour désigner le concept qui comprend les critères concernant la structure du site et ceux concernant l'organisation des pages web, appellation que nous préférons à « structure des pages web », encore une fois pour éviter toute confusion.

Ensuite, nous n'avons pas retenu le concept d'ergonomie pour constituer notre cadre de référence. En effet, selon le Groupe Rédiger l'ergonomie « repose essentiellement sur trois éléments : 1) la facilité d'utilisation; 2) la rapidité de l'apprentissage de la structure ou du système de navigation;

3) le plaisir ou le contentement que procure la consultation » (2006, p. 281). Cette conception de l'ergonomie met l'utilisateur au centre de la création d'un site web. Cette approche centrée sur l'utilisateur fait référence au concept d'utilisabilité (Rubin et Chisnell, 2008; Barcenilla et Bastien, 2009). Or, nous l'avons vu précédemment, une évaluation adéquate de l'utilisabilité requiert la participation d'utilisateurs ou d'experts où ceux-ci réalisent des tâches réalistes sur les sites web (De Jong et Lentz, 2006; Pribeanu et coll., 2010). L'approche par scénarios, nous le verrons au chapitre 4, ne correspond pas à la méthode retenue pour notre étude. De plus, la rapidité avec laquelle l'internaute apprend à naviguer dans le site de même que le degré de contentement ou de plaisir que lui procure la navigation ne sont pas mesurés dans le cadre de notre recherche. Nous ne retenons donc pas le concept d'ergonomie (ou d'utilisabilité).

En ce qui concerne l'aspect visuel et la rédaction, nous les remplaçons par la lisibilité et l'intelligibilité. Pour le Groupe Rédiger, l'aspect visuel concerne cinq éléments, dont la lisibilité et l'intelligibilité. Quant à la rédaction, les recommandations qui s'y rapportent visent également à améliorer la lisibilité et l'intelligibilité des textes :

À défaut de bien situer les capacités de lecture de ceux et celles à qui s'adressent ses écrits, [le rédacteur] devra appliquer scrupuleusement les grands principes de lisibilité et d'intelligibilité. Les recommandations du guide De la lettre à la page web : savoir communiquer avec le grand public n'ont d'autre visée que le développement d'une telle pratique. (Groupe Rédiger, 2006, p. 18)

Étant donné que l'aspect visuel et la rédaction des textes tiennent compte tous les deux de la lisibilité et de l'intelligibilité, des principes établis en rédactologie, nous retenons ces deux concepts pour constituer notre cadre de référence.

Quant à la navigation, ce concept concerne le système mis en place permettant à l'internaute de se déplacer sur le site pour trouver l'information recherchée. Nous n'avons apporté aucune modification à ce concept. Par conséquent, la navigation fait partie de notre cadre de référence.

Dans les sections suivantes, nous définirons les concepts d'architecture, de navigation, de lisibilité et d'intelligibilité qui constituent le cadre référence sur lequel s'appuie notre recherche.

3.1 Architecture

« Tous les sites gouvernementaux doivent être conçus de manière à ce que leur structure d'information soit évidente, claire et facile à mémoriser. Dès lors que l'internaute a compris la logique de l'organisation, les risques de se perdre dans l'arborescence sont réduits de beaucoup » (Groupe Rédiger, 2006, p. 280). Pour sa part, Canivet précise que : « L'architecture de l'information est la structure sous-jacente qui organise le contenu d'un site web. Elle est la base d'un site pensé pour l'utilisateur, et où ce dernier trouvera logiquement et naturellement ce qu'il est venu chercher » (2011, p. 65).

Une structure hiérarchique, à la manière d'un organigramme où la page d'accueil représente le niveau supérieur, est une structure de site web courante et elle est recommandée par le Groupe Rédiger. D'ailleurs, cette structure est « conseillée pour les sites volumineux, car elle impose un découpage et un classement logique des informations » (Millerand et Martial, 2001, p. 17). Cependant, une structure hiérarchique en profondeur, c'est-à-dire à plusieurs niveaux, est préférable à une structure trop large, car cette dernière, « outre l'effort de mémorisation qu'elle suppose, [...] impose la création de pages d'accueil beaucoup trop chargées » (Groupe Rédiger, 2006, p. 280). Rosenfeld et coll. partagent cette vision et précisent que lorsqu'il est question de la largeur de la structure, « you should be sensitive to people's visual scanning abilities and to the cognitive limits of the human mind » (2015, p. 141).

Ainsi, pour faciliter l'apprentissage de la structure des sites web, la page d'accueil (PA) et les pages du premier niveau doivent être consacrées à de l'information permettant de diriger l'utilisateur vers le contenu souhaité (Groupe Rédiger, 2006). « Il faut réduire les contenus et privilégier des textes très courts pour accélérer le repérage » (Groupe Rédiger, 2006, p. 280). La PA et les pages du premier niveau agissent comme le ferait une table des matières. Les textes plus longs doivent donc se situer dans les pages web de derniers niveaux. Ces pages sont généralement des pages terminales (TER), c'est-à-dire des pages contenant l'information complète sur un sujet ayant fait l'objet d'une recherche par l'internaute (Kavanagh et coll., 2015). Entre la PA et les TER, les pages de navigation (NA) jouent un « rôle d'aiguillage et de guidage en présentant de l'information — limitée — susceptible d'aider l'internaute à sélectionner les meilleurs contenus à venir » (Kavanagh et coll.,

2015, p. 221). Donc, les NA ne présentent pas d'informations complètes et les contenus textuels y sont relativement courts. La Figure 3.1 illustre la structure hiérarchique d'un site web.

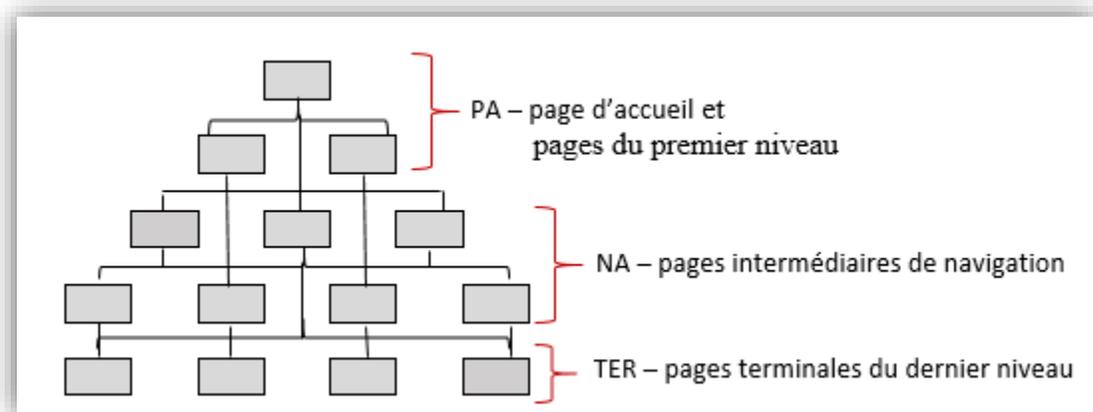


Figure 3.1 Structure hiérarchique en profondeur d'un site web

Quant à l'organisation des pages web, celle-ci est généralement soulignée par des moyens visuels : « Le traitement graphique et le positionnement des titres doivent faciliter l'identification de la page ou de la section du site. Le découpage de certaines zones de contenus par des trames ou des filets doit permettre à l'œil de trouver rapidement son chemin dans l'interface » (Groupe Rédiger, 2006, p. 282). De plus, une organisation de la page web centrée sur l'utilisateur plutôt que sur les qualités esthétiques facilitera l'apprentissage par l'utilisateur du fonctionnement de l'interface. « La compréhension d'un écran dépend, entre autres choses, de l'arrangement des objets (images, textes, commandes, etc.) qui y sont présentés. Les utilisateurs auront plus de facilité à repérer les différents items s'ils sont présentés de façon organisée (ex. : alphabétique, fréquence d'utilisation, etc.). De même, ils pourront mieux les apprendre et s'en rappeler » (Bastien et Scapin, 1993, p. 48).

En résumé, l'architecture concerne à la fois la structure du site et l'organisation des pages web. La structure du site prend la forme d'un organigramme où la PA se trouve au sommet. L'information de direction de la PA et des pages du premier niveau oriente l'internaute vers l'information désirée publiée dans les TER, au dernier niveau de l'organigramme. Les NA permettent à l'internaute de naviguer entre la PA et les TER. Quant à l'organisation des pages web, celle-ci doit reposer sur un

arrangement logique des éléments qui y sont présentés plutôt que sur des considérations d'ordre esthétique afin que l'internaute apprenne à s'orienter plus facilement dans le site.

3.2 Navigation

Le système de navigation du site web doit être « conçu en parfaite adéquation avec la structure d'information du site. [...] Qu'il prenne la forme d'une barre de navigation, d'un menu, d'une énumération verticale, etc., le système de navigation doit être très visible et permettre de revenir facilement sur ses pas » (Groupe Rédiger, 2006, p. 281).

L'information de direction qui se trouve sur la page d'accueil est le point de départ de la navigation sur le site. Selon Nielsen et Tahir, la page d'accueil joue un « rôle de point d'orientation » (2002, p. 10). Ensuite, l'utilisateur doit pouvoir s'orienter facilement dans le site pour trouver rapidement l'information qu'il recherche. Pour ce faire :

Chaque page du site doit comporter des informations permettant à l'utilisateur de répondre à trois questions : Où suis-je? D'où est-ce que je viens? Où puis-je aller? Autrement dit, l'utilisateur doit pouvoir localiser la page affichée parmi l'ensemble des pages du site et poursuivre sa navigation en consultant d'autres pages. (Millerand et Martial, 2001, p. 29)

Les aides à la navigation, par exemple le plan du site, la FAQ (foire aux questions), l'index ou la boîte de recherche, sont des composantes du système de navigation que de nombreux internautes utilisent sur les sites web (Groupe Rédiger, 2006). D'ailleurs, « la boîte de recherche est l'aide à la navigation la plus connue et la plus utilisée. Il faut donc l'offrir dès la page d'accueil et la situer de façon très visible dans la page » (Groupe Rédiger, 2006, p. 294). Ces aides facilitent le repérage de contenus spécifiques aux internautes.

Bref, l'intégration d'un système de navigation et ses composantes, par exemple les menus ou les aides à la navigation, joue un rôle crucial dans la facilité avec laquelle l'internaute trouve l'information qu'il recherche sur un site web.

3.3 Lisibilité

Le critère de lisibilité concerne les caractéristiques de « présentation des informations sur l'écran pouvant entraver ou faciliter la lecture de ces informations (luminance des caractères, contraste caractères fond, dimension des lettres, espacement entre les mots, espacement entre les lignes, espacement entre les paragraphes, longueur des lignes, etc.) » (Bastien et Scapin, 1993, p. 53). La lisibilité réfère à tous les éléments visuels qui contribuent « à créer une interface reposante pour l'œil, qui favorise[nt] la vitesse de lecture » (Groupe Rédiger, 2006, p. 282). Le choix des couleurs est également un des aspects visuels liés à la lisibilité. Ainsi, le nombre de couleurs affichées sur une page doit être limité à six afin de ne pas ralentir le repérage de l'information (Millerand et Martial, 2001, p. 23).

La lisibilité ne concerne pas strictement l'aspect visuel du texte. En effet, d'un point de vue linguistique, « la lisibilité se mesure à partir des mots du texte et de l'effet de compréhension qu'ils produisent ou non [...] » (Préfontaine et Gélinas-Chebat, 1996, p. 8). Plus précisément, la lisibilité correspond à « la facilité de lecture du texte, évalu[ée], entre autres facteurs connus, [par] la longueur des mots, la familiarité du vocabulaire, la répartition entre mots concrets et abstraits, la complexité et la forme des phrases, etc. » (Beaudet, 2001, p. 4).

En résumé, réduite à sa plus simple expression, la lisibilité signifie qu'un texte « peut être lu facilement » (Ruel et coll., 2011, p. 7).

3.4 Intelligibilité

L'intelligibilité fait également référence aux aspects visuel et linguistique. L'aspect visuel porte à la fois sur la structure du texte et sur les aides visuelles, comme des images ou des photos, susceptibles de faciliter la compréhension de l'information (Groupe Rédiger, 2006). Effectivement, « l'utilisation de schémas ou de tableaux au lieu de longues descriptions abstraites, de cartes géographiques pour situer des centres de services régionaux, de photos pour exemplifier une procédure, etc., permettra à l'utilisateur de comprendre plus facilement le propos » (Groupe

Rédiger, 2006, p. 282). Quant à la structure du texte, un des éléments favorisant l'intelligibilité est l'intégration de titres et de sous-titres, car ceux-ci servent à « organiser le texte et à guider le lecteur vers l'information qui l'intéresse. C'est pourquoi ils doivent résumer clairement le contenu des paragraphes » (Ruel et coll., 2011, p. 46).

En ce qui concerne l'aspect linguistique, l'intelligibilité d'un texte renvoie au fait qu'il « est facile à comprendre et que le lecteur a accès naturellement au sens et au message du texte » (Ruel et coll., 2011, p. 7). Préfontaine et Lecavalier définissent l'intelligibilité d'un texte « 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 » (1996, p. 99). Une structure de phrase simple (sujet, verbe, complément), l'utilisation de mots monosémiques et l'utilisation constante du même mot pour désigner une même réalité sont quelques exemples de ces caractéristiques qui favorisent l'intelligibilité.

Bref, les caractéristiques visuelles et linguistiques des informations textuelles publiées sur les sites web ont un impact sur la facilité avec laquelle elles peuvent être comprises par l'internaute.

En résumé, pour favoriser l'accessibilité de l'information textuelle sur les site web municipaux du Québec qui ont les meilleures pratiques en matière de web municipal (CEFRIQ, 2010), la prise en compte des éléments relatifs à l'architecture, la navigation, la lisibilité et l'intelligibilité semble nécessaire. La théorie suggère que l'architecture du site web joue un rôle important dans la facilité avec laquelle l'utilisateur apprend à s'orienter sur le site pour trouver l'information recherchée. Ensuite, le système de navigation et les aides à la navigation permettent à l'internaute de se déplacer vers cette information. Un aspect visuel judicieux des pages web aide l'internaute dans sa recherche d'information. Une page bien organisée, bien structurée, où le format et la couleur des contenus sont choisis pour faciliter la lecture à l'écran et où les images et les photos complètent le texte, aide l'utilisateur à repérer l'information. Une fois trouvé, un contenu textuel lisible et compréhensible, qui tient compte des divers niveaux de littératie des citoyens, fournit une information réellement accessible.

Par conséquent, nous le verrons en détail au chapitre 4, l'accessibilité de l'information textuelle des sites web municipaux québécois est mesurée en examinant la conformité des sites à des critères d'architecture, de navigation, de lisibilité et d'intelligibilité.

CHAPITRE 4

Méthodologie

Pour répondre à notre question de recherche, à savoir si les sites web municipaux du Québec dont les pratiques sont les meilleures en matière de web municipal diffusent des informations textuelles accessibles, nous avons vérifié des sites web municipaux québécois. Dans les sections suivantes, nous expliquons les procédures de collecte de données et d'analyse utilisées pour notre recherche. Nous y présentons également les limites de notre démarche.

4.1 Procédure de collecte de données

Cette section comprend trois parties. Dans la première partie, nous présentons notre corpus. La deuxième porte sur l'outil que nous avons utilisé pour la collecte de données et la troisième sur la procédure de collecte de données.

4.1.1. Corpus analysé

Le corpus étudié est composé de 30 pages web (voir Annexe A) issues de trois sites web municipaux québécois. Compte tenu de notre objectif, soit mesurer l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web dont les pratiques sont les meilleures en matière de web municipal, les trois sites web sélectionnés font partie des neuf sites identifiés par le CEFRIO (2010) comme étant les meilleurs. Ces trois sites web sont ceux des villes de Gatineau (G), Shannon (S) et Lac-Supérieur (LS). Nous avons choisi ces villes parce qu'elles se classent respectivement au premier, cinquième et neuvième rang. Donc, leurs positions n'étant pas trop rapprochées, nous vérifions non seulement si ces sites dont les pratiques sont les meilleures contiennent des informations textuelles accessibles, mais également si leur rang demeure inchangé une fois l'accessibilité de l'information vérifiée.

Pour chaque site web, nous avons sélectionné dix pages, soit la page d'accueil et neuf pages contenant des informations dont la présence sur un site web municipal fait partie des bonnes pratiques (CEFRIO, 2010), par exemple des informations sur la collecte des déchets ou encore sur le stationnement. De plus, dans l'architecture du site, ces pages web sont situées à différents niveaux du schéma PANATER de Kavanagh et coll. (2015) : page d'accueil (PA) et pages du premier niveau, pages intermédiaires, à savoir des pages de navigation (NA) et pages du dernier niveau, soit des pages terminales (TER). Ainsi, notre vérification porte sur des pages dont la fonction et la longueur des textes varient.

Pour présenter notre corpus dans notre mémoire de maîtrise, nous avons pris une capture d'écran des pages web vérifiées auxquelles nous avons attribué un code de la manière suivante :

- Gatineau : G1 à G10;
- Shannon : S1 à S10;
- Lac-Supérieur : LS1 à LS10.

Parmi les pages web vérifiées, les pages G8, G9, S8, S9, S10 et LS10 sont des pages web de dernier niveau, donc des pages terminales, dont les contenus correspondent à des textes en format PDF à lire en ligne ou à télécharger. À l'exception des pages S8 et LS10 dont les captures d'écran apparaissent dans notre corpus (voir Annexe A), les contenus textuels de ces pages terminales ont été téléchargés. Il nous est donc impossible de fournir une capture d'écran de la page web telle qu'elle apparaissait au moment où nous l'avons vérifiée. Nous présentons donc une copie des textes en format PDF ainsi que l'adresse URL des pages web desquelles nous les avons récupérés.

4.1.2. Outil de collecte de données

Pour vérifier l'accessibilité de l'information textuelle des pages web de notre corpus, nous avons utilisé une grille de vérification originale, spécialement conçue pour répondre à notre objectif de recherche. L'élaboration de cette grille s'est effectuée en deux temps à partir de notre cadre de référence. Nous l'avons vu au chapitre 3, notre cadre de référence repose sur le guide du Groupe Rédiger (2006). Aussi, c'est à partir des recommandations contenues dans ce guide que nous avons

effectué la première étape, à savoir une recension des écrits portant sur les sites web ou la rédaction :

Sites web	Rédaction
– Bastien et Scapin (1993)	– Beaudet (2001; 2002)
– Canivet (2011)	– Clerc (2000)
– Farrell et Nielsen (s. d.)	– Groupe Rédiger (2006)
– Farrell (2014)	– Gélinas-Chebat et coll. (1993)
– Krug (2014)	– Labasse (1999a; 1999b)
– Kavanagh et coll. (2015)	– Ruel et coll. (2011)
– Loranger (2015; 2016)	– Timbal-Duclaux (1985)
– Millerand et Martial (2001)	– Trudeau (2003)
– Nielsen (2001; 2003; 2015)	
– Nielsen et Tahir (2002)	
– Nielsen Norman Group (2014)	
– Pernice (2014)	
– Redish (2014)	
– Rosenfeld et coll. (2015)	
– Schade et coll. (2016)	

Après la lecture des écrits recensés, nous avons établi une liste de 83 critères auxquels un site web municipal devrait se conformer pour que l'information textuelle qui s'y trouve soit facilement repérable, lisible et compréhensible. Bref, pour que l'information textuelle y soit accessible. Par exemple, le critère 12 :

- Le traitement visuel des contenus mis en évidence devrait éviter le style publicitaire

est issu des extraits suivants :

[...] il peut être tentant de recourir à un traitement visuel un peu plus accrocheur, voire publicitaire pour faire ressortir certains contenus importants. Cette technique de mise en évidence peut toutefois provoquer l'effet contraire de celui recherché. En effet, si le traitement visuel appliqué se confond au traitement des publicités qu'on trouve généralement sur le web, l'internaute risque de prendre les contenus pour de la publicité (Groupe Rédiger, 2006, p. 292).

For years, our usability research has shown that users often ignore or overlook content that resembles advertising or is placed in a page location typically used for ads. This problem still exists and is even worse when content is listed alongside actual advertisements (Schade et coll., 2016).

Après avoir établi la liste des critères, nous avons réparti ces derniers sous les quatre concepts constituant notre cadre de référence, à savoir l'architecture, la navigation, la lisibilité et l'intelligibilité. Ensuite, pour chaque concept, nous avons créé des catégories sous lesquelles les critères sont regroupés. Le Tableau 4.1 montre la répartition des critères pour chaque catégorie ainsi que la répartition des catégories pour chaque concept. La liste complète des 83 critères apparaît dans le document intitulé *Critères pour une information textuelle accessible sur les sites web municipaux du Québec* (voir Annexe B).

Tableau 4.1 Répartition des critères par catégories et par concepts

Concepts	Catégories	Critères par catégorie
Architecture	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Structure du site ▪ Organisation de la page 	5 critères 11 critères
Navigation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aides à la navigation ▪ Menus ▪ Zones d'hyperliens ▪ Cohérence visuelle ▪ Repérage ▪ Hyperliens 	9 critères 3 critères 3 critères 2 critères 7 critères 10 critères
Lisibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspect visuel ▪ Aspect linguistique 	10 critères 10 critères
Intelligibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspect visuel ▪ Aspect linguistique 	3 critères 10 critères

Avant d'entreprendre la deuxième étape, c'est-à-dire la mise en forme de l'outil de vérification à partir des critères issus de la recension des écrits, nous avons posé les deux questions suivantes pour chaque critère :

1. Le critère sélectionné est-il objectif?
2. Le critère sélectionné peut-il être vérifié dans le temps imparti à cette recherche de maîtrise?

Seuls les critères dont la réponse aux deux questions est affirmative font partie de la grille de vérification. Donc, nous avons exclu de la grille de vérification 10 des 83 critères initiaux, dont 2 qui ne peuvent être vérifiés objectivement et 8 qui ne peuvent l'être dans le temps alloué. Le Tableau 4.2 fournit la liste des critères exclus de la grille de vérification pour les raisons que nous venons d'invoquer.

Tableau 4.2. Critères exclus de la grille de vérification

No.*	Critères
11	Le traitement visuel de la page devrait éviter le style publicitaire.
12	Le traitement visuel des contenus mis en évidence devrait éviter le style publicitaire.
25	Les réponses de la FAQ devraient être concises.
53	Le contraste entre les couleurs des contenus et celles des fonds d'écran devrait être fort (90 %).
61	Les textes devraient être composés de mots courts.
62	Les textes devraient être composés de mots courants.
69	Les mots utilisés dans les contenus devraient être monosémiques.
71	L'utilisation de tableaux ou de schémas devrait être préférée aux longues descriptions.
74	L'utilisation de sigles, d'acronymes et d'abréviations devrait être limitée.
81	Le ton des textes devrait être courtois (non autoritaire, menaçant ou accusateur).

*Numéro précédant le critère dans le document intitulé *Critères pour une information textuelle accessible sur les sites web municipaux québécois* (voir Annexe B)

Les critères 11, 12, 25, 61, 62, 71, 74 et 81 ne peuvent être vérifiés objectivement. En effet, pour vérifier les critères 11 et 12 de manière objective, des précisions quant à la notion de « style publicitaire » sont nécessaires. Ces critères ont été sélectionnés lors de la recension, car « si le traitement visuel appliqué se confond au traitement des publicités qu'on trouve généralement sur le web, l'internaute risque de prendre les contenus pour de la publicité » (Groupe Rédiger, 2010, p. 292) et ainsi ne pas voir une information susceptible de l'intéresser ou de lui être utile en tant que citoyen. Quant aux critères 25, 61, 71 et 74, de plus amples recherches sont nécessaires pour préciser les notions de « réponses concises », « mots courts », « longues descriptions » et « utilisation limitée ». Toutefois, même s'ils ne sont pas mesurés aujourd'hui, la prise en compte de ces critères contribue à rendre l'information textuelle accessible sur les sites web municipaux. Il en va de même pour le critère 62 qui s'avère difficile à mesurer objectivement. Les mots « ordure », « déchet » et « rebut » font tous trois partie de la langue courante. Pourtant, instinctivement, nous croyons que l'utilisation des mots « déchet » et « ordure » est plus fréquente que celle de « rebut ». Vrai ou faux, notre point de vue sur cette question est subjectif. Le même problème se pose lorsqu'il est question de vérifier le ton courtois ou non d'un texte. Sans indices objectifs supplémentaires permettant de décrire les caractéristiques propres aux différents tons (courtois, autoritaire, menaçant, accusateur), l'appréciation de ceux-ci dépend strictement de notre perception.

Quant aux critères 53 et 69, le temps a manqué, dans le cas du premier, pour trouver un logiciel permettant de mesurer efficacement le contraste entre les couleurs des fonds d'écran et celles des textes, et dans le cas du deuxième, pour vérifier la monosémie des mots employés dans les contenus textuels des 30 pages web vérifiées.

Par conséquent, la mise en forme de la grille de vérification s'est effectuée à partir des 73 critères restants, soit ceux pouvant être mesurés objectivement et dans un temps raisonnable. Ainsi, pour vérifier dans quelle mesure les pages web de notre corpus répondent aux critères, nous avons reformulé ces derniers en questions fermées qui ont ensuite été insérées dans la grille. Par exemple, le critère 13 :

- Les pages du site devraient toutes afficher un titre

devient :

- La page web vérifiée affiche-t-elle un titre?

Ces questions sont objectives et requièrent une réponse affirmative ou négative. Cependant, lorsque nous avons commencé la collecte de données, un constat s'est imposé rapidement : un choix de réponses binaire (oui ou non) ne convient pas à toutes les questions. C'est le cas, entre autres, du critère 63 :

- Les textes devraient être composés de phrases courtes, c'est-à-dire d'au plus 25 mots

reformulé comme suit :

- Les textes sont-ils composés de phrases courtes (maximum de 25 mots)?

Étant donné qu'un texte peut être composé à la fois de phrases de plus de 25 mots et de phrases de moins de 25 mots, il n'est pas toujours possible de répondre par oui ou par non à cette question. C'est pourquoi des demandes de précisions ont été ajoutées à la question. Ainsi, dans la grille de vérification, le critère 63 a été reformulé comme suit :

- Les textes sont-ils composés de phrases courtes (maximum de 25 mots)?

Préciser le nombre de phrases : ____

Préciser le nombre de phrases courtes : ____

Pourcentage de phrases courtes : ____

Nous avons ajouté des demandes de précisions à toutes les autres questions de la grille dont la réponse ne peut être simplement oui ou non de sorte que ces critères puissent être mesurés avec précision et objectivité.

Donc, l'outil utilisé pour la collecte de données est la grille de vérification que nous avons créée spécifiquement pour cette recherche (voir Annexe C). Cette grille sert à mesurer objectivement la

conformité des pages web du corpus à 73 critères favorisant l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web municipaux québécois.

4.1.3. Collecte de données

La collecte de données s'est effectuée du 13 au 30 mars 2016 à l'aide de la grille de vérification. Nous avons utilisé un ordinateur *Asus Ultrabook S56C*. Étant donné la nature immatérielle et volatile du web et, par conséquent, des informations qui y sont publiées, chaque page web a été vérifiée en une seule fois à la date de sa capture d'écran. Cette date est inscrite sur chaque page de notre corpus (voir Annexe A).

Nous avons répondu aux questions de la grille de vérification en observant les pages web de notre corpus. Pour nous aider à repérer plus rapidement les éléments nécessaires pour mesurer certains critères de lisibilité et d'intelligibilité, nous avons eu recours au logiciel *Antidote 9 v3*. Notre choix s'est porté sur *Antidote* parce que nous connaissons bien les fonctionnalités dont il dispose en plus d'y avoir accès facilement, le logiciel étant déjà intégré dans notre texteur. Ainsi, pour répondre à la question relative au critère 64, soit « La ponctuation utilisée devrait être simple, c'est-à-dire que l'utilisation des parenthèses, de l'astérisque, du tiret et des points de suspension devrait être évitée », nous avons utilisé *Antidote*, car son correcteur intégré fournit automatiquement une liste des signes de ponctuation contenus dans un texte. Comme le correcteur donne également la liste des sigles, des acronymes et des abréviations utilisées de même que la liste des phrases à la forme passive et à la forme négative, ainsi que la liste des phrases longues, nous l'avons utilisé pour recueillir les informations permettant de répondre aux questions de la grille de vérification relatives aux critères suivants :

- Critère 63 : les textes devraient être composés de phrases courtes, c'est-à-dire d'au plus 25 mots;
- Critère 75 : l'expression entière des sigles, des acronymes et des abréviations devrait être écrite avant leur utilisation;
- Critère 77 : les textes devraient être composés principalement de phrases actives;
- Critère 78 : les textes devraient être composés principalement de phrases affirmatives.

En outre, le programme *Microsoft Excel* nous a été utile pour répondre aux questions concernant deux critères de navigation relatifs aux hyperliens, à savoir le critère 48 : « Les hyperliens qui mènent à une même page web devraient avoir le même intitulé » et le critère 49 : « L'intitulé d'un hyperlien devrait être utilisé pour mener toujours à la même page web ». Nous avons créé un tableau *Excel* dans lequel nous avons copié les hyperliens, le titre des pages auxquelles ils renvoient de même que l'adresse URL de ces pages. À l'aide de la fonction « Trier et filtrer », nous avons identifié rapidement les hyperliens dont l'intitulé est utilisé plus d'une fois et nous avons vu s'ils mènent ou non à une même page (page d'arrivée). De la même manière, nous avons vérifié si les pages d'arrivée ont comme point de départ des hyperliens dont l'intitulé est toujours le même ou non.

En résumé, la collecte de données vise à mesurer la conformité des 30 pages web de notre corpus aux critères d'accessibilité de l'information textuelle que nous avons sélectionnés pour l'élaboration de la grille de vérification.

4.2 Procédure d'analyse de données

Rappelons-nous qu'une fois la collecte de données terminée, c'est-à-dire une fois la grille de vérification remplie, cette dernière affiche deux types de réponses : binaire (oui/non) et pondéré (pourcentage). Précisons que dans la grille de vérification les critères sont reformulés de sorte qu'une réponse affirmative signifie que le critère est respecté et qu'une réponse négative signifie qu'il ne l'est pas. Quant aux questions dont la réponse correspond à un pourcentage, le critère auquel elles se réfèrent est entièrement respecté lorsque la réponse est 100 % et le critère n'est pas du tout respecté lorsque la réponse est 0 %. Entre ces deux pourcentages, le critère est partiellement respecté, dans une mesure plus ou moins élevée, selon le pourcentage obtenu. Prenons comme exemple le critère 63 relatif à la longueur des phrases et supposons qu'une page web vérifiée donne les résultats suivants :

- Les textes sont-ils composés de phrases courtes (maximum de 25 mots)?
 - Préciser le nombre de phrases : 14
 - Préciser le nombre de phrases courtes : 12
 - Pourcentage de phrases courtes : 85,7 %

Ainsi, pour le critère 63, le résultat obtenu sur la page web vérifiée correspond à 85,7 %, ce qui signifie que le critère est partiellement respecté sur cette page.

Pour compiler tous les résultats de la vérification, nous avons transformé les données qualitatives en données quantitatives, c'est-à-dire que nous avons transposé les oui et les non en pourcentage. Ainsi, un oui correspond à 100 % et un non à 0 %. La conformité aux critères correspond donc à une note exprimée en pourcentage. L'attribution d'une note facilite non seulement l'identification des éléments à améliorer pour accroître l'accessibilité de l'information textuelle, mais également la comparaison entre les trois sites web de notre corpus, globalement et par concept.

Nous avons ensuite compilé les notes à l'aide du programme *Excel* afin d'obtenir, en plus de la moyenne des notes obtenues pour chacun des 73 critères, la moyenne des notes pour chaque catégorie et pour chaque concept (architecture, navigation, lisibilité et intelligibilité) ainsi que la moyenne des notes globales (chaque page web a une note globale) pour chaque ville.

Notre analyse des résultats, au chapitre 5, est basée principalement sur une approche qualitative, à savoir une analyse descriptive. En effet, même si les résultats entre les sites web des trois villes sont comparés, notre objectif principal n'est pas d'identifier et d'analyser les différences entre ces résultats. Nous cherchons plutôt à expliquer en quoi la note obtenue, c'est-à-dire le respect ou le non-respect d'un critère, en partie ou en totalité, joue un rôle sur l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web municipaux vérifiés, particulièrement pour les personnes dont les compétences en littératie sont réduites.

4.3 Limites de la démarche

Notre démarche comporte certaines limites. D'abord, des contraintes temporelles font que seule une vérification de l'accessibilité de l'information textuelle d'un point de vue expert a été effectuée.

Or, nous l'avons vu au chapitre 2, une vérification optimale requiert à la fois le point de vue de l'expert et de l'utilisateur. Tout de même, notre vérification donne des résultats qui mettent en évidence des éléments constituant des obstacles à l'accessibilité de l'information textuelle comme nous le verrons au chapitre suivant. Ensuite, notre corpus est restreint. Cependant, même si la vérification ne porte que sur 30 pages web (10 pages par site web), les résultats parviennent à démontrer l'existence ou non d'une relation entre les « meilleures pratiques » et l'accessibilité de l'information textuelle. Enfin, nous l'avons déjà mentionné, 10 critères retenus lors de la recension visant à élaborer notre grille de vérification n'ont pas été vérifiés étant donné que 8 d'entre eux ne pouvaient être vérifiés objectivement et 2 autres ne pouvaient l'être dans le temps alloué à cette recherche.

CHAPITRE 5

Présentation, analyse et interprétation des résultats

Le chapitre 5 est consacré aux résultats de la vérification de l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web des villes de Gatineau, Shannon et Lac-Supérieur. Il comporte deux parties. Dans la première, nous présentons les résultats globaux de notre vérification. Dans la deuxième, les résultats sont présentés par catégorie de critères, et ce, pour chaque concept de notre cadre de référence, à savoir l'architecture, la navigation, la lisibilité et l'intelligibilité.

5.1 Résultats globaux

La Figure 5.1 présente le taux de conformité aux 73 critères d'accessibilité de l'information textuelle pour les trois villes à l'étude. La vérification des 30 pages web du corpus révèle que la conformité aux critères sélectionnés correspond à 66,4 % pour Gatineau, à 48 % pour Shannon et à 60,7 % pour Lac-Supérieur. Rappelons que Gatineau, Shannon et Lac-Supérieur se classent

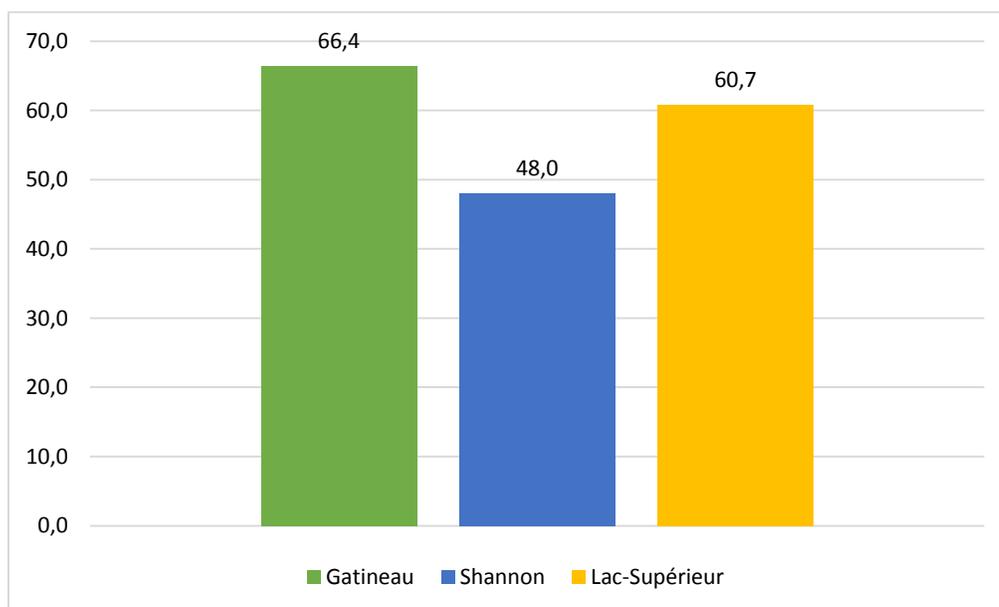


Figure 5.1 Conformité (%) aux critères d'accessibilité de l'information textuelle

respectivement au premier, cinquième et neuvième rang quant aux meilleures pratiques en matière de web municipal (CEFRIO, 2010), c'est-à-dire en ce qui concerne la présence d'informations spécifiques jugées nécessaires sur les sites web municipaux québécois. Bien que Gatineau demeure en tête lorsqu'il est question d'accéder aux informations textuelles publiées sur son site, Lac-Supérieur devance quant à elle Shannon.

La Figure 5.2 présente la conformité aux critères d'accessibilité de l'information textuelle par concept, et ce, pour chaque ville. Les résultats de la vérification montrent que l'architecture est le concept pour lequel les trois sites web³ répondent le mieux aux critères d'accessibilité avec une note de 81,5 % pour Gatineau, 62,8 % pour Shannon et 83,3 % pour Lac-Supérieur. À l'inverse, la navigation obtient les résultats les plus faibles : 56,9 % pour Gatineau, 37,0 % pour Shannon et

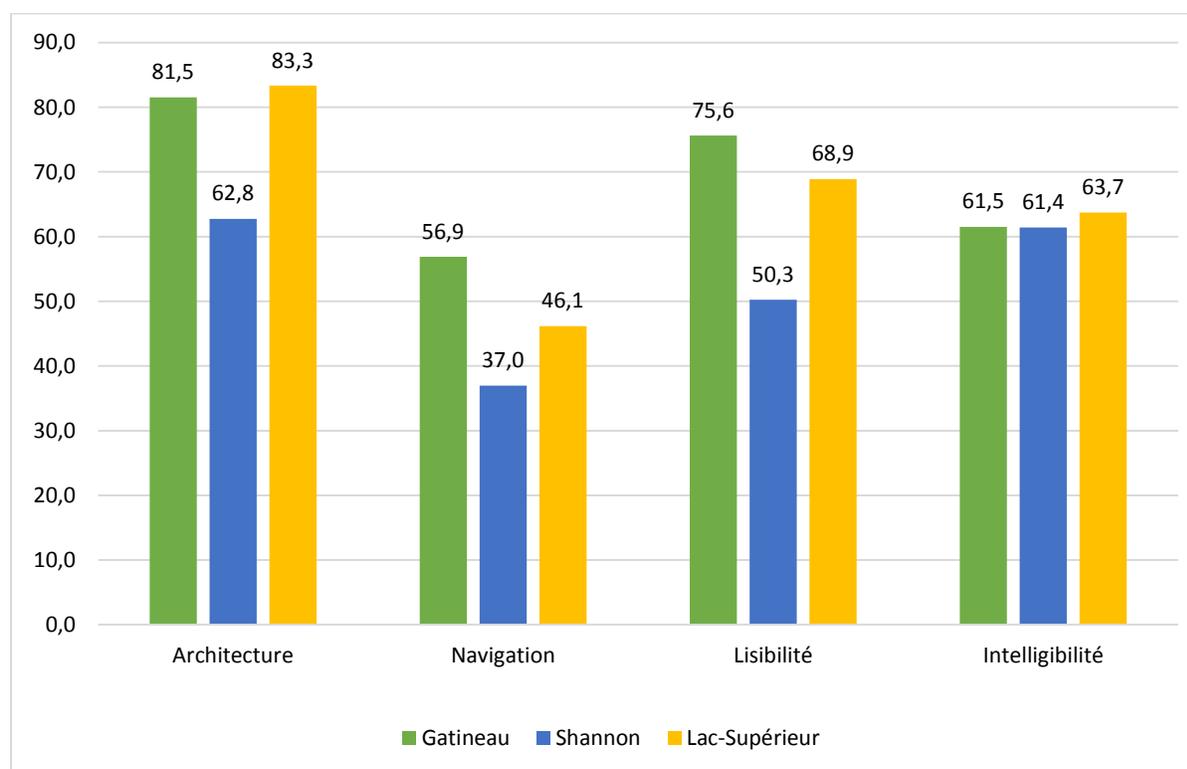


Figure 5.2 Conformité (%) aux critères par concept

³ Dans ce chapitre, chaque fois que nous faisons référence à la conformité des sites web aux critères d'accessibilité, il s'agit de la conformité des 10 pages vérifiées de chaque site web. Afin d'alléger le texte, nous utilisons l'expression « site web » ou « site » plutôt que « les pages vérifiées du site web ».

46,1 % pour Lac-Supérieur. En ce qui a trait à la lisibilité, Gatineau se conforme à 75,6 % des critères, Shannon à 50,3 % et Lac-Supérieur à 68,9 %. Quant au concept d'intelligibilité, la conformité diffère peu d'une ville à l'autre : Gatineau, 61,5 %, Shannon, 61,4 % et Lac-Supérieur, 63,7 %, mais pour Shannon les résultats pour l'intelligibilité sont presque égaux à ceux de l'architecture. Nous remarquons aussi des variations entre les villes d'un concept à l'autre. Gatineau arrive première pour les concepts de navigation et de lisibilité, tandis que Lac-Supérieur est en tête en ce qui a trait aux concepts d'architecture et d'intelligibilité.

D'emblée, ces résultats semblent indiquer que les systèmes de navigation des sites web municipaux vérifiés n'offrent pas les conditions optimales pour accéder facilement aux informations textuelles sur ces sites, particulièrement le système de navigation de Shannon. Dans les sections suivantes, nous verrons quels éléments spécifiques nuisent non seulement à la navigation, mais également à l'accessibilité de l'information telle que nous l'entendons, soit la capacité pour une information textuelle à être facilement trouvée, lue et comprise par l'internaute.

5.2 Résultats par concept

Dans cette section, nous présentons par concept les résultats de notre vérification de la conformité des sites web aux 73 critères d'accessibilité de l'information textuelle. Nous l'avons vu au chapitre 4, en plus d'être répartis sous les quatre concepts de notre cadre de référence (architecture, navigation, lisibilité et intelligibilité), les critères sont regroupés en douze catégories (voir Tableau 4.1). Ainsi, pour chaque catégorie, les résultats font l'objet d'une analyse descriptive et, pour mieux comprendre l'impact des non-conformités sur l'accessibilité de l'information textuelle, cette analyse est suivie d'une démarche interprétative.

5.2.1. Architecture

Nous l'avons déjà mentionné, l'architecture est le concept pour lequel la conformité aux critères est la plus élevée, et ce, pour les trois sites vérifiés. En effet, le site de Gatineau respecte 81,5 %

des critères d'architecture, Shannon, 62,8 % et Lac-Supérieur, 83,3 % (voir Figure 5.2). Le concept d'architecture regroupe 14 critères répartis en deux catégories :

- a) Structure du site (5 critères);
- b) Organisation de la page (9 critères).

a) *Structure du site*

Le Tableau 5.1 montre dans quelle mesure les pages vérifiées répondent aux critères relatifs à la structure du site : 98,3 % pour Gatineau, 70 % pour Shannon, 93,3 % pour Lac-Supérieur.

Tableau 5.1 Conformité aux critères relatifs à la structure du site

STRUCTURE DU SITE			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
La page d'accueil sert de point d'orientation et devrait être consacrée principalement à de l'information de direction.	100,0	0,0	100,0
Les pages du premier niveau devraient être consacrées principalement à de l'information de direction.	91,7	100,0	100,0
Les pages du deuxième niveau sont des pages intermédiaires dont les contenus ne devraient pas être complets, c'est-à-dire qu'elles devraient mener vers les pages du dernier niveau.	100,0	50,0	100,0
Les pages du dernier niveau devraient présenter des contenus complets.	100,0	100,0	100,0
Les textes longs — généralement ceux du dernier niveau — devraient être optimisés pour l'impression.	100,0	100,0	66,7
Moyenne de la conformité aux critères relatifs à la structure du site	98,3	70,0	93,3

Sur le site de Gatineau, la seule non-conformité détectée concerne une page du premier niveau qui n'est pas principalement consacrée à de l'information de direction (91,7 % pour ce critère). En

effet, sur les 10 pages vérifiées, 3 sont du premier niveau (G2, G3, G4). Tandis que les pages G2 et G4 sont principalement consacrées à de l'information de direction, ce n'est pas le cas pour la page G3 qui ne s'y consacre qu'au trois quarts. Quant au site de Lac-Supérieur, le seul critère qui n'est pas respecté sur toutes les pages vérifiées est celui voulant que les longs contenus textuels soient optimisés pour l'impression (66,7 % pour ce critère). Pour Shannon, les non-conformités concernent la page d'accueil (PA) et les pages du deuxième niveau, à savoir les pages de navigation intermédiaires (NA). En effet, la PA du site de Shannon ne joue pas du tout son rôle de point d'orientation (0 % pour ce critère). Défilant sur 10 pages-écrans, cette PA affiche des contenus portant sur divers sujets (cours de Zumba, politique de prêt à la bibliothèque, ateliers de scrapbooking, etc.). Ces contenus sont présentés l'un à la suite de l'autre, sans ordre particulier (voir Annexe A, S1). En fait, ce sont des images (ressemblant à des affiches ou des brochures) copiées dans le corps de la page. Devant une telle quantité d'information, le repérage de celle désirée par l'internaute est grandement ralenti. Comme le soulignent Nielsen et Tahir, « [l]es utilisateurs inexpérimentés sont déconcertés par les pages d'accueil qui ne les aident pas à s'orienter » (Nielsen et Tahir, 2002, p. 3). Pour bien jouer son rôle de point d'orientation, la PA du site de Shannon ne devrait présenter que « la promesse de contenus du site entier » (Kavanagh et coll., 2015, p. 219) comme le ferait une table des matières.

L'autre non-conformité relative à la structure du site web de Shannon concerne le rôle des pages du deuxième niveau (50 % pour ce critère). Étant donné que les pages du deuxième niveau sont des pages de navigation (NA), elles ne devraient afficher que des contenus « menant de l'accueil (PA) à la page d'information désirée (TER) » (Kavanagh et coll., 2015, p. 220). Or, une des NA du site de Shannon affiche des contenus complets (voir Annexe A, S4). Encore une fois, des images semblables à des affiches ou des circulaires ont été copiées dans le corps de la page. Ces images contiennent des informations sur la collecte des matières recyclables. Ces informations sont complètes et rien ne suggère qu'un complément d'information se trouve ailleurs sur le site. Ainsi, en déplaçant ces contenus sur des pages du dernier niveau, soit des pages terminales (TER), la page S4 jouerait mieux son rôle de navigation entre la PA et les TER. Les NA « jouent un rôle d'aiguillage et de guidage en présentant de l'information — limitée — susceptible d'aider l'internaute à sélectionner les meilleurs contenus à venir » (Kavanagh et coll., 2015, p. 221).

b) *Organisation de la page*

Le site de Gatineau respecte 72,2 % des critères relatifs à l'organisation de la page, celui de Shannon, 58,7 % et celui de Lac-Supérieur, 77,8 % (voir Tableau 5.2).

Tableau 5.2 Conformité aux critères relatifs à l'organisation de la page

ORGANISATION DE LA PAGE			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
Le logo devrait être visible sur la première page-écran.	100,0	100,0	100,0
La boîte de recherche devrait être visible sur la première page-écran.	100,0	0,0	0,0
Le bouton « accueil » (ou le logo cliquable) devrait apparaître sur toutes les pages du site.	100,0	100,0	100,0
Le bouton « accueil » (ou le logo) ne devrait pas être cliquable sur la page d'accueil.	0,0	0,0	0,0
Le menu principal devrait être situé dans le haut de la page dans le cas d'un menu horizontal ou à gauche de la page dans le cas d'un menu vertical.	0,0	100,0	100,0
Les pages du site devraient toutes afficher un titre.	87,5	100,0	100,0
La zone de titre de la page web devrait occuper une position centrale sur la page.	87,5	14,3	100,0
Le traitement graphique du titre de la page web devrait augmenter sa visibilité (p. ex. : taille de la police plus grande que le texte, ajout du gras, couleur différente que le texte, etc.).	87,5	14,3	100,0
Le titre de la page devrait être composé de 1 à 8 mots et d'au plus 64 caractères.	87,5	100,0	100,0
Moyenne de la conformité aux critères relatifs à l'organisation de la page	72,2	58,7	77,8

Les sites de Gatineau, Shannon et Lac-Supérieur affichent leur logo bien en vue sur la première page-écran de leur page d'accueil (100 % pour ce critère) de même que sur toutes les autres pages

de leur site web respectif. Le logo est « un élément essentiel d'identification » (Canivet, 2011, p. 387) qu'il est nécessaire d'afficher sur toutes les pages « car chacune d'elles est une porte d'entrée possible » (Canivet, 2011, p. 387). En accédant à chacun des sites, l'internaute sait d'emblée où il se trouve, et ce, peu importe la page par laquelle il est entré.

Par ailleurs, toutes les pages vérifiées, sur les trois sites web, affichent un hyperlien « accueil » visible ainsi qu'un logo cliquable permettant à l'internaute d'accéder à la page d'accueil (100 % pour ce critère). Ainsi, après avoir navigué sur le site ou après y être entré par une page autre que la page d'accueil, l'internaute est toujours à un clic de cette dernière. Le fait d'offrir une voie facile de retour à la page d'accueil permet à l'internaute de recalibrer sa recherche. « Having a Home button in sight at all times offers reassurance that no matter how lost [the user] may get, [he] can always start over, like pressing a Reset button » (Krug, 2014, p. 55). Par contre, les trois villes obtiennent 0 % pour le critère voulant que l'hyperlien « accueil » ou le logo ne soit pas actif (ou cliquable) sur la page d'accueil. Un hyperlien actif sur la page d'accueil menant vers elle-même peut porter à confusion, car « [i]f it's clickable, some users will inevitably click it and wonder if the page has indeed changed » (Nielsen, 2001, s. p.).

Le site de Gatineau est le seul à se conformer au critère relatif à la boîte de recherche qui devrait être visible sur la première page-écran de la page d'accueil (Gatineau, 100 %, Shannon et Lac-Supérieur, 0 %). En revanche, Shannon et Lac-Supérieur obtiennent 100 % en ce qui concerne le menu principal qui devrait être soit horizontal dans le haut de la page, soit vertical, à gauche de la page, tandis que le site de Gatineau, qui n'affiche ni menu horizontal ni menu vertical, obtient 0 % pour ce critère. Étant donné que « la boîte de recherche est l'aide à la navigation la plus connue et la plus utilisée » (Groupe Rédiger, 2006, p. 294), une page d'accueil organisée en fonction des besoins des utilisateurs affiche une boîte de recherche bien visible sur la première page-écran de sa page d'accueil. En situant la boîte de recherche dans le bas de la page, sous le menu vertical, comme le fait Lac-Supérieur sur son site web, la boîte risque « de ne pas être aperçue d'entrée de jeu par les internautes » (Groupe Rédiger, 2006, p. 294). Certains pourraient même croire que la boîte de recherche est inexistante sur le site. D'ailleurs, c'est le cas pour Shannon dont le site web ne comporte aucune fonction de recherche. Par conséquent, la quête d'informations repose essentiellement sur les renseignements trouvés sur la page d'accueil. Or nous l'avons vu, le

repérage d'informations s'avère ardu sur la page d'accueil de Shannon en raison de la présence de contenus disparates et trop longs qui devraient être situés sur des pages de niveaux inférieurs. De son côté, Gatineau propose de façon très visible une boîte de recherche sur la page d'accueil de son site web. La fonction de recherche est d'autant plus importante sur le site de Gatineau que celui-ci ne possède ni menu vertical ni menu horizontal sur sa page d'accueil. En vérité, une série d'hyperliens apparaissant en bas de page fait office de menu de navigation. Or, « [i]l est recommandé de positionner [...] la barre de navigation soit verticalement à gauche, soit horizontalement en haut. Placer la barre de navigation en bas peut entraîner des erreurs de navigation chez les utilisateurs. » (Millerand et Martial, 2001, p. 25). En outre, « as users, we've come to have a lot of expectations about where things will be located on a page. For example, users expect [...] the primary navigation to be across the top or down the left side » (Krug, 2014, p. 31).

En ce qui concerne les titres des pages web, toutes les pages du corpus, à l'exception de la page d'accueil du site de Gatineau, affichent un titre. Donc, pour ce critère, Gatineau obtient 87,5 %, Shannon et Lac-Supérieur, 100 %. « En plus du rôle informatif et structurant qu'il joue, le titre est l'un des principaux éléments de repérage dans le web. Sa présence est requise dans toutes les pages d'un site » (Groupe Rédiger, 2006, p. 310). En raison de l'absence de menu vertical ou horizontal sur sa page d'accueil, conférant à cette dernière un aspect inhabituel, le site de Gatineau aiderait l'internaute à se situer rapidement s'il affichait le titre « accueil » sur sa page d'accueil. Quant à Shannon, bien que toutes les pages de son site web affichent des titres, la mise en évidence déficiente de ces derniers ralentit leur repérage. La note obtenue pour le critère relatif à la position du titre de la page qui devrait être centrale est 14,3 % et celle pour le critère relatif au traitement graphique du titre est également 14,3 %. Comme l'illustre la Figure 5.3, le traitement graphique des titres des pages S5 et S6 semble indiquer que le titre de ces deux pages web est « Services municipaux ». Pourtant, le titre de la page S5 est en réalité « Parc et Chalet des sports de Shannon » et celui de la page S6 est « Service des incendies ». La mention « Services municipaux » correspond à l'intitulé de la rubrique sous laquelle les hyperliens « Parc et Chalet des sports de Shannon » et « Service des incendies » apparaissent dans le menu horizontal de la page. L'utilisation du caractère gras pour mettre en évidence les titres des pages du site de Shannon n'est pas suffisante. Une position centrale et une police de caractère plus grande rendraient les titres plus

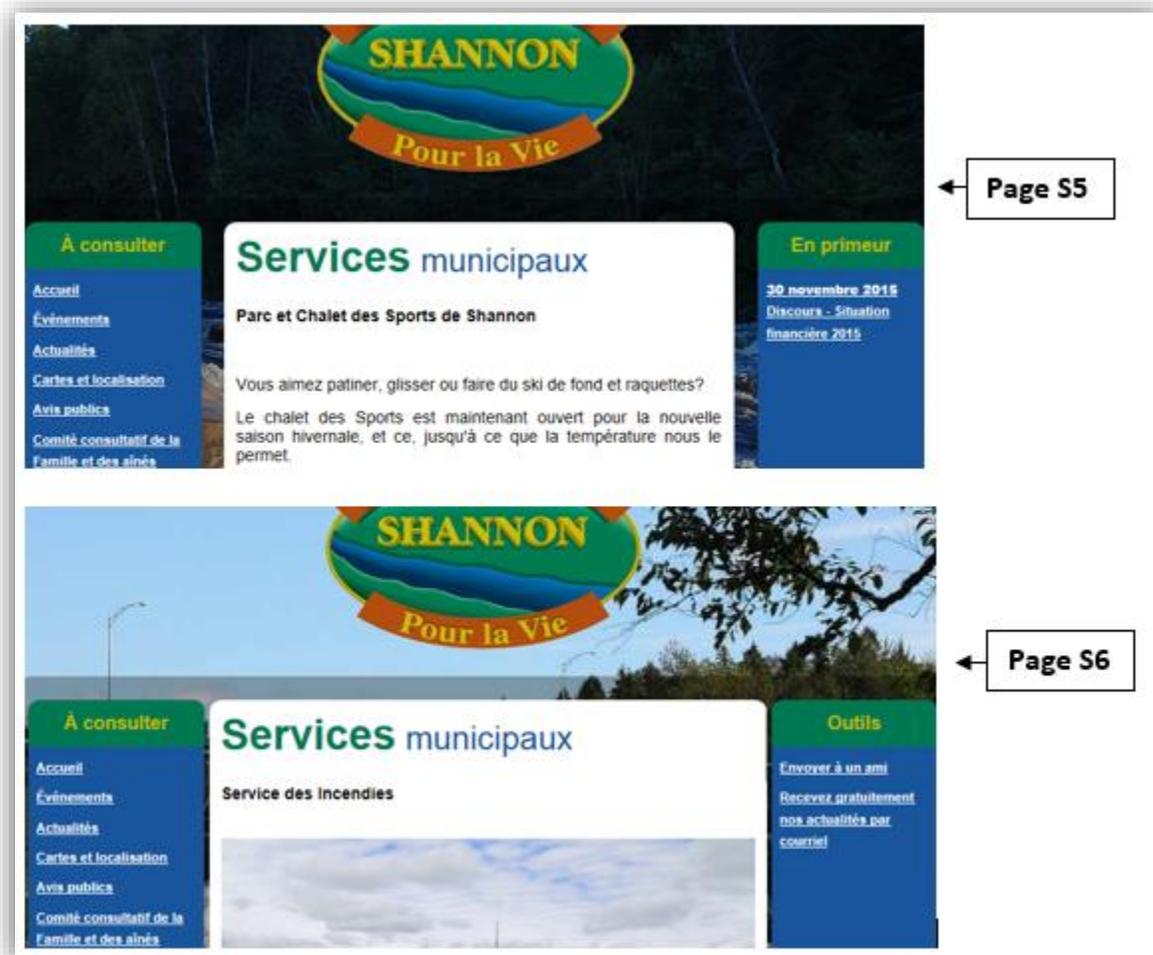


Figure 5.3 Exemple de titres de page dont la mise en évidence est déficiente

visibles, plus facilement repérables et, par conséquent, l'utilisateur pourrait plus rapidement répondre à la question « Où suis-je? » (Millerand et Martial, 2001, p. 29).

En résumé, qu'il s'agisse de la structure du site ou de l'organisation des pages web, l'architecture joue un rôle essentiel sur la facilité avec laquelle l'utilisateur apprend à s'orienter sur le site. Comme l'indiquent les résultats de notre vérification, cet apprentissage est vraisemblablement plus facile sur les sites de Gatineau et Lac-Supérieur qu'il ne l'est sur celui de Shannon.

5.2.2. Navigation

Les critères regroupés sous le concept de navigation sont ceux auxquels se conforment le moins les trois sites web : Gatineau obtient 56,5 %, Shannon, 37 % et Lac-Supérieur, 46,1 % (voir Figure 5.2). La navigation regroupe 33 critères répartis sous les six catégories suivantes :

- a) Aides à la navigation (8 critères);
- b) Menus (3 critères);
- c) Zones d'hyperliens (3 critères);
- d) Cohérence visuelle (2 critères);
- e) Repérage (7 critères);
- f) Hyperliens (10 critères).

a) Aides à la navigation

La conformité aux critères relatifs aux aides à la navigation est faible, et ce, pour les trois sites : Gatineau obtient 37,5 %, Shannon, 0 % et Lac-Supérieur, 22,5 % (voir Tableau 5.3).

Qu'il s'agisse d'une boîte de recherche, d'un plan du site, ou d'une Foire aux questions (FAQ), Shannon ne fournit aucune aide à la navigation aux internautes sur son site web. Nous l'avons vu au chapitre 3, ces aides sont des composantes du système de navigation que de nombreux internautes utilisent sur les sites web (Groupe Rédiger, 2006). En l'absence d'une page d'accueil qui joue pleinement son rôle de point d'orientation, le site de Shannon gagnerait à offrir des aides à la navigation à ses internautes pour leur faciliter la tâche dans leur quête d'information.

De leur côté, les sites web de Gatineau et Lac-Supérieur proposent une fonction de recherche (100 % pour ce critère) aux utilisateurs. Cette fonction donne des résultats pertinents dans 100 % des cas pour Gatineau et dans 80 % des cas pour Lac-Supérieur. Notre mesure de la pertinence des résultats de recherche sur les sites web s'est effectuée à partir des cinq mots-clés suivants : contravention, vidanges, permis, patinoire et taxes. Sur le site de Lac-Supérieur, une recherche avec « contravention » donne comme résultats tous les règlements dans lesquels une clause porte

Tableau 5.3 Conformité aux critères relatifs aux aides à la navigation

AIDES À LA NAVIGATION			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
La page d'accueil devrait comporter une boîte de recherche.	100,0	0,0	100,0
La boîte de recherche devrait donner des résultats pertinents.	100,0	0,0	80,0
La page d'accueil devrait présenter un hyperlien qui renvoie au plan du site.	100,0	0,0	0,0
Le site devrait comporter une foire aux questions (FAQ).	0,0	0,0	0,0
La FAQ devrait comporter un texte d'introduction qui propose de l'aide supplémentaire à l'internaute dans le cas où celui-ci ne trouverait pas de réponse à ses questions.	0,0	0,0	0,0
La FAQ devrait comporter un menu thématique.	0,0	0,0	0,0
La FAQ devrait être présentée sous forme de tableau dans lequel les questions et les réponses sont mises en parallèle.	0,0	0,0	0,0
La structure des réponses de la FAQ devrait être récurrente.	0,0	0,0	0,0
Moyenne de la conformité aux critères relatifs aux aides à la navigation	37,5	0,0	22,5

la mention « Toute contravention à... ». Cependant, il n'y a aucun résultat concernant les constats d'infraction qui, à notre avis, sont susceptibles de faire l'objet d'une recherche à l'aide du mot-clé « contravention ». Une fonction de recherche qui donne des résultats non pertinents « peut nuire considérablement à la consultation du site et constituer un irritant pour l'utilisateur » (Millerand et Martial, 2001, p. 35). Il est possible qu'un citoyen qui souhaite obtenir des renseignements sur le paiement d'un constat d'infraction utilise le mot-clé « contravention » pour effectuer sa recherche. Tandis que sur le site de Lac-Supérieur, cette recherche ne fournit pas l'information désirée, le citoyen obtient ce qu'il recherche sur le site de Gatineau. D'ailleurs, la fonction de recherche du site de Gatineau joue particulièrement bien son rôle d'aide à la navigation. Prenons le même

exemple, à savoir une recherche sur le paiement d'un constat d'infraction avec le mot-clé « contravention ». Après avoir écrit seulement quelques lettres du mot, soit « contr », l'internaute se voit offrir une liste de résultats, dont le premier est « Paiement d'un constat d'infraction ». L'utilisateur peut aussi utiliser le mot-clé « ticket » pour obtenir les mêmes renseignements en français. Le fait d'offrir une fonction de recherche du site qui prend en compte les différentes appellations d'un objet de recherche facilite aux citoyens le repérage de contenus spécifiques. En outre, en lui proposant des résultats après qu'il a entré quelques lettres du mot, la fonction de recherche aide l'internaute qui éprouve des difficultés en orthographe, par exemple celui qui hésite entre « contravention » et « contravention », à repérer le contenu désiré.

En ce qui concerne le plan du site, sa présence « est recommandée pour répondre aux préférences de certains utilisateurs en matière de stratégie de navigation » (Millerand et Martial, 2001, p. 36). Gatineau est la seule des trois villes à afficher un hyperlien menant au plan du site sur sa page d'accueil (100 % pour ce critère) ainsi que sur toutes les autres pages du site. Selon le Groupe Rédiger, même « si le réflexe de recourir aux aides à la navigation a été développé en partie à cause des problèmes d'organisation dans les premiers sites web, il ne faut pas priver les internautes de telles ressources » (2006, p. 295). Le Groupe Rédiger ajoute qu'à l'inverse, « il ne faut pas concevoir un système de navigation qui repose uniquement ou en grande partie sur ces aides » (2006, p. 295). Or, il appert qu'en l'absence d'une barre de navigation affichant un menu horizontal ou vertical, le système de navigation du site web de Gatineau repose essentiellement sur ces aides.

Quant à la FAQ, il s'agit d'une « composante habituelle des sites web » (Groupe Rédiger, 2006, p. 303) qui n'est présente sur aucun des sites de notre corpus. Or, la FAQ est un complément utile à la fonction de recherche, surtout pour les utilisateurs moins habiles dans la formulation de requêtes dans les boîtes de recherche. De surcroît, le vocabulaire utilisé par l'internaute n'est pas toujours reconnu par la fonction recherche ou, encore, il peut être reconnu, mais pas dans le sens voulu par l'internaute comme nous l'avons vu en ce qui concerne le mot-clé « contravention » qui ne donne aucun résultat relatif aux constats d'infraction sur le site de Lac-Supérieur. Ainsi, puisque « you need to know what user's FAQs are in order to tune your search results, you might as well show the current FAQs in order to provide the best service » (Farrell, 2014, s. p.). En ce qui concerne le site de Shannon, la FAQ pourrait compenser, dans une certaine mesure, l'absence de

boite de recherche et rendre la tâche plus facile à l'internaute dans sa quête d'informations spécifiques.

b) Menus

Le Tableau 5.4 montre que la conformité aux critères relatifs aux menus est de 83,3 % pour Gatineau et de 33,3 % pour Shannon et Lac-Supérieur.

Tableau 5.4 Conformité aux critères relatifs aux menus

MENUS			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
Le menu principal et les autres menus, le cas échéant, devraient regrouper des éléments de nature similaire.	100,0	0,0	0,0
Les éléments du menu principal et des autres menus, le cas échéant, devraient comporter tout au plus 9 éléments.	50,0	0,0	0,0
Le menu principal et les autres menus de la page d'accueil devraient apparaître sur toutes les pages du site.	100,0	100,0	100,0
Moyenne de la conformité aux critères relatifs aux menus	83,3	33,3	33,3

Sur le site de Gatineau, les hyperliens regroupés dans le bas de page et servant de menu principal ainsi que les menus secondaires présentés sur les autres pages vérifiées regroupent des éléments de nature similaire (100 %) tandis que ce n'est pas le cas pour les sites de Shannon et Lac-Supérieur (0 %). Par exemple, le menu principal du site de Shannon, placé verticalement à gauche de la page, comporte des éléments qui concernent les citoyens ainsi que les entreprises, notamment avec la rubrique intitulée *Politique d'affichage* qu'on suppose destinée aux entreprises. Il en va de même pour le menu secondaire horizontal en haut de la page qui affiche un élément intitulé *Services municipaux*, destiné aux citoyens, et un élément intitulé *En affaires* qui semble concerner les

entreprises. De son côté, le site de Lac-Supérieur n'a qu'un menu principal vertical, à gauche de la page et ce menu est présent sur toutes les pages du site. Certains éléments du menu concernent les services aux citoyens, un autre le tourisme, d'autres sont administratifs. Le fait de scinder le menu en plusieurs sections dont les éléments seraient regroupés en fonction du public auquel ils sont destinés aurait pour effet de mieux orienter l'internaute. Ainsi, l'accessibilité des informations en serait accrue, car « [l]es utilisateurs auront plus de facilité à repérer les différents items si ils (sic) sont présentés de façon organisée » (Bastien et Scapin, 1993, p. 48).

Par ailleurs, afin « de faciliter la compréhension globale de l'organisation d'un site, les concepteurs doivent réduire le nombre d'éléments des menus. On parlera souvent de *7 magiques* (± 2) qui fait référence au nombre maximal d'éléments que la mémoire de travail (à court terme) peut traiter en même temps » (Groupe Rédiger, 2006, p. 298). La conformité à ce critère est de 50 % pour Gatineau et de 0 % pour Shannon et Lac-Supérieur. Pour ces deux dernières, une meilleure organisation du menu principal où les éléments de nature similaire seraient regroupés réduirait dans une certaine mesure le nombre d'éléments. Quant au site de Gatineau, les pages G2, G4 et G7 (voir Annexe A) affichent des menus trop longs puisqu'ils comptent plus de 9 éléments. Les intitulés de ces trois pages annoncent les différents domaines auxquels se réfèrent les éléments du menu, à savoir *Compostage, recyclage et ordures* pour la page G2, *Culture, loisirs, sports et vie communautaire* pour la page G4 et *Activités récréatives et sportives* pour la page G7. Les longs menus pourraient être scindés en sections, selon les différents domaines, dans lesquels les éléments qui s'y réfèrent seraient regroupés. La consultation du menu s'en trouverait facilitée, de même que, par conséquent, le repérage d'information. En réorganisant les menus de manière à réduire le nombre d'éléments qui s'y trouvent en plus de regrouper les éléments de même nature, la consultation des menus deviendrait plus facile et plus rapide, particulièrement pour les internautes dont les compétences en littératie sont plus faibles.

c) Zones d'hyperliens

La conformité aux critères relatifs aux zones d'hyperliens correspond à 33,3 % pour Gatineau et Shannon et à 0 % pour Lac-Supérieur (voir Tableau 5.5).

Tableau 5.5 Conformité aux critères relatifs aux zones d’hyperliens

ZONES D’HYPERLIENS			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
Sur la page d’accueil, les liens vers les contenus secondaires les plus populaires auprès des internautes devraient être regroupés dans une zone clairement identifiée (p. ex. : <i>Liens les plus populaires</i> ou <i>Pages les plus populaires</i>).	0,0	0,0	0,0
La page d’accueil devrait présenter une zone d’actualités clairement identifiée.	100,0	100,0	0,0
La zone d’actualités devrait comporter des archives d’actualités.	0,0	0,0	0,0
Moyenne de la conformité aux critères relatifs aux zones d’hyperliens	33,3	33,3	0,0

Gatineau, Shannon et Lac-Supérieur ne présentent aucune zone d’hyperliens menant aux contenus populaires (0 %) sur leur site web respectif. Or, « [i]n the era of social media people have come to expect and rely on content recommended or consumed by others » (Pernice, 2014, s. p.). Le fait d’ajouter une telle zone permettrait à la page d’accueil de Shannon de mieux jouer son rôle de point d’orientation. Certains des nombreux contenus qui y sont présentés en entier pourraient être remplacés par des hyperliens regroupés dans cette zone, par exemple les contenus sur les cours de Zumba, les ateliers de Scrapbooking ou encore les camps de jour. Quant à Lac-Supérieur, sa page d’accueil présente une zone d’hyperliens intitulée *En un clin d’œil* à droite de la page. Toutefois, le libellé de cette zone n’indique pas s’il s’agit ou non d’hyperliens menant vers les contenus les plus populaires. Comme le souligne Pernice, « [i]t is becoming common practice to name these types of links *Popular Links*, so use this term instead of *Quicklinks* for a socially-driven link feature » (2014, s. p.).

Quant au critère concernant la présence d’une zone d’actualités clairement identifiée sur la page d’accueil, les sites de Gatineau et Shannon s’y conforment (100 %), ce qui n’est pas le cas pour le site de Lac-Supérieur (0 %). Cependant, la zone d’actualités ne comporte pas d’archives ni pour Gatineau (0 %) ni pour Shannon (0 %). « La plupart des grands sites informatiques présentent une

zone d'actualités sur la page d'accueil. [...] Les actualités doivent être regroupées dans une zone clairement identifiée » (Groupe Rédiger, 2006, p. 307). La zone d'actualités de la page d'accueil de Gatineau avec son libellé *Actualité municipale* est clairement identifiée. Par contre, nous croyons que cette zone gagnerait en visibilité si l'hyperlien était mis en évidence soit par le soulignement, soit par la couleur bleue ou encore par une police de caractère plus grande (voir Figure 5.4).

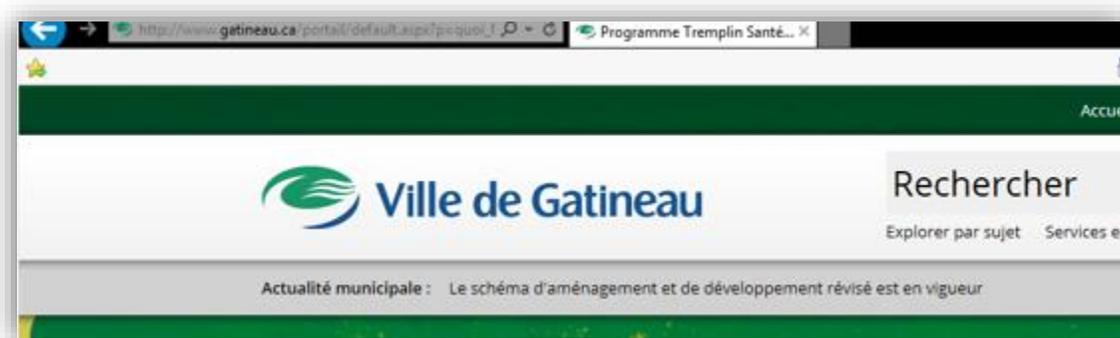


Figure 5.4 Zone d'actualités de la page d'accueil du site de Gatineau

Quant à Shannon, la zone d'actualités s'intitule *En primeur*. Quoique ce libellé soit moins explicite que celui de Gatineau, il nous semble tout de même plus évident que celui de Lac-Supérieur, à savoir *En un clin d'œil* dont nous ignorons s'il s'agit d'une zone d'hyperliens populaires ou d'une zone d'actualités. De plus, un des quatre hyperliens de la zone *En primeur* du site de Shannon porte le libellé *Faites-nous part d'une actualité*, ce qui semble indiquer qu'il s'agit effectivement d'une zone d'actualités. En ce qui a trait aux archives, « bien des internautes peuvent y recourir pour accéder à certains contenus déjà présentés » (Groupe Rédiger, 2006, p. 307) dans la zone d'actualités. En général, « users remember when they've seen something interesting on a homepage. However, unless that homepage lists recent features and offers links to them in the archive, users will never be able to find what they're looking for on subsequent visits » (Nielsen, 2003, s. p.).

d) *Cohérence visuelle*

Le Tableau 5.6 montre dans quelle mesure les sites web respectent les critères relatifs à la cohérence visuelle : Gatineau, 92,9 %, Shannon, 50 % et Lac-Supérieur, 100 %.

Tableau 5.6 Conformité aux critères relatifs à la cohérence visuelle

COHÉRENCE VISUELLE			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
La boîte de recherche devrait être située au même endroit sur toutes les pages du site.	100,0	0,0	100,0
L'apparence globale du menu de la page d'accueil et des autres pages du site devrait être la même.	50,0	100,0	100,0
Moyenne de la conformité aux critères relatifs à la cohérence visuelle	75,0	50,0	100,0

La boîte de recherche est située au même endroit sur toutes les pages vérifiées des sites de Gatineau et Lac-Supérieur (100 %). Ce critère est sans objet pour Shannon (0 %), car il n'y a pas de boîte de recherche sur son site. Par contre, nous l'avons vu plus tôt, la présence d'une boîte de recherche est un critère d'accessibilité que nous mesurons (voir Tableau 5.3). Aussi, comme la note globale correspond à une moyenne, le fait de ne pas tenir compte ici du critère relatif à l'emplacement de la boîte de recherche dans le calcul de la moyenne avantagerait Shannon, car la moyenne serait calculée à partir de 72 critères plutôt qu'à partir de 73 critères. Donc, chaque fois qu'un critère devient *sans objet* parce qu'il peut être considéré comme un « sous-critère » d'un autre critère et que cet autre critère a obtenu une note de 0 %, nous attribuons également 0 % au « sous-critère ».

L'apparence globale du menu de la page d'accueil et des autres pages est la même sur les sites de Shannon et Lac-Supérieur (100 %). Quant à Gatineau, la conformité à ce critère est de 50 %. Bien que le menu de bas de page soit présent sur toutes les autres pages, ces dernières affichent un menu vertical supplémentaire à gauche de la page, menu qui n'apparaît pas sur la page d'accueil.

La cohérence visuelle d'une page à l'autre des éléments de navigation, à savoir la boîte de recherche et le menu, « diminuera grandement la durée d'apprentissage des mécanismes de navigation et favorisera le développement de réflexes de navigation chez les utilisateurs » (Millerand et Martial, 2001, p. 29). En outre, « [l]e manque d'homogénéité peut augmenter considérablement le temps de recherche » (Bastien et Scapin, 1993, p. 74). À l'exception de la page d'accueil de Gatineau sur laquelle il n'y a pas de menu vertical, la présentation des menus sur les autres pages du site est cohérente d'une page à l'autre. Seulement, l'internaute qui entre sur le site de Gatineau par une page intermédiaire pourrait vraisemblablement penser que le menu vertical situé à gauche de la page est le menu principal. Or, étant donné qu'il s'agit en réalité d'un menu secondaire dont les éléments ne concernent qu'une rubrique en particulier, nous supposons que pour chercher de l'information sur un autre sujet, l'utilisateur se rendra sur la page d'accueil, car celle-ci « reste névralgique [...] comme point de repère dans l'ajustement de la quête (l'internaute remonte à la PA pour recalibrer sa requête et ainsi adopter une nouvelle stratégie) » (Kavanagh et coll., 2015, p. 220). Cependant, l'absence de menu vertical (ou horizontal) sur la page d'accueil peut dérouter l'utilisateur et le ralentir dans sa recherche ou, encore, le décourager et lui faire quitter le site sans avoir trouvé ce qu'il cherchait. De plus, « [l]e manque d'homogénéité est aussi une raison importante du refus d'utilisation » (Bastien et Scapin, 1993, p. 74).

e) Repérage

Comme l'indique le Tableau 5.7, le site web de Gatineau respecte 70 % des critères relatifs au repérage, celui de Shannon, 44,4 % et celui de Lac-Supérieur, 57,6 %.

Sur les trois sites web, aucune des pages vérifiées ne présente un indice permettant de la localiser dans l'arborescence par rapport à la page d'accueil (0 %) et aucune n'indique une voie pour revenir à une page d'un niveau supérieur (0 %). Nous l'avons vu, l'intégration d'un système de navigation (menus, boîte de recherche, etc.) sur toutes les pages du site ainsi que sa présentation cohérente d'une page à l'autre sont des éléments qui jouent un rôle crucial dans la facilité avec laquelle le repérage d'information s'effectue sur les sites web. Cependant, « ce système est efficace à condition qu'il permette à l'internaute de savoir précisément où il se trouve dans l'arborescence

par rapport à la page d'accueil » (Groupe Rédiger, 2006, p. 312). En effet, comme le mentionne Rosenfeld et coll. (2015, p. 207) :

The navigation system should also present as much as possible of the structure of the information hierarchy in a clear and consistent manner, and indicate the user's current location [...]. This helps users to build a mental model of the organization scheme, which facilitates navigation and helps them feel comfortable.

Tableau 5.7 Conformité aux critères relatifs au repérage

REPÉRAGE			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
La page affichée devrait présenter un indice permettant de la localiser dans l'arborescence par rapport à la page d'accueil (p. ex. : fil d'Ariane).	0,0	0,0	0,0
La page affichée devrait indiquer une voie pour revenir à la page d'accueil.	100,0	100,0	100,0
La page affichée devrait indiquer une voie pour revenir à une page de niveau supérieur.	0,0	0,0	0,0
Les pages longues, à savoir celles qui nécessitent un défilement sur plus de deux écrans, devraient comporter un bouton ou un lien permettant de revenir en haut de la page.	100,0	0,0	33,3
L'adresse web (URL) du site devrait permettre son identification rapide.	100,0	100,0	100,0
L'adresse web (URL) de la page web devrait permettre son identification rapide.	90,0	11,1	70,0
L'adresse web du site devrait éviter l'utilisation du soulignement (<i>underscore</i>) et de caractères spéciaux (p. ex. : &, *, etc.).	100,0	100,0	100,0
Moyenne de la conformité aux critères relatifs au repérage	70,0	44,4	57,6

Peu importe la page sur laquelle se trouve l'internaute sur les sites de Gatineau, Shannon et Lac-Supérieur, il n'y a pas d'indices clairs situant la page web dans l'arborescence du site. Après avoir navigué dans le site, l'internaute peut éprouver quelques difficultés, faute de repères, à retrouver une information aperçue pendant la navigation. Toutefois, en ce qui concerne le site de Gatineau, nous devons apporter quelques précisions sur la vérification de ce critère. Les pages web affichent bel et bien un fil d'Ariane, c'est-à-dire un « chemin de navigation [qui] est cette succession de liens en haut de page qui permet de naviguer et de se situer à tout moment dans l'arborescence du site » (Canivet, 2011, p. 18). Or, ce fil d'Ariane est situé dans le bas de la page, juste au-dessus de la zone servant de menu. En outre, la police de caractère et la couleur du fil d'Ariane sont les mêmes que ceux du corps du texte. La mise en évidence largement insuffisante du fil d'Ariane, tant par sa localisation sur la page que par ses caractéristiques graphiques, fait en sorte que nous ne l'avons aperçu que lors de l'insertion du corpus dans le présent mémoire, à savoir plusieurs mois après avoir vérifié les pages web. Nous n'avons donc pas revu notre vérification de ce critère pour Gatineau, l'objectif de celui-ci étant de fournir des indices clairs à l'internaute sur la localisation de la page dans l'arborescence. La Figure 5.5 illustre comment apparaît le fil d'Ariane au bas des pages web du site de Gatineau, par exemple sur la quinzième page-écran de la page G6.



Figure 5.5 Fil d'Ariane de la page G6 du site de Gatineau

En ce qui concerne les adresses web (URL) des pages, 90 % d'entre elles sur le site de Gatineau permettent d'identifier la page vérifiée, seulement 11,1 % le font pour Shannon et 70 % pour Lac-Supérieur. Sur le site de Gatineau, seule la page G4 ne peut être identifiée par son URL. La

comparaison entre l'URL de la page G4 et celui d'une page dont l'URL permet d'identifier la page web est présentée à la Figure 5.6. Pour Lac-Supérieur, les pages LS1, LS2 et LS7 ne peuvent être

Page G4 : http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=quoi_faire

L'URL de la page G4 ne permet pas d'identifier la page web.

Titre de la page G4

Page G6 : http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

L'URL de la page G6 permet d'identifier la page web.

Titre de la page G6

Figure 5.6 Comparaison entre une URL qui permet d'identifier la page web et une URL qui ne le permet pas sur le site de Gatineau

identifiées par leur URL. La Figure 5.7 présente une comparaison entre une URL qui permet d'identifier la page web sur le site de Lac-Supérieur, soit celle de la page LS9, et deux URL qui ne

Page LS2 : <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/formulaire.html>



Titre de la page LS2



Page LS7 : <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/formulaires.html>



Titre de la page LS7



Page LS9 : <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/infrastructures.htm>



Titre de la page LS9



Les URL des pages LS2 et LS7 ne permettent pas d'identifier les pages web, car en plus d'être similaires, ils ne sont pas suffisamment précis.

L'URL de la page LS9 permet d'identifier la page web.

Figure 5.7 Comparaison entre une URL qui permet d'identifier la page web et deux URL qui ne le permettent pas sur le site de Lac-Supérieur

le permet pas, soit celles des pages LS2 et LS7. Quant à Shannon, à l'exception de la page S10, aucune des adresses URL ne permet d'identifier la page. La Figure 5.8 montre la comparaison entre l'URL de la page S10 et de deux URL de pages qui ne permettent pas d'identifier ces dernières, par exemple les URL des pages S3 et S5.

Page S3 : <http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nIDElement=3308>

Titre de la page S3 : À consulter
Livre des Règlements

Page S5 : <http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nIDElement=2357>

Titre de la page S5 : Services municipaux
Parc et Chalet des Sports de Shannon

Page S10 : http://shannon.ca/upload/shannon/editor/asset/Reg_413_stationnement%20int%C3%A9gr%C3%A9.pdf

(capture d'écran de l'URL non disponible)

Titre de la page S10 : RÈGLEMENT 413

Les URL des pages S3 et S5 ne permettent pas d'identifier les pages web.

L'URL de la page S10 permet d'identifier la page web.

Figure 5.8 Comparaison entre une URL qui permet d'identifier la page web et deux URL qui ne le permettent pas sur le site de Shannon

Outre le fil d'Ariane, les menus et les aides à la navigation, « il existe d'autres éléments qui peuvent faciliter la navigation et le repérage dans un site web. C'est le cas des adresses web (URL) [...]. L'adresse web doit être la plus intelligible possible pour favoriser à la fois la compréhension et la mémorisation » (Groupe Rédiger, 2006, p. 314). La majorité des adresses URL des pages de Shannon ne fournissent aucun indice permettant de les identifier rapidement. À défaut d'afficher des titres de manière évidente sur les pages de son site (voir Tableau 5.2), Shannon aurait pu compenser cette lacune avec des adresses URL explicites et ainsi faciliter le repérage à l'internaute.

f) *Hyperliens*

La conformité aux critères relatifs aux hyperliens correspond à 59,9 % pour Gatineau, 60,9 % pour Shannon et 64 % pour Lac-Supérieur, comme l'illustre le Tableau 5.8.

Tableau 5.8 Conformité aux critères relatifs aux hyperliens

HYPERLIENS			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
Lorsque les hyperliens renvoient à des documents de formats autres que HTML (par ex. : PDF), la nature et la taille du document devraient être précisées.	16,7	0,0	0,0
Lorsque les hyperliens renvoient à des services comme le courriel, leur présentation devrait être explicite.	100,0	100,0	100,0
L'intitulé des hyperliens devrait être explicite.	94,2	77,2	83,9
La présentation des hyperliens devrait se faire en périphérie du texte ou à la fin du texte (plutôt que de les parsemer dans le texte).	83,4	33,3	0,0
Les hyperliens devraient être mis en évidence (p. ex. : par le soulignement ou l'utilisation de la couleur bleue).	45,3	91,7	85,7
Les hyperliens visités et ceux non visités devraient être distingués visuellement (p. ex. : un changement de couleur pour les hyperliens visités).	0,0	16,7	71,4
La stratégie adoptée pour marquer les hyperliens devrait être uniforme sur toutes les pages du site.	0,0	0,0	0,0
Les hyperliens qui mènent à une même page web devraient avoir le même intitulé.	92,5	90,0	98,6
L'intitulé d'un hyperlien devrait être utilisé pour mener toujours à la même page web.	99,6	100,0	100,0
Le redoublement des hyperliens sur une même page web devrait être évité.	67,5	100,0	100,0
Moyenne de la conformité aux critères relatifs aux hyperliens	59,9	60,9	64,0

Le critère concernant les hyperliens renvoyant à des documents en formats autres que HTML dont la taille et la nature devraient être précisées est respecté à 16,7 % sur le site de Gatineau, mais ne l'est pas du tout sur les sites de Shannon et Lac-Supérieur (0 %). Sur le site de Gatineau, seuls les hyperliens menant à des documents en format PDF de la page G2, situés en dessous du texte principal de la page, sont précédés d'une phrase informant l'internaute du fait que ces hyperliens renvoient à des documents PDF. Par contre, la taille de ces documents n'est pas mentionnée. En revanche, lorsque les hyperliens renvoient à des services comme le courriel, leur présentation est explicite sur les trois sites web (100 %). « En général, les hyperliens d'un site lient entre eux des documents HTML. Toutefois, il est fréquent que des hyperliens renvoient à des documents PDF ou Word par exemple, ou à des services comme le courriel. [...] il faut permettre à l'internaute de connaître la nature des hyperliens qui lui sont proposés ainsi que la taille des documents, s'il y a lieu » (Groupe Rédiger, 2006, p. 319). Sur les trois sites web, les hyperliens qui renvoient à des services comme le courriel sont intitulés de façon évidente, soit par une adresse courriel identifiable par le signe « @ », le soulignement et la couleur bleue. Vraisemblablement, l'internaute n'est pas surpris de voir s'ouvrir une boîte de messagerie après avoir cliqué sur ce type d'hyperlien. À l'inverse, aucun indice n'est fourni à l'internaute lorsqu'un hyperlien s'ouvre sur un document en format PDF. Comme le recommandent Nielsen et Tahir, « [n']exposez pas le visiteur sans le prévenir à un type de support ou d'outil dont il n'a peut-être pas l'habitude; sinon, vous risquez de le contrarier, surtout s'il dispose d'une connexion lente et s'il doit attendre patiemment la fin du chargement de l'application pour quitter et passer à autre chose » (2002, p. 18).

En ce qui concerne l'intitulé des hyperliens qui devrait être explicite, le site de Gatineau obtient 94,2 %, celui de Shannon, 77,2 % et Lac-Supérieur, 83,9 %. Les hyperliens devraient être intitulés le plus explicitement possible, car ce sont « les éléments les plus importants de la navigation, voire le moteur du web. [...] il [l'internaute] lui faut pouvoir les comprendre sans recourir au texte les entourant. Pour aider l'internaute, le concepteur évitera donc les termes vagues et les longues formulations » (Groupe Rédiger, 2006, p. 324). Ainsi, les hyperliens intitulés « ici » et « suivant », comme ceux de la page S7 du site de Shannon (voir Figure 5.9) ne sont pas suffisamment explicites pour que l'internaute sache de quoi il s'agit sans lire le texte au complet.

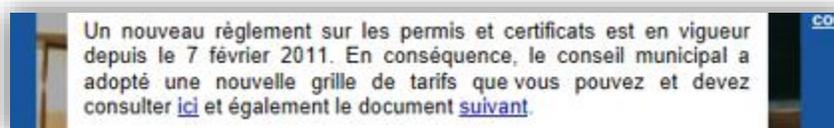


Figure 5.9 Exemples d’hyperliens aux intitulés non explicites

Les hyperliens des menus, des zones d’hyperliens populaires et autres doivent également être représentatifs des pages web auxquelles ils renvoient. Sur le site de Lac-Supérieur, un des hyperliens du menu s’intitule « Services » et en cliquant sur cet hyperlien, un menu déroulant s’ouvre, menu ne comportant qu’un seul hyperlien. Cet hyperlien s’intitule « Saviez-vous que? » et il mène à une page web intitulée « Profil ». Le lien entre « Services » et « Profil » ne nous semble pas évident. Il est plausible de penser que l’internaute s’attend à trouver dans la rubrique « Services » des contenus portant sur les services aux citoyens. Un hyperlien intitulé de manière non représentative du contenu auquel il renvoie ralentit le repérage d’informations.

Une des raisons invoquées pour souligner l’importance d’attribuer des intitulés explicites aux hyperliens est la façon dont les internautes parcourent les pages, rapidement, recherchant les hyperliens susceptibles de les mener aux contenus désirés, sans lire le texte les entourant (Groupe Rédiger, 2006). Or, les personnes dont les compétences en littératie sont faibles ne parcourent pas les pages web de la même façon :

Someone who reads at, for example, a third- or fourth-grade level, sometimes will indeed read everything on a page. [...] The reason? They don’t necessarily trust their scanning skills and fear they will miss something important if they don’t read every single word on the page. [...] On the flip side, these same people may ignore entire, major, important sections of text, often because they feel overwhelmed, and it is just too daunting or difficult to deal with. (Pernice et coll., s.d., p. 41)

En regroupant des hyperliens aux intitulés explicites avant ou après le contenu textuel, ou encore à côté de celui-ci, non seulement ces hyperliens demeurent facilement repérables par ceux qui les recherchent, mais ils ne distraient pas de leur lecture les personnes dont les compétences en littératie sont faibles, comme le font les hyperliens insérés çà et là dans un texte (Groupe Rédiger, 2006). La ville de Gatineau utilise généralement ce procédé sur les pages de son site web (83,4 %).

En revanche, les hyperliens ralentissent possiblement la lecture des contenus textuels sur les sites de Shannon (33,3 %) et Lac-Supérieur (0 %), car ils sont parsemés dans les contenus textuels. Comme le mentionne Redish : « The point to remember is that an embedded link is always a distraction » (2014, p. 265).

« As we scan a page, we're looking for a variety of visual cues that identify things as clickable (or 'tappable' on touch screens)—things like shape (buttons, tabs, etc.), location (in a menu bar, for instance), and formatting (colour and underlining) » (Krug, 2014, p. 36). Sur le site de Gatineau, les hyperliens situés ailleurs que dans les menus sont mis en évidence dans 45,3 % des cas, dans 91,7 % des cas sur le site de Shannon et dans 85,7 % des cas sur le site de Lac-Supérieur. Par contre, la stratégie adoptée pour mettre en évidence les hyperliens n'est uniforme sur aucun des trois sites web (0 %). En effet, Gatineau utilise parfois le caractère gras et d'autres fois la couleur bleue, tandis que Shannon se sert parfois du soulignement et de la couleur bleue, parfois du soulignement et du caractère gras, d'autres fois de la couleur bleue et de la majuscule et quelques fois, aucune mise en évidence ne permet d'identifier les hyperliens. Quant à Lac-Supérieur, l'utilisation du soulignement et de la couleur bleue sert parfois à marquer les hyperliens, quelques fois la majuscule est utilisée en plus du soulignement et du bleu et d'autres fois, les hyperliens ne sont pas mis en évidence. La mise en évidence des hyperliens permet à l'internaute de les repérer facilement, mais la stratégie adoptée doit être uniforme sur l'ensemble des pages du site. Si d'une page à l'autre l'aspect des hyperliens diffère, ces derniers pourraient ne pas être repérés par l'internaute et, par conséquent, l'information recherchée pourrait ne pas être trouvée. En outre, le fait de ne pas mettre en évidence des hyperliens d'une quelconque façon oblige l'internaute à les rechercher à l'aide de sa souris, comme c'est le cas, par exemple, sur la page LS3 du site de Lac-Supérieur. En effet, cette page comporte 34 hyperliens dans le corps du texte. Or, à l'exception d'une adresse courriel mise évidence par la couleur bleue et le soulignement, aucun hyperlien n'est repérable sans un survol de la souris. De plus, certains de ces hyperliens sont précédés d'une flèche bleue, d'autres non et certains groupes de mots précédés d'une flèche bleue ne sont pas des hyperliens. La Figure 5.10 montre un extrait de la page LS3 sur laquelle les hyperliens sont identifiés et dont certains sont précédés d'une flèche et d'autres non. Étant donné que la couleur bleue est utilisée sur d'autres pages du site pour marquer les hyperliens, l'internaute doit

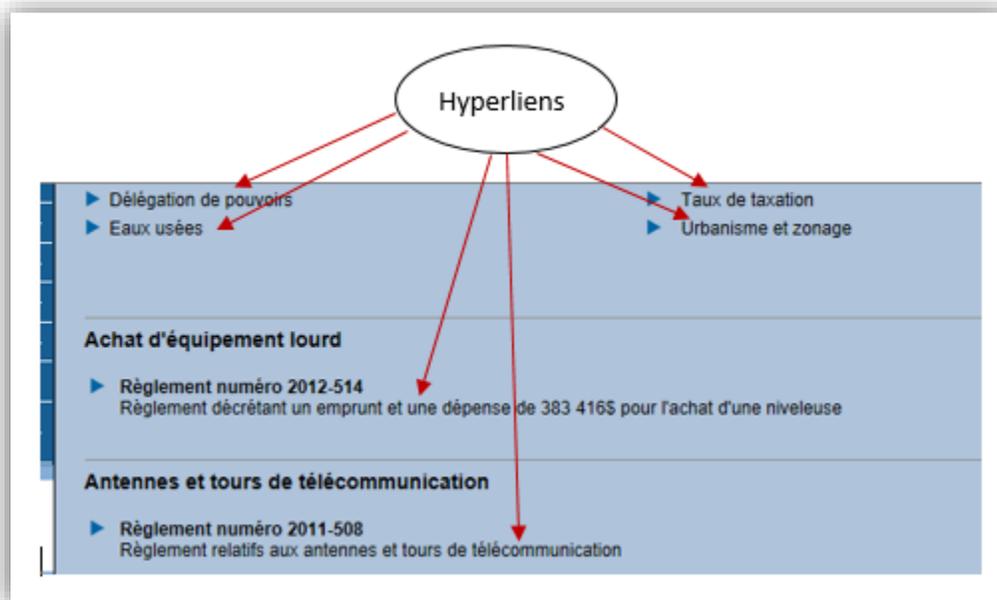


Figure 5.10 Exemple d'hyperliens sans mise en évidence de la page LS3 du site de Lac-Supérieur

vraisemblablement deviner que de nombreux éléments de la page LS3 sont des hyperliens. « Hunting for links takes effort and people won't do it for long » (Loranger, 2015, s. p.). Non seulement l'absence de mise en évidence des hyperliens demande-t-elle un effort supplémentaire à l'internaute, mais elle entraîne aussi un doute dans l'esprit de ce dernier. S'il ne trouve pas une information sur un site web, est-ce parce qu'elle n'y est pas ou parce qu'il n'a pas vu l'hyperlien susceptible de l'y mener?

Il devrait y avoir une distinction entre les hyperliens visités et ceux non visités. La conformité à ce critère est de 0 % pour Gatineau, 16,7 % pour Shannon et 71,4 % pour Lac-Supérieur. En distinguant les hyperliens visités de ceux qui ne le sont pas, par exemple en leur donnant une couleur différente, cela évite à l'internaute de visiter une même page à maintes reprises sans le vouloir. La page G6 du site de Gatineau contient 154 hyperliens et aucune distinction n'est faite entre ceux visités ou non par l'internaute. Ce dernier risque donc de se rendre plus d'une fois sur une même page. Or, les personnes dont les compétences en littératie sont plus faibles pourraient ne pas se rendre compte tout de suite qu'il s'agit d'une page déjà visitée. L'effort fourni pour lire à nouveau une page déjà lue est susceptible de le décourager et de lui faire quitter le site web sans avoir trouvé ce qu'il y recherchait.

Pour conclure cette partie, l'intégration d'un système de navigation joue un rôle crucial dans la facilité avec laquelle l'internaute trouve l'information qu'il recherche sur un site web. En l'absence d'une page d'accueil jouant pleinement son rôle de point d'orientation, comme c'est le cas pour Shannon, les composantes du système de navigation, par exemple la boîte de recherche et les menus d'au plus 9 éléments de nature similaire, peuvent compenser cette lacune dans une certaine mesure. Aussi, une stratégie efficace et constante pour marquer les hyperliens contribue à faciliter la navigation sur le site, mais ce n'est pas le cas pour les trois sites vérifiés. Non seulement la façon de marquer les hyperliens varie d'une page à l'autre d'un site, mais certains hyperliens ne sont marqués d'aucune façon, ce qui oblige l'internaute à survoler la page avec le curseur pour repérer les hyperliens.

5.2.3. Lisibilité

Dans cette section, nous présentons les résultats de la conformité aux critères relatifs à la lisibilité. Ces résultats varient grandement d'un site à l'autre. Après l'architecture, la lisibilité est le concept pour lequel les critères sont le plus respectés sur le site de Gatineau avec un résultat de 75,6 %. À l'inverse, après la navigation, la lisibilité est le concept pour lequel la conformité est la plus basse sur le site de Shannon qui obtient 50,3 %. Quant à Lac-Supérieur, la note obtenue pour le critère de lisibilité est 68,9 %. Les 17 critères de lisibilité sont répartis en deux catégories :

- a) Aspect visuel (10 critères);
- b) Aspect linguistique (7 critères).

a) Aspect visuel

La conformité aux critères relatifs à l'aspect visuel correspond à 83 % pour Gatineau, à 69,5 % pour Shannon et à 79,4 % pour Lac-Supérieur (voir Tableau 5.9).

« Avant de comprendre le texte ou le contenu d'une page, l'utilisateur doit d'abord le voir. Il est donc impératif de choisir une police qui se lit facilement à l'écran » (Groupe Rédiger, 2006, p. 282),

Tableau 5.9 Conformité aux critères relatifs à l'aspect visuel (lisibilité)

ASPECT VISUEL (LISIBILITÉ)			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
La police de caractère utilisée devrait être sans empattement (p.ex. : Arial, Helvetica, Verdana).	80,0	90,0	100,0
Le site devrait comporter une fonction permettant à l'internaute d'augmenter ou de diminuer la taille des caractères.	0,0	0,0	0,0
Les couleurs de fond d'écran devraient être pâles et le texte foncé et non l'inverse.	68,2	96,7	99,0
L'utilisation conjointe de la couleur rouge et de la couleur verte devrait être évitée.	99,1	90,0	100,0
L'alignement du texte principal de la page devrait être à gauche.	100,0	30,0	50,0
Un espace blanc (vide) devrait être inséré avant et après le titre et les sous-titres.	100,0	88,9	100,0
La mise en page des pages web devrait être aérée, c'est-à-dire que des espaces blancs (vides) devraient être laissés non seulement entre les titres, les sous-titres, mais aussi entre les paragraphe s et les illustrations.	100,0	100,0	100,0
La mise en page des pages web devrait être aérée, c'est-à-dire que des espaces blancs (vides) devraient être laissés non seulement entre les titres, les sous-titres, mais aussi entre les paragraphes et les illustrations .	100,0	66,7	100,0
Le caractère gras devrait être utilisé pour la mise en évidence de certains passages du texte.	100,0	60,9	62,1
Le soulignement devrait être strictement réservé aux hyperliens.	S.O.	71,4	83,3
Moyenne de la conformité aux critères relatifs à l'aspect visuel (lisibilité)	83,0	69,5	79,4

soit une police de caractères sans empattements, par exemple Arial, Helvetica, Verdana, etc. Ce critère est généralement respecté sur les trois sites web avec Gatineau qui obtient 80 %, Shannon,

90 %, et Lac-Supérieur, 100 %. Les deux pages qui ne sont pas conformes à ce critère sur le site de Gatineau sont les pages G8 et G9, tandis que sur le site de Shannon, il s'agit d'une seule page, à savoir la page S9. Ces trois pages correspondent à des contenus en format PDF optimisés pour l'impression. Cependant, il pourrait arriver qu'un internaute souhaite consulter l'information contenue dans ces documents sans vouloir les imprimer. La police de caractères choisie, bien qu'adéquate pour le format imprimé, rend la lecture à l'écran plus ardue en raison des empattements. Une solution pour faciliter la consultation des informations contenues dans le document serait de créer une nouvelle page web, à savoir une page terminale (TER) sur laquelle seraient publiées les informations. Il suffirait d'ajouter un hyperlien menant au document en format PDF en n'oubliant pas de préciser la nature et la taille du document. Outre le choix d'une police de caractères sans empattements, la taille des caractères doit pouvoir être augmentée ou diminuée par l'internaute. Or, aucun des trois sites n'offre une fonction permettant de modifier la taille (0 %). Selon Nielsen (2015), une des lignes directrices en ce qui concerne la lisibilité est de toujours permettre à l'internaute de diminuer ou d'augmenter la police et de se rappeler que la notion de « petits caractères » prend un sens différent d'un utilisateur à l'autre.

Quant au choix des couleurs des pages web, le critère voulant que le fond d'écran doive être de couleur plus pâle que le texte et non l'inverse est respecté dans la mesure suivante : 68,2 % pour Gatineau, 96,7 % pour Shannon et 99 % pour Lac-Supérieur. La grande majorité du contenu textuel sur la page d'accueil du site de Gatineau est de couleur pâle sur fond d'écran de couleur foncée. Qu'il s'agisse des hyperliens situés en bas de page ou du texte affiché dans les photos, le fond d'écran est plus foncé que le texte. Or, « on recommande d'éviter une couleur de fond foncée, car elle fatigue l'œil » (Millerand et Martial, 2001, p. 24). En plus de ne pas jouer pleinement son rôle de point d'orientation en raison de l'absence d'une barre de navigation horizontale ou verticale, le contenu de la page d'accueil est généralement difficile à lire. D'autres contenus textuels de couleur pâle se trouvent dans des photos sur les pages G2, G4, G5 et G7. Pour accroître la lisibilité, le texte pourrait être déplacé sous les photos, car le fond d'écran est de couleur blanche. La Figure 5.11 montre un extrait de la page G4 où le texte apparaissant dans les photos est pâle sur fond foncé nuisant ainsi à la lisibilité.



Figure 5.11 Exemple de textes pâles sur fonds foncés nuisant à la lisibilité

Le site web de Gatineau respecte entièrement le critère relatif à l'alignement du texte qui devrait être à gauche et obtient 100 %. Quant à Shannon, la conformité à ce critère est de 30 % et celle de Lac-Supérieur est de 50 %. Sur le site de Shannon, le texte de la page d'accueil (S1) est centré, ceux des pages S5, S7, S8, S9 et S10 sont justifiés, tandis que le texte de la page S6 est en partie justifié et en partie centré. Quant à Lac-Supérieur, les textes des pages LS1, LS5, LS8, LS9 et LS10 sont justifiés. Or, un « texte justifié à droite ou centré sera lu moins rapidement qu'un texte [aligné] à gauche » (Millerand et Martial, 2001, p. 26). De plus, il est préférable d'éviter « de justifier le texte, car cela crée des espaces inégaux entre les mots » (Ruel et coll., 2011, p. 12) et cela a pour effet de ralentir la lecture, particulièrement pour les personnes dont le niveau de littératie est faible.

En ce qui concerne la mise en évidence de certaines parties du texte, il est préférable d'utiliser le caractère gras plutôt que l'italique et la majuscule qui sont plus difficiles à lire. Gatineau respecte entièrement ce critère (100 %), tandis que Shannon obtient 60,9 % et Lac-Supérieur, 62,1 %. Quant au soulignement, celui-ci devrait être strictement réservé à la mise en évidence des hyperliens. Étant donné que Gatineau n'utilise pas le soulignement sur les pages vérifiées, ni pour marquer les hyperliens ni pour mettre en évidence certains passages du texte, ce critère est sans objet. Par contre, contrairement aux critères qui deviennent sans objet parce qu'ils sont un « sous critère » d'un critère qui n'est pas conforme (et dont la note est 0 %), nous n'attribuons pas une note de 0 %

au critère relatif au soulignement. En effet, étant donné que le soulignement n'est pas un critère d'accessibilité ni pour marquer les hyperliens — une autre stratégie, comme la couleur, peut être adoptée — ni pour mettre en évidence certaines parties du texte, ce critère n'a donc pas été pris en compte dans le calcul de la moyenne globale. La moyenne a donc été calculée à partir de 72 critères pour Gatineau au lieu de 73 critères, comme c'est le cas pour Shannon et Lac-Supérieur. Quant à ces dernières, la conformité de leur site au critère relatif au soulignement correspond à 71,4 % pour Shannon et 83,3 % pour Lac-Supérieur. En effet, le soulignement est utilisé sur les pages S1 et S5 du site de Shannon ainsi que sur la page LS5 du site de Lac-Supérieur pour mettre en évidence des parties qui ne sont pas des hyperliens. Comme la stratégie utilisée pour marquer les hyperliens n'est pas uniforme sur ces deux sites, le fait de souligner des contenus qui ne correspondent pas à des hyperliens ne fait qu'ajouter à la confusion, car « on web pages, people assume that anything that is underlined is a link, no matter what color it is » (Redish, 2014, p. 66).

b) Aspect linguistique

Le Tableau 5.10 montre que la conformité aux critères relatifs à l'aspect linguistique est plus faible que la conformité aux critères relatifs à l'aspect visuel (voir Tableau 5.9). Pour l'aspect linguistique, Gatineau obtient 66,1 %, Shannon, 22,9 % et Lac-Supérieur, 53,9 %.

Pour le critère concernant la longueur des phrases qui ne devrait pas dépasser 25 mots, Gatineau obtient 77 %, Shannon, 71,1 % et Lac-Supérieur 69,1 %. Selon Labasse, l'empan mnésique d'un groupement de mots, à savoir une phrase, « se situerait en moyenne entre 10 et 20 mots. Une phrase dépassant trop largement cette capacité (qui varie selon les lecteurs) ne pourrait donc être assimilée qu'en partie » (1999a, p. 90).

De plus, pour faciliter la lecture, les énumérations devraient être présentées sous forme de liste à puces. La conformité à ce critère correspond à 73,8 % pour Gatineau et à 44,3 % pour Lac-Supérieur, tandis que sur toutes les pages vérifiées sur le site de Shannon, aucune énumération n'est présentée sous forme de liste à puces (0 %). En plus d'être plus facile à lire, une énumération

Tableau 5.10 Conformité aux critères relatifs à l'aspect linguistique (lisibilité)

ASPECT LINGUISTIQUE (LISIBILITÉ)			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
Les textes devraient être composés de phrases courtes, c'est-à-dire d'au plus 25 mots.	77,0	71,1	69,1
La ponctuation utilisée devrait être simple, c'est-à-dire que l'utilisation des parenthèses, de l'astérisque, du tiret et des points de suspension devrait être évitée.	91,0	88,8	83,6
Les énumérations devraient être présentées sous forme de liste à puce.	73,8	0,0	44,3
Les listes devraient être composées de 2 à 5 puces.	54,6	0,0	37,1
Les listes à puces devraient être précédées d'une phrase introductive qui précise leur fonction.	33,3	0,0	28,6
Les éléments des listes à puces devraient être présentés de façon uniforme (dans la forme et le contenu).	83,3	0,0	57,1
Les éléments des listes à puces devraient être présentés de façon uniforme (dans la forme et le contenu).	50,0	0,0	57,1
Moyenne de la conformité aux critères relatifs à l'aspect linguistique (lisibilité)	66,1	22,9	53,9

sert également à mettre en évidence les éléments qu'elle nomme :

La disposition verticale est également un procédé stylistique de mise en évidence; le caractère discontinu de la répartition des caractères sur l'espace textuel attire l'attention, en démarque le contenu. La mise en évidence des parties de l'énumération améliore ainsi la lisibilité discontinue du document, c'est-à-dire la facilité avec laquelle le document peut être consulté dans le but d'en extraire une information particulière. (Beudet, 2002, p. 12)

Prenons la page S4 du site de Shannon en exemple. Des énumérations qui s'y trouvent sont situées dans des sections du texte intitulées « Produits acceptés » et « Produits refusés » (voir Figure 5.12). La lisibilité des éléments de ces énumérations serait accrue si elles étaient présentées sous forme de liste à puces. En outre, « l'introduction d'un signe typographique (•) devant les éléments d'une énumération les met en valeur. Ainsi, la liste à puces attire l'œil, allège la page et peut facilement être balayée du regard » (Canivet, 2011, p. 240).

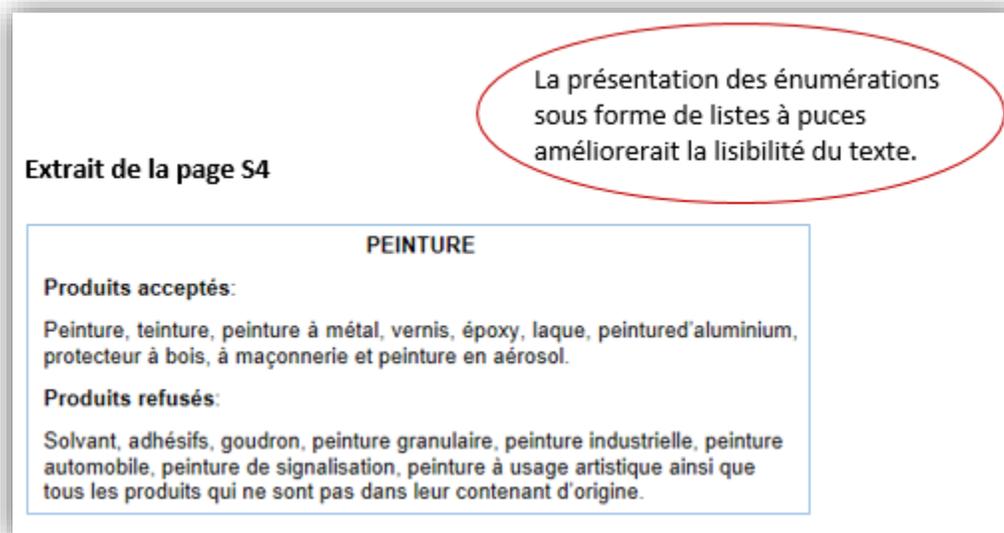


Figure 5.12 Exemple d'énumérations dont la présentation nuit à la lisibilité

Par contre, une liste à puces trop longue rend sa consultation difficile. Il est donc recommandé de composer les listes d'au plus 5 éléments, et d'au moins 2 éléments. Pour ce critère, Gatineau obtient 54,6 % et Lac-Supérieur, 37,1 %. Quant au site de Shannon, il obtient 0 % pour tous les autres critères relatifs aux listes à puces. Rappelons que tous les critères qui deviennent sans objet parce qu'ils sont un sous-critère d'un critère non conforme (dont la note est 0 %) obtiennent une note de 0 %. « Dans le web, les listes sont souvent utilisées pour présenter des éléments ou des hyperliens » (Groupe Rédiger, 2006, p. 336). C'est le cas sur la page G6 du site de Gatineau. La liste à puces située sous le titre « Règlements complets » regroupe 48 éléments, à savoir 48 hyperliens internes menant à des sections de la même page. Dans cette longue liste à puces, les éléments sont présentés en ordre alphabétique. Cependant, pour en faciliter la consultation, les éléments auraient pu être regroupés par thèmes, voire sous forme de tableau.

Pour accroître l'efficacité des listes à puces en plus d'en faciliter l'utilisation, il est recommandé de « faire précéder la liste d'un élément introductif qui précise la nature des éléments ou encore la fonction générale de la liste » (Groupe Rédiger, 2006, p. 36). Gatineau obtient 33,3 % pour ce critère et Lac-Supérieur, 57,1 %. Ainsi, sur la page LS4 du site de Lac-Supérieur, une liste à puces apparaît dans le haut de la page. Cette liste est introduite par la mention « Emplacements ». Cette mention ne fournit pas suffisamment d'indications pour connaître la fonction de la liste qui la suit.

À l'inverse, dans la section « Préambule et annexes » de la page LS10, une liste est présentée par la phrase d'introduction suivante : « À titre d'information, les annexes suivantes font partie du présent règlement ». Cette phrase est suffisamment explicite pour connaître la raison d'être des éléments de la liste à puces qui la suit. Bref, « il faut que l'énoncé de présentation, ou amorce de l'énumération, permette d'en anticiper le contenu » (Beaudet, 2002, p. 14).

Pour résumer, la lisibilité des informations textuelles repose à la fois sur l'aspect visuel du texte, comme la police et la taille des caractères, les couleurs de fonds d'écran (pâles) et des textes (foncés), l'alignement du texte à gauche de la page, etc., et sur l'aspect linguistique du texte, comme la longueur de phrases, la présentation des énumérations sous forme de listes à puces, etc. Pour améliorer la lisibilité du site, Gatineau devrait opter pour des textes de couleur foncée sur fond pâle. Lac-Supérieur et Shannon devraient modifier la présentation des énumérations pour qu'elle soit sous forme de liste à puces. Aussi, les trois villes devraient porter une attention particulière à la longueur des phrases de leurs contenus textuels pour qu'elle soit d'au plus 25 mots.

5.2.4. Intelligibilité

La conformité aux critères du concept d'intelligibilité correspond à 61,5 % pour Gatineau, 61,4 % pour Shannon et 63,7 % pour Lac-Supérieur. L'intelligibilité regroupe 9 critères répartis dans les deux catégories suivantes :

- a) Aspect visuel (2 critères);
- b) Aspect linguistique (7 critères).

a) Aspect visuel

Comme indiqué dans le Tableau 5.11, les sites web de Gatineau, Shannon et Lac-Supérieur obtiennent la même note en ce qui concerne la conformité aux critères relatifs à l'aspect visuel, à savoir 50 %.

Tableau 5.11 Conformité aux critères relatifs à l'aspect visuel (intelligibilité)

ASPECT VISUEL (INTELLIGIBILITÉ)			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
Les cartes géographiques devraient être utilisées pour situer les centres de services.	0,0	0,0	0,0
Les images, les tableaux et les graphiques devraient pouvoir être entièrement vus à l'intérieur d'une page-écran.	100,0	100,0	100,0
Moyenne de la conformité aux critères relatifs à l'aspect visuel (intelligibilité)	50,0	50,0	50,0

Étant donné qu'aucune des villes n'utilise les cartes géographiques pour situer les centres de services sur les pages vérifiées de leur site, elles obtiennent toutes trois 0 % pour ce critère. Une précision s'impose : le nombre de pages web de notre corpus affichant une adresse d'un centre de service est restreint. Effectivement, seules les pages G8 (Gatineau), S2 et S6 (Shannon) et LS2 (Lac-Supérieur) contiennent des adresses de centres de services. Néanmoins, ces pages n'accompagnent pas les adresses de cartes géographiques. Quant au critère relatif aux images, tableaux et graphiques qui devraient être entièrement vus à l'intérieur d'une page-écran, les trois villes obtiennent 100 %.

b) Aspect linguistique

La conformité aux critères relatifs à l'aspect linguistique varie peu d'une ville à l'autre : Gatineau, 64,8 %, Shannon, 64,7 % et Lac-Supérieur, 67,6 % (voir Tableau 5.12).

Tableau 5.12 Conformité aux critères relatifs à l'aspect linguistique (intelligibilité)

ASPECT LINGUISTIQUE (INTELLIGIBILITÉ)			
Critères	Gatineau (%)	Shannon (%)	Lac-Supérieur (%)
L'expression entière des sigles, des acronymes et des abréviations devrait être écrite avant leur utilisation.	33,3	0,0	10,7
Les textes devraient être composés de phrases simples (sujet, verbe, complément).	60,6	49,1	36,3
Les textes devraient être composés principalement de phrases actives.	90,3	83,2	77,1
Les textes devraient être composés principalement de phrases affirmatives.	81,6	91,4	89,1
Les textes devraient être composés de paragraphes dans lesquels une seule idée est développée.	64,3	93,9	85,4
La structure des textes devrait comporter des titres et des sous-titres.	71,4	70,0	87,5
Les titres et les sous-titres devraient être représentatifs des contenus.	52,1	65,0	87,5
Moyenne de la conformité aux critères relatifs à l'aspect linguistique (intelligibilité)	64,8	64,7	67,6

En ce qui a trait aux sigles, aux acronymes et aux abréviations dont l'expression entière devrait être écrite avant qu'ils soient utilisés pour la première fois sur une page web, Gatineau obtient 33,3 %, Shannon, 0 % et Lac-Supérieur 10,7 %. Le fait de donner la désignation complète de l'acronyme avant de l'utiliser informe l'internaute de ce à quoi il fait référence. Il ne faut pas supposer qu'un acronyme ou une abréviation est évidente pour tout le monde. Par exemple, sur la page S6 du site de Shannon, un hyperlien intitulé « SOPFEU — pour danger d'incendie » apparaît dans le bas de la page, sous le texte. Or, pour comprendre de quoi il s'agit, l'internaute doit vraisemblablement cliquer sur l'hyperlien. Non seulement l'intitulé n'est pas explicite, mais la désignation complète de l'acronyme n'est pas écrite sur la page web. En vérité, SOPFEU est l'acronyme de *Société de protection des forêts contre le feu*. L'hyperlien mène au site web de la société sur lequel se trouvent les informations relatives aux régions du Québec où il y a un risque d'incendie de forêt.

Certaines règles relatives aux phrases doivent être respectées pour faciliter la compréhension d'un texte. « Voici quelques-unes de ces règles : éviter les phrases longues et complexes, l'abus de tournures passives » (Timbal-Duclaux, 1985, p. 16) et utiliser principalement des phrases à la forme affirmative. En ce qui a trait au critère voulant que les textes soient composés de phrases simples, la conformité du site de Gatineau est de 60,6 %, de 49,1 % pour Shannon et de 36,3 % pour Lac-Supérieur. « Une phrase simple est une phrase qui respecte l'ordre suivant : sujet, verbe et complément » (Ruel et coll., 2011, p. 26). Sur la page G2 du site de Gatineau, par exemple, un texte composé de deux phrases apparaît en dessous des photos (voir Figure 5.13). La deuxième est une phrase complexe comptant 40 mots. En scindant cette phrase en 2 ou 3 phrases simples, forcément plus courtes, la lisibilité et l'intelligibilité du texte seraient augmentées, car « une phrase complexe est plus difficile à lire qu'une phrase simple » (Beudet, 2001, p. 4).

Si vos matières compostables n'ont pas été ramassées, nous vous invitons à attendre jusqu'à 18 h avant de faire une requête au 3-1-1. Un camion à deux compartiments passe le jour de collecte sur chaque artère de l'ensemble du territoire pour ramasser les matières compostables déposées dans les bacs bruns, des sacs de papier et des poubelles clairement marquées d'un « V ».

Figure 5.13 Paragraphe composé de deux phrases, dont une phrase complexe

La construction des paragraphes joue aussi un rôle sur l'intelligibilité du texte. En effet, les paragraphes dans lesquels une seule idée est développée facilitent la compréhension du texte. Le site de Gatineau est celui qui obtient la plus basse note pour ce critère avec 64,3 %, tandis que Shannon et Lac-Supérieur obtiennent respectivement 93,9 % et 85,4 %. Reprenons comme exemple le texte de la page G2 du site de Gatineau (voir Figure 5.13). Malgré le fait que ce paragraphe semble court, deux idées y sont développées. La première phrase concerne la procédure que doit suivre le citoyen si la collecte des matières compostables retarde et la deuxième porte sur les contenants dans lesquels le citoyen doit déposer les matières compostables. « Chaque paragraphe doit développer une seule idée afin que le lecteur saisisse bien votre message » (Ruel et coll., 2011, p. 48). Donc, pour favoriser l'intelligibilité du texte et assurer une meilleure compréhension des deux informations, les deux idées développées devraient faire partie de deux paragraphes distincts.

Les derniers éléments vérifiés concernent la structure des textes. D'abord, la structure des textes devrait comporter des titres et des sous-titres. La conformité à ce critère est de 71,4 % sur le site de Gatineau, de 70 % sur le site de Shannon et de 87,5 % sur le site de Lac-Supérieur. Ensuite, ces titres et sous-titres devraient être représentatifs de leurs contenus. Pour ce critère, Gatineau obtient 52,1 %, Shannon, 65 % et Lac-Supérieur, 87,5 %. En plus d'aérer la mise en page du texte et, par conséquent, d'en accroître la lisibilité, « [le]s titres [et les sous-titres] servent à organiser le texte et à guider le lecteur vers l'information qui l'intéresse. C'est pourquoi ils doivent résumer clairement le contenu des paragraphes » (Ruel et coll., 2011, p. 46). Le titre « Autres précisions » apparaissant sur la page G8 du site de Gatineau, par exemple, est trop vague et il ne permet pas à l'internaute d'anticiper le contenu du paragraphe qui le suit. « Il est important de guider la compréhension du lecteur, quel que soit son niveau d'habileté en lecture (ce qui prend encore plus d'importance pour un lecteur malhabile) pour l'aider à identifier les éléments d'information, regroupés en sections, qui seront abordés successivement dans le texte » (Gélinas-Chebat et coll., 1993, s. p.). Rappelons que les internautes parcourent les pages rapidement, à la recherche d'indices leur permettant de repérer facilement les informations désirées. En plus des hyperliens, les titres et les sous-titres fournissent ces indices lorsqu'ils sont représentatifs de leurs contenus. Pour les personnes dont les compétences en littératie sont faibles, les titres et les sous-titres explicites résumant bien les contenus leur évitent une lecture entière du texte.

Pour résumer, l'aspect visuel et l'aspect linguistique du contenu textuel jouent un rôle sur la facilité avec laquelle l'internaute comprend le texte qu'il lit. Pour améliorer l'aspect visuel des trois sites, des cartes géographiques devraient être ajoutées pour aider l'internaute à situer les centres de service. Quant aux éléments de l'aspect linguistique des contenus textuels, l'ajout de l'expression entière des acronymes contribuerait à améliorer les résultats pour les trois sites web. De plus, les trois villes rendraient les informations textuelles plus faciles à comprendre si elles simplifiaient la structure des phrases qui les composent et si elles rendaient les titres et les sous-titres plus représentatifs de leurs contenus, particulièrement sur les sites de Gatineau et Shannon.

5.3 Conclusion sur l'analyse

Les résultats de la vérification de l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web municipaux de Gatineau, Shannon et Lac-Supérieur permettent de conclure que le fait de publier des informations textuelles sur un site web ne les rend pas forcément accessibles. En effet, même si les trois sites web de notre corpus font partie des sites dont les pratiques sont les meilleures en matière de web municipal (CEFRIO, 2010) parce que des informations spécifiques y sont publiées, les résultats de notre vérification révèlent certaines lacunes susceptibles d'entraver la capacité des informations textuelles à être facilement trouvées, lues et comprises par l'internaute. La conformité aux 73 critères répartis sous les quatre concepts de notre cadre de référence, à savoir l'architecture, la navigation, la lisibilité et l'intelligibilité, varie d'une ville à l'autre. Gatineau arrive en tête, suivie de Lac-Supérieur, puis de Shannon. Ces résultats révèlent une non-correspondance entre les notions de meilleures pratiques et d'accessibilité de l'information textuelle, car bien que Gatineau reste première, Shannon devance Lac-Supérieur en ce qui a trait aux meilleures pratiques, tandis que les résultats de notre vérification la place en dernière position. D'un concept à l'autre aussi les résultats varient : Gatineau arrive première pour la navigation et la lisibilité, tandis que Lac-Supérieur obtient les meilleurs résultats pour l'architecture et l'intelligibilité. Ce qui suit résume les points saillants de l'analyse :

- L'architecture est le concept pour lequel les résultats de la vérification sont les meilleurs. Par contre, le site de Shannon présente une lacune considérable, à savoir une page d'accueil qui ne joue pas pleinement son rôle de point d'orientation.
- La navigation est le concept dont les résultats sont les plus faibles. Pourtant, le système de navigation d'un site web joue un rôle crucial dans la facilité avec laquelle l'information recherchée est trouvée.
- En l'absence d'une page d'accueil servant de point d'orientation, les composantes du système de navigation, comme les menus, la boîte de recherche et le plan du site, pourraient compenser cette lacune dans une certaine mesure sur le site de Shannon. Mais, ce n'est pas le cas, car le site n'offre pas de fonction de recherche à l'internaute et les menus trop longs

semblent difficiles à consulter. Sur le site de Gatineau, le système de navigation repose essentiellement sur les aides à la navigation, notamment la boîte de recherche, car la page d'accueil n'affiche pas de menu horizontal ou vertical. Lac-Supérieur présente des menus trop longs et une boîte de recherche ne donnant pas toujours des résultats pertinents.

- Sur les trois sites, le manque d'uniformité d'une page à l'autre pour marquer les hyperliens peut rendre ces derniers difficiles à repérer. Ainsi, les trois sites devraient revoir leur stratégie en ce qui concerne les hyperliens, notamment en les marquant de façon uniforme, en leur donnant un intitulé explicite et en distinguant les hyperliens visités de ceux qui ne le sont pas.
- En ce qui concerne la lisibilité, les éléments à améliorer varient d'une ville à l'autre. Pour Gatineau, entre autres, le choix des couleurs des fonds d'écran et des textes devrait être revu. Pour sa part, Lac-Supérieur devrait aligner tous les textes à gauche sur les pages de son site web et la mise en évidence de certains passages devrait se faire par l'utilisation du gras seulement. Quant à Shannon, des améliorations concernant l'alignement des textes devraient également être apportées ainsi qu'à la mise en page des contenus pour en rendre la présentation plus aérée.
- Un aspect à améliorer sur les trois sites concerne les énumérations qui ne sont pas toujours présentées sous forme de liste à puces et lorsqu'elles le sont, les listes sont souvent trop longues.
- Les résultats varient peu d'une ville à l'autre pour le concept d'intelligibilité. Des cartes géographiques devraient être ajoutées pour présenter les centres de service et la structure des phrases devrait être simplifiée, particulièrement sur les sites de Lac-Supérieur et Shannon. Quant à Gatineau, un des aspects à améliorer concerne les titres et les sous-titres qui ne sont pas toujours représentatifs de leurs contenus.

CHAPITRE 6

Conclusion

6.1 Rappel des objectifs et de la problématique

L'objectif principal poursuivi par notre recherche était de vérifier si les sites web municipaux du Québec dont les pratiques sont les meilleures en matière de web municipal (CEFRIO, 2010) présentaient une information textuelle accessible. Par meilleures pratiques, le CEFRIO entend que des informations et des fonctionnalités spécifiques sont accessibles aux citoyens du fait qu'elles sont présentes sur les sites web municipaux. Cependant, la seule présence d'une information sur un site web la rend-elle forcément accessible? C'est la question à laquelle nous avons voulu répondre dans cette recherche.

Rappelons que dans le cadre de cette étude, la notion d'accessibilité n'a pas été envisagée en fonction de la compatibilité des sites web municipaux avec les technologies d'adaptation. Nous l'avons examinée strictement en fonction de la capacité de l'information textuelle à être facilement trouvée, lue et comprise, et ce, sans égard au niveau de compétences en littératie des internautes. Effectivement, dans un contexte où 53 % de la population du Québec a de faibles compétences en littératie (Statistiques Canada, 2013), un contenu textuel publié sur un site web pourrait être difficile à trouver et une fois trouvé, difficile à lire et à comprendre pour bon nombre d'internautes. Par conséquent, l'information diffusée dans ces contenus deviendrait difficile d'accès, voire inaccessible. Nos objectifs spécifiques étaient donc de vérifier si les sites web offrent les conditions pour que les contenus textuels qui sont publiés soient faciles à trouver, faciles à lire et faciles à comprendre.

6.2 Pertinence de la recherche

La recherche documentaire effectuée semble indiquer qu'aucune étude à ce jour n'avait porté sur l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web telle que nous l'envisageons. En effet, dans les écrits recensés, l'accessibilité web est principalement considérée en fonction des internautes qui doivent se servir de technologies d'adaptation pour accéder aux contenus web. Cependant, un contenu textuel peut s'avérer difficile à trouver, à lire et à comprendre, que l'internaute utilise ou non une technologie d'adaptation en raison d'un handicap. De plus, les recherches portant sur la vérification de sites web municipaux s'intéressent généralement à l'utilisabilité des sites ou aux types d'informations et de services offerts en ligne aux citoyens par l'entremise des sites web. Ainsi, notre recherche est originale, car l'angle avec lequel nous abordons l'accessibilité de l'information sur les sites web est nouveau.

6.3 Rappel de la méthodologie

Pour répondre à notre question de recherche, nous avons vérifié 30 pages web issues de trois sites web municipaux (10 pages par site) dont les pratiques sont les meilleures en matière de web municipal, à savoir les sites des villes de Gatineau, Shannon et Lac-Supérieur (CEFRIO, 2010). L'outil utilisé pour mesurer l'accessibilité de l'information textuelle des 30 pages web est une grille de vérification que nous avons spécialement conçue pour cette recherche. L'élaboration de la grille s'est effectuée après avoir sélectionné des critères issus d'une recension des écrits portant sur les sites web et la rédaction. Les critères sélectionnés ont été répartis sous les quatre grands aspects vérifiés, à savoir les quatre concepts du cadre de référence sur laquelle s'appuie cette recherche : l'architecture, la navigation, la lisibilité et l'intelligibilité. Nous l'avons vu au chapitre 2, l'architecture concerne à la fois la structure du site et l'organisation des pages web; la navigation porte sur le système permettant à l'internaute de se déplacer d'une page à l'autre du site web; la lisibilité vise la facilité de lecture des contenus textuels; et l'intelligibilité renvoie à la facilité avec laquelle les textes peuvent être compris. Ainsi, la grille de vérification a permis de mesurer la conformité des 30 pages web à 73 critères d'accessibilité de l'information textuelle.

6.4 Principaux constats

La mesure de la conformité des pages web aux critères de la grille de vérification suggère que certains aspects sont susceptibles de faire obstacle à l'accessibilité web des contenus textuels publiés sur les sites web vérifiés.

6.4.1 L'information textuelle est-elle facile à trouver?

D'abord, nous avons constaté qu'en général l'architecture des sites web à l'étude semble adéquate pour aider les internautes dans la rapidité avec laquelle ils apprennent à s'orienter sur les sites pour trouver plus facilement les informations recherchées. Cependant, cet apprentissage pourrait être ralenti sur le site de Shannon en raison d'une surcharge d'informations publiées sur sa page d'accueil qui empêche cette dernière de jouer pleinement son rôle de point d'orientation.

Ensuite, nous avons observé que les systèmes de navigation mis en place dans les trois sites web ne semblent pas offrir aux internautes les conditions optimales pour que ces derniers puissent trouver facilement les informations textuelles recherchées. Voici un résumé des principales observations relatives aux systèmes de navigation des trois villes :

- **Gatineau** propose des aides à la navigation, soit une boîte de recherche et un plan du site aux internautes pour les aider à trouver les informations recherchées. Ces aides sont particulièrement utiles sur le site de Gatineau, car la page d'accueil n'affiche pas de menu principal horizontal ou vertical. Le point de départ de la navigation sur le site à partir de la page d'accueil repose vraisemblablement sur l'utilisation de la fonction de recherche. Par ailleurs, la stratégie relative aux hyperliens gagnerait à être revue. En effet, la majorité des hyperliens ne sont pas mis en évidence et il n'y a aucune distinction entre les hyperliens visités et ceux qui ne le sont pas. Lorsqu'ils cliquent sur un hyperlien déjà visité, les internautes dont les compétences en littératie sont faibles pourraient prendre plus de temps

avant de se rendre compte qu'ils ont déjà visité une page. Cela pourrait les décourager de poursuivre leur recherche d'informations.

- **Shannon** n'offre aucune aide à la navigation sur son site web. Pourtant, les informations seraient probablement plus faciles à trouver sur le site de Shannon si une fonction de recherche était offerte ou si les internautes avaient accès à un plan du site ou à une FAQ. La navigation sur le site ne repose que sur les menus. Or, ceux-ci sont composés d'un nombre trop élevé d'éléments et l'intitulé de certains d'entre eux n'est pas suffisamment explicite pour informer les internautes des contenus vers lesquels ils mènent. Les internautes doivent parcourir tous les éléments des menus pour trouver la rubrique susceptible de les diriger vers l'information désirée. La stratégie relative aux hyperliens laisse également à désirer sur le site de Shannon : mise en évidence non uniforme et parfois absente, absence de distinction entre les hyperliens visités et non visités. Aussi, les hyperliens sont généralement parsemés dans les contenus textuels plutôt qu'en périphérie des textes. Les hyperliens sont recherchés par les internautes qui les recherchent souvent en balayant rapidement les pages, mais ils représentent une distraction pour les internautes malhabiles en lecture qui lisent les contenus mot à mot.
- **Lac-Supérieur** affiche une boîte de recherche sur sa page d'accueil. Cependant, cette dernière pourrait ne pas être vue par l'internaute, car elle est située dans le bas de la page, sur la deuxième page-écran. En plus, la fonction de recherche ne donne pas toujours des résultats pertinents. Ici aussi la consultation des menus peut s'avérer ardue en raison du nombre élevé d'éléments qui y sont présentés. Comme c'est le cas pour Gatineau et Shannon, la mise en évidence des hyperliens n'est pas uniforme d'une page web à l'autre et aucune distinction n'est faite entre les hyperliens visités et non visités. Les hyperliens sont également parsemés dans les textes plutôt que situés en périphérie du texte.

6.4.2 L'information textuelle est-elle facile à lire?

Selon nos observations, l'information textuelle semble plus facile à lire sur le site de Gatineau que sur les sites de Shannon et Lac-Supérieur. Même si certains aspects visuels pourraient être

améliorés, les éléments relatifs à l'aspect linguistique sont ceux qui font le plus obstacle à la lisibilité des contenus textuels :

- **Gatineau** utilise parfois une police de caractère avec empattements plus difficile à lire à l'écran qu'une police de caractère sans empattements. Aussi, les couleurs choisies rendent parfois le texte difficile à voir en étant de couleur pâle sur fond d'écran de couleur foncée. De plus, les phrases sont parfois trop longues, les rendant difficiles à lire, particulièrement pour les internautes dont le niveau de compétence en littérature est faible. L'aspect le plus faible relatif à la lisibilité concerne les énumérations qui devraient être présentées sous forme de listes à puces pour en faciliter la lecture.
- **Shannon** propose généralement une police de caractère facile à lire et le choix des couleurs, à savoir des textes foncés sur des fonds d'écran pâles, facilite la lecture à l'écran. Cependant, une attention devrait être apportée à l'alignement des textes. L'alignement à gauche améliore la lisibilité. Aussi, la mise en évidence de certaines parties du texte n'est pas toujours faite par l'utilisation du gras. Or, le caractère gras est plus facile à lire que l'italique ou la majuscule et le soulignement n'est pas recommandé puisque l'internaute pourrait penser qu'il s'agit d'un hyperlien. Les contenus textuels des sites de Shannon sont aussi parfois composés de phrases trop longues. De plus, sur les pages vérifiées, aucune énumération n'est présentée sous forme de liste à puces.
- **Lac-Supérieur** n'aligne pas tous les textes à gauche sur son site et la mise en évidence n'est pas toujours faite par l'utilisation du caractère gras. Par contre, la police de caractère et les couleurs choisies facilitent la lecture à l'écran des contenus textuels sur les pages vérifiées. À l'instar de Gatineau et Shannon, les phrases sont parfois trop longues et les énumérations ne sont pas toujours présentées sous forme de liste à puces.

6.4.3 L'information textuelle est-elle facile à comprendre?

Nous avons observé peu de variations entre les trois sites dans la facilité avec laquelle les informations textuelles sont susceptibles d'être comprises par les internautes. En effet, nous constatons que sur les pages vérifiées, aucun support visuel, notamment des cartes géographiques, n'est offert aux internautes pour situer les centres de services lorsqu'une adresse est donnée. En ce qui concerne les éléments linguistiques pouvant entraver la compréhension des contenus textuels, nous constatons que la structure des phrases est parfois complexe. Des phrases simples sont plus faciles à lire, surtout pour les internautes malhabiles en lecture. Aussi, les titres et les sous-titres, particulièrement sur les sites de Gatineau et Shannon, ne sont pas toujours représentatifs de leurs contenus. Des titres et des sous-titres non explicites peuvent créer un doute dans l'esprit des lecteurs. En effet, en raison d'un manque de cohérence entre les titres et leurs contenus, les internautes pourraient croire qu'ils ne comprennent pas ce qu'ils lisent et reprendre leur lecture du début. Pour les internautes dont les compétences en littératie sont plus faibles, le fait de devoir reprendre la lecture d'un texte peut les décourager au point de les faire abandonner leur quête d'informations sur le site web.

6.4.4 En bref

Malgré le fait que les sites web faisant l'objet de la vérification font partie des sites dont les pratiques sont les meilleures parce qu'ils y publient des informations jugées nécessaires en matière de web municipal, nous observons bon nombre de barrières à l'accessibilité de ces informations. En effet, les contenus textuels peuvent s'avérer difficiles à trouver, à lire et à comprendre, particulièrement pour les internautes dont le niveau de compétences en littératie est faible.

Par conséquent, la vérification permet de conclure que la seule présence d'une information textuelle sur un site web municipal ne la rend pas forcément accessible aux citoyens.

6.5 Limites de la recherche

Notre recherche comporte certaines limites :

- La vérification est effectuée d'un point de vue de l'expert seulement, n'impliquant pas la participation des utilisateurs des sites web. Une vérification optimale aurait nécessité le concours des utilisateurs. Cependant, nous l'avons vu, notre vérification permet tout de même d'observer certains obstacles à l'accessibilité.
- Notre corpus est restreint, car il est composé de 30 pages web issues de trois sites web municipaux. Ainsi, nous ne pouvons pas généraliser les résultats de la vérification à l'ensemble des sites web municipaux du Québec ou même à l'ensemble des sites vérifiés. Par contre, nous observons tout de même que les informations présentes sur les pages vérifiées semblent difficiles d'accès. Nous pouvons donc conclure, à partir de notre vérification, que la seule présence d'une information sur un site web ne signifie pas qu'elle est accessible.

6.6 Apports de la recherche et pistes futures

Malgré les limites énoncées dans la section précédente, les apports de notre recherche ne sont pas négligeables. D'abord, la grille de vérification regroupe 73 critères issus d'une recension des écrits portant sur les sites web et la rédaction. Cette recension est constituée de 28 sources, dont quelques-unes sont des guides présentant une bibliographie étoffée (p. ex. Groupe Rédiger, 2010; Ruel et coll., 2011). La grille est utilisable dans son état actuel et son utilisation permet d'identifier les aspects à améliorer sur un site web municipal.

Ensuite, la méthode utilisée, à savoir la mesure de l'accessibilité de l'information textuelle à l'aide de la grille de vérification est transposable à d'autres types de sites web informationnels, par exemple des sites web gouvernementaux (provincial et fédéral) ou des sites web universitaires. La

grille de vérification peut servir à vérifier ces sites. De plus, la liste des critères sélectionnés ayant servi à élaborer la grille de vérification pourrait être utile aux créateurs de contenus textuels destinés à être publiés sur un site web.

Au cours de la vérification, nous nous sommes questionnée sur l'impact de chacun des critères sur l'accessibilité. Ont-ils tous le même impact sur l'accessibilité? Des recherches futures pourraient répondre à ces questions. Ainsi, nous croyons que la façon de compiler les résultats de la vérification devrait être revue. Faudrait-il alors attribuer un plus grand nombre de points à certains critères?

Par ailleurs, les résultats de notre recherche nous portent à croire que les rédacteurs de contenus textuels destinés au web municipal québécois manquent de connaissances sur les principes de rédaction web et, possiblement, sur les principes de rédaction pour une information lisible et intelligible. Nos résultats suggèrent également que les concepteurs des sites web municipaux manquent de connaissances sur les principes de rédaction, notamment ceux concernant la lisibilité. Lors de la conception d'un site web municipal, la collaboration entre les rédacteurs et les concepteurs est nécessaire pour assurer la prise en compte de tous les principes favorisant une réelle accessibilité de l'information textuelle.

À la lumière des résultats obtenus lors de la vérification, nous pensons que les notions de meilleures pratiques et d'accessibilité web devraient être revues. En effet, non seulement les villes doivent publier certaines informations jugées nécessaires en matière de web municipal, mais elles doivent prendre en compte la partie de la population composée de personnes dont le niveau en littératie est faible et faire en sorte que les informations soient faciles à trouver, à lire et à comprendre. Soulignons que l'amélioration de l'accessibilité serait bénéfique à l'ensemble des citoyens et non seulement à ceux qui ont des difficultés en lecture. Quant à la notion d'accessibilité web, il ne suffit plus de mentionner que le niveau de lecture requis pour les contenus textuels correspond au niveau de lecture du premier cycle du secondaire. Des recommandations précises et détaillées doivent être formulées, comme c'est le cas pour les recommandations émises par le W3C dans le WCAG concernant l'accessibilité aux personnes qui utilisent les technologies d'adaptation. La recherche présentée dans ce mémoire pourrait justement contribuer à la formulation de ces recommandations.

Annexe A : Corpus

GATINEAU (G)

G1 — Page d'accueil (1/2)

Capture d'écran : 23 mars 2016

<http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=accueil&mc=tl>

The screenshot shows the homepage of the Ville de Gatineau website. At the top, there is a navigation bar with links for "Accueil", "Contacter la Ville de Gatineau", and "English". Below this is the "Ville de Gatineau" logo and a search bar labeled "Rechercher" with a magnifying glass icon. Under the search bar, there are links for "Explorer par sujet" and "Services en ligne". A news ticker below the search bar reads "Actualité municipale : Un nouveau centre communautaire dans le district de Bellevue". To the right of the news ticker are social media icons for WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, RSS, and YouTube. The main content area features a large banner with the text "Natation et autres sports aquatiques" in a stylized, pink and white font, set against a background of a swimming pool and water.

G1 — Page d'accueil (2/2)

http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=accue

Accueil – Ville de Gatineau

Conseil municipal

Webdiffusion

Vidéos Ville de Gatineau
Dernière vidéo :
Mêlée de presse du 22 mars 2016
22 mars 2016

Contacter la Ville de Gatineau

En ligne
Envoyez-nous un courriel

[f](#) [t](#) [i](#)

Téléphone
311 ou 819 595-2002
Sans frais : 1 866 299-2002

Adresse postale
Ville de Gatineau
C. P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9
Canada

Sections principales
Accueil
La Ville et vie démocratique
Services aux citoyens et entreprises
Culture, loisirs, sports et vie communautaire
Routes, stationnement et transport
Compostage, recyclage et ordures
Sécurité publique
Histoire, cartes et statistiques
Environnement
Santé publique et qualité de vie

Liens additionnels
Explorer par sujet
Carte du site
Index A-Z
Exigences techniques
Rétroaction sur notre site Web [H]

Sites Web spécialisés
Blogue du maire
Données ouvertes

Partenaires
Aéroport exécutif Gatineau-Ottawa
Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau
Bureau du cinéma et de la télévision
Chambre de commerce de Gatineau
Développement économique – CLD Gatineau
Maison de la culture de Gatineau
Société de transport de l'Outaouais
Tourisme Outaouais

© Ville de Gatineau, 2016. Tous droits réservés.

Avis juridique Avis sur la confidentialité

http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=compostage_recyclage_ordures

The screenshot shows the website for the City of Gatineau, specifically the section for composting, recycling, and waste management. The browser address bar shows the URL: http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=compostage_recyclage_ordures. The page features the city logo and a search bar. A navigation menu includes 'Accueil', 'Contacter la Ville de Gatineau', and 'English'. A news banner mentions 'Actualité municipale : Gatineau appuie la venue de l'événement Branchez-vous 2016'. The main content area is titled 'Compostage, recyclage et ordures' and contains a list of links and several image tiles.

Accueil Contacter la Ville de Gatineau English

Ville de Gatineau Rechercher

Explorer par sujet Services en ligne

Actualité municipale : Gatineau appuie la venue de l'événement Branchez-vous 2016

Compostage, recyclage et ordures

- Compostage, recyclage et ordures
- Centre de transbordement
- Compostage
- Compostage domestique
- Dans quel bac jeter vos déchets? (Info D-TRI-TUS)
- Écocentres

Centre de transbordement

Compostage

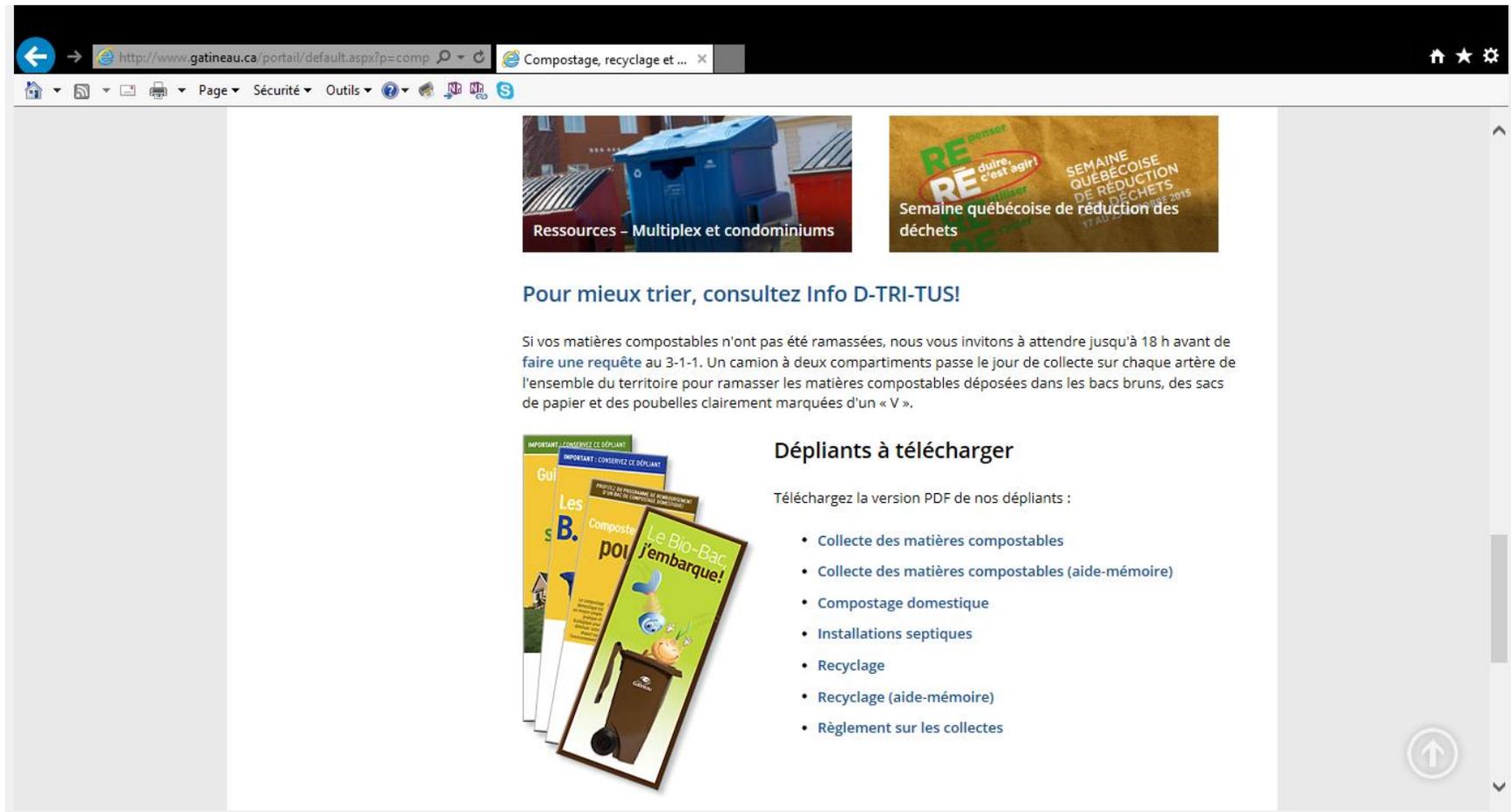
G2 — Compostage, recyclage et ordures (3/5)

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=comp>. The page title is "Compostage, recyclage et ...". The main content area is a grid of links to various waste management services:

- Liens connexes**: Règlement sur la gestion des matières résiduelles
- Ordures ménagères**: Plan de gestion des matières résiduelles (with image "PARLONS DECHETS")
- Piles et batteries**
- Produits électroniques**
- Pneus**
- Résidus domestiques dangereux**
- Recyclage**
- Résidus verts**
- Ressources – Établissements scolaires**
- ici ON RECYCLE!** Ressources – Institutions, commerces et industries (ICI) ISE EN ŒUVRE PERFORMANCE

The browser's address bar shows the URL and the page title. The browser's toolbar includes icons for home, star, and settings. The page has a light gray background with a vertical scrollbar on the right side.

G2 — Compostage, recyclage et ordures (4/5)



http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=comp Compostage, recyclage et ...

Ressources – Multiplex et condominiums

RE RE Semaine québécoise de réduction des déchets

Pour mieux trier, consultez Info D-TRI-TUS!

Si vos matières compostables n'ont pas été ramassées, nous vous invitons à attendre jusqu'à 18 h avant de **faire une requête** au 3-1-1. Un camion à deux compartiments passe le jour de collecte sur chaque artère de l'ensemble du territoire pour ramasser les matières compostables déposées dans les bacs bruns, des sacs de papier et des poubelles clairement marquées d'un « V ».

Dépliants à télécharger

Téléchargez la version PDF de nos dépliants :

- Collecte des matières compostables
- Collecte des matières compostables (aide-mémoire)
- Compostage domestique
- Installations septiques
- Recyclage
- Recyclage (aide-mémoire)
- Règlement sur les collectes

G2- Compostage, recyclage et ordures (5/5)

Compostage, recyclage et ordures

• [Règlement sur les collectes](#)

Compostage, recyclage et ordures

<p>Contactez la Ville de Gatineau</p> <p>En ligne</p> <p>Envoyez-nous un courriel</p> <p>f t i</p> <p>Téléphone</p> <p>311 ou 819 595-2002 Sans frais : 1 866 299-2002</p> <p>Adresse postale</p> <p>Ville de Gatineau C. P. 1970, succ. Hull Gatineau (Québec) J8X 3Y9 Canada</p>	<p>Sections principales</p> <p>Accueil La Ville et vie démocratique Services aux citoyens et entreprises Culture, loisirs, sports et vie communautaire Routes, stationnement et transport Compostage, recyclage et ordures Sécurité publique Histoire, cartes et statistiques Environnement Santé publique et qualité de vie</p>	<p>Liens additionnels</p> <p>Explorer par sujet Carte du site Index A-Z Exigences techniques Rétroaction sur notre site Web [-]</p>	<p>Sites Web spécialisés</p> <p>Blogue du maire Données ouvertes</p> <p>Partenaires</p> <p>Aéroport exécutif Gatineau-Ottawa Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau Bureau du cinéma et de la télévision Chambre de commerce de Gatineau Développement économique – CLD Gatineau Maison de la culture de Gatineau Société de transport de l'Outaouais Tourisme Outaouais</p>
--	---	--	---

© Ville de Gatineau, 2016. Tous droits réservés. [Avis juridique](#) [Avis sur la confidentialité](#)

G3 — *Contactez la Ville de Gatineau* (1/3)
http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=pour_nous_joinre&mc=tl

Capture d'écran : 13 mars 2016



G3 — *Contactez la Ville de Gatineau (2/3)*

Contacter la Ville de Gatineau – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=pour_nous_joinre&mc=tl

Applications HP Connected Nouvel onglet

Rétroaction sur notre site Web

Signalement de fraude ou d'inconduite

Liens connexes

Centre d'appels d'urgence

Site Web Gatineau.ca : Exigences techniques et rétroaction

Appelez-nous

Urgence : 9-1-1

Police : 819 246-0222

Téléphone : 311 ou 819 595-2002 (extérieur de Gatineau)

Sans frais : 1 866 299-2002

Envoyez-nous un courriel

Courriel : [Envoyez-nous un courriel](#)

Écrivez-nous

Adresse postale : Ville de Gatineau
C. P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9
Canada

Contacter la Ville de Gatineau

Contacter la Ville de Gatineau

En ligne

[Envoyez-nous un courriel](#)

Sections principales

[Accueil](#)

[La Ville et vie démocratique](#)

Liens additionnels

[Explorer par sujet](#)

[Carte du site](#)

Sites Web spécialisés

[Blogue du maire](#)

[Données ouvertes](#)

G3 — Contactez la Ville de Gatineau (3/3)

Contacter la Ville de Gatineau – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=pour_nous_joindre&mc=tl

Applications HP Connected Nouvel onglet

Adresse postale : Ville de Gatineau
C. P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9
Canada

Contacter la Ville de Gatineau

Contacter la Ville de Gatineau

En ligne

Envoyez-nous un courriel

[f](#) [t](#) [i](#)

Téléphone

311 ou 819 595-2002
Sans frais : 1 866 299-2002

Adresse postale

Ville de Gatineau
C. P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9
Canada

Sections principales

Accueil
La Ville et vie démocratique
Services aux citoyens et entreprises
Culture, loisirs, sports et vie communautaire
Routes, stationnement et transport
Compostage, recyclage et ordures
Sécurité publique
Histoire, cartes et statistiques
Environnement
Santé publique et qualité de vie

Liens additionnels

Explorer par sujet
Carte du site
Index A-Z
Exigences techniques
Rétroaction sur notre site Web ↗

Sites Web spécialisés

Blogue du maire
Données ouvertes

Partenaires

Aéroport exécutif Gatineau-Ottawa
Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau
Bureau du cinéma et de la télévision
Chambre de commerce de Gatineau
Développement économique – CLD Gatineau
Maison de la culture de Gatineau
Société de transport de l'Outaouais
Tourisme Outaouais

© Ville de Gatineau, 2016. Tous droits réservés. [Avis juridique](#) [Avis sur la confidentialité](#)

↑

G4 — Culture, loisirs, sports et vie communautaire (1/4)
http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=quoi_faire

Capture d'écran : 23 mars 2016

The screenshot shows the website for the City of Gatineau. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Contacter la Ville de Gatineau', and 'English'. Below this is a search bar with the text 'Rechercher' and a magnifying glass icon. The main content area features a large banner image of an indoor swimming pool. Overlaid on this banner is a grey box with the title 'Culture, loisirs, sports et vie communautaire'. To the left of this box is a vertical list of categories: 'Culture, loisirs, sports et vie communautaire', 'À Gatineau, on se d'hivertit!', 'Activités de rapprochement interculturel', 'Activités patrimoniales', 'Activités récréatives et sportives', and 'Bibliothèque'. To the right of the list are three image thumbnails: one with a musical note and the text 'À Gatineau, on se d'hivertit!', one with a group of diverse children and the text 'Activités de rapprochement Interculturel', and one showing a city skyline at night.

G4 — Culture, loisirs, sports et vie communautaire (2/4)

The screenshot shows the website http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?pe=quoi_f with the page title "Culture, loisirs, sports et vie...". The navigation menu on the left includes the following items:

- Calendrier sportif
- Camps de jour
- Collection beaux-arts
- Défi Santé
- Événements sportifs en vidéo
- Expositions - L'histoire de nos pompiers
- Festivités dans le cadre de la 150e célébration de la Confédération canadienne
- Fêtes des récoltes et des couleurs
- Fêtes et festivals
- Galleries d'art et expositions
- Graffitis autorisés
- Jardins communautaires et collectifs
- Maison de la culture de Gatineau
- Nature et plein air
- Plaisirs d'hiver
- Programme Culture et loisirs
- Semaine de relâche 2016
- Spectacles et théâtre
- Liens connexes

The main content area features a grid of activity tiles:

- Activités patrimoniales**: Image of a building facade.
- Activités récréatives et sportives**: Image of colorful abstract shapes.
- Bibliothèque**: Image of a bookshelf.
- Calendrier culturel**: Image of a hallway with colorful abstract shapes.
- Calendrier sportif**: Image of sports equipment (tennis ball, baseball, soccer ball).
- Camps de jour**: Image of a person with a plant, with text "QUE LES ENFANTS S'AMUSENT".
- Collection beaux-arts**: Image of a textured wall.
- Défi Santé**: Image of a woman with text "RELEVEZ LE DÉFI" and "Anais".
- Événements sportifs en vidéo**: Image of a city skyline at night.
- Expositions - L'histoire de nos pompiers**: Image of a fire truck.

G4 — Culture, loisirs, sports et vie communautaire (3/4)

Carte Accès Gatineau
Monuments
Programme Culture et loisirs

Festivités dans le cadre de la 150e célébration de la Confédération canadienne

Fêtes des récoltes et des couleurs

Fêtes et festivals

Galeries d'art et expositions

Graffitis autorisés

Jardins communautaires et collectifs

Maison de la culture de Gatineau

Nature et plein air

G4- Culture, loisirs, sports et vie communautaire (4/4)

http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?pe=quoi_f Culture, loisirs, sports et vie... x

Page Sécurité Outils

Plaisirs d'hiver

Programme Culture et loisirs

Semaine de relâche 2016

VIVEZ 2015-2016
L'EXPERIENCE
Salle Jean-Després Cabaret La Basoche Espace René-Provost Théâtre de l'Île
Spectacles et théâtre

Culture, loisirs, sports et vie communautaire

Contacter la Ville de Gatineau

En ligne
Envoyez-nous un courriel

[f](#) [t](#) [i](#)

Téléphone
311 ou 819 595-2002
Sans frais : 1 866 299-2002

Adresse postale

Sections principales

- Accueil
- La Ville et vie démocratique
- Services aux citoyens et entreprises
- Culture, loisirs, sports et vie communautaire
- Routes, stationnement et transport
- Compostage, recyclage et ordures
- Sécurité publique
- Histoire, cartes et statistiques

Liens additionnels

- Explorer par sujet
- Carte du site
- Index A-Z
- Exigences techniques
- Rétroaction sur notre site Web ↕

Sites Web spécialisés

- Blogue du maire
- Données ouvertes

Partenaires

- Aéroport exécutif Gatineau-Ottawa
- Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau
- Bureau du cinéma et de la télévision
- Chambre de commerce de Gatineau

↑

G5 — Recyclage (1/3)

Capture d'écran : 20 mars 2016

http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=compostage_recyclage_ordures/recyclage

http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=comp Recyclage – Ville de Gatineau

Accueil Contacter la Ville de Gatineau English

Ville de Gatineau Rechercher

Explorer par sujet Services en ligne

Actualité municipale : Budget 2016-2017 du gouvernement du Québec : Le maire de Gatineau réagit : « Les bonnes nouvelle...

Recyclage

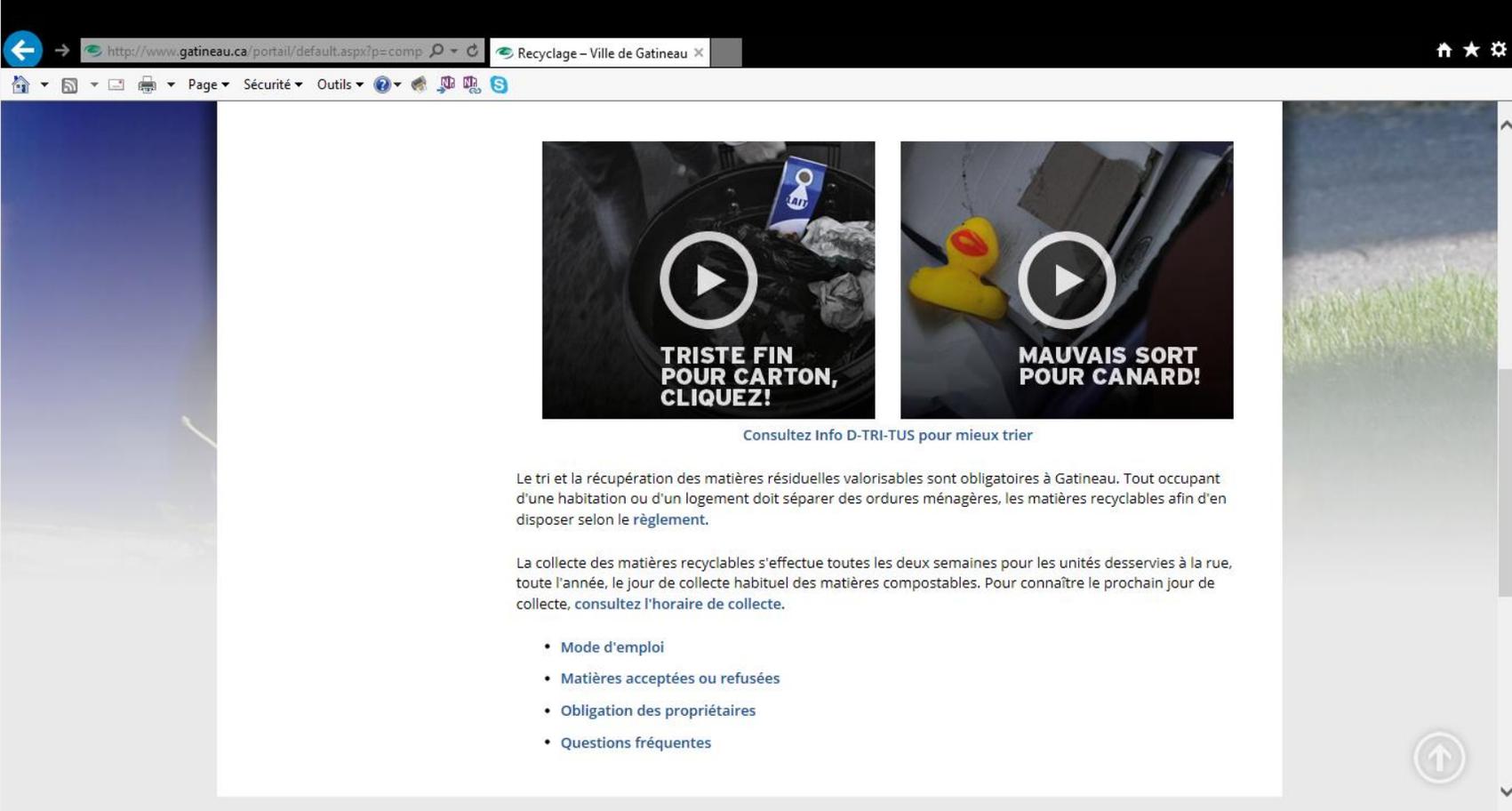
- Recyclage
- Matières acceptées ou refusées
- Mode d'emploi
- Obligation des propriétaires
- Questions fréquentes

Les vieux vêtements, chaussures et accessoires vestimentaires ne vont pas dans le bac de recyclage. S'ils sont en bon état, apportez-les à l'[écocentre](#) ou donnez-les à un organisme inscrit dans le [Bottin vert](#). Autrement, mettez-les à la poubelle.

Comme ces matières ne sont pas recyclables, elles ralentissent les opérations à l'usine de tri et peuvent causer des bris.

Pour mieux vous départir de vos matières, consultez le moteur de recherche [Info D-TRI-TUS](#).

G5- Recyclage (2/3)



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=comp> and the page title "Recyclage - Ville de Gatineau". The main content area features two video thumbnails. The first thumbnail shows a recycling bin with a play button and the text "TRISTE FIN POUR CARTON, CLIQUEZ!". The second thumbnail shows a yellow rubber duck with a play button and the text "MAUVAIS SORT POUR CANARD!". Below the thumbnails is a link: "Consultez Info D-TRI-TUS pour mieux trier".

Le tri et la récupération des matières résiduelles valorisables sont obligatoires à Gatineau. Tout occupant d'une habitation ou d'un logement doit séparer des ordures ménagères, les matières recyclables afin d'en disposer selon le [règlement](#).

La collecte des matières recyclables s'effectue toutes les deux semaines pour les unités desservies à la rue, toute l'année, le jour de collecte habituel des matières compostables. Pour connaître le prochain jour de collecte, consultez l'[horaire de collecte](#).

- [Mode d'emploi](#)
- [Matières acceptées ou refusées](#)
- [Obligation des propriétaires](#)
- [Questions fréquentes](#)

G5 — Recyclage (3/3)

• [Matières acceptées ou refusées](#)

• [Obligation des propriétaires](#)

• [Questions fréquentes](#)

Compostage, recyclage et ordures > Recyclage

<p>Contactez la Ville de Gatineau</p> <p>En ligne</p> <p>Envoyez-nous un courriel</p> <p>f t i</p> <p>Téléphone</p> <p>311 ou 819 595-2002 Sans frais : 1 866 299-2002</p> <p>Adresse postale</p> <p>Ville de Gatineau C. P. 1970, succ. Hull Gatineau (Québec) J8X 3Y9 Canada</p>	<p>Sections principales</p> <p>Accueil</p> <p>La Ville et vie démocratique</p> <p>Services aux citoyens et entreprises</p> <p>Culture, loisirs, sports et vie communautaire</p> <p>Routes, stationnement et transport</p> <p>Compostage, recyclage et ordures</p> <p>Sécurité publique</p> <p>Histoire, cartes et statistiques</p> <p>Environnement</p> <p>Santé publique et qualité de vie</p>	<p>Liens additionnels</p> <p>Explorer par sujet</p> <p>Carte du site</p> <p>Index A-Z</p> <p>Exigences techniques</p> <p>Rétroaction sur notre site Web H</p>	<p>Sites Web spécialisés</p> <p>Blogue du maire</p> <p>Données ouvertes</p> <p>Partenaires</p> <p>Aéroport exécutif Gatineau-Ottawa</p> <p>Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau</p> <p>Bureau du cinéma et de la télévision</p> <p>Chambre de commerce de Gatineau</p> <p>Développement économique – CLD Gatineau</p> <p>Maison de la culture de Gatineau</p> <p>Société de transport de l'Outaouais</p> <p>Tourisme Outaouais</p>
--	--	--	---

© Ville de Gatineau, 2016. Tous droits réservés. [Avis juridique](#) [Avis sur la confidentialité](#)

G6 — Règlements municipaux (1/15)

Capture d'écran : 13 mars 2016

http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

Applications HP Connected Nouvel onglet

Accueil Contacter la Ville de Gatineau English

Ville de Gatineau

Rechercher

Explorer par sujet Services en ligne

Actualité municipale : Concours de photos Instagram : 30 photos exposées au centre-ville

311 f t i r

Règlements municipaux

Règlements municipaux

- Règlement concernant les animaux de compagnie
- Règlement sur la gestion des matières résiduelles
- Règlement sur la prévention des incendies
- Règlement sur les abris d'auto temporaires utilisés pendant la

Résumé des principaux règlements

- Abris d'auto temporaires utilisés pendant la période hivernale
- Animaux de compagnie
- Bâtiments ou constructions accessoires détachés : garages, remises, gloriettes, pavillons de jardin, pergolas et serres domestiques
- Bâtiments ou constructions attachés à l'habitation comme les garages, les abris d'auto, les solariums ou les verrières et les vérandas

G6 — Règlements municipaux (2/15)

Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

Applications HP Connected Nouvel onglet temporaires utilisés pendant la période hivernale

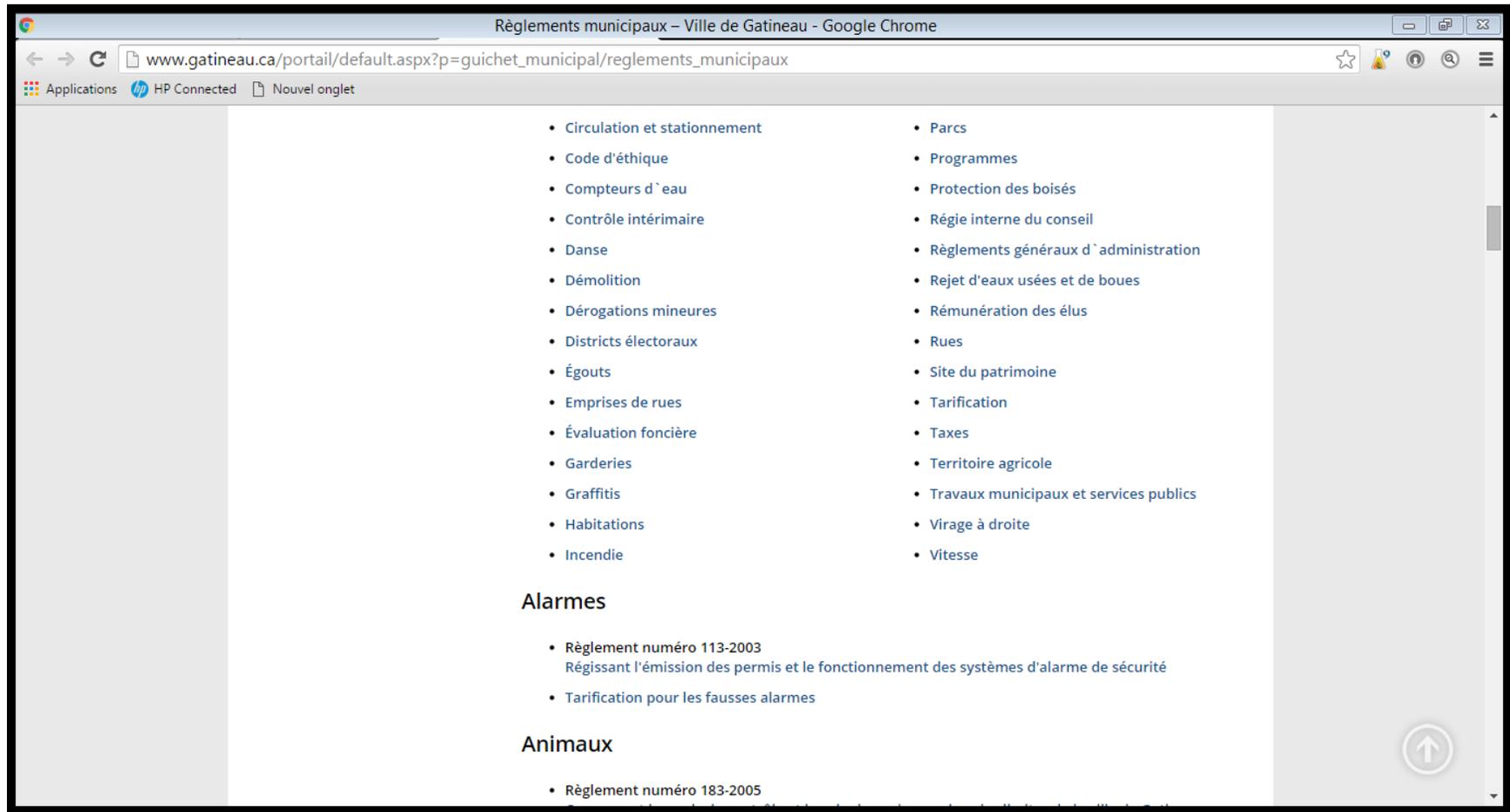
Liens connexes
Règlements d'urbanisme

- Clôtures, murs, murs de soutènement et haies
- Circulation et le stationnement
- Collectes des matières résiduelles
- Eau potable : interdiction et conditions d'arrosage
- Installations septiques
- Nuisances
- Piscines
Dépliant en révision. Veuillez consulter la division Urbanisme de votre secteur pour connaître la réglementation applicable.
- Salubrité et entretien des habitations, des logements et des chambres
- Terrasses, les perrons, les balcons et les galeries

Règlements complets  

- Alarmes
- Animaux
- Arrosage
- Bibliothèque
- Bruit
- Chemins publics
- Circulation et stationnement
- Code d'éthique
- Compteurs d'eau
- Matières résiduelles
- Monuments historiques
- Nuisances
- Numérotage
- Occupation temporaire
- Paix et bon ordre
- Parcs
- Programmes
- Protection des boisés

G6 — Règlements municipaux (3/15)



Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

Applications HP Connected Nouvel onglet

- Circulation et stationnement
- Code d'éthique
- Compteurs d'eau
- Contrôle intérimaire
- Danse
- Démolition
- Dérogations mineures
- Districts électoraux
- Égouts
- Emprises de rues
- Évaluation foncière
- Garderies
- Graffitis
- Habitations
- Incendie
- Parcs
- Programmes
- Protection des boisés
- Régie interne du conseil
- Règlements généraux d'administration
- Rejet d'eaux usées et de boues
- Rémunération des élus
- Rues
- Site du patrimoine
- Tarification
- Taxes
- Territoire agricole
- Travaux municipaux et services publics
- Virage à droite
- Vitesse

Alarmes

- Règlement numéro 113-2003
Régissant l'émission des permis et le fonctionnement des systèmes d'alarme de sécurité
- Tarification pour les fausses alarmes

Animaux

- Règlement numéro 183-2005

G6 — Règlements municipaux (4/15)

Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

- Règlement numéro 183-2005
Concernant la garde, le contrôle et le soin des animaux dans les limites de la ville de Gatineau

Arrosage

- Règlement numéro 482-2009
Concernant l'utilisation d'eau potable sur l'ensemble du territoire de la Ville de Gatineau et abrogeant les règlements numéro 138-2003 et 741-92
- Règlement numéro 482-1-2010
Règlement numéro 482-1-2010 modifiant le règlement numéro 482-2009 concernant l'utilisation d'eau potable sur l'ensemble du territoire de la Ville de Gatineau

Bibliothèque

- Règlement numéro 11-2001
Fonctionnement
- Règlement numéro 12-2001
Tarification - Carte citoyen

Bruit

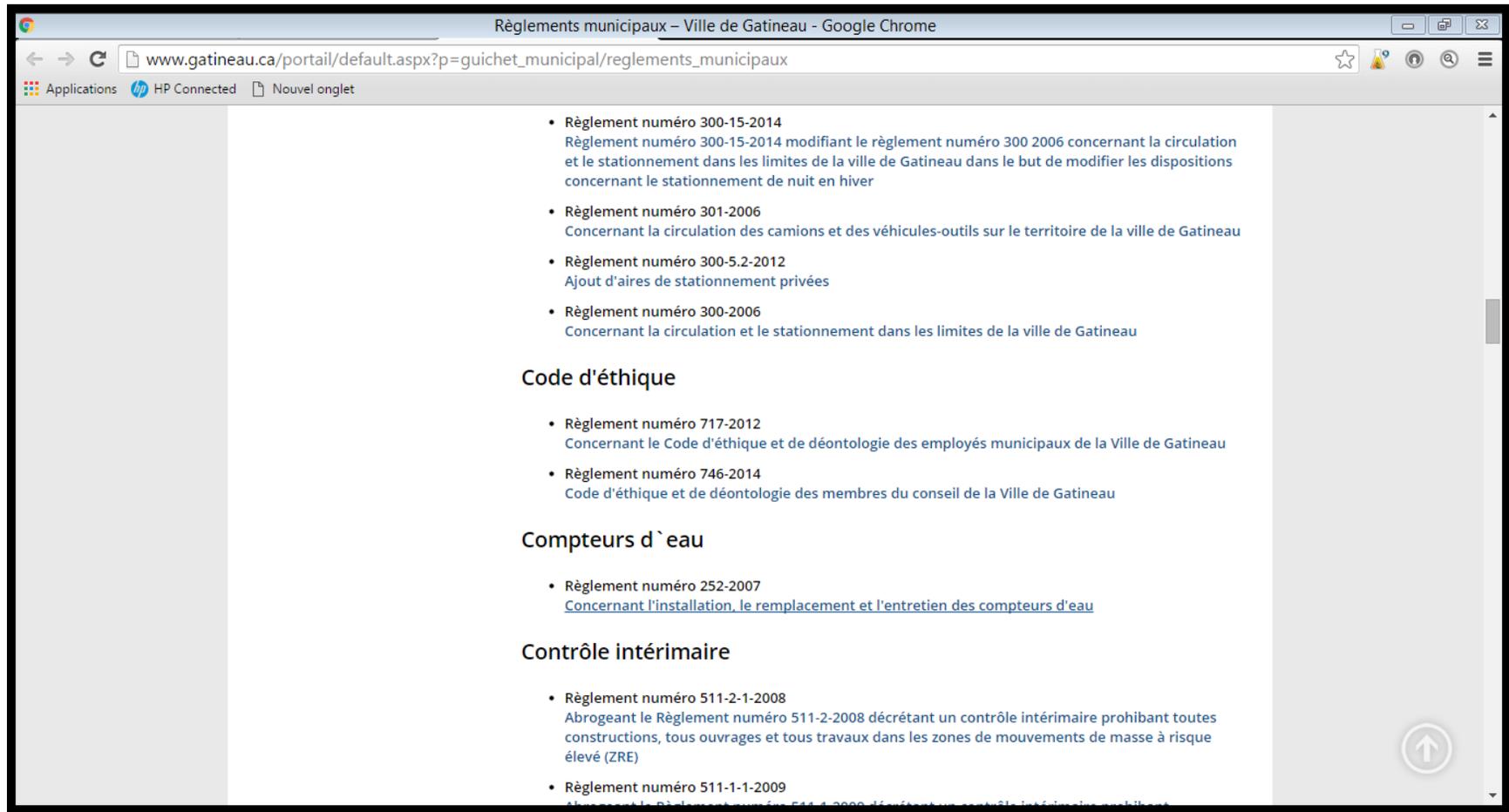
- Règlement numéro 44-2003
Concernant le bruit

Chemins publics

- Règlement numéro 497-2008
Constituant un fonds pour la réfection et l'entretien des chemins publics et décrétant l'imposition de droits aux exploitants de carrières et sablières

Circulation et stationnement

G6 — Règlements municipaux (5/15)



Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

Applications HP Connected Nouvel onglet

- **Règlement numéro 300-15-2014**
Règlement numéro 300-15-2014 modifiant le règlement numéro 300 2006 concernant la circulation et le stationnement dans les limites de la ville de Gatineau dans le but de modifier les dispositions concernant le stationnement de nuit en hiver
- **Règlement numéro 301-2006**
Concernant la circulation des camions et des véhicules-outils sur le territoire de la ville de Gatineau
- **Règlement numéro 300-5.2-2012**
Ajout d'aires de stationnement privées
- **Règlement numéro 300-2006**
Concernant la circulation et le stationnement dans les limites de la ville de Gatineau

Code d'éthique

- **Règlement numéro 717-2012**
Concernant le Code d'éthique et de déontologie des employés municipaux de la Ville de Gatineau
- **Règlement numéro 746-2014**
Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil de la Ville de Gatineau

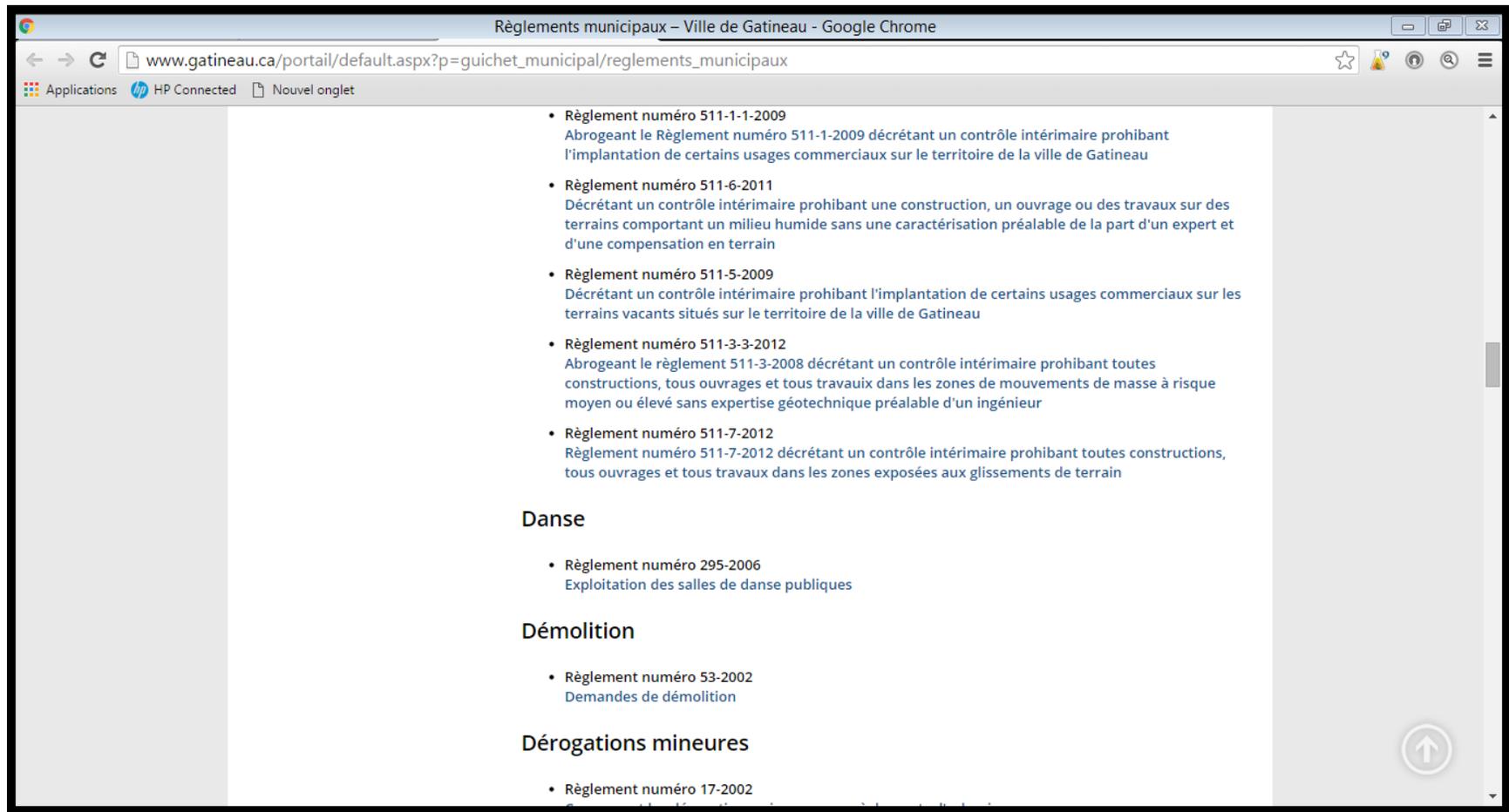
Compteurs d'eau

- **Règlement numéro 252-2007**
[Concernant l'installation, le remplacement et l'entretien des compteurs d'eau](#)

Contrôle intérimaire

- **Règlement numéro 511-2-1-2008**
Abrogeant le Règlement numéro 511-2-2008 décrétant un contrôle intérimaire prohibant toutes constructions, tous ouvrages et tous travaux dans les zones de mouvements de masse à risque élevé (ZRE)
- **Règlement numéro 511-1-1-2009**
Abrogeant le Règlement numéro 511-1-2009 décrétant un contrôle intérimaire prohibant

G6 — Règlements municipaux (6/15)



The screenshot shows a Google Chrome browser window with the address bar displaying "www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux". The page content is organized into sections with bullet points:

- Règlement numéro 511-1-1-2009**
Abrogeant le Règlement numéro 511-1-2009 décrétant un contrôle intérimaire prohibant l'implantation de certains usages commerciaux sur le territoire de la ville de Gatineau
- Règlement numéro 511-6-2011**
Décrétant un contrôle intérimaire prohibant une construction, un ouvrage ou des travaux sur des terrains comportant un milieu humide sans une caractérisation préalable de la part d'un expert et d'une compensation en terrain
- Règlement numéro 511-5-2009**
Décrétant un contrôle intérimaire prohibant l'implantation de certains usages commerciaux sur les terrains vacants situés sur le territoire de la ville de Gatineau
- Règlement numéro 511-3-3-2012**
Abrogeant le règlement 511-3-2008 décrétant un contrôle intérimaire prohibant toutes constructions, tous ouvrages et tous travaux dans les zones de mouvements de masse à risque moyen ou élevé sans expertise géotechnique préalable d'un ingénieur
- Règlement numéro 511-7-2012**
Règlement numéro 511-7-2012 décrétant un contrôle intérimaire prohibant toutes constructions, tous ouvrages et tous travaux dans les zones exposées aux glissements de terrain

Danse

- Règlement numéro 295-2006**
Exploitation des salles de danse publiques

Démolition

- Règlement numéro 53-2002**
Demandes de démolition

Dérogrations mineures

- Règlement numéro 17-2002**

G6 — Règlements municipaux (7/15)



Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

Applications HP Connected Nouvel onglet

- Règlement numéro 17-2002
Concernant les dérogations mineures aux règlements d'urbanisme

Districts électoraux

- Règlement numéro 466-2008
Division du territoire de la ville de Gatineau en 18 districts électoraux
- Règlement numéro 704-2012
Concernant la division du territoire de la ville de Gatineau en 18 districts électoraux

Égouts

- Règlement numéro 668-2010
Obligations - Propriétaires d'un immeuble desservi par un réseau d'égouts sur les rues ou parties de rues dans le secteur de Touraine - Installation des appareils ou équipements destinés à réduire les risques de refoulement des eaux d'égouts

Emprises de rues

- Règlement numéro 364-2008
Régissant toutes les actions à l'intérieur des emprises de rues sur le territoire de la ville de Gatineau

Évaluation foncière

- Règlement numéro 493-2008
Décrétant une somme d'argent exigible lors du dépôt des inscriptions au rôle d'évaluation foncière et abrogation du règlement numéro 590 de l'ex-C.U.O.

Garderies

- Règlement numéro 515-4-2010

G6 — Règlements municipaux (8/15)

Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

- **Règlement numéro 515-4-2010**
Visant à autoriser la construction du centre de la petite enfance "Petits pieds" - Sud du parc Bois-Joli
- **Règlement numéro 515-5-2011**
Autorisant la construction d'un service de garderie - 180, rue Jean-Lesage
- **Règlement numéro 515-6-2011**
Autorisant la construction d'un service de garderie - 148, rue de Roberval
- **Règlement numéro 515-1-2010**
Visant à autoriser la construction de la garderie "Imagine 2" - Nord-est des rues Bédard et Thérien
- **Règlement numéro 515-3-2010**
Visant à autoriser la construction de la garderie "Parfaitement petits" - 201, rue du Prado

Graffitis

- **Règlement numéro 242-2010**
Relatif au contrôle des tags et graffitis sur le territoire de la ville de Gatineau

Habitations

- **Règlement numéro 508-2007**
Relatif à la salubrité et à l'entretien des habitations, des logements et des chambres

Incendie

- **Règlement numéro 774-2015**
Décrétant le règlement sur la prévention des incendies du Service de sécurité incendie de la Ville de Gatineau et abrogeant le règlement numéro 413-2009 concernant la prévention des incendies

Matières résiduelles

- **Règlement numéro 669-2010**
Relatif à la gestion des matières résiduelles sur le territoire de la ville de Gatineau

G6 — Règlements municipaux (9/15)

Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

- Règlement numéro 669-2010
Relatif à la gestion des matières résiduelles sur le territoire de la ville de Gatineau

Monuments historiques

- Règlement numéro 513-1-2012
Citant "Monument historique" l'immeuble situé au 57, rue de Lanaudière

Nuisances

- Règlement numéro 658-2010
Concernant les nuisances sur le territoire de la ville de Gatineau
- Ajout au Règlement 43-2003 concernant les balles et les projectiles

Numérotage

- Règlement numéro 766-2014
Relatif au numérotage de certains immeubles

Occupation temporaire

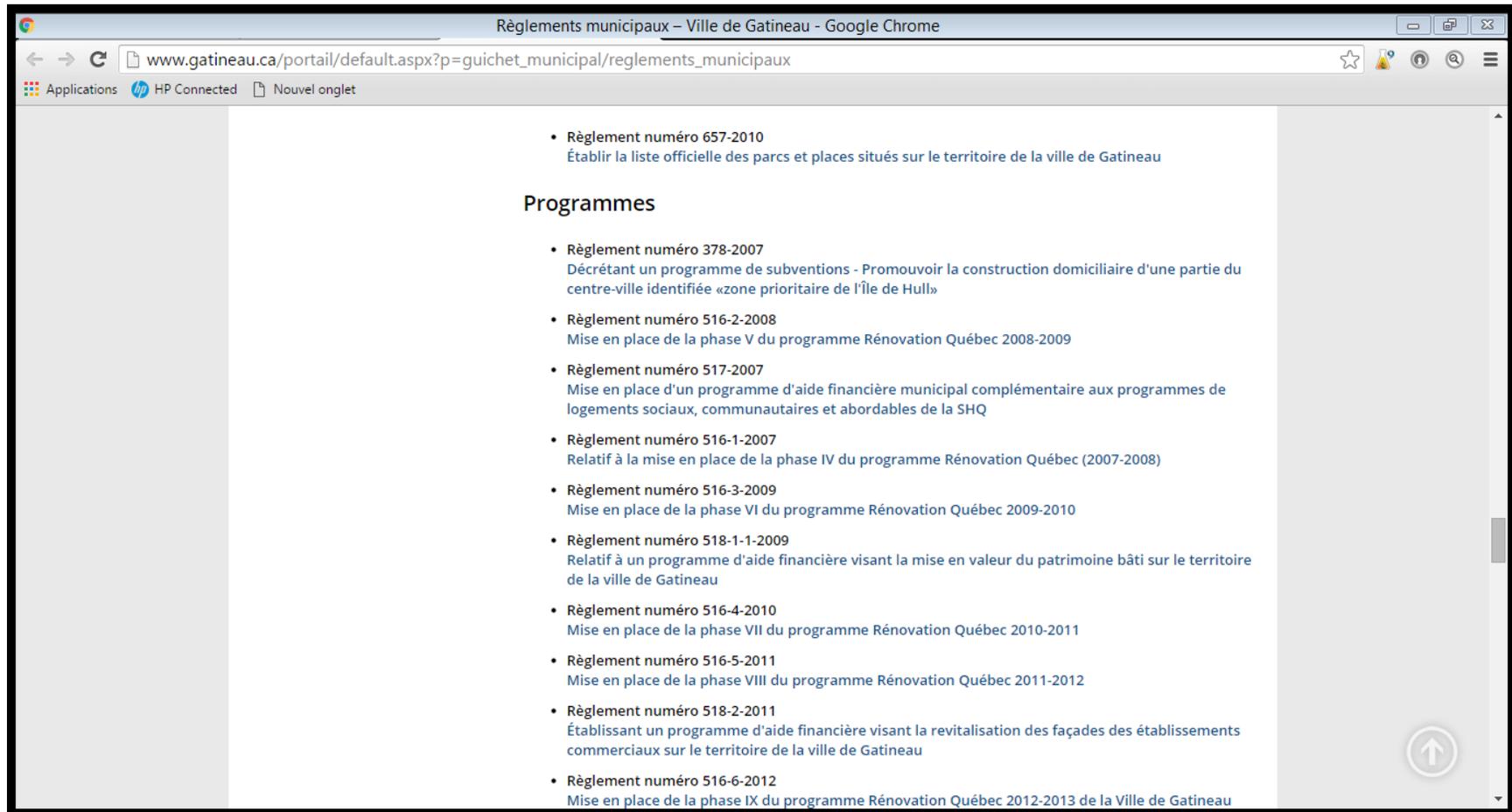
- Règlement numéro 629-2009
Décrétant des règles pour l'occupation temporaire du domaine public

Paix et bon ordre

- Règlement numéro 42-2003
Concernant le maintien de la paix publique et du bon ordre

Parcs

G6 — Règlements municipaux (10/15)



Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

- Règlement numéro 657-2010
Établir la liste officielle des parcs et places situés sur le territoire de la ville de Gatineau

Programmes

- Règlement numéro 378-2007
Décrétant un programme de subventions - Promouvoir la construction domiciliaire d'une partie du centre-ville identifiée «zone prioritaire de l'île de Hull»
- Règlement numéro 516-2-2008
Mise en place de la phase V du programme Rénovation Québec 2008-2009
- Règlement numéro 517-2007
Mise en place d'un programme d'aide financière municipale complémentaire aux programmes de logements sociaux, communautaires et abordables de la SHQ
- Règlement numéro 516-1-2007
Relatif à la mise en place de la phase IV du programme Rénovation Québec (2007-2008)
- Règlement numéro 516-3-2009
Mise en place de la phase VI du programme Rénovation Québec 2009-2010
- Règlement numéro 518-1-1-2009
Relatif à un programme d'aide financière visant la mise en valeur du patrimoine bâti sur le territoire de la ville de Gatineau
- Règlement numéro 516-4-2010
Mise en place de la phase VII du programme Rénovation Québec 2010-2011
- Règlement numéro 516-5-2011
Mise en place de la phase VIII du programme Rénovation Québec 2011-2012
- Règlement numéro 518-2-2011
Établissant un programme d'aide financière visant la revitalisation des façades des établissements commerciaux sur le territoire de la ville de Gatineau
- Règlement numéro 516-6-2012
Mise en place de la phase IX du programme Rénovation Québec 2012-2013 de la Ville de Gatineau

G6 — Règlements municipaux (11/15)



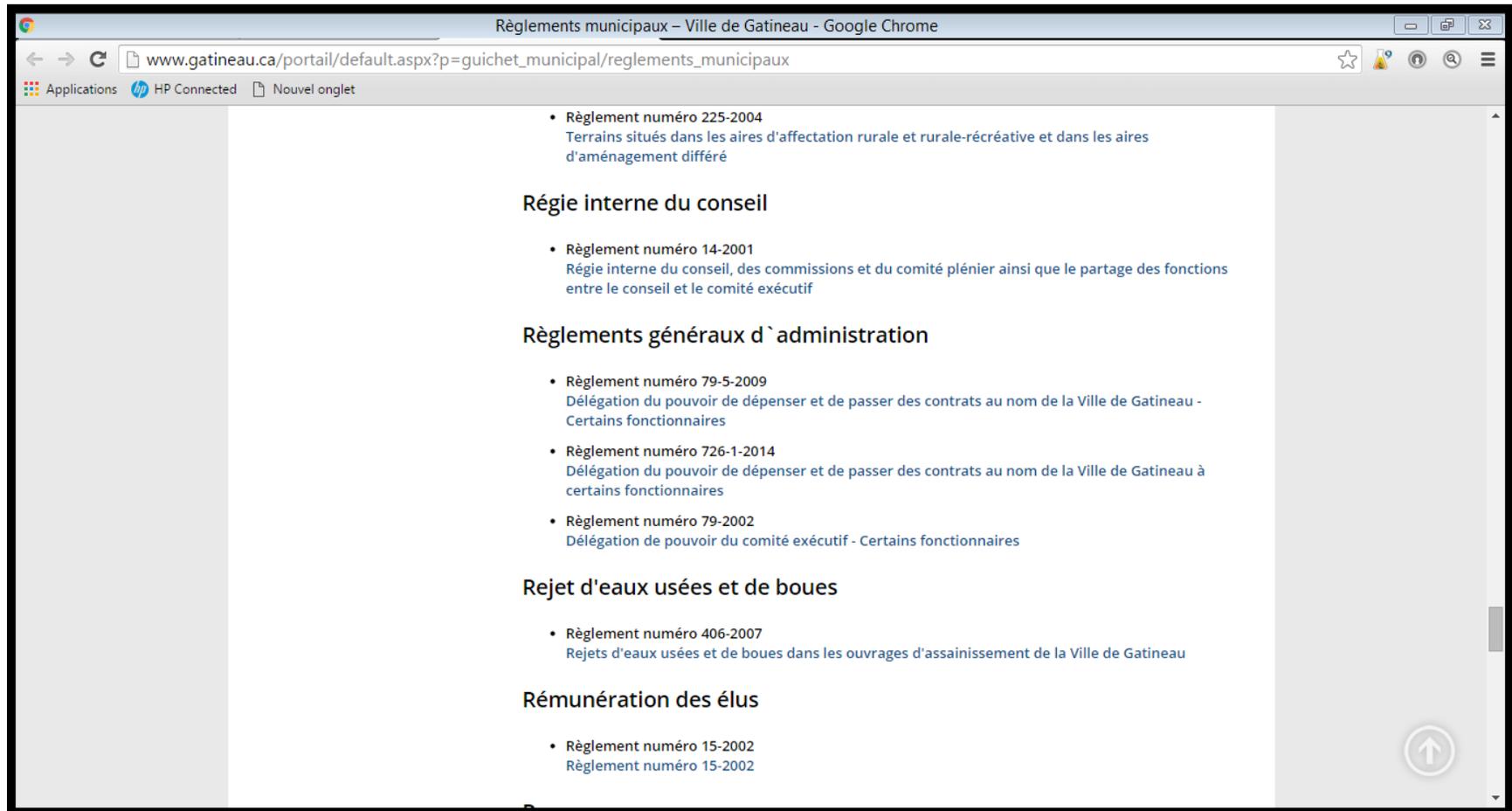
Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

- **Règlement numéro 518-3-2013**
Mise en place de la phase III du programme d'aide financière visant la revitalisation des façades des établissements commerciaux sur le territoire de la ville de Gatineau
- **Règlement numéro 761-2014**
Mise en place du programme rénovation des vieux quartiers de la ville de Gatineau
- **Règlement numéro 605-2008**
Décrétant un programme de revitalisation visant à promouvoir la construction et la rénovation de bâtiments devant abriter des entreprises en informatique au centre-ville de Gatineau
- **Règlement numéro 607-2008**
Décrétant un programme de crédit de taxes foncières pour certaines entreprises sur le territoire de la ville de Gatineau
- **Règlement numéro 518-4-2014**
Décrétant un programme d'aide financière pour la mise en place du patrimoine bâti sur le territoire de la ville de Gatineau
- **Règlement numéro 516-7-2013**
Pour la mise en place de la phase X du programme Rénovation Québec 2013-2014 de la Ville de Gatineau
- **Règlement numéro 496-2008**
Promouvoir la construction domiciliaire dans la partie de son centre-ville identifiée l'île de Hull
- **Règlement numéro 761-1-2015**
Mise en place du programme de Rénovation résidentielle de la ville de Gatineau
- **Règlement numéro 765-2014**
Promouvoir la construction domiciliaire dans la partie de son centre-ville identifiée l'île de Hull
- **Règlement numéro 782-2015**
Décrétant un programme de réhabilitation environnementale des friches industrielles d'une partie de son centre-ville

Protection des boisés

G6 — Règlements municipaux (12/15)



Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

- Règlement numéro 225-2004
Terrains situés dans les aires d'affectation rurale et rurale-récréative et dans les aires d'aménagement différé

Régie interne du conseil

- Règlement numéro 14-2001
Régie interne du conseil, des commissions et du comité plénier ainsi que le partage des fonctions entre le conseil et le comité exécutif

Règlements généraux d`administration

- Règlement numéro 79-5-2009
Délégation du pouvoir de dépenser et de passer des contrats au nom de la Ville de Gatineau - Certains fonctionnaires
- Règlement numéro 726-1-2014
Délégation du pouvoir de dépenser et de passer des contrats au nom de la Ville de Gatineau à certains fonctionnaires
- Règlement numéro 79-2002
Délégation de pouvoir du comité exécutif - Certains fonctionnaires

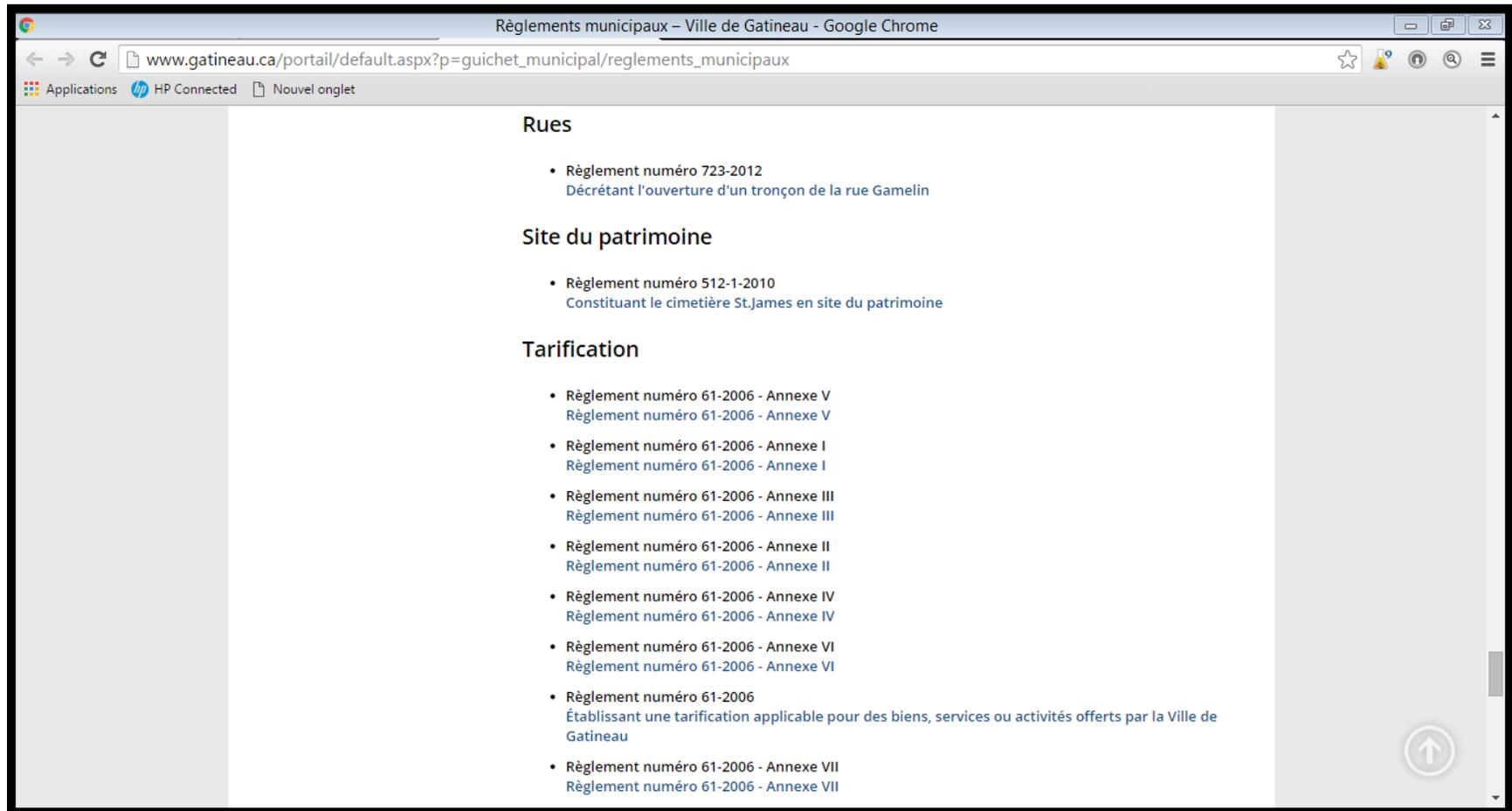
Rejet d'eaux usées et de boues

- Règlement numéro 406-2007
Rejets d'eaux usées et de boues dans les ouvrages d'assainissement de la Ville de Gatineau

Rémunération des élus

- Règlement numéro 15-2002
Règlement numéro 15-2002

G6 — Règlements municipaux (13/15)



Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

Applications HP Connected Nouvel onglet

Rues

- Règlement numéro 723-2012
Décrétant l'ouverture d'un tronçon de la rue Gamelin

Site du patrimoine

- Règlement numéro 512-1-2010
Constituant le cimetière St.James en site du patrimoine

Tarification

- Règlement numéro 61-2006 - Annexe V
Règlement numéro 61-2006 - Annexe V
- Règlement numéro 61-2006 - Annexe I
Règlement numéro 61-2006 - Annexe I
- Règlement numéro 61-2006 - Annexe III
Règlement numéro 61-2006 - Annexe III
- Règlement numéro 61-2006 - Annexe II
Règlement numéro 61-2006 - Annexe II
- Règlement numéro 61-2006 - Annexe IV
Règlement numéro 61-2006 - Annexe IV
- Règlement numéro 61-2006 - Annexe VI
Règlement numéro 61-2006 - Annexe VI
- Règlement numéro 61-2006
Établissant une tarification applicable pour des biens, services ou activités offerts par la Ville de Gatineau
- Règlement numéro 61-2006 - Annexe VII
Règlement numéro 61-2006 - Annexe VII

G6 — Règlements municipaux (14/15)



Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

Applications HP Connected Nouvel onglet

Taxes

- Règlement numéro 783-2015
Décrétant l'imposition et le prélèvement des taxes foncières générales et spéciales et des autres compensations pour le budget de l'année 2016

Territoire agricole

- Règlement numéro 264-2005
Contrôle intérimaire - Détermination des distances séparatrices - Gestion des odeurs en milieu agricole

Travaux municipaux et services publics

- Règlement numéro 316-2006
Établissant les critères de calcul de l'étendue en front des immeubles imposables pour lesquels une taxe d'améliorations locales est prélevée pour payer les travaux municipaux
- Règlement numéro 718-2012
Régissant toutes les interventions sur la propriété de la Ville par les entreprises de télécommunication, de distribution, de transport et d'emmagasiner d'énergie
- Règlement numéro 98-2003
Concernant les ententes relatives à des travaux municipaux
- Règlement numéro 99-2003
Mise en place des services publics

Virage à droite

- Règlement numéro 121-2003
Interdiction - Virage à droite au feu rouge - Certaines intersections

↑

G6 — Règlements municipaux (15/15)

Règlements municipaux – Ville de Gatineau - Google Chrome

www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/reglements_municipaux

Applications HP Connected Nouvel onglet

Vitesse

- Règlement numéro 303-2007 - Annexe I
Règlement numéro 303-2007 - Annexe I
- Règlement numéro 303-2007
Concernant les limites de vitesse sur le territoire de la ville de Gatineau

Services aux citoyens et entreprises ▸ Règlements municipaux

<p>Contactez la Ville de Gatineau</p> <p>En ligne</p> <p>Envoyez-nous un courriel</p> <p>  </p> <p>Téléphone</p> <p>311 ou 819 595-2002 Sans frais : 1 866 299-2002</p> <p>Adresse postale</p> <p>Ville de Gatineau C. P. 1970, succ. Hull Gatineau (Québec) J8X 3Y9 Canada</p>	<p>Sections principales</p> <p>Accueil La Ville et vie démocratique Services aux citoyens et entreprises Culture, loisirs, sports et vie communautaire Routes, stationnement et transport Compostage, recyclage et ordures Sécurité publique Histoire, cartes et statistiques Environnement Santé publique et qualité de vie</p>	<p>Liens additionnels</p> <p>Explorer par sujet Carte du site Index A-Z Exigences techniques Rétroaction sur notre site Web ↕</p>	<p>Sites Web spécialisés</p> <p>Blogue du maire Données ouvertes</p> <p>Partenaires</p> <p>Aéroport exécutif Gatineau-Ottawa Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau Bureau du cinéma et de la télévision Chambre de commerce de Gatineau Développement économique – CLD Gatineau Maison de la culture de Gatineau Société de transport de l'Outaouais Tourisme Outaouais</p>
--	---	--	---

© Ville de Gatineau, 2016. Tous droits réservés. Aide juridique — Accès à la confidentialité

http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=quoi_faire/activites_recreatives_sportives

The screenshot shows the website for the City of Gatineau. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Contacter la Ville de Gatineau', and 'English'. Below this is the city logo and a search bar labeled 'Rechercher'. A news banner below the search bar reads 'Actualité municipale : Un nouveau centre communautaire dans le district de Bellevue'. The main content area is titled 'Activités récréatives et sportives' and features a vertical list of activity categories on the left: 'Activités récréatives et sportives', 'Activités familiales en gymnase', 'Badminton', 'Baignade', 'Baseball', and 'Basketball'. To the right of this list are three image-based activity cards: 'Activités familiales en gymnase' (showing a city skyline at night), 'Badminton' (showing badminton rackets and shuttlecocks), and 'Baignade' (showing people swimming in a pool). The background of the page is a large image of an indoor swimming pool.

G7 — Activités récréatives et sportives (2/4)

The screenshot shows a web browser displaying the website http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=quoi_f. The page title is "Activités récréatives et spor...". The website features a navigation menu on the left and a grid of activity tiles on the right.

Navigation Menu (Left):

- Course
- Danse aérobique latine (Zumba)
- Glisse
- Hockey
- Mini-tennis
- Patinage sur glace
- Planche à roulettes
- Salle d'entraînement
- Soccer
- Tennis
- Volleyball
- Liens connexes**
- Centre de plein air du Lac-Leamy
- Familles et aînés
- Graffitis autorisés
- Nature et plein air
- Parc du Lac-Beauchamp
- Programme Culture et loisirs
- Familles et aînés

Activity Tiles (Right):

- Baignade:** Image of people swimming in a pool.
- Baseball:** Image of a baseball field.
- Basketball:** Image of a basketball.
- Course:** Image of a red running track.
- Danse aérobique latine (Zumba):** Image of a woman in a yellow shirt dancing.
- Glisse:** Image of people on inflatable tubes on a slide.
- Hockey:** Image of a hockey stick.
- Mini-tennis:** Image of a person playing mini-tennis.
- Patinage sur glace:** Image of people ice skating.
- Tennis:** Image of a tennis player on a court.
- Volleyball:** Image of a volleyball net.

G7 — Activités récréatives et sportives (3/4)

The screenshot shows a web browser window with the URL http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?pe=quoi_f and a tab titled "Activités récréatives et spor...". The browser's address bar and navigation icons are visible at the top. The main content area displays a grid of six activity tiles:

- Patinage sur glace**: A grey tile with the text "Patinage sur glace".
- Planche à roulettes**: A dark tile with a photo of a person on a skateboard and the text "Planche à roulettes".
- Salle d'entraînement**: A tile with a photo of gym equipment and the text "Salle d'entraînement".
- Soccer**: A tile with a photo of children playing soccer and the text "Soccer".
- Tennis**: A tile with a photo of a person holding a tennis racket and the text "Tennis".
- Volleyball**: A tile with a photo of hands holding a volleyball and the text "Volleyball".

At the bottom center, there is a vertical banner for the "Centre sportif de Gatineau". The banner includes the text "Centre sportif de Gatineau" written vertically, "HIVER 2016", and several small images showing the interior of the sports center.

G7 — Activités récréatives et sportives (4/4)

The screenshot shows a web browser displaying the website for recreational and sports activities at the Gatineau Sports Center. The browser's address bar shows the URL: http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=quoi_f. The page features a header with the title 'Activités récréatives et sportives au centre sportif de Gatineau' and a navigation breadcrumb: 'Culture, loisirs, sports et vie communautaire > Activités récréatives et sportives'. The main content area is divided into four columns:

- Contactez la Ville de Gatineau**
 - En ligne**: Envoyez-nous un courriel, with social media icons for Facebook, Twitter, and Instagram.
 - Téléphone**: 311 ou 819 595-2002; Sans frais : 1 866 299-2002.
 - Adresse postale**: Ville de Gatineau, C. P. 1970, succ. Hull, Gatineau (Québec) J8X 3Y9, Canada.
- Sections principales**
 - Accueil
 - La Ville et vie démocratique
 - Services aux citoyens et entreprises
 - Culture, loisirs, sports et vie communautaire
 - Routes, stationnement et transport
 - Compostage, recyclage et ordures
 - Sécurité publique
 - Histoire, cartes et statistiques
 - Environnement
 - Santé publique et qualité de vie
- Liens additionnels**
 - Explorer par sujet
 - Carte du site
 - Index A-Z
 - Exigences techniques
 - Rétroaction sur notre site Web ↵
- Sites Web spécialisés**
 - Blogue du maire
 - Données ouvertes
- Partenaires**
 - Aéroport exécutif Gatineau-Ottawa
 - Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau
 - Bureau du cinéma et de la télévision
 - Chambre de commerce de Gatineau
 - Développement économique - CLD Gatineau
 - Maison de la culture de Gatineau
 - Société de transport de l'Outaouais
 - Tourisme Outaouais

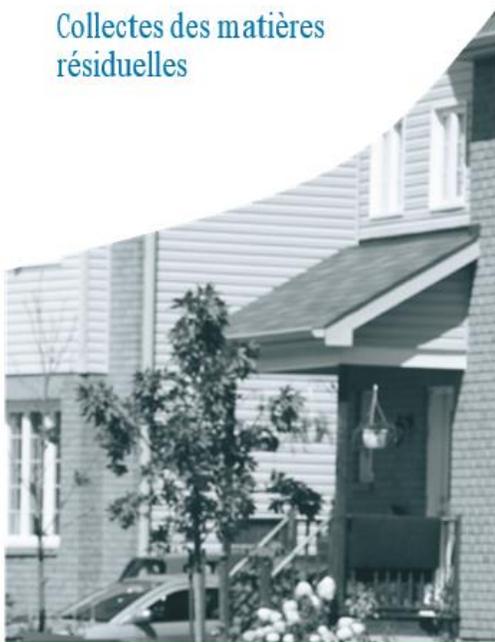
The footer contains the copyright notice: '© Ville de Gatineau, 2016. Tous droits réservés.' and links for 'Avis juridique' and 'Avis sur la confidentialité'. A scroll-to-top button is visible in the bottom right corner.

G8 – Collecte des matières résiduelles (1/2)

Téléchargé le 23 mars 2016 de

http://www.gatineau.ca/docs/guichet_municipal/reglements_municipaux/depliant_collectes_matières_residuelles.fr-CA.pdf

Collectes des matières résiduelles



La Ville de Gatineau collecte les matières recyclables et compostables (incluant les résidus verts), les ordures ménagères ainsi que les encombrants métalliques. Par ailleurs, certaines matières non collectées peuvent être apportées à l'écocentre municipal. C'est le cas par exemple du matériel informatique ou électronique dont on peut aussi se départir dans différents autres points de dépôt sur le territoire.

Obligation de trier et de récupérer

Il est interdit de mettre dans les ordures ménagères : des matières recyclables, des résidus verts, des encombrants métalliques et du matériel informatique ou électronique.

Tout propriétaire d'un bâtiment résidentiel ou à logements multiples doit fournir à ses occupants des contenants d'un volume suffisant pour l'entreposage des matières recyclables entre les collectes ainsi que les outils de collecte appropriés comme prescrit dans le règlement.

Le tableau de la page suivante indique les différentes caractéristiques se rapportant à chaque type de collectes.

Autres précisions

- Les matières résiduelles doivent être déposées au plus tôt à 19 h la veille du jour prévu de la collecte et au plus tard à 7 h le jour de la collecte, à proximité du trottoir, de la bordure ou de l'emprise de la rue. Il est interdit d'obstruer la rue ou le trottoir. Les contenants doivent être remis avant 21 h, le jour de la collecte.

Unités desservies

Tout logement ou toute habitation assujettie au paiement de la taxe municipale de collecte des matières résiduelles est desservi par ce service de collecte.

Tout établissement non résidentiel peut aussi être desservi (à la rue seulement) pour autant qu'il génère six articles d'ordures ménagères ou moins par collecte. Un article est un regroupement de matières résiduelles d'un volume approximatif de 120 litres et d'un poids maximal de 25 kilogrammes.

Application du règlement

Les renseignements présentés dans ce dépliant sont un résumé du Règlement 669-2010. Quiconque contrevient à l'une des dispositions de ce règlement commet une infraction et est passible d'une amende minimale de 200 \$ pour une première infraction. Cependant, l'officier responsable de l'application du règlement remettra au moins trois avis de courtoisie au contrevenant avant de donner un constat d'infraction. En cas de récidive, les amendes minimales sont doublées.

Pour en savoir davantage

N'hésitez pas à communiquer avec le centre de services de votre secteur, à composer le 3-1-1 ou à visiter le www.gatineau.ca

G8 – Collecte des matières résiduelles (2/2)





 Ville de
Gatineau

- En aucun temps, l'entreposage des matières résiduelles entre les collectes ne doit encourager la prolifération de la vermine ou de rongeurs.
- Il est interdit de déposer des matières résiduelles dans un contenant qui appartient à autrui. Il est également interdit de déposer ou d'entreposer des matières résiduelles sur le terrain d'un immeuble dont on n'est ni le propriétaire, ni le locataire, ni l'occupant.
- Il est de plus défendu de renverser ou de fouiller dans les contenants destinés à la collecte des matières résiduelles, sauf pour les représentants de la Ville ou l'entrepreneur.
- Les bacs roulants et les conteneurs fournis par la Ville de Gatineau pour la collecte des matières recyclables ou des matières compostables appartiennent à la Ville. Ils doivent demeurer sur la propriété où ils ont été livrés. Par ailleurs, il est défendu d'altérer ou de détruire un contenant fourni par la Ville.

Centre de services d'Aymer
 115, rue Principale
 Gatineau (Québec)
 J9H 3M2

Centre de services
 de Buckingham
 515, rue Charles
 Gatineau (Québec)
 J8L 2K4

Centre de services de Gatineau
 144, boulevard de l'Hôpital
 Gatineau (Québec)
 J8T 7S7

Ville de Gatineau, février 2011



Centre de services de Hull
 775, boulevard de la Carrière
 Gatineau (Québec)
 J8Y 6V1

Centre de services de Masson-Angers
 57, chemin de Montréal Est
 Gatineau (Québec)
 J8M 1K3

**LA CIRCULATION ET
LE STATIONNEMENT**
RÈGLEMENTATION

Ce dépliant ne comporte que quelques-unes des mesures adoptées, soit celles qui soulèvent le plus de questions de la part des citoyens. Pour en savoir plus, consulter le règlement numéro 300-2006 dans le site Web de la Ville au [gatineau.ca](http://www.gatineau.ca).

La circulation dans les rues

UN RAPPEL AUX AUTOMOBILISTES

- Vous devez respecter en tout temps les voies réservées pendant les heures indiquées.
- Il est interdit de conduire ou de stationner sur un chemin public un véhicule duquel s'échappe de l'huile, de l'essence, de l'antigel, de la boue, de la terre, du gravier, etc.

POUR MAINTENIR DES RUES SÉCURITAIRES

- Vous êtes un amateur de patinage à roulettes ou à glace, un adepte de ski et de planche à roulettes, ou encore vous disposez d'un véhicule assisté, d'un véhicule jouet ou d'une trottinette? N'oubliez pas qu'il est interdit de circuler sur la chaussée,

Le stationnement

LES DISTANCES

- À moins d'une signalisation contraire, vous devez stationner votre véhicule à :
 - au plus 30 centimètres de la bordure la plus rapprochée de la chaussée et dans le même sens que la circulation;
 - plus de cinq mètres d'une borne-fontaine, d'un panneau Arrêt ou Stop, d'une intersection, d'un passage pour piétons et d'un passage à niveau.

HEURES PERMISES

- Il est interdit de stationner votre véhicule plus du double du temps maximum permis au parcomètre ou s'il est hors service ou défectueux.
- Entre 22 h et 7 h, il est interdit de stationner votre véhicule dans le stationnement d'un parc public, d'un centre communautaire ou d'un centre culturel appartenant à la Ville, sauf si une activité spéciale y est prévue.

EN PÉRIODE HIVERNALE

Le stationnement de nuit en période hivernale est autorisé avec un permis général de stationnement de nuit en hiver. Vous pouvez vous procurer ce permis, au coût de 85 \$ pour la saison, dans l'un des centres de services ou à la Section du stationnement, de la brigade scolaire adulte et du contrôle animalier située au 775, boulevard de la Carrière.

Par contre, le stationnement sera interdit pour tous lorsqu'une accumulation de 5 à 10 cm ou plus de neige sera prévue par Environnement Canada. Des avis d'interdiction de stationnement pour tous seront diffusés

LES PLACES RÉSERVÉES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- Veuillez respecter les places de stationnement réservées à l'usage exclusif des personnes handicapées.
- Le détenteur d'une vignette délivrée par les autorités compétentes peut stationner gratuitement son véhicule routier sur une rue pendant un maximum de quatre heures, peu importe les limites de temps ou du tarif affichée :
 - dans tout stationnement à durée limitée et dans tout stationnement contrôlé par un parcomètre;
 - où un horodateur ou tout autre type de dispositif délivrant un permis ou un reçu quelconque est installé.

Veuillez prendre note que ces privilèges ne s'appliquent pas dans les stationnements municipaux et sur les terrains privés qui n'appartiennent pas à la Ville (ex. : université, cégep, etc.).

Permis de stationnement

La Ville offre aux citoyens vivant dans les quartiers où le stationnement sur rue est contrôlé par une signalisation de se prévaloir des permis leur permettant de se soustraire à la réglementation. Ainsi, ils peuvent stationner leur véhicule sur la rue où ils habitent, à une distance d'au plus 100 mètres de la résidence. Il en est de même pour les exploitants de commerces.

G9 – La circulation et le stationnement : réglementation (2/2)



sauf pour traverser la rue.

- Pour éviter d'entraver la circulation des véhicules ou des piétons, veuillez déposer vos objets (déchets, résidus verts, etc.) aux endroits appropriés puisqu'il est interdit de les placer sur la chaussée.

QUELQUES RAPPELS

- Les portières de votre véhicule doivent toujours être verrouillées.
- Trois minutes, c'est le maximum de temps permis pour laisser tourner le moteur d'un véhicule routier lorsqu'il est immobilisé.

par la Ville aux détenteurs de permis abonnés aux avis et dans les médias sociaux. Ils seront également disponibles dans le site Web ou en composant le 311. Lorsqu'un avis sera en vigueur, il sera interdit pour tous de stationner dans les rues du lundi au vendredi, de minuit à 6 h, et du samedi au dimanche, de 3 h à 6 h, et ce, jusqu'à la levée de l'avis. Renseignements : gatineau.ca/stationnementhiver

SUR LE CHEMIN PUBLIC, IL EST INTERDIT

- de vendre un véhicule;
- de laver un véhicule;
- de réparer un véhicule, sauf en cas d'urgence.

gatineau.ca/stationnement



Le fait pour un propriétaire de stationner de déplacer son véhicule sur une partie de la chaussée, soit une chaussée comprise entre leurs deux intersections, ne le soustrait pas aux restrictions de temps contenues au règlement.

G10 – Programme tremplin santé (1/3)

Capture d'écran : 25 mars 2016

http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=quoi_faire/camps_jour/programme_tremplin_sante

Accueil Contacter la Ville de Gatineau English

Rechercher

Explorer par sujet Services en ligne

Actualité municipale : Le schéma d'aménagement et de développement révisé est en vigueur

Programme Tremplin Santé

Camps de jour

Animatrices et animateurs qualifiés

Programme Tremplin Santé

Pour une deuxième année, les camps de jour de la Ville de Gatineau sautent à pieds joints dans de saines habitudes de vie avec le programme Tremplin Santé! Nos animateurs mettront de l'avant une foule d'initiatives qui permettront à vos enfants de « bouger plus et manger mieux »!

Tremplin Santé s'adresse aussi aux parents avec plus de 65 recettes de boîtes à lunch rapides et savoureuses, ainsi que des trucs et des astuces pour intégrer plus facilement l'activité physique et la saine alimentation au quotidien. Notre objectif : vous simplifier la vie tout en faisant vivre à votre enfant un été

À PIEDS JOINTS DANS LES BONNES HABITUDES.
TREMPLIN SANTÉ
À PIEDS JOINTS DANS LES BONNES HABITUDES.

G10 – Programme tremplin santé (2/3)

vous simplifier la vie tout en faisant vivre à votre enfant un été amusant, stimulant et bénéfique pour sa santé!

Merci de soutenir les efforts du camp!

- Assurez-vous que le contenu de la boîte à lunch de votre enfant est nutritif et équilibré, qu'elle contient des collations pour faire le plein d'énergie et une bouteille d'eau.
- Faites en sorte que votre enfant porte des vêtements confortables et des chaussures adaptées qui lui permettent de bouger et de courir facilement.
- Prolongez à la maison les messages sur l'activité physique et la saine alimentation en encourageant votre enfant à participer aux activités proposées par le camp et faites participer toute la famille à l'aventure des saines habitudes de vie!

Pour plus de renseignements, visitez le <http://www.trempainsante.ca/accueil>.

Source : Tremplin Santé

Culture, loisirs, sports et vie communautaire > Camps de jour > Programme Tremplin Santé

<p>Contactez la Ville de Gatineau</p> <p>En ligne</p> <p>Envoyez-nous un courriel</p> <p>  </p> <p>Téléphone</p> <p>311 ou 819 595-2002</p> <p>Sans frais : 1 866 299-2002</p>	<p>Sections principales</p> <p>Accueil</p> <p>La Ville et vie démocratique</p> <p>Services aux citoyens et entreprises</p> <p>Culture, loisirs, sports et vie communautaire</p> <p>Routes, stationnement et transport</p> <p>Compostage, recyclage et ordures</p>	<p>Liens additionnels</p> <p>Explorer par sujet</p> <p>Carte du site</p> <p>Index A-Z</p> <p>Exigences techniques</p> <p>Rétroaction sur notre site Web </p>	<p>Sites Web spécialisés</p> <p>Blogue du maire</p> <p>Données ouvertes</p> <p>Partenaires</p> <p>Aéroport exécutif Gatineau-Ottawa</p> <p>Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau</p>
--	--	--	--

G10 – Programme tremplin santé (3/3)

http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=quoi_f

Programme Tremplin Santé...

Pour plus de renseignements, visitez le <http://www.treplinsante.ca/accueil>.

Source : Tremplin Santé

Culture, loisirs, sports et vie communautaire > Camps de jour > Programme Tremplin Santé

Contactez la Ville de Gatineau

En ligne

Envoyez-nous un courriel

[f](#) [t](#) [i](#)

Téléphone

311 ou 819 595-2002
Sans frais : 1 866 299-2002

Adresse postale

Ville de Gatineau
C. P. 1970, succ. Hull
Gatineau (Québec) J8X 3Y9
Canada

Sections principales

Accueil
La Ville et vie démocratique
Services aux citoyens et entreprises
Culture, loisirs, sports et vie communautaire
Routes, stationnement et transport
Compostage, recyclage et ordures
Sécurité publique
Histoire, cartes et statistiques
Environnement
Santé publique et qualité de vie

Liens additionnels

Explorer par sujet
Carte du site
Index A-Z
Exigences techniques
Rétroaction sur notre site Web

Sites Web spécialisés

Blogue du maire
Données ouvertes

Partenaires

Aéroport exécutif Gatineau-Ottawa
Bureau de l'ombudsman de la Ville de Gatineau
Bureau du cinéma et de la télévision
Chambre de commerce de Gatineau
Développement économique – CLD Gatineau
Maison de la culture de Gatineau
Société de transport de l'Outaouais
Tourisme Outaouais

© Ville de Gatineau, 2016. Tous droits réservés. [Avis juridique](#) [Avis sur la confidentialité](#)

SHANNON (S)

S1 – Page d'accueil (1/10)

Capture d'écran : 29 mars 2016

<http://shannon.ca/site.asp>

Diaporama

SERVICES MUNICIPAUX LIENS UTILES EN AFFAIRES CONTACTEZ-NOUS ENGLISH

Forever
SHANNON
Pour la Vie

À consulter

- [Accueil](#)
- [Événements](#)
- [Actualités](#)
- [Cartes et localisation](#)
- [Avis publics](#)
- [Comité consultatif de la Famille et des aînés](#)
- [Énergie Shannon](#)
- [Livre des Règlements municipales](#)
- [Location de salles municipales](#)
- [Organigramme](#)

Bienvenue sur notre site

BUREAU MUNICIPAL

Nouvelle page Facebook

Suivez-nous sur la **NOUVELLE PAGE FACEBOOK** de la Municipalité
<https://www.facebook.com/Municipalité-de-Shannon-157363121.../>

Pour rester informés, rejoignez-nous dès maintenant!

VENEZ EN DÉCOUVRIR D'AVANTAGE SUR L'HISTOIRE DE SHANNON

LES PONTS ET VOIES FERRÉES

Le Conseil local du patrimoine et la Société Historique de Shannon vous invitent à une deuxième soirée découverte sur l'histoire de Shannon.

Venez vous joindre à nous afin de découvrir des histoires locales et de longue date sur les défis rencontrés par ceux qui ont tenté de réaliser la liaison des rives nord et sud de la rivière Jacques-Cartier.

En primeur

30 novembre 2015

[Discours - Situation financière 2015](#)

[Faites-nous part d'une actualité](#)

[Faites-nous part d'un événement](#)

S1 – Page d'accueil (2/10)

Diaporama

[Permis et certificats](#)
[Politique d'accès à l'information](#)
[Politique de gestion contractuelle](#)
[Politique sur l'affichage](#)
[Procès-verbaux](#)
[Vidange de fosses septiques](#)
Demande en ligne
[Commentaires](#)
[Appréciation du site](#)

Outils
[Envoyer à un ami](#)
[Recevez gratuitement nos actualités par courriel](#)

Quand : jeudi 28 avril 2016 à 18 h 30
 Lieu : Centre communautaire de Shannon, 75, chemin de Gosford
 Un café irlandais et des pâtisseries vous seront offerts sur place.

Avez-vous des photos d'enfants de Shannon? Si oui, si vous plaît apportez-les! La Société Historique de Shannon et le Conseil du patrimoine local préservent et sauvegardent les photos et ils vont travailler pour les numériser lors de la soirée d'information et vous les retournera immédiatement. Merci!

**COME AND DISCOVER MORE ABOUT THE HISTORY OF SHANNON
 BRIDGES AND RAILWAYS**

The Local Heritage Council and the Shannon Historical Society once again invite you to attend a historical evening.

Please join us to hear longstanding local stories and learn of the challenges facing those who stroved to connect the north and south banks of the Jacques-Carrier River.

When : Thursday, April 28th, 2016 at 6:30 p.m.

Where : Shannon Community Centre, 75 Gosford Road

Free Irish coffee and sweets will be served. We hope to see you there!

Do you have any photos of Shannon's early days? If so, please bring them along! The Shannon Historical Society and the Local Heritage Council are preserving and safeguarding any pictures you may have and will be working to scan your pictures during the information evening and return them to you immediately. Thank you in advance.

CHALET DES SPORTS

Veuillez prendre note que le Chalet des sports est dorénavant fermé pour le reste de la saison hivernale.

Au plaisir de vous retrouver en décembre !

CENTRE COMMUNAUTAIRE

Il est temps de vous inscrire au prochain cours de Zumba.

S1 – Page d'accueil (3/10)

Diaporama



COURS PRINTEMPS 2016

Horaire	Lundi de 19h à 20h	Mercredi de 19h à 20h
Début	14 mars 2016	16 mars 2016
Résidents	1 x sem. 65 \$	2x sem. 104 \$
Non-résidents	1x sem. 97 ⁰⁰ \$	2x sem. 156 \$
Durée	8 semaines	
Endroit	Centre communautaire (75 chemin de Gosford)	
Période d'inscription	Le 14 et 16 mars à 18h (minimum de 15 inscriptions)	
Information	418 844-1085	

Note: Il n'y aura pas de cours le 28 mars, celui-ci sera reporté au 9 mai 2016.

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE

S1 – Page d'accueil (4/10)

Diaporama

Nouvelle politique de prêts

À partir du mardi 5 avril 2016, vous pourrez emprunter:

- 6 livres
- 2 périodiques
- 1 disque de musique
- 1 DVD
- 1 CD-ROM



Atelier de scrapbooking

Viens bricoler ce beau bouquet pour la fête des Mères

Pour qui : les jeunes de 6 ans et plus

Où : à la bibliothèque municipale

Quand : le samedi 23 avril 2016

Coût : 5,00 \$ par personne

Heure : 10 h 30

Apporte quelques photos pour ton projet

Matériel fourni
Inscription et paiement obligatoires avant le 16 avril
Place payée, place réservée
Maximum de 20 places

Pour informations : 418-641-5622



CENTRE DE LA FAMILLE VALCARTIER

S1 – Page d'accueil (5/10)

The image shows a web browser window displaying a promotional poster for a 'DISCO DE PÂQUES' event. The browser's address bar shows 'http://shannon.ca/site.asp' and the page title is 'Municipalité de Shannon'. The poster is purple with white and yellow text and features illustrations of four white rabbits. The event is scheduled for Friday, April 1st, from 19h to 21h at the Centre de la Famille Valcartier. The participation fee is 4\$. A menu titled 'CANTINE' lists items like Choclat, Breuvage, Ring Pop, Boite à popo, Chips, and Pup com. The poster also includes an 'AVIS AUX PARENTS' section and contact information for the Centre de la Famille Valcartier.

Diaporama

DISCO DE PÂQUES

maternelle à la 8^e année

Le vendredi 1^{er} avril
19 h à 21 h
Centre de la Famille Valcartier

4\$

CANTINE
Choclat : 1 \$
Breuvage : 1 \$
Ring Pop : 1 \$
Boite à popo : 1 \$
Chips : 0,25 \$
Pup com : 1 \$

JEUX
MUSIQUE
PRIX DE PARTICIPATION

Activité de financement pour les adolescents de la communauté.

Animation organisée par le comité CRASH (jeunes bénévoles âgés de 12 à 17 ans supervisés par les intervenants jeunesse du Centre de la Famille Valcartier).

Des employés supervisent cette activité.

AVIS AUX PARENTS
Pour la soirée, nous demandons de l'aide de parents bénévoles pour la surveillance. Si V.P. confirmez votre présence au 418 844-6050, votre aide nous apprécie.

Si vous désirez simplement accompagner vos enfants, vous n'avez pas besoin de confirmer.

Il est obligatoire de venir chercher vos enfants en fin de soirée et d'attendre dans la Cantine pour qu'ils puissent quitter la fête en toute sécurité.

Centre de la Famille Valcartier
INFORMATION
Équipe jeunesse 418 844-6050
Venez nous pas à confirmer la présence de vos enfants.

S1 – Page d'accueil (6/10)

Diaporama

LA VIE MILITAIRE
— entre 2 bouchées —
*** X ***

13 AVRIL, 18 h
Momento Restaurant Bistro
2480, Chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1V 1T6

Venez rencontrer des gens qui vivent et comprennent votre réalité de la vie militaire. Partagez vos expériences et vos trucs, tout en découvrant de nouveaux restaurants de la ville de Québec. Karine vous accueillera dès votre première rencontre.

Les rencontres sont réservées aux adultes. Contactez-nous si vous vivez une absence et avez besoin d'un service de garde.

Chacun paie son repas.

INSCRIPTION avant le 11 avril
Karine Goulet
karine.goulet@forces.gc.ca
418 844-8060
sans frais : 1 877 844-8060

Centre Famille Valcartier

MRC DE LA JACQUES-CARTIER

ON A UN EMPLOI POUR TOI

S1 – Page d'accueil (7/10)

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <http://shannon.ca/site.asp>. The page features a blue background with several promotional banners. On the left, a vertical banner shows a stone wall with the word "Diaporama" written vertically. The main content area includes a large banner for a job fair: "RENDEZ-VOUS DE L'EMPLOI DE LA JACQUES-CARTIER AU CENTRE DE LA FAMILLE VALCARTIER" with the headline "ON A UN EMPLOI POUR TOI! UNE TRENTAINE D'EMPLOYEURS 400 POSTES DISPONIBLES". The event is scheduled for "LE JEUDI 7 AVRIL 2016 DE 15 H À 20 H" at the "CENTRE DE LA FAMILLE VALCARTIER, Édifice 93, rue Vanier, Shannon". Logos for the Government of Quebec, the NRC, and the local fire service are present. Below this is a banner for the "SERVICE DES INCENDIES SAINT-GABRIEL-DE-VALCARTIER" announcing a "BRUNCH BÉNÉFICE" on "Dimanche le 3 avril de 9h à 12h" at the "centre communautaire, 1743 Boul. Valcartier". It notes that profits will go to "Leucan" and "Au service des enfants et aux familles d'enfants". On the right, a vertical banner shows a scenic view of a river flowing through a forested area.

S1 – Page d'accueil (8/10)

Diaporama

atteints de cancer

Si vous ne pouvez pas être présents au brunch et que vous désirez offrir un don, vous pouvez le faire à la municipalité du 4 au 18 avril, pendant les heures d'ouverture. Reçu impôt pour dons 20 \$ et plus

Pour plus d'information
directeursisgdbv@videotron.ca

PARCOURS EN
DÉFI
TÊTES
RASÉES
leucan

Défi têtes rasées 2016
Votre tête vaut plus que vous pensez!
Partenaire de Leucan

SERVICE DES LOISIRS COMMUNAUTAIRE BASE VALCARTIER

JOURNÉE DES DÉCOUVERTES ARTISTIQUES
SAMEDI
16 AVRIL 2016

S1 – Page d'accueil (9/10)

Diaporama

16 ans et +
Centre communautaire (bât. 93)
PSL 15 \$ / atelier NPSL 19 \$ / atelier

9 h 30 à 12 h activités au choix :
• Peinture (atelier toile blanche)
• Danse «Swing»
• Chant

13 h à 15 h 30 activités au choix :
• Gumboot
• Décoration de gâteau
• Création théâtre

Inscrivez-vous avant le 4 avril
INFO : 418 844-5000, # 5226

Service des loisirs communautaires
BASE VALCARTIER

Cahier spécial
Camp de jour

2016
PRINTEMPS-ÉTÉ
Programme des LOISIRS

INSCRIPTION
EN LIGNE
DÈS 18 H

S1 – Page d'accueil (10/10)

Diaporama

Cahier spécial
Camp de jour

2016
PRINTEMPS-ÉTÉ
Programme des LOISIRS

INSCRIPTION EN LIGNE DÈS 18 H

OUVERT AU GRAND PUBLIC PARTENAIRE : VILLE DE SHANNON

Rejoignez-vous à notre page facebook
www.facebook.com/LOISIRSVLCARTIER

Ces informations sont disponibles en français et en anglais aussi.
Pour le télécharger le télécharger en français ou en anglais allez sur
www.bk.cfpsa.com/vlcartierpub

INSCRIPTION PRINTEMPS : le 21 mars, dès 18 h, jusqu'au 27 mars 2016

INSCRIPTION CAMP DE JOUR : le 4 avril, dès 18 h, jusqu'au 1^{er} mai 2016

INSCRIPTION ÉTÉ (Hockey, Ringette, Natation) : le 24 mai 2016, dès 18 h

Service des loisirs communautaires
BASE V.L.CARTIER

S2 — Nos coordonnées (1/2)

Capture d'écran : 29 mars 2016

<http://shannon.ca/fr/site.asp?page=formulaire&nIDFormulaire=241>

The screenshot shows the website for the Municipality of Shannon. At the top, there is a navigation bar with the following items: SERVICES MUNICIPAUX, LIENS UTILES, EN AFFAIRES, CONTACTEZ-NOUS, and ENGLISH. Below this is a large banner image of a modern building with a large window. In the center of the banner is the logo for Shannon, which features a crest with a bell and the text "Forever SHANNON Pour la Vie".

On the left side of the banner, there is a vertical label "Diaporama". Below the banner, there are three main content areas:

- À consulter** (To consult): A list of links including Accueil, Événements, Actualités, Cartes et localisation, Avis publics, Comité consultatif de la Famille et des aînés, Énergie Shannon, Livre des Règlements, Location de salles municipales, and Organigramme.
- Contactez-nous** (Contact us): A section titled "Nos coordonnées" (Our coordinates) providing the address (50, rue St-Patrick, Shannon (Québec) G0A 4N0), phone number (418 844-3778), fax number (418 844-2111), and email (municipalite@shannon.ca). It also lists regular opening hours: Monday to Friday 8:30 - 12 h, Monday to Thursday 13 h - 16 h 30, and Friday 13 h - 16 h. A red box highlights "POUR TOUTE URGENCE Incluant les travaux publics : Tél.: 418 844-0911".
- En primeur** (In preview): A section titled "14 mars 2016" with links for "Communiqué - Horaire des tirs de la Base Valcartier pour mars 2016", "Faites-nous part d'une actualité", and "Faites-nous part d'un événement".

S2 — Nos coordonnées (2/2)

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Nos coordonnées' page of the Municipality of Shannon. The page is divided into three main vertical sections: a left sidebar with navigation links, a central content area with contact details, and a right sidebar with news and utility links. The background features a scenic image of a rocky river.

Navigation Sidebar (Left):

- Accueil
- Événements
- Actualités
- Cartes et localisation
- Avis publics
- Comité consultatif de la Famille et des aînés
- Énergie Shannon
- Livre des Règlements
- Location de salles municipales
- Organigramme
- Permis et certificats
- Politique d'accès à l'information
- Politique de gestion contractuelle
- Politique sur l'affichage
- Procès-verbaux
- Vidange de fosses septiques
- Demande en ligne**
- Commentaires
- Appréciation du site

Central Content Area:

Nos coordonnées

Municipalité de Shannon - Hôtel de Ville
 50, rue St-Patrick, Shannon (Québec)
 G0A 4N0
 Tél.: 418 844-3778
 Fax: 418 844-2111
 Courriel : municipalite@shannon.ca

Heures d'ouverture régulières
 Lundi au vendredi : 8 h 30 - 12 h
 Lundi au jeudi: 13 h - 16 h 30
 Vendredi: 13 h - 16 h

POUR TOUTE URGENCE
Incluant les travaux publics :
Tél.: 418 844-0911

Service des Incendies
 (en dehors des urgences)
 Tél.: 418 844-3389 ou 418 844-3778

Service de la Culture, des Loisirs et de la Vie communautaire
 75, chemin de Gosford
 Tél.: 418 844-1085
loisirs@shannon.ca

Bibliothèque municipale
 40, rue Saint-Patrick
 Tél.: 418 844-1622
bibliotheque@shannon.ca

Chalet des sports
 Tél.: 418 844-2751

Contactez-nous

Right Sidebar:

- 14 mars 2016
- [Communiqué - Horaire des tirs de la Base Valcartier pour mars 2016](#)
- [Faites-nous part d'une actualité](#)
- [Faites-nous part d'un événement](#)
- Outils**
- [Envoyer à un ami](#)
- [Recevez gratuitement nos actualités par courriel](#)

S3 — Livre des règlements (1/4)

Capture d'écran : 29 mars 2016

<http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nIDElement=3308>

The screenshot shows the website for the Municipality of Shannon. The page is titled "Livre des Règlements" (Book of Regulations). The main content area contains the following text and links:

À consulter

Vous pouvez consulter maintenant tous les règlements municipaux en vigueur à la Municipalité. Cliquez simplement sur le règlement qui vous intéresse.

- [Règlement sur le déneigement et l'entretien de certaines voies publiques dans le secteur de Courcelette et taxe spéciale \(266\)](#)
- [Règlement décrétant une taxe spéciale pour le secteur des logements familiaux pour l'entretien de diverses infrastructures \(267\)](#)
- [Règlement sur les dérogations mineures \(280\) - Formulaire](#)
- [Règlement sur la taxe spéciale concernant l'éclairage public \(PMQ\) \(302\)](#)
- [Règlement sur les projets particuliers d'urbanisme \(308\)](#)
- [Règlement établissant le caractère patrimonial et historique de l'école du](#)

On the right side, there is a section titled "En primeur" (In preview) with the date "30 novembre 2015" and links for "Discours - Situation financière 2015", "Faites-nous part d'une actualité", and "Faites-nous part d'un événement".

On the left side, there is a vertical menu titled "À consulter" with links for: Accueil, Événements, Actualités, Cartes et localisation, Avis publics, Comité consultatif de la Famille et des aînés, Énergie Shannon, Livre des Règlements, Location de salles municipales, and Organigramme.

S3 — Livre des règlements (2/4)

http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nID=Elen Municipalité de Shannon - ...

Diaporama

[Permis et certificats](#)
[Politique d'accès à l'information](#)
[Politique de gestion contractuelle](#)
[Politique sur l'affichage](#)
[Procès-verbaux](#)
[Vidange de fosses septiques](#)

Demande en ligne

[Commentaires](#)
[Appréciation du site](#)

[Règlement établissant le caractère patrimonial et historique de recolle du 4ème rang de Shannon \(318\)](#)
[Règlement sur le tarif relatif à l'opération du centre de traitement des appels d'urgence 911 \(329\)](#)
[Règlement sur l'accès à la propriété \(336\)](#)
[Règlement sur les PIA \(341\) Formulaire](#)
[Règlement concernant la Cour municipale de Saint-Raymond \(346\)](#)
[Plan d'urbanisme \(348\)](#)
[Règlement sur la construction \(349\)](#)
[Règlement de lotissement \(350\)](#)
[Règlement de zonage \(352\)](#)
[Règlement de zonage \(352, Grilles de spécifications\)](#)
[Règlement de zonage \(352, Usages\)](#)
[Règlement de zonage \(352, plans, voir section service de l'Urbanisme\)](#)
[Règlement sur le Fonds local réservé à la réfection et l'entretien de certaines voies publiques \(373\)](#)
[Règlement décrétant l'imposition d'une taxe aux fins de financement des centres d'urgence 9-1-1 \(380\)](#)
[Règlement prescrivant certaines modalités relatives aux matières résiduelles \(382\)](#)
[Règlement sur les ententes relatives aux travaux municipaux \(385\)](#)
[Règlement sur le traitement des élus municipaux \(386\)](#)
[Règlement sur les limites de vitesse \(394\)](#)
[Règlement décrétant l'imposition d'une taxe de secteur pour l'aménagement et l'entretien de la rue Kilkenny et créant une réserve à cette fin \(397\)](#)
[Règlement sur le comité consultatif de la famille et des aînés \(401\)](#)
[Règlement sur les fosses septiques et de rétention \(404\)](#)
[Règlement sur les règles de fonctionnement des séances du Conseil \(405\)](#)
[Règlement sur la salubrité, l'occupation et l'entretien des bâtiments \(407\)](#)

Outils

[Envoyer à un ami](#)
[Recevez gratuitement nos actualités par courriel](#)



S3 — Livre des règlements (3/4)

Diaporama

[Règlement pourvoyant au financement de la construction d'une centrale hydroélectrique et décrétant un emprunt et une dépense de 17M\\$ en conséquence \(408\)](#)

[Règlement sur les colporteurs \(411\)](#)

[Règlement sur les nuisances \(412\)](#)

[Règlement sur le stationnement \(413\)](#)

[Règlement sur la sécurité, la paix et l'ordre dans les endroits publics \(414\) - Formulaire pour activité publique](#)

[Règlement sur les soupapes de sûreté \(415\)](#)

[Règlement sur l'eau potable \(416\)](#)

[Règlement sur l'éthique et la déontologie des employés municipaux \(420\)](#)

[Règlement sur les plans d'aménagements d'ensemble \(425\) / Formulaire](#)

[Règlement sur la possession d'animaux \(433\)](#)

[Règlement sur l'énergie et les télécommunications \(434\) - Annexe](#)

[Règlement sur le fonds de roulement \(436\)](#)

[Règlement sur la sécurité incendie \(442\)](#)

[Règlement sur le comité consultatif d'urbanisme \(446\)](#)

[Règlement sur le conseil local du patrimoine \(450\)](#)

[Règlement sur les alarmes incendie \(451\)](#)

[Règlement sur la circulation des véhicules hors route \(465\) - Plan - Sentiers : Motoneiges et VTT](#)

[Règlement sur l'éthique et la déontologie des élus municipaux \(467\)](#)

[Règlement sur la circulation des véhicules routiers, la sécurité des piétons et cyclistes et la tranquillité des secteurs résidentiels \(475\)](#)

[Règlement sur le déneigement \(477\)](#)

[Règlement sur le conseil d'administration de Shannon Vision inc. \(484\)](#)

[Règlement sur l'administration \(486\)](#)

[Règlement sur l'occupation et l'utilisation du domaine public municipal \(488\)](#)

S3 — Livre des règlements (4/4)

Diaporama

[Règlement sur la sécurité incendie \(442\)](#)

[Règlement sur le comité consultatif d'urbanisme \(446\)](#)

[Règlement sur le conseil local du patrimoine \(450\)](#)

[Règlement sur les alarmes incendie \(451\)](#)

[Règlement sur la circulation des véhicules hors route \(465\) - Plan - Sentiers : Motoneiges et VTT](#)

[Règlement sur l'éthique et la déontologie des élus municipaux \(467\)](#)

[Règlement sur la circulation des véhicules routiers, la sécurité des piétons et cyclistes et la tranquillité des secteurs résidentiels \(475\)](#)

[Règlement sur le déneigement \(477\)](#)

[Règlement sur le conseil d'administration de Shannon Vision inc. \(484\)](#)

[Règlement sur l'administration \(486\)](#)

[Règlement sur l'occupation et l'utilisation du domaine public municipal \(488\)](#)

[Règlement sur l'identification de la lanque anglaise au patrimoine culturel municipal \(496\)](#)

[Règlement sur les comités consultatifs du Winterfest, du Sumerfest, de l'Halloween et sur la gestion des événements spéciaux \(497\)](#)

[Règlement sur l'utilisation extérieure des pesticides et des matières fertilisantes \(500\)](#)

[Règlement précisant les conditions d'émission de permis dans certaines zones où l'occupation du sol est soumise à des risques d'érosion accentués ou à de fortes pentes \(505\)](#)

[Règlement décrétant la création d'une réserve financière pour les dépenses en infrastructure du secteur Courcelette \(507\)](#)

[Règlement sur l'identification de la culture irlandaise au patrimoine culturel municipal \(508\)](#)

[Règlement établissant les taux de taxes, les frais et la tarification des services pour l'exercice financier 2015 \(511\)](#)

S4 — Régie régionale de gestion des matières résiduelles (1/4)

Capture d'écran : 29 mars 2016

<http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nIDElement=3183>

The screenshot shows a web browser window displaying the website for the Municipality of Shannon. The browser's address bar shows the URL: <http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nIDElement=3183>. The website has a blue header with navigation links: SERVICES MUNICIPAUX, LIENS UTILES, EN AFFAIRES, CONTACTEZ-NOUS, and ENGLISH. Below the header is a large banner featuring the Shannon logo, which includes a crest and the text "Forever SHANNON Pour la Vie". To the left of the banner is a vertical label "Diaporama". Below the banner, there are three main content areas. On the left is a "À consulter" menu with links: Accueil, Événements, Actualités, Cartes et localisation, Avis publics, Comité consultatif de la Famille et des aînés, Énergie Shannon, Livre des Règlements, Location de salles municipales, and Organigramme. The central area is titled "Liens utiles" and contains the text "Régie régionale de gestion des matières résiduelles" and a link to "GUIDE DU CITOYEN SUR LA GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES". A note below the link states: "*Ce guide est uniquement disponible en français." Below this is a sub-section titled "Rappel concernant la disposition des bacs" with a graphic that says "COMMENT PLACER LES BACS ROUILLANTS". On the right is an "En primeur" section with the date "14 mars 2016" and links for "Communiqué - Horaire des tirs de la Base Valcartier pour mars 2016", "Faites-nous part d'une actualité", and "Faites-nous part d'un événement". The background of the website features a photograph of a red building with a green roof and a blue bench in the foreground.

S4 — Régie régionale de gestion des matières résiduelles (2/4)

Diaporama

[Permis et certificats](#)
[Politique d'accès à l'information](#)
[Politique de gestion contractuelle](#)
[Politique sur l'affichage](#)
[Procès-verbaux](#)
[Vidange de fosses septiques](#)

Demande en ligne

[Commentaires](#)
[Appréciation du site](#)

LES BACS ROULANTS POUR LA COLLECTE

- Ne jamais déposer de matières à côté des bacs roulants sauf lors des collectes spéciales (sapins de Noël, collecte des monstres ménagers et collecte des herbes et feuilles).
- Placer le ou les bacs en bordure de rue après 18 h la veille du jour de la collecte ou le matin même avant 6 h.
- Si les bacs ne sont pas bien disposés et utilisés, ils ne seront pas vidés de leur contenu.

Merci de votre collaboration.

À NE PAS FAIRE

Régie régionale de gestion des matières résiduelles de Portneuf
www.laregieverte.ca

Calendrier des collectes 2016: cliquez [ici](#).

Outils

[Envoyer à un ami](#)
[Recevez gratuitement nos actualités par courriel](#)

S4 — Régie régionale de gestion des matières résiduelles (3/4)

Diaporama

[À mettre ou ne pas mettre dans le bac de recyclage](#)

[Demande de bac de recyclage](#)

Pour plus d'informations: [Régie régionale de gestion des matières résiduelles de Portneuf](#)

SERVICE DE RÉCUPÉRATION

La Régie régionale de gestion des matières résiduelles de Portneuf invite les contribuables à profiter d'un service de récupération à ses lieux d'enfouissement sanitaire situés au 1304, chemin du Site à Neuville et au 590, chemin Bourglouis à Saint-Raymond. Un tel service est également offert à la Ressourcerie de Portneuf située au 736 rue Principale à Saint-Marc-des-Carrières.

PEINTURE

Produits acceptés:
Peinture, teinture, peinture à métal, vernis, époxy, laque, peintures d'aluminium, protecteur à bois, à maçonnerie et peinture en aérosol.

Produits refusés:
Solvant, adhésifs, goudron, peinture granulaire, peinture industrielle, peinture automobile, peinture de signalisation, peinture à usage artistique ainsi que tous les produits qui ne sont pas dans leur contenant d'origine.

HUILES USAGÉES

Produits acceptés:
Les huiles d'origine minérale, synthétique ou végétale qui sont commercialisées dans des contenants de 50 litres ou moins et qui sont destinées soit à la lubrification, soit à l'isolation ou au transfert de chaleur dans des véhicules ou équipements motorisés, soit au fonctionnement des systèmes hydrauliques ou de transmission y compris les aérosols, d'un format de 50 litres ou moins et qui sont utilisés pour la commercialisation. Tous les filtres utilisés soit pour les systèmes de chauffage au mazout léger et diésel ainsi que les contenants d'huile vides.

Produits refusés:
Huile végétale ayant servie à la cuisson (huile de pommes de terre frites).

S4 — Régie régionale de gestion des matières résiduelles (4/4)

Diaporama

http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nID=Ele... Municipalité de Shannon - ...

Toutes les bouteilles de propane dont la date est expirée.

PNEUS
(sauf Ressourcerie)

Tous les pneus usagés d'une hauteur maximale de 48 pouces (sans jante).

PILES SÈCHES

Note: Les piles peuvent également être récupérées dans la majorité des écoles.

LISTE DES MATIÈRES RECYCLABLES

Bac de récupération Matières acceptées

NOTE IMPORTANTE : Les bacs de récupération (sous verre) appartiennent à l'entrepreneur. Ils doivent demeurer à l'adresse citée et être reliés uniquement pour les matières recyclables. Toute modification ou altération à ces bacs seront facturés aux contrevenants.

PAPIER ET CARTON

- journaux, circulaires, revues
- les livres, enveloppes et sacs de papier
- livres, manuels et télédirectoires
- morceaux de carton
- boîtes de carton
- boîtes d'œufs
- cartons de lait et de jus à partir
- cartons alimentaires (type "Tetra Pak")

PLASTIQUE

- bouteilles, contenants et emballages de produits à usage domestique, de commerce de détail d'hygiène personnelle et d'entretien ménager identifiés par un de ces symboles:
- bouchons et couvercles
- sacs et pellicules d'emballage
- déchets agricoles
- contenants d'huile végétale avec les bouchons cassés

VERRE

- bouteilles et pots, peu importe la couleur

MÉTAL

- papier et contenants d'aluminium
- boîtes et canettes d'aluminium
- boîtes de conserve
- bouchons et couvercles

S5 — Parc et Chalet des sports de Shannon (1/2)

Capture d'écran : 30 mars 2016

<http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nIDElement=2357>

The screenshot shows a web browser window displaying the Shannon Municipal website. The page features a navigation menu at the top with links for 'SERVICES MUNICIPAUX', 'LIENS UTILES', 'EN AFFAIRES', 'CONTACTEZ-NOUS', and 'ENGLISH'. A central banner displays the 'Forever SHANNON Pour la Vie' logo against a background of a forest and a river. Below the banner, there are three main content areas:

- À consulter** (left sidebar): A list of links including Accueil, Événements, Actualités, Cartes et localisation, Avis publics, Comité consultatif de la Famille et des aînés, Énergie Shannon, Livre des Règlements, Location de salles municipales, and Organigramme.
- Services municipaux** (center): A section titled 'Parc et Chalet des Sports de Shannon' with the following text:

Vous aimez patiner, glisser ou faire du ski de fond et raquettes?

Le chalet des Sports est maintenant ouvert pour la nouvelle saison hivernale, et ce, jusqu'à ce que la température nous le permet.

Avec ses grandes fenêtres panoramiques face à l'anneau de glace et la patinoire, c'est l'endroit idéal pour mettre vos patins et bottes de ski avant d'utiliser les pistes ou simplement pour vous reposer et vous réchauffer devant le foyer. Tous sont les bienvenus.

Vous retrouverez également à cet endroit des machines distributrices, des patins à emprunter et des raquettes au coût de
- En primeur** (right sidebar): A section titled '30 novembre 2015' with links for 'Discours - Situation financière 2015', 'Faites-nous part d'une actualité', and 'Faites-nous part d'un événement'.

S5 — Parc et Chalet des sports de Shannon (2/2)

http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nID=Ele... Municipalité de Shannon - ...

Diaporama

Permis et certificats

[Politique d'accès à l'information](#)

[Politique de gestion contractuelle](#)

[Politique sur l'affichage](#)

[Procès-verbaux](#)

[Vidange de fosses septiques](#)

Demande en ligne

[Commentaires](#)

[Appréciation du site](#)

3\$ la paire. Le WI-FI est aussi disponible.

Les sentiers de raquette partent du Chalet des Sports et longent les rives de la Jacques-Cartier sont ouvertes dès que la température le permet. Nous travaillons actuellement sur une mise à jour de la carte indiquant les sentiers de ski et de raquettes et elle sera disponible prochainement.

Pour plus d'information, vous pouvez contacter le chalet des sports lors des heures d'ouverture au 418 844-2751. (73, chemin de Gosford, Shannon, QC G0A 4N0)

Les réservations sont obligatoires pour tout groupe de 10 personnes et plus, veuillez communiquer avec le Service de la Culture, des loisirs et de la Vie communautaire au **418 844-1085**.

Des frais de 3\$ par personne de 13 ans et plus s'appliquent aux non-résidents. Il y a possibilité d'acheter une carte d'abonnement pour la saison hivernale au coût de 20\$. Argent comptant seulement.

Horaires réguliers - saison hivernale 2015-2016

Dimanche au mercredi	10h à 21h
Jeudi au samedi	10h à 22h

Horaires des fêtes (16 décembre 2016 au 1^{er} janvier 2017)

Dimanche au jeudi	10h à 21h
Vendredi et samedi	10h à 22h

Semaine de relâche (27 février au 6 mars 2016)

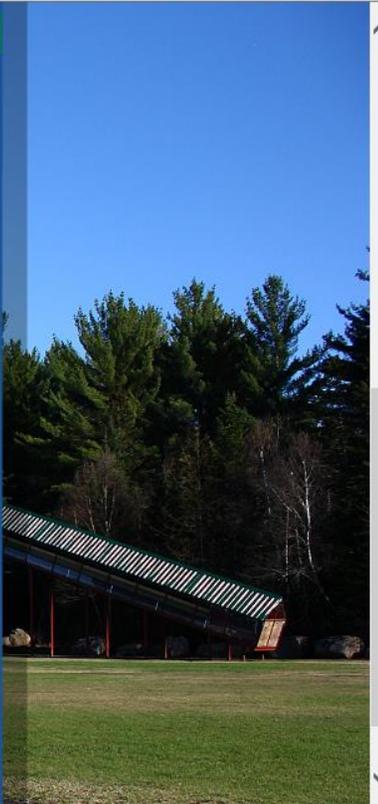
Tous les jours	10h à 22h
----------------	-----------

***Veuillez prendre note que les **bâtons de hockey** ne sont pas permis sur l'**anneau de glace**.

Outils

[Envoyer à un ami](#)

[Recevez gratuitement nos actualités par courriel](#)

S6- Service des incendies (1/3)

Capture d'écran : 30 mars 2016

<http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nIDElement=567>

The screenshot shows a web browser window displaying the website for the Municipality of Shannon. The browser's address bar shows the URL: <http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nIDElement=567>. The website features a navigation menu with the following items: SERVICES MUNICIPAUX, LIENS UTILES, EN AFFAIRES, CONTACTEZ-NOUS, and ENGLISH. A large banner at the top center contains the logo for "Forever SHANNON Pour la Vie". Below the banner, there are three main content areas: "À consulter" (a list of links including Accueil, Événements, Actualités, Cartes et localisation, Avis publics, Comité consultatif de la Famille et des aînés, Énergie Shannon, Livre des Règlements, Location de salles municipales, and Organigramme), "Services municipaux" (with a sub-section for "Service des Incendies" and a photograph of fire trucks parked in front of a fire station), and "Outils" (with links for "Envoyer à un ami" and "Recevez gratuitement nos actualités par courriel"). A vertical "Diaporama" label is visible on the left side of the page.

S6- Service des incendies (2/3)

http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nIDElem Municipalité de Shannon - ...

Diaporama

- [Permis et certificats](#)
- [Politique d'accès à l'information](#)
- [Politique de gestion contractuelle](#)
- [Politique sur l'affichage](#)
- [Procès-verbaux](#)
- [Vidange de fosses septiques](#)

Demande en ligne

- [Commentaires](#)
- [Appréciation du site](#)

Le Service de sécurité des incendies de Shannon dessert une population d'environ 5720 habitants et couvre un territoire de 65 km². Il a pour *mission* de protéger les personnes, les biens et l'environnement contre les incendies, d'assurer des services préhospitaliers d'urgence (Premier répondant) ainsi que de répondre à différentes situations d'urgence nécessitant des ressources spécialisées telles que, désincarcération, sauvetage sur plan d'eau et évacuation médicale dans des zones difficiles d'accès. Le service possède des ententes d'entraide mutuelle avec la municipalité de Saint-Gabriel-de-Valcartier, la ville de Ste-Catherine-de-la-Jacques-Cartier ainsi que la base militaire de Valcartier.

Le service compte 35 pompiers volontaires sur appel, dont 1 directeur, 1 directeur adjoint, 1 chef aux opérations, 1 capitaine, 2 lieutenants et 29 pompiers.



Contact :

Directeur : M. Claude Langlois
77, rue Gosford
Shannon (Québec)
G0A 4N0

Urgence : 911
Téléphone : (418) 844-3778
Officier de garde : (418) 254-1945
Courriel : Incendie@Shannon.ca

LE SERVICE DE SÉCURITÉ DES INCENDIES A BESOIN DE VOUS



S6- Service des incendies (3/3)

Officier de garde : (418) 254-1945
Courriel : Incendie@Shannon.ca

L'ÉQUIPE DU SERVICE DE SÉCURITÉ DES INCENDIES A BESOIN DE VOUS

VISION

Le Service de sécurité des incendies de Shannon est formé de volontaires dévoués, professionnels et bien entraînés, dont les membres aspirent à vivre des expériences gratifiantes, qui désirent relever de nouveaux défis et qui veulent servir leur communauté avec fierté, et ce, dans un environnement de travail sain et agréable. Un service qui prône la transparence dans ses agissements, la cohésion au sein de ses membres, qui applique avec rectitude le code d'éthique et de déontologie des employés municipaux et qui traite son personnel avec respect, intégrité et civilité.

Si vous désirez servir au sein de votre communauté et que notre vision vous rejoint, alors vous êtes la personne recherchée pour rejoindre notre équipe.

Nous avons besoin de pompiers volontaires-premiers répondants médicaux (Des cours accrédités par l'École nationale des pompiers du Québec vous seront donnés par des instructeurs qualifiés).

Pour toute information, question ou pour remplir un formulaire d'application, veuillez communiquer avec l'administration municipal au 418-844-3778 ou vous présenter en personne au bureau municipal au 50, rue St-Patrick et ce, durant les heures normales d'ouverture.

Si votre demande d'application est retenue, vous serez contacté pour une rencontre initiale de sélection avec la direction.

Merci.

Claude Langlois
Directeur

[SOPFEU - POUR DANGER D'INCENDIE](#)

Diaporama

S7 — Permis et certificats (1/2)

Capture d'écran : 30 mars 2016

<http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nIDElement=2144>

Diaporama

SERVICES MUNICIPAUX LIENS UTILES EN AFFAIRES CONTACTEZ-NOUS ENGLISH

Forever
SHANNON
Pour la Vie

À consulter

- [Accueil](#)
- [Événements](#)
- [Actualités](#)
- [Cartes et localisation](#)
- [Avis publics](#)
- [Comité consultatif de la Famille et des aînés](#)
- [Énergie Shannon](#)
- [Livres des Règlements](#)
- [Location de salles municipales](#)
- [Organigramme](#)

À consulter

Permis et certificats

Un nouveau règlement sur les permis et certificats est en vigueur depuis le 7 février 2011. En conséquence, le conseil municipal a adopté une nouvelle grille de tarifs que vous pouvez et devez consulter [ici](#) et également le document [suivant](#).

Vous pouvez consulter également nos dépliants au bureau municipal ou sur notre site Internet.

Un permis de construction est obligatoire pour tout projet de construction, de transformation, d'agrandissement ou d'ajout de bâtiment. RENSEIGNEZ-VOUS!

Avez-vous besoin d'un permis de construction? Si oui il est

Outils

- [Envoyer à un ami](#)
- [Recevez gratuitement nos actualités par courriel](#)

S7 — Permis et certificats (2/2)

The screenshot shows a web browser window displaying the website of the Municipality of Shannon. The address bar shows the URL: <http://shannon.ca/fr/site.asp?page=element&nID=Ele>. The page title is "Municipalité de Shannon".

Navigation Menu (Left):

- Accueil
- Événements
- Actualités
- Cartes et localisation
- Avis publics
- Comité consultatif de la Famille et des aînés
- Énergie Shannon
- Livre des Règlements
- Location de salles municipales
- Organigramme
- Permis et certificats**
- Politique d'accès à l'information
- Politique de gestion contractuelle
- Politique sur l'affichage
- Procès-verbaux
- Vidange de fosses septiques
- Demande en ligne**
- Commentaires
- Appréciation du site

Main Content Area:

Permis et certificats

Un nouveau règlement sur les permis et certificats est en vigueur depuis le 7 février 2011. En conséquence, le conseil municipal a adopté une nouvelle grille de tarifs que vous pouvez et devez consulter [ici](#) et également le document [suivant](#).

Vous pouvez consulter également nos dépliants au bureau municipal ou sur notre site Internet.

Un permis de construction est obligatoire pour tout projet de construction, de transformation, d'agrandissement ou d'ajout de bâtiment. **RENSEIGNEZ-VOUS!**

Avez-vous besoin d'un permis de construction? Si oui, il est important de prendre rendez-vous avec l'un de nos inspecteurs en bâtiment.

Le permis n'est pas un simple carton que l'on doit afficher lors des travaux.

Votre permis est la garantie que vos travaux sont conformes tant pour l'usage que pour l'implantation. Il contribuera à protéger vos investissements et ceux des propriétés voisines. Un permis permet d'éviter les erreurs qui causent des frais inutiles et des ennuis désagréables.

[Grille de tarifs pour permis et certificats \(page 8\)](#)

Right Sidebar:

- Envoyer à un ami
- Recevez gratuitement nos actualités par courriel

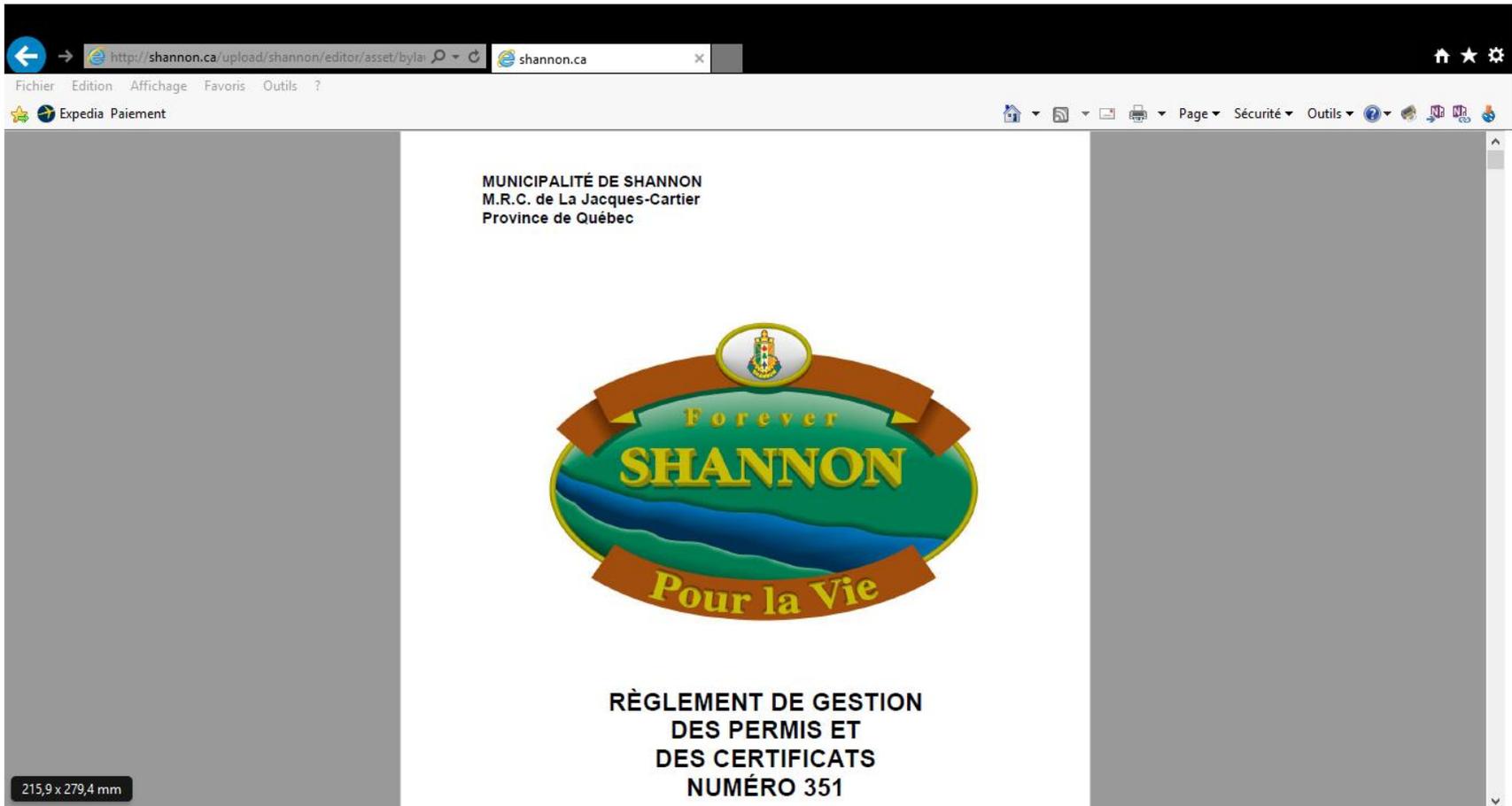
Diaporama (Left): A vertical image showing a modern building with large windows, labeled "Diaporama".

Image (Right): A photograph of a covered outdoor seating area with tables and chairs, likely a municipal facility.

S8 – Règlement de gestion des permis et des certificats numéro 531 (1/3)

Capture d'écran : 30 mars 2016

[http://shannon.ca/upload/shannon/editor/asset/bylaw_351.permis_certificat_int%C3%A9gr%C3%A9\(1\).pdf](http://shannon.ca/upload/shannon/editor/asset/bylaw_351.permis_certificat_int%C3%A9gr%C3%A9(1).pdf)



S8 – Règlement de gestion des permis et des certificats numéro 531 (2/3)

http://shannon.ca/upload/shannon/editor/asset/byla... shannon.ca

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Experia Paiement Page Sécurité Outils

3.3 VALIDITÉ DU PERMIS OU DU CERTIFICAT ÉMIS

Nul permis ou certificat ne peut être valablement accordé ou délivré s'il ne l'est par l'inspecteur municipal et s'il ne l'est conformément aux exigences des règlements d'urbanisme. Tout permis ou certificat émis en contravention des dispositions desdits règlements est nul et ne peut produire aucun effet, ni fonder aucun droit.

Tout permis ou certificat émis devient nul et sans effet si le détenteur ne respecte pas les dispositions relatives aux règlements d'urbanisme ou s'il a été émis sous de fausses représentations ou informations.

Toute modification par rapport à des actes, travaux ou activités autorisés en vertu d'un permis ou certificat, ainsi que toute modification à des plans et devis ou à tout document ayant été soumis pour obtenir un permis ou un certificat, rend tel permis ou certificat nul et sans effet, sauf si les modifications effectuées ont été préalablement approuvées avant leur exécution par l'inspecteur municipal et ce, en conformité avec les dispositions édictées à l'article 3.2 du présent règlement.

Dans tous les cas de nullité de permis ou certificat, aucun remboursement n'est accordé.

3.4 AFFICHAGE DU PERMIS OU DU CERTIFICAT

Le permis de construction ou le certificat d'autorisation doit être affiché pendant toute la durée des travaux sur le terrain ou sur la construction où ces travaux sont exécutés, de façon à être visible d'une rue.

3.5 RESPONSABILITÉ DU DÉTENTEUR DU PERMIS OU DU CERTIFICAT

Toute personne doit respecter les dispositions contenues aux règlements d'urbanisme, et ce, malgré le fait qu'il puisse n'y avoir, dans certains cas, aucune obligation d'obtenir un permis ou un certificat.

Tous les actes, travaux ou activités doivent être réalisés en conformité avec les déclarations faites lors de la demande ainsi qu'aux conditions stipulées au permis ou certificat émis.

Les dispositions des règlements d'urbanisme doivent être satisfaites non seulement au moment de l'émission du permis ou du certificat, mais en tout temps après leur délivrance.

S8 – Règlement de gestion des permis et des certificats numéro 531 (3/3)

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <http://shannon.ca/upload/shannon/editor/asset/byla>. The browser's menu bar includes 'Fichier', 'Edition', 'Affichage', 'Favoris', and 'Outils'. The page title is 'Règlement numéro 351'. The main content area contains the following text:

En plus de respecter les dispositions spécifiées à chaque règlement d'urbanisme, le détenteur du permis ou du certificat ou le propriétaire a l'entière responsabilité d'exécuter ou de faire exécuter tous les travaux ou toutes les opérations selon les dispositions législatives et réglementaires tant fédérales, provinciales que municipales.

Sur demande de l'inspecteur municipal, le propriétaire d'un terrain, d'une construction ou d'un ouvrage et le requérant de tout permis ou certificat doit fournir la preuve que lui-même ou son mandataire respecte les lois et règlement applicables.

L'émission d'un permis, l'approbation des plans, et les inspections faites par l'inspecteur municipal ne doivent pas être interprétées comme constituant une attestation de la conformité de tel permis, approbation et inspection avec les lois et règlements applicables à ces travaux.

In the bottom left corner of the document area, there is a small black box with the text '215,9 x 279,4 mm'.

Collecte des matières organiques



Pourquoi participer à la collecte des matières organiques?

Pour respecter l'atteinte des objectifs de la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles 2010-2015

L'objectif majeur de cette politique vise à acheminer vers les sites d'enfouissement une seule matière résiduelle au Québec, le résidu ultime (matière non recyclable et non valorisable).

Afin d'atteindre cet objectif, il faut mettre tous les efforts et énergies de l'avant, entre autres, en instaurant un programme de collecte des matières organiques. Ce programme favorise l'atteinte d'un des objectifs intermédiaires de la politique : réduire de 60 % la quantité de matières organiques retrouvées dans le bac à déchets d'ici 2015 et les bannir complètement en 2020.

Pour limiter les quantités de matières enfouies

Plus de 45 % des matières résiduelles produites par les ménages sont compostables.

En choisissant de participer collectivement à un programme de cueillette de matières organiques, d'importantes quantités sont détournées de l'enfouissement.

En utilisant le bac brun pour récupérer vos résidus alimentaires et vos résidus de jardin, vous contribuez à améliorer la qualité de l'environnement.

Grâce à votre collaboration, toutes les matières organiques qui étaient auparavant traitées comme des déchets servent désormais à produire du compost de qualité.

Collecte des matières organiques

4

laregleverte.ca

Objectif

L'objectif pour l'année 2014 est de recueillir 6 000 tonnes de matières organiques pour les transformer en compost. Le succès de cette collecte repose donc sur votre participation!

Objectif atteint en 2013

4 300 tonnes de matières organiques = **Le poids de 650 camions de collecte.**



Objectif à atteindre en 2014

6 000 tonnes de matières organiques = **Le poids de 900 camions de collecte.**



Merci de votre participation !

5

laregleverte.ca

RÈGLEMENT 413**11. STATIONNEMENT INTERDIT**

11.1 Sauf en cas de nécessité, nul ne peut stationner ou immobiliser un véhicule routier aux endroits suivants :

- a) dans une sortie de salle de réunion publique ;
- b) dans toutes les allées d'accès aux stationnements ou aux bâtiments des parcs et places publics de la Municipalité ;
- c) un stationnement public pour faire de la distribution ;
- d) dans tous les stationnements municipaux après les heures indiquées sur une signalisation appropriée ;
- e) dans une zone de terrains de jeux identifiée par signalisation ;
- f) dans une zone scolaire identifiée par signalisation ;
- g) sur un trottoir ou un terre-plein ;
- h) à moins de 5 m d'une borne-fontaine et d'un signal d'arrêt ;
- i) dans une intersection sur un passage pour piéton clairement identifié ou à moins de 5 m de ceux-ci ;
- j) de manière à entraver l'accès à une propriété privée ;
- k) dans une zone d'accès à une piste cyclable ou à moins de 5 m de celle-ci ;
- l) à tout endroit assujéti au présent règlement en vertu de l'article 6 ;
- m) à tout endroit réservé aux personnes handicapées identifiées par une signalisation réglementaire ;
- n) dans une zone de débarcadère et une zone réservée exclusivement aux véhicules routiers affectés au transport de personnes dûment identifiées comme telles.

11.2 L'article 11.1, paragraphe d) ne s'applique pas au stationnement du Centre Communautaire de Shannon, situé au 75, chemin de Gosford où le stationnement est autorisé pour une période n'excédant pas vingt-quatre (24) heures.

12. CAMIONS

12.1 Nul ne peut stationner ou immobiliser un camion dans une rue, son emprise ou sur tout stationnement public pour une période excédant six (6) heures.

12.2 L'article 12.1 ne s'applique pas au Centre Communautaire de Shannon situé au 75, chemin de Gosford où le stationnement de camion est autorisé pour une période n'excédant pas vingt-quatre (24) heures.

(Règlement numéro 469)

12.3 Malgré les articles 12.1 et 12.2, le stationnement d'un camion au Centre communautaire situé au 75, chemin de Gosford, côté est, est permis du 1^{er} mai au 30 novembre, sous réserve de l'obtention d'un certificat d'autorisation par le propriétaire de tel véhicule.

(Règlement numéro 469)

12.4 Malgré les articles 12.1 et 12.2, le stationnement d'un camion au Pavillon des arts et au Parc municipal situés au 61, chemin de Gosford, côté ouest, est permis du 1^{er} décembre au 30 avril, sous réserve de l'obtention d'un certificat d'autorisation par le propriétaire de tel véhicule.

LAC-SUPÉRIEUR (LS)

LS1 – Page d'accueil (1/3)

Capture d'écran : 25 mars 2016

<http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/>

The screenshot shows the homepage of the Lac-Supérieur municipality website. At the top, there is a navigation bar with the title "Lac-Supérieur" and the municipal logo. Below this is a large banner image showing a scenic view of a lake and a waterfall. The main content area is divided into three columns. The left column contains a vertical navigation menu with the following items: Accueil, Administration, Calendrier, Carte routière, Conseil municipal, Familles - Aînés, Liens utiles, Loisirs et culture, Matières résiduelles, Nous contacter, Offres d'emploi, Politiques de gestion, and Publications. The middle column features a blue header "BIENVENUE DANS LA MUNICIPALITÉ DE LAC-SUPÉRIEUR" followed by a welcome message in French: "Lac-Supérieur, avec ses lacs, ses montagnes et ses paysages sauvages comme toile de fond, vous invite à venir partager sa beauté et sa tranquillité. Ce site se veut un excellent outil de communication et vous y trouverez toutes les informations sur les services et activités offerts par notre municipalité. Nous vous invitons à vous y référer souvent, puisque l'information sera actualisée régulièrement." Below this is a notice: "Prenez note que le bureau municipal sera fermé du 22 au 28 mars inclusivement." The right column has a date and time stamp: "vendredi le 25 mars 2016 à 18:16:00 H" and a section titled "En un clin d'oeil!" with two links: "Fiche d'inscription pour le camp de jour!!!" and "Fiche d'inscription pour le camp de jour Ados!!!". At the bottom of this section is a link to "Lac Supérieur - Étude hydrologique et hydraulique - Rapport final".

LS1 – Page d'accueil (2/3)

Site officiel de la Municipalité de Lac-Supérieur

Publications
Règlements
Rôle d'évaluation en ligne
Services
Tourisme
Transport en commun
Urbanisme et environnement

Google™ Reof

SE@O
Contrats de \$25,000 et plus

Danger d'incendie
SCPFU
Avez-vous votre permis de brûlage?

Sûreté du Québec

Météo Media
Prév. tot. -2°C

sera fermé du 25 au 28 mars inclusivement.

La bibliothèque sera fermée vendredi et samedi, 25 et 26 mars.

Joyeuses Pâques!



FILAU
FIBRES INTERNET LAURENTIDES

Fibres Internet Laurentides (FILAU) est un organisme à but non lucratif, dont le mandat est de rendre disponible l'accès à l'Internet Haute Vitesse dans les secteurs du territoire non desservis par un réseau câblé. Sa mission est de contribuer au développement économique du territoire en permettant via le service électronique de s'informer, de s'éduquer, de travailler et d'accéder aux diverses prestations de services disponibles.

NOUS SOMMES HEUREUX DE VOUS ANNONCER que les secteurs du Lac Gauthier et du Nordet de la municipalité de Lac-Supérieur ont maintenant accès à l'internet.

Pour plus de détails, vous pouvez communiquer :

[et hydraulique - Rapport final](#)
[Société d'histoire de la Repousse](#)
[Carte Plein air](#)
[Planification stratégique 2015 - 2020](#)
[Devenez bénévole pour la Croix-Rouge](#)
[Notre politique et Plan d'action - Familles-Aînés](#)
[Collecte des matières organiques : à nous de jouer!](#)
[Coup d'oeil sur les écocentres](#)
[Rapport financier et budget](#)
[Votre Bulletin municipal](#)
[Votre bulletin spécial Loisirs et culture - Automne - hiver 2015](#)
[Quels sont vos intérêts loisirs?](#)
[Concours de peinture 2016 - Thème - Nature sauvage](#)
[Activités-Concours de la bibliothèque](#)
[Concours de photos 2016 - Thème - Batiment ancien](#)
[Horaire 2016 de la bibliothèque](#)
[Heure du conte-Samedi 7 mai 2016 à 10 h-La famille](#)
[Carte annuelle pour le Parc national du Mont-Tremblant - Offre spéciale aux citoyens de Lac-Supérieur](#)

LS1 – Page d'accueil (3/3)

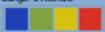
← → http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/index.html Site officiel de la Municipalité de Lac-Supérieur

Page Sécurité Outils



Contrats de \$25,000 et plus

Danger d'incendie



SCHEU
Avez-vous votre permis de brûlage?



Sûreté du Québec



Prév. 101 -2°C



F I L A U

FIBRES INTERNET LAURENTIDES

Fibres Internet Laurentides (FILAU) est un organisme à but non lucratif, dont le mandat est de rendre disponible l'accès à l'Internet Haute Vitesse dans les secteurs du territoire non desservis par un réseau câblé. Sa mission est de contribuer au développement économique du territoire en permettant via le service électronique de s'informer, de s'éduquer, de travailler et d'accéder aux diverses prestations de services disponibles.

NOUS SOMMES HEUREUX DE VOUS ANNONCER que les secteurs du Lac Gauthier et du Nordet de la municipalité de Lac-Supérieur ont maintenant accès à l'internet.

Pour plus de détails, vous pouvez communiquer :

819-681-3399 (laisser vos coordonnées) ou site web www.filau.com

ou

Municipalité de Lac-Supérieur
819 681-3370

[haut de la page](#)

[Votre Bulletin municipal](#)

[Votre bulletin spécial Loisirs et culture - Automne - hiver 2015](#)

[Quels sont vos intérêts loisirs?](#)

[Concours de peinture 2016 - Thème - Nature sauvage](#)

[Activités-Concours de la bibliothèque](#)

[Concours de photos 2016 - Thème - Batiment ancien](#)

[Horaire 2016 de la bibliothèque](#)

[Heure du conte-Samedi 7 mai 2016 à 10 h-La famille](#)

[Carte annuelle pour le Parc national du Mont-Tremblant - Offre spéciale aux citoyens de Lac-Supérieur](#)

[Photos des plus récents événements à Lac-Supérieur - La foire gourmande 2015](#)

Vous avez maintenant la possibilité de payer par paiement direct (Intérac)

[Note légale](#)

Municipalité de Lac-Supérieur
1281, chemin du Lac-Supérieur
Lac-Supérieur (Québec) J0T 1J0
Téléphone: 819-681-3370
Télécopieur: 819-688-3010
Courriel: info@muni.lacsuperieur.qc.ca
Tous droits réservés/All rights reserved
à/fo Municipalité de Lac-Supérieur
Site par SIPE
info@si-donat.com

LS2 — Formulaire de contact (1/2)

Capture d'écran : 26 mars 2016

<http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/formulaire.html>

The screenshot shows a web browser window displaying the contact form for the Municipality of Lac-Supérieur. The browser's address bar shows the URL <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/formulaire.html>. The page header includes the text "Lac-Supérieur" and "MUNICIPALITÉ DE" next to the municipality's logo. A navigation menu on the left lists various services: Accueil, Administration, Calendrier, Carte routière, Conseil municipal, Familles - Aînés, Liens utiles, Loisirs et culture, Matières résiduelles, Nous contacter, Offres d'emploi, Politiques de gestion, and Publications. The main content area is titled "Formulaire de contact" and includes contact information: "Vous pouvez nous joindre aux coordonnées suivantes : Par téléphone : 819-681-3370 Par télécopieur : 819-688-3010". It also provides the address "1281, chemin du Lac-Supérieur Lac-Supérieur (Québec) J0T 1J0" and operating hours "Du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h". A form section titled "Vos coordonnées" includes a salutation dropdown (M. or Mme) and a text input field for the first name, labeled "Prénom". The page is dated "samedi le 26 mars 2016 à 19:22:17 H".

LS2 — Formulaire de contact (2/2)

← → http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/formulaire.html Site officiel de la Municipali... Site officiel de la Municipalité ...

Page Sécurité Outils

Règlements
Rôle d'évaluation en ligne
Services
Tourisme
Transport en commun
Urbanisme et environnement

Google™ Reof

se@o
Contrats de \$25,000 et plus

Danger d'incendie
SOPFEU
Avez-vous votre permis de brûlage?

Sûreté du Québec

Météo Média
ALERTE -2°C

Nom *
Courriel *
Confirmation courriel *
Téléphone
Cellulaire
Adresse
Ville
Province
Pays
Code postal/Zip
Commentaire

ENVOYER RECOMMENCER

Municipalité de Lao-Supérieur
1281, chemin du Lao-Supérieur
Lao-Supérieur (Québec) J0T 1J0
Téléphone: 819-681-3370

LS3 — Règlements municipaux complets (1/5)

Capture d'écran : 26 mars 2016

<http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/reglements.html>

The screenshot shows the website for the Municipality of Lac-Supérieur. The header features the text 'Lac-Supérieur' and 'MUNICIPALITÉ DE' next to a logo depicting a sun, mountains, and water. Below the header is a large banner image showing a lake, a waterfall, and children playing at a park. The main content area is titled 'Règlements municipaux complets' and includes an 'AVIS LÉGAL' section. A left sidebar contains a navigation menu with various categories. The right sidebar lists municipal services.

Navigation menu (left sidebar):

- Accueil
- Administration
- Calendrier
- Carte routière
- Conseil municipal
- Familles - Aînés
- Liens utiles
- Loisirs et culture
- Matières résiduelles
- Nous contacter
- Offres d'emploi
- Politiques de gestion
- Publications

Main Content:

Règlements municipaux complets samedi le 26 mars 2016 à 18:13:47 H

AVIS LÉGAL

La municipalité de Lac-Supérieur ne garantit pas que les règlements soient à jour en tout temps et elle n'assume aucune responsabilité quant aux différences qu'il peut y avoir entre le texte apparaissant sur le présent site.

Pour vérifier les dispositions applicables, veuillez consulter le texte officiel au service du greffe de la Municipalité de Lac-Supérieur.

Téléphone : 819 681-3370 poste 1501

Courriel: directiongenerale@muni.lacsuperieur.qc.ca

Municipal Services (right sidebar):

- Achat d'équipement lourd
- Antennes et tours de télécommunication
- Aqueduc et eaux usées
- Bibliothèque
- Chiens
- Code d'éthique
- Construction et cession des chemins
- Fonds de roulement
- Incendie, sécurité, paix et nuisances
- Matières résiduelles
- Périodes de questions
- Règles de contrôle et suivi budgétaire
- Rémunération des membres du conseil
- Stationnement et circulation des véhicules routiers

LS3 — Règlements municipaux complets (2/5)

← → http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/reglements.html Site officiel de la Municipalité... Site officiel de la Municipali... x

Page Sécurité Outils

Publications

Règlements

Rôle d'évaluation en ligne

Services

Tourisme

Transport en commun

Urbanisme et environnement

Google™ Reof

SE@O
Contrats de \$25,000 et plus

Danger d'incendie
SOPFEU
Avez-vous votre permis de brûlage?

Sûreté du Québec

Météo Média
ALERTE 2°C

- ▶ Délégation de pouvoirs
- ▶ Eaux usées
- ▶ Taux de taxation
- ▶ Urbanisme et zonage

Achat d'équipement lourd

▶ **Règlement numéro 2012-514**
Règlement décrétant un emprunt et une dépense de 383 416\$ pour l'achat d'une niveleuse

▲ Haut de la page

Antennes et tours de télécommunication

▶ **Règlement numéro 2011-508**
Règlement relatifs aux antennes et tours de télécommunication

▲ Haut de la page

Aqueduc et eaux usées

▶ **Règlement numéro 2016-571**
Règlement concernant les raccordements d'aqueduc et d'égout aux conduites publiques

▲ Haut de la page

Bibliothèque

▶ **Règlement numéro 2015-556**
Règlement établissant les règles de fonctionnement et les conditions d'utilisation de la bibliothèque

▲ Haut de la page

Chiens

▶ **Règlement numéro 2016-572**
Règlement concernant les chiens

▲ Haut de la page

Code d'éthique

▶ **Règlement numéro 2014-540**
Règlement sur le code d'éthique et de déontologie des élus municipaux

LS3 — Règlements municipaux complets (3/5)

[←](#) [→](#) <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/reglements.html>

Site officiel de la Municipalité... Site officiel de la Municipali...

Page Sécurité Outils

▶ Règlement numéro 2012-516
 Code d'éthique et de déontologie des employés municipaux
[▲ Haut de la page](#)

Construction et cession des chemins

▶ Règlement numéro 2014-542
 Règlement sur la construction des chemins publics et privés

▶ Règlement numéro 2014-543
 Règlement sur la cession des chemins
[▲ Haut de la page](#)

Délégation de pouvoirs

▶ Règlement numéro 2015-566
 Règlement en matière de délégation de pouvoirs
[▲ Haut de la page](#)

Eaux usées

▶ Règlement numéro 2012-511
 Règlement sur l'application du règlement sur l'évacuation et le traitement des eaux usées des résidences isolées

▶ Règlement numéro 2011-501
 Règlement concernant les rejets dans le réseau d'égouts de la municipalité de Lac-Supérieur
[▲ Haut de la page](#)

Fonds de roulement

▶ Règlement numéro 2011-499
 Règlement modifiant le règlement 2010-481 afin d'augmenter le fond de roulement à 500,000\$
[▲ Haut de la page](#)

Incendie, sécurité, paix et nuisances

▶ Règlement numéro 2013-534
 Règlement concernant les nuisances

▶ Règlement numéro 2013-533
 Règlement concernant la sécurité, la paix et l'ordre dans les endroits publics

▶ Règlement numéro 2013-532

LS3 - Règlements municipaux complets (4/5)

← → http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/reglements.html Site officiel de la Municipalité... Site officiel de la Municipali... x

Page Sécurité Outils

- ▶ **Règlement numéro 2013-532**
Règlement sur les systèmes d'alarme
- ▶ **Règlement numéro 2013-530**
Règlement concernant la salubrité et l'entretien des immeubles
- ▶ **Règlement numéro 2012-510**
Règlement concernant le service de sécurité incendie
- ▶ **Règlement numéro 2005-403**
Règlement sur l'éclairage extérieur
- ▶ **Règlement numéro 2005-402**
Règlement sur le brûlage

▲ Haut de la page

Matières résiduelles

- ▶ **Règlement numéro 2013-523**
Règlement concernant la collecte et le transport des matières résiduelles
- ▶ **Règlement numéro 2012-520**
Règlement sur la gestion des bacs pour matières résiduelles

▲ Haut de la page

Périodes de questions

- ▶ **Règlement numéro 2013-524**
Règlement concernant la procédure lors des périodes de questions

▲ Haut de la page

Règles de contrôle et suivi budgétaire

- ▶ **Règlement numéro 2015-567**
Règlement en matière de contrôle et de suivi budgétaires

▲ Haut de la page

Rémunération des membres du conseil

- ▶ **Règlement numéro 2016-169**
Règlement sur la rémunération des membres du conseil

▲ Haut de la page

LS3 — Règlements municipaux complets (5/5)

← → <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/reglements.html> Site officiel de la Municipalité... Site officiel de la Municipali... x

▲ Haut de la page

Stationnement et circulation des véhicules routiers

- ▶ **Règlement numéro 2013-531**
Règlement relatif au stationnement et à la circulation
- ▶ **Règlement numéro 2012-515**
Règlement concernant la circulation des véhicules routiers

▲ Haut de la page

Taux de taxation

- ▶ **Règlement numéro 2015-568**
Règlement établissant le taux de taxation pour l'exercice financier 2016
- ▶ **Règlement numéro 2014-544**
Règlement établissant le taux de taxation pour l'exercice financier 2015
- ▶ **Règlement numéro 2013-535**
Règlement établissant le taux de taxation pour l'exercice financier 2014
- ▶ **Règlement numéro 2012-519**
Règlement établissant les taux de taxation pour l'exercice financier 2013
- ▶ **Règlement numéro 2010-489**
Règlement imposant une compensation pour services municipaux

▲ Haut de la page

Urbanisme et zonage

- ▶ **Règlement numéro 2015**
Urbanisme et zonage

▲ Haut de la page

Municipalité de Lac-Supérieur
1281, chemin du Lac-Supérieur
Lac-Supérieur (Québec) J0T 1J0
Téléphone: 819-881-3370
Télécopieur: 819-888-3010
Courriel: info@muni.lacsuperieur.qc.ca
Tous droits réservés/All rights reserved
à/© Municipalité de Lac-Supérieur
Site par SIPE
info@si-dona.com

LS4 — Récupération (1/3)

Capture d'écran : 28 mars 2016

<http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/recuperation.html>

The screenshot shows a web browser window displaying the website for the Municipality of Lac-Supérieur. The browser's address bar shows the URL <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/recuperation.html>. The website header includes the text "Lac-Supérieur" and "MUNICIPALITÉ DE" next to a logo depicting a stylized landscape with a sun, mountains, and water. Below the header is a large banner image showing a waterfall and a group of children playing on a playground. A timestamp in the top right corner of the page reads "lundi le 28 mars 2016 à 11:34:22 H".

The main content area is titled "Récupération" and contains the following text:

Avant de mettre des matières recyclables aux ordures (lesquelles représentent au moins 65 % du volume des déchets), pensez aux solutions écoresponsables. La municipalité met à votre disposition des contenants pour la récupération des piles usagées d'utilisation domestique.

Emplacements :

- hall d'entrée du bureau administratif de l'hôtel de ville;
- salle communautaire;
- bibliothèque municipale.

Quant à la récupération des ordinateurs, imprimantes et télécopieurs, elle est effectuée dans certains dépôts, mais aussi dans les magasins BUREAU EN GROS.

La Fondation Mira récupère les cartouches d'encre.

Pour les cellulaires, consultez le site www.rbrc.org.

La Samaritaine, au 120 chemin Brébeuf, recueille les vêtements et meubles usagés en bon état.

[Recycler et composter, c'est pas sorcier!](#)

The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- Accueil
- Administration
- Calendrier
- Carte routière
- Conseil municipal
- Familles - Aînés
- Liens utiles
- Loisirs et culture
- Matières résiduelles
- Nous contacter
- Offres d'emploi
- Politiques de gestion
- Publications

LS4 — Récupération (2/3)

← → http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/recuperation.htm Site officiel de la Municipalit...

Page Sécurité Outils

Publications ▶
Règlements ▶
Rôle d'évaluation en ligne ▶
Services ▶
Tourisme ▶
Transport en commun ▶
Urbanisme et environnement ▶

Google™ Reof

se@o
Contrats de \$25,000 et plus

Danger d'incendie
SCPFEU
Avez-vous votre permis de brûlage?

Sûreté du Québec

Météo Media
Prév. tot 2°C

[Recycler et composter, c'est pas sorcier!](#)
CRE Laurentides
Votre réseau environnemental

Caprue :
Qu'advient-il des matières récupérées?

 La gestion responsable des matières résiduelles: un choix profitable pour tous!

La Régie intermunicipale des déchets de la Rouge a récupéré plus de 6 000 tonnes de matières résiduelles en 2014. Voici ce qu'advient de ces matières :

- Le métal est acheminé à des entreprises spécialisées pour être recyclé en majeure partie et revenir sous forme d'outils, de boîtes de conserve, de clous et autres.
- Une fois déchiquetés, les pneus sont transformés en tapis de dynamitage ou servent comme combustible.
- Les matelas sont démantelés afin d'y récupérer notamment le bois et le métal.
- Le gypse est récupéré comme amendement que l'on incorpore au sol (chaulage).
- Les résidus domestiques dangereux incluant les batteries, solvants, peintures et autres sont expédiés à des recycleurs spécialisés pour permettre de recycler certains produits et d'éliminer de façon écoresponsable les matières non réutilisables.

Les bardeaux d'asphalte sont utilisés comme combustible à la place du pétrole, notamment par les cimenteries.

 Régie intermunicipale des déchets de la Rouge

Plusieurs publicités sont envoyées via les médias afin de sensibiliser la population sur la récupération. Dans nos déchets, encore malheureusement on y retrouve des pneus, du bois et du métal. Ces matières une fois enfouies ne pourront plus servir à fabriquer le vélo de votre petit-petit-enfant ou à créer de la biomasse qui évitera une prochaine ligne haute tension. Soyons plus vigilants en 2016. Dans le bas

LS4 — Récupération (3/3)

← → <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/recuperation.htm> Site officiel de la Municipalité...

Google™ Recl

se@o
Contrats de \$25,000 et plus

Danger d'incendie
Avez-vous votre permis de brûlage?
Sûreté du Québec

Météo Media
Prév. 10° 2°C

combustible.

- Les matelas sont démantelés afin d'y récupérer notamment le bois et le métal.
- Le gypse est récupéré comme amendement que l'on incorpore au sol (chaulage).
- Les résidus domestiques dangereux incluant les batteries, solvants, peintures et autres sont expédiés à des recycleurs spécialisés pour permettre de recycler certains produits et d'éliminer de façon écoresponsable les matières non réutilisables.

Les bardeaux d'asphalte sont utilisés comme combustible à la place du pétrole, notamment par les cimenteries.

RIDR
Rége intermunicipale des déchets de la Rouge

Plusieurs publicités sont envoyées via les médias afin de sensibiliser la population sur la récupération. Dans nos déchets, encore malheureusement on y retrouve des pneus, du bois et du métal. Ces matières une fois enfouies ne pourront plus servir à fabriquer le vélo de votre petit-petit-enfant ou à créer de la biomasse qui évitera une prochaine ligne haute tension. Soyons plus vigilants en 2016. Dans le bas noir ou le conteneur à déchet, on y met les déchets seulement, qu'on se le dise. Informez-vous à votre municipalité.

Merci

Municipalité de Lac-Supérieur
1281, chemin du Lac-Supérieur
Lac-Supérieur (Québec) J0T 1J0
Téléphone: 819-881-3370
Télécopieur: 819-888-3010
Courriel: info@muni.lacsuperieur.qc.ca
Tous droits réservés/All rights reserved
à/à Municipalité de Lac-Supérieur
Site par SIPE
info@sipe.com

LS5 — Écocentre (1/2)

Capture d'écran : 28 mars 2016

<http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/ecocentres.html>

Lac-Supérieur
MUNICIPALITÉ DE

Accueil
Administration
Calendrier
Carte routière
Conseil municipal
Familles - Aînés
Liens utiles
Loisirs et culture
Matières résiduelles
Nous contacter
Offres d'emploi
Politiques de gestion
Publications

Écocentre

lundi le 28 mars 2016 à 16:22:44 H

Veillez prendre note que l'écocentre est fermé pour la saison hivernale.

Il sera ouvert du 27 avril au 12 novembre 2016, selon l'horaire suivant :
NOUVEL HORAIRE
Mercredi au samedi : 8 h 30 à 12 h et 12 h 30 à 16 h

Il est important de respecter cet horaire, car en dehors des heures d'ouverture,
AUCUN PRÉPOSÉ NE SERA PRÉSENT POUR VOUS RECEVOIR.

Veillez noter qu'il sera obligatoire de présenter au préposé une preuve de résidence ou de propriétaire avant de disposer de vos objets.

Service GRATUIT réservé aux citoyens de la MRC des Laurentides (**preuve de résidence exigée**).

Quantité maximale par visite : 64 pieds cubes (correspond à une remorque de 8'x4'x2' hauteur). Pour une plus grande quantité, veuillez-vous présenter à la **RIDR** ou à un dépôt privé de matériaux secs, moyennant des frais.

Faire le tri des matières avant l'arrivée. Vous devrez déposer vos matières dans plusieurs conteneurs situés à différents endroits. Il est donc beaucoup plus simple et rapide de faire le tri avant d'arriver à l'écocentre.
Le personnel de l'écocentre vous indiquera où déposer vos matières, mais ne déchargera pas votre véhicule.

LS5 — Écocentre (2/2)

← → <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/ecocentres.html> Site officiel de la Municipalité... Site officiel de la Municipali... x

Page Sécurité Outils

[Règlements](#)
[Rôle d'évaluation en ligne](#)
[Services](#)
[Tourisme](#)
[Transport en commun](#)
[Urbanisme et environnement](#)

Google™ Rec

se@o
Contrats de \$25,000 et plus

Danger d'incendie
SCPFPU
Avez-vous votre permis de brûlage?

Sûreté du Québec

Météo Media
Prév. tot. 2°C

Pour connaître les matières acceptées ou refusées, ainsi que les endroits où en disposer, Veuillez cliquer sur le lien suivant : www.mrclairentides.qc.ca/responsabilites/matieres-residuelles/ecocentres-acceptees/

ÉCOCENTRES DE MONT-TREMBLANT ET DE SAINTE-AGATHE

La population de Lac-Supérieur peut également aller porter ses déchets domestiques dangereux (peinture, huile à moteur, solvant, etc.) et ses matériaux secs (matériaux de construction et de démolition, pneus et batteries d'automobile, meubles, matelas et appareils électriques et électroniques) aux écocentres de Mont-Tremblant et de Sainte-Agathe. C'est gratuit pour la population de Lac-Supérieur.

Pour connaître les adresses et les heures d'ouverture des écocentres de Mont-Tremblant et de Sainte-Agathe-des-Monts, cliquer sur le lien de la Régie intermunicipale des déchets de la Rouge : ridr.qc.ca

Coup d'œil sur les écocentres

La gestion des matières à l'intérieur d'un écocentre débute par le tri fait par le citoyen. Plus son tri est efficace, plus il contribue à une meilleure récupération et facilite le travail des proposés.

Un écocentre moyen peut entreposer entre deux et huit conteneurs. Chacun d'entre eux peut recevoir de cinq à sept tonnes de matériaux secs triés. Les matières les plus populaires sont le bois et les autres matériaux de construction, suivi des bardeaux d'asphalte, des matelas et des agrégats.

Les écocentres possèdent également un secteur pour y recevoir et y entreposer les résidus domestiques dangereux tels que les peintures, les batteries, les huiles usagées et les solvants.

En plus, un emplacement intérieur est normalement dédié à l'entreposage des appareils électroniques. Un autre espace situé à l'extérieur sert à l'entreposage des appareils contenant des gaz frigorigérant comme les réfrigérateurs et les appareils d'air conditionné.

Aujourd'hui, entre 70 % et 75 % en moyenne des matières qui ressortent des écocentres sont valorisées.

Note : Informez-vous auprès de votre écocentre local pour obtenir plus d'information, notamment sur la quantité maximale de matériaux permise, les matières, les coûts, l'accès...

Municipalité de Lac-Supérieur

<http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/activites-loisirs.html>

The screenshot shows a web browser window displaying the website for the Municipality of Lac-Supérieur. The browser's address bar shows the URL <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/activites-loisirs.html>. The website header features the text "Lac-Supérieur" and "MUNICIPALITÉ DE" above a logo depicting a stylized landscape with a sun, mountains, and water. Below the header is a large banner image divided into three sections: a scenic view of a lake and mountains, a close-up of a waterfall, and a group of children playing on a yellow playground structure. A timestamp "lundi le 28 mars 2016 à 16:31:19 H" is visible in the bottom right corner of the banner area.

ACTIVITÉS

The "ACTIVITÉS" section contains two images of playgrounds. The first image shows a colorful playground with a blue slide and a yellow structure. The second image shows a different playground with various climbing and sliding equipment. Below the first image, the text "Halte routière" is visible, followed by a partial sentence: "Notre halte routière, située derrière l'hôtel de ville, regroupe un magnifique parc, la piscine municipale extérieure, la patinoire extérieure, un".

Navigation Menu:

- Accueil
- Administration
- Calendrier
- Carte routière
- Conseil municipal
- Familles - Aînés
- Liens utiles
- Loisirs et culture
- Matières résiduelles
- Nous contacter
- Offres d'emploi
- Politiques de gestion
- Publications

LS6 — Activités (2/4)

http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/activites-loisirs.fr Site officiel de la Municipali...

[Publications](#)
[Règlements](#)
[Rôle d'évaluation en ligne](#)
[Services](#)
[Tourisme](#)
[Transport en commun](#)
[Urbanisme et environnement](#)

Google™ Reof

SE@O
Contrats de \$25,000 et plus

Danger d'incendie

STOPPEU
 Avez-vous votre permis de brûlage?


Sûreté du Québec

Météo Média
Prév. tot. 2°C

circuit d'exerciseur, et une aire pour pique-niquer.

La piscine municipale, est accessible aux résidents et propriétaires avec preuve d'identité... Bien entendu, une équipe de sauveteurs qualifiés assurent la surveillance durant les heures de baignade.

Le circuit extérieur d'exerciseurs est accessible à tous! Ce projet a été réalisé dans le cadre du programme du Pacte rural.

La halte routière est également le point de départ pour s'adonner au vélo, au ski de fond et à la raquette par le biais des sites de l'UQUAM et d'Inter-Centre à un vaste réseau de pistes pour débutants, intermédiaires et experts.

Nouveau parc

Le Conseil de la municipalité de Lac-Supérieur a entrepris des démarches dans le but d'aménager un parc municipal sur le chemin des Groseilles.

Infrastructures

Pour connaître toutes les infrastructures de plein air sur notre territoire, cliquer sur le lien suivant: [Infrastructures](#)

PEINTURE tout médium
 avec Linda Paquette
 Les LUNDI de 9h à 21h
 Dès le 11 janvier 2016
 Tél. : 819-326-5134 – Cell. : 819-325-0352

LS6 — Activités (3/4)

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/activites-loisirs.fr>. The page content includes a central graphic of colorful kitchen utensils (spoons, forks, spatulas) and a text box with the following information:

Cuisine collective de groupes !
Ce rassembler et cuisiner ensemble de délicieuses recettes et ce dans le plaisir.
Un groupe s'organise présentement, vous aimeriez en faire partie ?
Communique avec Steve Perreault : district6@muni.lacsuperieur.qc.ca

Below this, there is a section titled "Activités 2016 Les amis des deux Lacs (F.A.D.O.Q.)" with a small cartoon illustration of two people. Underneath, a table lists activities:

Baseball poche	
Mois	Date (Les mardis)
Janvier	5 12 19 26

LS6 — Activités (4/4)

Browser address bar: <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/activites-loisirs.fr> Site officiel de la Municipalité...

Activités 2016

Les amis des deux Lacs (F.A.D.O.Q.)



<u>Baseball poche</u>	
Mois	Date (Les mardis)
Janvier	5 12 19 26
Février	2 9 16 23
Mars	1 8 15 22 29
Avril	5 (souper fin d'année)

<u>Pétanque atout</u>	
Mois	Date (Les Jeudi)
Janvier	7 14 21 28
Février	4 11 18 25
Mars	3 10 17 24 31
Avril	7 14 (Souper fin d'année)

Autres dates importantes à retenir en 2016 : F.A.D.O.Q.

Soirée de la Saint-Valentin  Samedi 13 février 2016
 Grand Souper de fin d'année Samedi 23 avril 2016

Pour informations communiquez avec
 Berchamns Lebel.....819-688-5503
 Suzanne Goulet.....819-688-5420

Municipalité de Lac-Supérieur
 1281, chemin du Lac-Supérieur
 Lac-Supérieur (Québec) J0T 1J0
 Téléphone: 819-681-3370
 Télécopieur: 819-688-3010
 Courriel: info@muni.lacsuperieur.qc.ca
 Tous droits réservés/All rights reserved
 à/à Municipalité de Lac-Supérieur
 Site par SIPE
[info@si-dona.com](http://www.info@si-dona.com)

LS7 — Formulaires de demande de permis et certificat (1/3)

Capture d'écran : 29 mars 2016

<http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/formulaires.html>

The screenshot shows the website for the Municipality of Lac-Supérieur. The header features the name "Lac-Supérieur" and the municipal logo. Below the header is a navigation menu with the following items: Accueil, Administration, Calendrier, Carte routière, Conseil municipal, Familles - Aînés, Liens utiles, Loisirs et culture, Matières résiduelles, Nous contacter, Offres d'emploi, Politiques de gestion, and Publications. The main content area is titled "FORMULAIRES DE DEMANDES DE PERMIS ET CERTIFICAT" and is dated "mardi le 29 mars 2016 à 10:44:05 H". It contains two sections: "PERMIS DE CONSTRUCTION - BÂTIMENT PRINCIPAL" with a list of four items (Construction, Reconstruction, Agrandissement, and Renovation of a main building), and "PERMIS DE CONSTRUCTION - BÂTIMENT ACCESSOIRE" with one item (Construction of a car shelter).

Lac-Supérieur
MUNICIPALITÉ DE

Accueil
Administration
Calendrier
Carte routière
Conseil municipal
Familles - Aînés
Liens utiles
Loisirs et culture
Matières résiduelles
Nous contacter
Offres d'emploi
Politiques de gestion
Publications

FORMULAIRES DE DEMANDES DE PERMIS ET CERTIFICAT
mardi le 29 mars 2016 à 10:44:05 H

[PERMIS DE CONSTRUCTION - BÂTIMENT PRINCIPAL](#)

- Construction d'un bâtiment principal
- Reconstruction d'un bâtiment principal
- Agrandissement d'un bâtiment principal
- Construction bâtiment non résidentiel
- Renovation d'un bâtiment principal

[PERMIS DE CONSTRUCTION - BÂTIMENT ACCESSOIRE](#)

- Construction d'un abri d'auto

LS7 — Formulaires de demande de permis et certificat (2/3)

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/formulaires.html>. The page features a navigation menu on the left with the following items: Publications, Règlements, Rôle d'évaluation en ligne, Services, Tourisme, Transport en commun, and Urbanisme et environnement. Below the menu is a Google search bar and several promotional banners for SE@O, fire safety (SOPFEU), and the Québec Safety Council (Sûreté du Québec). The main content area is divided into two columns. The left column lists various construction projects, and the right column is titled 'CERTIFICAT D'AUTORISATION' and lists other types of permits.

Publications

- Construction d'un garage détaché
- Construction d'un pavillon de logement
- Construction d'une remise ou cabanon
- Construction d'une serre domestique ou fermette
- Construction d'un entrepôt (Usage commercial, industriel ou public)
- Construction d'un chalet de sport
- Construction d'un abri à bois
- Construction d'un pavillon de jardin (Gazebo ou tonnelle)
- Construction d'une pergola
- Rénovation / Agrandissement d'un bâtiment accessoire

CERTIFICAT D'AUTORISATION

- Déplacement / Démolition / Réparation
- Carrière / Gravière / Sablière
- Installation d'une tour de télécommunication
- Remblai / Déblai
- Terrassement
- Usage provisoire
- Quai
- Clôture / Mur de soutènement
- Entrée charretière

LS7 — Formulaires de demande de permis et certificat (3/3)

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/formulaires.html>. The page content is as follows:

- [INSTALLATION SEPTIQUE ET/OU OUVRAGE DE CAPTAGE \(PUITS\)](#)
- [PISCINE ET / OU SPA](#)
- [Travaux dans la bande de protection riveraine](#)
 - Rénovation / entretien / démolition des ouvrages existants (mur de soutènement, muret ou autre)
 - Revégétalisation de la bande riveraine
 - Ouvrages ou travaux dans la rive
- [Abattage d'arbres et/ou Coupe forestière](#)
- [Enseigne et/ou Affichage](#)
- [Certificat d'occupation](#)
 - Nouvel usage
 - Changement d'usage ou de destination
- [PERMIS DE LOTISSEMENT](#)
- [Rapport de forage suite à un ouvrage de captage \(Puits\)](#)

At the bottom of the page, there is a footer with the following contact information:

Municipalité de Lac-Supérieur
1231, chemin du Lac-Supérieur
Lac-Supérieur (Québec) J0T 1J0
Téléphone: 819-881-3370
Télécopieur: 819-888-3010
Courriel: info@muni.lacsuperieur.qc.ca
Tous droits réservés/All rights reserved
à/fo Municipalité de Lac-Supérieur
Site par SIPE
info@si-donat.com

LS8 – Formulaire de demande : Piscine/Spa : contenu de la demande (1/3)

Capture d'écran : 29 mars 2016

<http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/pdf/PISCINESPA.pdf>

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying the URL <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/pdf/PISCINESPA.pdf>. The browser interface includes a menu bar with 'Fichier', 'Edition', 'Affichage', 'Favoris', and 'Outils'. The page content is titled 'CONTENU DE LA DEMANDE' and contains a list of requirements for pool/spa installation. Below this list is a section titled 'DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX PISCINES RÉSIDENTIELLES ET AUX SPAS EXTÉRIEURS' with further specific rules. A small black box in the bottom left corner of the screenshot indicates a resolution of '215,9 x 279,4 mm'.

CONTENU DE LA DEMANDE

- **Un plan** indiquant la localisation de la piscine et de l'aménagement de ses abords (balcon, patio, terrasse, etc.);
- **Les informations** concernant la profondeur, les matériaux de construction, la hauteur des clôtures, le mécanisme de fermeture des clôtures et tous dispositifs de sécurité;
- **Localisation de l'installation septique et du puits** par rapport à la nouvelle piscine ou spa;
- **Plan ou croquis** montrant les espaces à déboiser, les arbres à conserver, les espaces de stationnements et les autres éléments pertinents.

Toute autre information ou document jugé nécessaire par le fonctionnaire désigné

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX PISCINES RÉSIDENTIELLES ET AUX SPAS EXTÉRIEURS

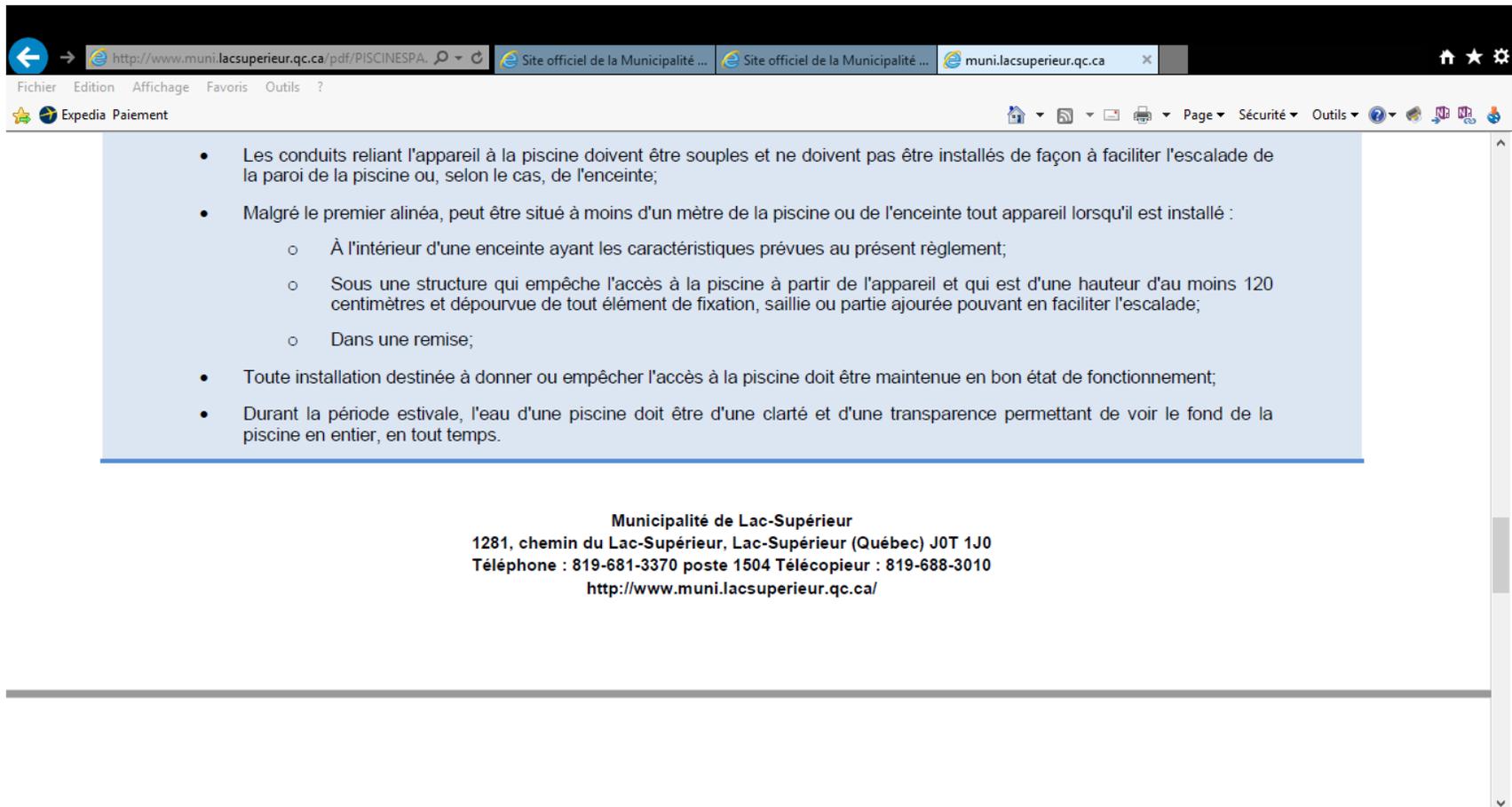
- Une piscine et/ou un spa ne doit pas être implanté sous une ligne électrique, un fil électrique ou encore sur une installation septique;
- Tout spa doit être muni d'un couvercle de protection et d'un cadenas. Ce couvercle doit être fermé et barré en tout temps lorsque le spa n'est pas utilisé;
- Toute piscine creusée ou semi-creusée doit être pourvue d'une échelle ou d'un escalier permettant d'entrer dans l'eau et d'en sortir;
- Un trottoir antidérapant d'une largeur minimale de un mètre doit faire le tour de la piscine creusée et doit s'appuyer à la paroi de la piscine sur tout son périmètre, dans le cas d'une piscine naturelle ou écologique, l'escalier peut être composé de pierre assemblée en palier;
- Une piscine hors-terre ne doit pas être munie d'une glissoire ou d'un tremplin.
- Une piscine creusée ne peut être munie d'un tremplin dans la partie profonde que si ce tremplin a une hauteur maximale de un mètre de la surface de l'eau et que la profondeur de la piscine atteint trois mètres;

LS8 – Formulaire de demande : Piscine/Spa : contenu de la demande (2/3)

The screenshot shows a web browser window with the address bar containing the URL <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/pdf/PISCINESPA>. The browser interface includes a menu bar with 'Fichier', 'Edition', 'Affichage', 'Favoris', and 'Outils'. The page content is a list of requirements for pool/spa enclosures, presented in a light blue background. The requirements are as follows:

- Toute piscine doit être entourée d'une enceinte de manière à en protéger l'accès. Cette enceinte doit :
 - Empêcher le passage d'un objet sphérique de 10 centimètres de diamètre;
 - Être d'une hauteur d'au moins 1,2 mètre;
 - Être dépourvue de tout élément de fixation, saillie ou partie ajourée pouvant en faciliter l'escalade;
- Un mur formant une partie d'une enceinte ne doit être pourvu d'aucune ouverture permettant de pénétrer dans l'enceinte. Une haie ou des arbustes ne peuvent constituer une enceinte;
- Toute porte aménagée dans une enceinte doit être munie d'un dispositif de sécurité passif installé du côté intérieur de l'enceinte, dans la partie supérieure de la porte et permettant à cette dernière de se refermer et de se verrouiller automatiquement;
- Une piscine hors terre dont la hauteur de la paroi est d'au moins 120 centimètres en tout point par rapport au sol ou une piscine démontable (gonflable) dont la hauteur de la paroi est de 140 centimètres ou plus n'a pas à être entourée d'une enceinte lorsque l'accès à la piscine s'effectue de l'une ou l'autre des façons suivantes :
 - Au moyen d'une échelle munie d'une portière de sécurité qui se referme et se verrouille automatiquement pour empêcher son utilisation par un enfant;
 - Au moyen d'une échelle ou à partir d'une plateforme dont l'accès est protégé par une enceinte ayant les caractéristiques prévues au présent règlement;
 - À partir d'une terrasse rattachée à la résidence et aménagée de telle façon que sa partie ouvrant sur la piscine soit protégée par une enceinte ayant les caractéristiques prévues au présent règlement.
- Afin d'empêcher un enfant de grimper pour accéder à la piscine, tout appareil lié à son fonctionnement doit être installé à plus d'un mètre de la paroi de la piscine ou, selon le cas, de l'enceinte;
- Les conduits reliant l'appareil à la piscine doivent être souples et ne doivent pas être installés de façon à faciliter l'escalade de la paroi de la piscine ou, selon le cas, de l'enceinte;
- Malgré le premier alinéa, peut être situé à moins d'un mètre de la piscine ou de l'enceinte tout appareil lorsqu'il est installé :

LS8 – Formulaire de demande : Piscine/Spa : contenu de la demande (3/3)



http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/pdf/PISCINESPA. ... Site officiel de la Municipalité ... Site officiel de la Municipalité ... muni.lacsuperieur.qc.ca

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Experia Paiement Page Sécurité Outils

- Les conduits reliant l'appareil à la piscine doivent être souples et ne doivent pas être installés de façon à faciliter l'escalade de la paroi de la piscine ou, selon le cas, de l'enceinte;
- Malgré le premier alinéa, peut être situé à moins d'un mètre de la piscine ou de l'enceinte tout appareil lorsqu'il est installé :
 - À l'intérieur d'une enceinte ayant les caractéristiques prévues au présent règlement;
 - Sous une structure qui empêche l'accès à la piscine à partir de l'appareil et qui est d'une hauteur d'au moins 120 centimètres et dépourvue de tout élément de fixation, saillie ou partie ajourée pouvant en faciliter l'escalade;
 - Dans une remise;
- Toute installation destinée à donner ou empêcher l'accès à la piscine doit être maintenue en bon état de fonctionnement;
- Durant la période estivale, l'eau d'une piscine doit être d'une clarté et d'une transparence permettant de voir le fond de la piscine en entier, en tout temps.

Municipalité de Lac-Supérieur
1281, chemin du Lac-Supérieur, Lac-Supérieur (Québec) J0T 1J0
Téléphone : 819-681-3370 poste 1504 Télécopieur : 819-688-3010
<http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/>

The screenshot shows a web browser window displaying the website for the Municipality of Lac-Supérieur. The page title is 'Lac-Supérieur' and the main navigation menu is visible on the left. The main content area features an article titled 'Parc national du Mont-Tremblant' with a detailed description of the park's location and activities. The browser's address bar shows the URL 'http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/infrastructures.html' and the page is dated 'lundi le 28 mars 2016 à 18:08:24 H'.

Lac-Supérieur
MUNICIPALITÉ DE

Accueil
Administration ▶
Calendrier
Carte routière ▶
Conseil municipal ▶
Familles - Aînés ▶
Liens utiles
Loisirs et culture ▶
Matières résiduelles ▶
Nous contacter
Offres d'emploi
Politiques de gestion
Publications ▶

Parc national du Mont-Tremblant

Le parc national du Mont-tremblant est un joyau de la nature situé à 140 km au nord de Montréal, en plein cœur de deux régions reconnus pour la villégiature : Les Laurentides et Lanaudière.

Ayant une superficie totale de 1 510 km carrés, il est le doyen des parcs québécois. À lui seul, il représente près de 20% des aires protégées de la province. Dans ses paysages majestueux se nichent six grandes rivières, sans compter 400 lacs, des ruisseaux et des montagnes de la chaîne des Laurentides. L'immensité et le caractère sauvage du parc national du Mont-tremblant expliquent la présence de 40 espèces de mammifères, dont les cerfs parfois visibles au détour d'un sentier et les castors à observer aux alentours d'une rivière. Ce parc est également un lieu de prédilection pour les amateurs d'oiseaux.

Été comme hiver, toutes sortes d'activités sont à la portée des résidents et des villégiateurs : baignade, camping, pêche, vélo, randonnée pédestre, ski de fond, ski nordique ou randonnée pédestre d'hiver. Plusieurs programmes de découverte viennent s'ajouter à cette brochette bien garnie. Information : www.sepaq.com/pq

Sentier de la Grande Boucle Tremblant

Ce projet d'envergure parachevé à 70% est attribuable à la collaboration de nombreux partenaires : Accès-Nature Lac-Supérieur, Inter-Centre, Municipalité de Lac-Supérieur, parc national du Mont-Tremblant, Ski de fond Mont-Tremblant et Station Mont-Tremblant.

lundi le 28 mars 2016 à 18:08:24 H

LS9—Infrastructures (2/3)

← → <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/infrastructures.ht> Site officiel de la Municipalité... Site officiel de la Municipalité... x

Page Sécurité Outils

Règlements ▶

Rôle d'évaluation en ligne ▶

Services ▶

Tourisme ▶

Transport en commun ▶

Urbanisme et environnement ▶

Google™ Recf

se@o
Contrats de \$25,000 et plus

Danger d'incendie
SCPFU
Avez-vous votre permis de brûlage?

Sûreté du Québec

Météo Média
Prév. tot 2°C

Lorsque terminé, il s'agira d'un sentier multifonctionnel quatre saisons de 88 km pour la randonnée non motorisée donnant accès direct à 320 km de sentiers destinés aux activités de plein air, de la randonnée pédestre au vélo et du ski de fond à la raquette.

De toute évidence, le sentier de la Grande Boucle va représenter un attrait touristique de calibre international. Il reliera des réseaux existants au Lac-Supérieur, soit ceux d'Inter-Centre, de l'UQAM, de Ski de fond Mont-Tremblant, du parc national du Mont-Tremblant ainsi que la Station Mont-Tremblant. Plusieurs accès bien aménagés permettront d'entrer et de sortir de la Grande Boucle Tremblant. Information : www.grandeboucleretremblant.com

Accès-Nature Lac-Supérieur

Organisme sans but lucratif, Accès-Nature Lac-Supérieur a pour mission de développer les infrastructures de plein air sur le territoire de Lac-Supérieur. Il travaille de pair avec tous les partenaires impliqués dans le projet de la Grande-Boucle Tremblant en concentrant ses efforts sur les secteurs Lac-Supérieur et Val-des-Lacs et en visant la mise en place d'infrastructures de plein air de qualité.

Accès-Nature propose diverses activités autant aux résidents de Lac-Supérieur et des environs qu'aux visiteurs de passage. Pour en profiter pleinement, il est bon de consulter le calendrier mensuel affiché sur le site www.accesnaturelaurentides.com, lequel fournit des renseignements fort utiles. Sachez qu'il est également avantageux de devenir membre d'Accès-Nature pour bénéficier de réductions auprès de fournisseurs.

Parc d'Escalade Julien-Labedan

Le site maintenant identifié sous l'appellation «Parc d'Escalade Julien-Labedan» a été découvert en 1983, après la construction du chemin du Lac-Rossignol, et inauguré officiellement en 1984. À l'époque, l'escalade traditionnelle reposant uniquement sur des protections naturelles était la pratique courante. Puis, au début des années 1990, la falaise fut modernisée avec l'ajout d'ancrages fixes sur les passages et les voies à sécuriser davantage. À la fin des années 1990, grâce à l'apport de grimpeurs talentueux, d'autres améliorations y ont été apportées.

Aujourd'hui, cette falaise d'environ 20 m est grandement accessible, ce qui explique sa popularité. En fait, la majorité des voies comporte des protections naturelles jumelées à des relais sur scellage. Elles correspondent à divers degrés de difficulté. Un secteur école regroupant une douzaine de voies est aménagé de façon très sécuritaire, car il favorise l'installation des moulinettes sur les relais permanents.

Le Parc d'Escalade Julien-Labedan relève de la Fédération québécoise de la montagne et de l'escalade (FQME), il faut être membre de cette fédération pour y grimper. L'accès au site se trouve sur le chemin du Lac-Rossignol et est doté d'un stationnement. Information supplémentaire : www.escaladequebec.com

Bienvenue aux grimpeurs!

Sentier Inter-Centre

Le Sentier de randonnée Inter-Centre existe depuis plus de 35 ans, grâce au dévouement et à la générosité de bénévoles passionnés. Situé dans les Laurentides, et reliant les municipalités de Lac-Supérieur, Val-des-Lacs et Saint-Donat, ce sentier linéaire de randonnée et de ski de fond s'étend sur une distance de 28 kilomètres. Il traverse lacs et montagnes sous le couvert d'un peuplement forestier varié dont la moitié sillonne la région des Laurentides et l'autre moitié celle de Lanaudière. Deux refuges (Le Nordet et L'Appel) sont à votre disposition. Vous pouvez y séjourner en groupe ou partager les refuges avec d'autres randonneurs (réservation nécessaire). Les chiens sont acceptés

LS9 — Infrastructures (3/3)

supplémentaire : www.escaladequebec.com

Bienvenue aux grimpeurs!

Sentier Inter-Centre

Le Sentier de randonnée Inter-Centre existe depuis plus de 35 ans, grâce au dévouement et à la générosité de bénévoles passionnés. Situé dans les Laurentides, et reliant les municipalités de Lac-Supérieur, Val-des-Lacs et Saint-Donat, ce sentier linéaire de randonnée et de ski de fond s'étend sur une distance de 28 kilomètres. Il traverse lacs et montagnes sous le couvert d'un peuplement forestier varié dont la moitié sillonne la région des Laurentides et l'autre moitié celle de Lanaudière. Deux refuges (Le Nordet et L'Appel) sont à votre disposition. Vous pouvez y séjourner en groupe ou partager les refuges avec d'autres randonneurs (réservation nécessaire). Les chiens sont acceptés dans le sentier mais interdits dans les refuges. Trois sites de départ avec stationnement: chemin Régimbald (St-Donat), Lac Durocher (Val-des-Lacs) et chemin Le Nordet (Val-des-Lacs).

Sentier le Nordet pour la raquette
Du stationnement d'Inter-Centre, sur le chemin Le Nordet vous pourrez vous rendre à un refuge situé à 5 km et revenir par une autre boucle. Information : www.intercentre.qc.ca

Halte Routière

Notre halte routière, située derrière l'hôtel de ville, regroupe un magnifique parc, la piscine municipale extérieure, la patinoire extérieure et une aire pour pique-niquer.

La piscine municipale, est accessible aux résidents et propriétaires avec preuve d'identité.. Bien entendu, une équipe de sauveteurs qualifiés assurent la surveillance durant les heures de baignade.

La patinoire extérieure est accessible à tous. Elle est éclairée en soirée jusqu'à 22 h et jumelée à un refuge chauffée.

La halte routière est également le point de départ pour s'adonner au vélo, au ski de fond et à la raquette par le biais des sites de l'UQAM et d'Inter-Centre à un vaste réseau de pistes pour débutants, intermédiaires et experts.

Municipalité de Lac-Supérieur
1281, chemin du Lac-Supérieur
Lac-Supérieur (Québec) J0T 1J0
Téléphone: 819-881-3370
Télécopieur: 819-888-3010
Courriel: info@muni.lacsuperieur.qc.ca
Tous droits réservés/All rights reserved
à/fo Municipalité de Lac-Supérieur
Site par SIPE
info@st-donat.com

LS10 – Règlement numéro 2013-531 (1/5)

Capture d'écran : 28 mars 2016

<http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/pdfauto/reglements/reglement-1-2013-09-06-20-00-34.pdf>

Règlements du Conseil de la Municipalité de Lac-Supérieur

**PROVINCE DE QUÉBEC
MRC DES LAURENTIDES
MUNICIPALITÉ DE DE LAC-SUPÉRIEUR**

**RÈGLEMENT NUMÉRO 2013-531
RÈGLEMENT RELATIF AU STATIONNEMENT ET À LA CIRCULATION
(RÈGLEMENT RM 399)**

CONSIDÉRANT QUE le conseil de la municipalité de Lac-Supérieur considère qu'il est opportun de légiférer en matière de stationnement et de circulation et qu'il est important

INITIALES DU MAIRE
INITIALES DU SEC. TRÉS.

212,0 x 351,7 mm

LS10 – Règlement numéro 2013-531 (2/5)

d'établir des règles concernant les chemins et la sécurité routière;

CONSIDÉRANT QU'UN avis de motion a été régulièrement donné lors de la séance du conseil tenue le 2 août 2013.

POUR CES MOTIFS,

LE CONSEIL DE LA MUNICIPALITÉ DE LAC-SUPÉRIEUR DÉCRÈTE CE QUI SUIT:

1 CHAPITRE : DÉFINITIONS ET PORTÉE

1.1 APPLICATION

Le présent règlement complète et ajoute aux règles établies au *Code de la sécurité routière du Québec* (L.R.Q., c. C-24.2) et à certains égards, a pour but de prévoir les règles de conduite et d'immobilisation des véhicules routiers, ainsi que d'autres règles relatives à la circulation des véhicules, de prévoir des dispositions particulières applicables quant à l'utilisation des endroits publics.

En outre des chemins publics, certaines des règles relatives à l'immobilisation

212,0 x 351,7 mm

xmules Municipales No 5614-R-MST (FLA 798)

LS10 – Règlement numéro 2013-531 (3/5)

d'établir des règles concernant les chemins et la sécurité routière;

CONSIDÉRANT QU'UN avis de motion a été régulièrement donné lors de la séance du conseil tenue le 2 août 2013.

POUR CES MOTIFS,

LE CONSEIL DE LA MUNICIPALITÉ DE LAC-SUPÉRIEUR DÉCRÈTE CE QUI SUIT:

1 CHAPITRE : DÉFINITIONS ET PORTÉE

1.1 APPLICATION

Le présent règlement complète et ajoute aux règles établies au *Code de la sécurité routière du Québec* (L.R.Q., c. C-24.2) et à certains égards, a pour but de prévoir les règles de conduite et d'immobilisation des véhicules routiers, ainsi que d'autres règles relatives à la circulation des véhicules, de prévoir des dispositions particulières applicables quant à l'utilisation des endroits publics.

En outre des chemins publics, certaines des règles relatives à l'immobilisation

212,0 x 351,7 mm

xmules Municipales No 5614-R-MST (FLA 798)

LS10 – Règlement numéro 2013-531 (4/5)

des véhicules routiers et au stationnement s'appliquent aux terrains des centres commerciaux et autres terrains où le public est autorisé à circuler.

1.2 PRÉAMBULE ET ANNEXES

Le préambule et toutes les annexes jointes au présent règlement en font partie intégrante, et toutes normes, obligations ou indications se trouvant en annexes font partie intégrante du présent règlement comme si elles y avaient été édictées. À titre d'information, les annexes suivantes font partie du présent règlement :

- Annexe A : « Stationnement interdit en tout temps »
- Annexe B : « Stationnement interdit selon les heures et les jours »
- Annexe C : « Stationnement réservé aux personnes handicapées »
- Annexe D : « Stationnement sur terrains municipaux »
- Annexe E : « Circulation en véhicules dans les parcs et sentiers »
- Annexe F : « Circulation à bicyclette dans les parcs et sentiers »
- Annexe G : « Règles relatives aux véhicules hippomobiles ou à l'équitation »
- Annexe H : « Circulation à sens unique »

1.3 DÉFINITIONS

LS10 – Règlement numéro 2013-531 (5/5)

Annexe D : « Stationnement sur terrains municipaux »

Annexe E : « Circulation en véhicules dans les parcs et sentiers »

Annexe F : « Circulation à bicyclette dans les parcs et sentiers »

Annexe G : « Règles relatives aux véhicules hippomobiles ou à l'équitation »

Annexe H : « Circulation à sens unique »

1.3 DÉFINITIONS

Aux fins du présent règlement, les expressions et mots suivants signifient :

Chemin public Chemin à la charge de la municipalité, d'un gouvernement ou de l'un de ses organismes, et sur une partie de laquelle sont aménagées une ou plusieurs chaussées ouvertes à la circulation publique des véhicules et, le cas échéant, une ou plusieurs voies cyclables.

1213

212,0 x 351,7 mm

Annexe B : Critères pour une information textuelle accessible sur les sites web municipaux du Québec

Critères par concept et par <i>catégorie</i>		Sources
Architecture — <i>Structure du site</i>		
1	La page d'accueil sert de point d'orientation et devrait être consacrée principalement à de l'information de direction.	Groupe Rédiger, 2006; Kavanagh et coll., 2015; Krug, 2014; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.
2	Les pages du premier niveau devraient être consacrées principalement à de l'information de direction.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Niesen et Tahir, 2002.
3	Les pages du deuxième niveau sont des pages intermédiaires dont les contenus ne devraient pas être complets, c'est-à-dire qu'elles devraient mener vers les pages du dernier niveau.	Groupe Rédiger, 2006; Kavanagh et coll., 2015; Redish, 2014.
4	Les pages du dernier niveau devraient présenter des contenus complets.	Groupe Rédiger, 2006; Kavanagh et coll., 2015.
5	Les textes longs — généralement ceux du dernier niveau — devraient être optimisés pour l'impression.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001.
Architecture — <i>Organisation de la page</i>		
6	Le logo devrait être visible sur la première page-écran (le coin supérieur gauche est souvent recommandé pour l'emplacement du logo).	Canivet, 2011; Krug, 2014; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.

7	La boîte de recherche devrait être visible sur la première page-écran.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.
8	Un bouton « accueil » (ou le logo cliquable) devrait apparaître sur toutes les pages du site.	Canivet, 2011; Krug, 2014; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.
9	Le bouton « accueil » (ou le logo) ne devrait pas être cliquable sur la page d'accueil.	Canivet, 2011; Nielsen, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.
10	Le menu principal devrait être situé dans le haut de la page dans le cas d'un menu horizontal ou à gauche de la page dans le cas d'un menu vertical.	Krug, 2014; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.
11	Le traitement visuel de la page devrait éviter le style publicitaire.	Groupe Rédiger, 2006; Schade et coll., 2016.
12	Le traitement visuel des contenus mis en évidence devrait éviter le style publicitaire.	Groupe Rédiger, 2006; Schade et coll., 2016.
13	Les pages du site devraient toutes afficher un titre.	Groupe Rédiger, 2006; Krug, 2014; Millerand et Martial, 2001.
14	La zone de titre de la page web devrait occuper une position centrale sur la page.	Bastien et Scapin, 1993; Groupe Rédiger, 2006; Krug, 2014.
15	Le traitement graphique du titre de la page web devrait augmenter sa visibilité (p. ex. : taille de la police plus grande que le texte, ajout du gras, couleur différente que le texte, etc.).	Canivet, 2011; Groupe Rédiger, 2006; Krug, 2014; Ruel et coll., 2011.
16	Le titre de la page devrait être composé de 1 à 8 mots et d'au plus 64 caractères.	Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.
Navigation — Aides à la navigation		
17	La page d'accueil devrait comporter une boîte de recherche.	Groupe Rédiger, 2006; Kru 2014; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002; Rosenfeld et coll., 2015.

18	La boîte de recherche devrait donner des résultats pertinents.	Millerand et Martial, 2001; Schade et coll., 2016.
19	La page d'accueil devrait présenter un hyperlien qui renvoie au plan du site.	Millerand et Martial, 2001.
20	Le site devrait comporter une foire aux questions (FAQ).	Farrell, 2014; Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001.
21	La FAQ devrait comporter un texte d'introduction qui propose de l'aide supplémentaire à l'internaute dans le cas où celui-ci ne trouverait pas de réponse à ses questions.	Farrell et Nielsen, s.d.; Groupe Rédiger, 2006.
22	La FAQ devrait comporter un menu thématique.	Farrell et Nielsen, s.d.; Groupe Rédiger, 2006.
23	La FAQ devrait être présentée sous forme de tableau dans lequel les questions et les réponses sont mises en parallèle.	Groupe Rédiger, 2006.
24	La structure des réponses de la FAQ devrait être récurrente.	Groupe Rédiger, 2006.
25	Les réponses de la FAQ devraient être concises.	Groupe Rédiger, 2006.
Navigation — Menus		
26	Le menu principal et les autres menus, le cas échéant, devraient regrouper des éléments de nature similaire.	Bastien et Scapin, 1993; Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.
27	Les éléments du menu principal et d'autres menus, le cas échéant, devraient comporter tout au plus 9 éléments.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001.
28	Le menu principal et les autres menus de la page d'accueil devraient apparaître sur toutes les pages du site.	Bastien et Scapin, 1993; Millerand et Martial, 2001.

Navigation — Zones d’hyperliens		
29	Sur la page d’accueil, les liens vers les contenus secondaires les plus populaires auprès des internautes devraient être regroupés dans une zone clairement identifiée (p. ex. : <i>Liens les plus populaires</i> ou <i>Pages les plus populaires</i>).	Groupe Rédiger, 2006; Krug, 2014; Pernice, 2014.
30	La page d’accueil devrait présenter une zone d’actualités clairement identifiée.	Groupe Rédiger, 2006; Nielsen, 2003.
31	La zone d’actualités devrait comporter des archives d’actualités.	Groupe Rédiger, 2006; Nielsen, 2003.
Navigation — Cohérence visuelle		
32	La boîte de recherche devrait être située au même endroit sur toutes les pages du site.	Bastien et Scapin, 1993; Krug, 2014; Millerand et Martial, 2001.
33	L’apparence globale du menu de la page d’accueil et des autres pages du site devrait être la même.	Bastien et Scapin, 1993; Krug, 2014; Millerand et Martial, 2001, Rosenfeld et coll., 2015.
Navigation — Repérage		
34	La page affichée devrait présenter un indice permettant de la localiser dans l’arborescence par rapport à la page d’accueil (p. ex. : fil d’Ariane).	Groupe Rédiger, 2006; Krug, 2014; Millerand et Martial, 2001; Rosenfeld et coll., 2015.
35	La page affichée devrait indiquer une voie pour revenir à la page d’accueil.	Groupe Rédiger, 2006; Krug, 2014; Millerand et Martial, 2001.
36	La page affichée devrait indiquer une voie pour revenir à une page de niveau supérieur.	Canivet, 2011; Groupe Rédiger, 2006; Krug, 2014.
37	Les pages longues, à savoir celles qui nécessitent un défilement sur plus de deux écrans, devraient comporter un bouton ou un lien permettant de revenir en haut de la page.	Loranger, 2016; Millerand et Martial, 2001.

38	L'adresse web (URL) du site devrait permettre son identification rapide.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.
39	L'adresse web (URL) de la page web devrait permettre son identification rapide.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001.
40	L'adresse web du site devrait éviter l'utilisation du soulignement (<i>underscore</i>) et de caractères spéciaux (p. ex. : &, *, etc.).	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001.
Navigation — Hyperliens		
41	Lorsque les hyperliens renvoient à des documents de formats autres que HTML (par ex. : PDF), la nature et la taille du document devraient être précisées.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.
42	Lorsque les hyperliens renvoient à des services comme le courriel, leur présentation devrait être explicite.	Bastien et Scapin, 1993; Groupe Rédiger, 2006; Nielsen et Tahir, 2002.
43	L'intitulé des hyperliens devrait être explicite.	Bastien et Scapin, 1993; Beudet, 2002; Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002; Redish, 2014.
44	La présentation des hyperliens devrait se faire en périphérie du texte ou à la fin du texte (plutôt que de les parsemer dans le texte).	Groupe Rédiger, 2006; Redish, 2014.
45	Les hyperliens devraient être mis en évidence (p. ex. : par le soulignement ou l'utilisation de la couleur bleue).	Groupe Rédiger, 2006; Krug, 2014; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002.
46	Les hyperliens visités et ceux non visités devraient être distingués visuellement (p. ex. : un changement de couleur pour les hyperliens visités).	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002, Redish, 2014.
47	La stratégie adoptée pour marquer les hyperliens devrait être uniforme sur toutes les pages du site.	Groupe Rédiger, 2006; Loranger, 2015.
48	Les hyperliens qui mènent à une même page web devraient avoir le même intitulé.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001.

49	L'intitulé d'un hyperlien devrait être utilisé pour mener toujours à la même page web.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001.
50	Le redoublement des hyperliens sur une même page web devrait être évité.	Groupe Rédiger, 2006; Loranger, 2016; Nielsen et Tahir, 2002.
Lisibilité — Aspect visuel		
51	La police de caractère utilisée devrait être sans empattement (p.ex. : Arial, Helvetica, Verdana).	Bastien et Scapin, 1993; Canivet, 2001; Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Ruel et coll., 2011.
52	Le site devrait comporter une fonction permettant à l'internaute d'augmenter ou de diminuer la taille des caractères.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001, Nielsen, 2015.
53	Le contraste entre les couleurs des contenus et celles des fonds d'écran devrait être fort (90 %).	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Nielsen et Tahir, 2002; Nielsen, 2015.
54	Les couleurs de fond d'écran devraient être pâles et le texte foncé et non l'inverse.	Bastien et Scapin, 1993; Canivet, 2011; Millerand et Martial, 2001; Redish, 2014; Ruel et coll., 2011.
55	L'utilisation conjointe de la couleur rouge et de la couleur verte devrait être évitée.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Ruel et coll., 2011.
56	L'alignement du texte principal de la page devrait être à gauche.	Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Ruel et coll., 2011.
57	Un espace blanc (vide) devrait être inséré avant et après le titre et les sous-titres.	Ruel et coll., 2011.
58	La mise en page des pages web devrait être aérée, c'est-à-dire que des espaces blancs (vides) devraient être laissés non seulement entre les titres, les sous-titres, mais aussi entre les paragraphes et les illustrations.	Labasse, 1999b; Redish, 2014; Ruel et coll., 2011.

59	Le caractère gras devrait être utilisé pour la mise en évidence de certains passages du texte.	Canivet, 2011; Groupe Rédiger, 2006; Krug, 2014.
60	Le soulignement devrait être strictement réservé aux hyperliens	Canivet, 2011; Groupe Rédiger, 2006; Millerand et Martial, 2001; Redish, 2014.
Lisibilité — Aspect linguistique		
61	Les textes devraient être composés de mots courts.	Nielsen, 2015; Ruel et coll., 2011.
62	Les textes devraient être composés de mots courants.	Bastien et Scapin, 1993; Groupe Rédiger, 2006; Nielsen, 2015; Ruel et coll., 2011; Timbal-Duclaux, 1985.
63	Les textes devraient être composés de phrases courtes, c'est-à-dire d'au plus 25 mots.	Labasse, 1999a; Nielsen, 2015; Ruel et coll., 2011; Timbal-Duclaux, 1985.
64	La ponctuation utilisée devrait être simple, c'est-à-dire que l'utilisation des parenthèses, de l'astérisque, du tiret et des points de suspension devrait être évitée.	Ruel et coll., 2011; Trudeau, 2003.
65	Les énumérations devraient être présentées sous forme de liste à puce.	Beudet, 2002; Canivet, 2011; Groupe Rédiger, 2006; Ruel et coll., 2011.
66	Les listes devraient être composées de 2 à 5 puces.	Groupe Rédiger, 2006; Ruel et coll., 2011.
67	Les listes à puces devraient être précédées d'une phrase introductive qui précise leur fonction.	Beudet, 2002; Canivet, 2011; Groupe Rédiger, 2006.
68	Les éléments des listes à puces devraient être présentés de façon uniforme (dans la forme et le contenu).	Groupe Rédiger, 2006; Redish, 2014.
69	Les mots utilisés dans les contenus devraient être monosémiques.	Ruel et coll., 2011.

70	Le même mot devrait être utilisé pour désigner la même réalité (p. ex. : choisir entre « procédure » et « marche à suivre »).	Ruel et coll., 2011.
Intelligibilité — Aspect visuel		
71	L'utilisation de tableaux ou de schémas devrait être préférée aux longues descriptions.	Canivet, 2011; Groupe Rédiger, 2006.
72	Les cartes géographiques devraient être utilisées pour situer les centres de services.	Groupe Rédiger, 2006; Labasse, 1999b.
73	Les images, les tableaux et les graphiques devraient pouvoir être entièrement vus à l'intérieur d'une page-écran.	Millerand et Martial, 2001; Redish, 2014.
Intelligibilité — Aspect linguistique		
74	L'utilisation de sigles, d'acronymes et d'abréviations devrait être limitée.	Ruel et coll., 2011.
75	L'expression entière des sigles, des acronymes et des abréviations devrait être écrite avant leur utilisation.	Groupe Rédiger, 2006; Ruel et coll., 2011.
76	Les textes devraient être composés de phrases simples (sujet, verbe, complément).	Beudet, 2001; Groupe Rédiger, 2006; Nielsen, 2015; Ruel et coll., 2011; Timbal-Duclaux, 1985.
77	Les textes devraient être composés principalement de phrases actives.	Groupe Rédiger, 2006; Nielsen, 2015; Ruel et coll., 2011, Timbal-Duclaux, 1985.
78	Les textes devraient être composés principalement de phrases affirmatives.	Clerc, 2000; Ruel et coll., 2011.
79	Les textes devraient être composés de paragraphes dans lesquels une seule idée est développée.	Groupe Rédiger, 2006; Ruel et coll., 2011.
80	Le style utilisé devrait être personnel (s'adresser à l'internaute en utilisant le pronom « vous »).	Groupe Rédiger, 2006; Ruel et coll., 2011.

81	Le ton des textes devrait être courtois (non autoritaire, menaçant ou accusateur).	Groupe Rédiger, 2006; Ruel et coll., 2011.
82	La structure des textes devrait comporter des titres et des sous-titres.	Gélinas-Chebat et coll., 1993; Ruel et coll., 2011.
83	Les titres et les sous-titres devraient être représentatifs des contenus.	Bastien et Scapin, 1993; Clerc, 2000; Gélinas-Chebat et coll., 1993; Groupe Rédiger, 2006; Ruel et coll., 2011.

Annexe C : Grille de vérification de l'accessibilité de l'information textuelle sur les sites web municipaux québécois

Ville dont le site est vérifié :				
Adresse (URL) du site :				
Niveau de la page vérifiée :				
Titre de la page vérifiée :				
URL de la page vérifiée :				
Date de la vérification :				
Architecture	Structure du site	La page d'accueil (PA) est-elle principalement consacrée à l'information de direction? Préciser le pourcentage de la page consacrée à l'information de direction : _____	Oui	Non
		Les pages du premier niveau sont-elles consacrées principalement à de l'information de direction?		
		Les pages du deuxième niveau, soit les pages intermédiaires (NA) comportent-elles des textes courts, c'est-à-dire que leurs contenus ne sont pas complets et qu'elles mènent vers les pages du dernier niveau?		
		Les pages du dernier niveau (TER) sont-elles consacrées à la présentation complète de contenus (ne renvoient pas à des pages d'autres niveaux)?		
		Les textes longs — généralement ceux du dernier niveau (TER) — sont-ils optimisés pour l'impression?		
	Organisation de la page	Le logo est-il visible sur la première page-écran?		
		La boîte de recherche (s'il y en a une) est-elle visible sur la première page-écran?		

			Oui	Non
		La page vérifiée affiche-t-elle un bouton « accueil » ou un logo cliquable permettant de revenir à la page d'accueil?		
		Le bouton « accueil » ou le logo est-il non-cliquable sur la page d'accueil?		
Architecture — suite	Organisation de la page — suite	Le menu principal est-il situé : <ul style="list-style-type: none"> • Menu horizontal : dans le haut de la page ou <ul style="list-style-type: none"> • Menu vertical : à gauche de la page 		
		La page web vérifiée affiche-t-elle un titre?		
		Le titre occupe-t-il une position centrale sur la page?		
		Le traitement graphique du titre de la page augmente-t-il sa visibilité (p. ex. : taille de la police plus grande que le texte, ajout du gras, couleur différente du texte, etc.)?		
		Le titre de la page web est-il composé de 1 à 8 mots et d'au plus 64 caractères?		
Navigation	Aides à la navigation	La page d'accueil comporte-t-elle une boîte de recherche?		
		La boîte de recherche donne-t-elle des résultats pertinents?		
		La page d'accueil présente-t-elle un hyperlien vers un plan du site?		
		La page d'accueil présente-t-elle un hyperlien vers une foire aux questions (FAQ)?		
		La FAQ est-elle introduite par un court texte qui propose de l'aide supplémentaire dans le cas où l'internaute ne trouve pas ce qu'il cherche?		
		La FAQ comporte-t-elle un menu thématique?		
		La FAQ est-elle présentée sous forme de tableau mettant en parallèle les questions et les réponses?		
		La structure des réponses de FAQ est-elle récurrente?		
	Menus	Le menu principal et les autres menus (le cas échéant) de la page vérifiée regroupent-ils des éléments de nature similaire?		

		Oui	Non	
Navigation — suite	Menus — suite	Les éléments du menu principal et d'autres menus comportent-ils tout au plus 9 éléments?		
		Le menu principal et les autres menus de la page d'accueil apparaissent-ils sur la page web vérifiée?		
	Zones d'hyperliens	Les liens vers les contenus secondaires le plus populaires auprès des internautes sont-ils regroupés dans une zone clairement identifiée de la page d'accueil (p. ex. : <i>Liens les plus populaires</i> ou <i>Pages les plus populaires</i>)?		
		La page d'accueil présente-t-elle une zone d'actualités clairement identifiée? (p. ex. : <i>Dernières nouvelles</i>)		
		La zone d'actualités comporte-t-elle des archives d'actualités?		
	Cohérence visuelle	L'emplacement de la boîte de recherche sur la page vérifiée est-il le même que celui de la page d'accueil?		
		L'apparence globale du menu de la page vérifiée est-elle la même que celle de la page d'accueil?		
	Repérage	La page vérifiée présente-t-elle un indice permettant de la localiser dans l'arborescence par rapport à la page d'accueil (p. ex. : fil d'Ariane)?		
		La page vérifiée indique-t-elle clairement une voie pour revenir à la page d'accueil?		
		La page vérifiée indique-t-elle clairement une voie pour revenir à une page de niveau supérieur?		
		Dans le cas où la page vérifiée est longue (défilement sur plus de deux pages-écrans), comporte-t-elle un bouton ou un lien permettant de revenir dans le haut de la page?		
		L'adresse web (URL) du site permet-elle son identification?		
		L'adresse web (URL) de la page vérifiée permet-elle son identification?		
		L'adresse web (URL) du site évite-t-elle l'utilisation du soulignement et de caractères spéciaux (p. ex. : &, *, etc.)?		
	Hyperliens	Lorsque les hyperliens renvoient à des documents de format autre que HTML (p. ex. : PDF), la nature et la taille du document sont-elles précisées?		

			Oui	Non
Navigation — suite	Hyperliens — suite	Lorsque les hyperliens renvoient à des services comme le courriel, leur présentation est-elle explicite?		
		L'intitulé des hyperliens est-il explicite? Préciser le nombre d'hyperliens sur la page vérifiée : _____ Préciser le nombre d'hyperliens dont l'intitulé est explicite sur la page vérifiée : _____ Préciser le pourcentage d'hyperliens dont l'intitulé est explicite sur la page vérifiée : _____		
		Sur la page web vérifiée, les hyperliens sont-ils présentés en périphérie du texte ou à la fin du texte au lieu d'être parsemés dans le texte?		
		Les hyperliens sont-ils mis en évidence (p. ex. : par le soulignement ou l'utilisation de la couleur bleue)?		
		Les hyperliens visités et non visités sont-ils visuellement différents (p. ex. : changement de couleur pour les hyperliens visités)?		
		La stratégie adoptée pour marquer les hyperliens est-elle la même sur la page vérifiée que sur toutes les autres pages vérifiées?		
		Les hyperliens qui mènent à une même page web ont-ils le même intitulé? ⁴		
		L'intitulé d'un hyperlien est-il toujours utilisé pour mener à une même page? ⁵		
		Le redoublement des hyperliens sur la page vérifiée est-il évité? ⁶		
Lisibilité	Aspect visuel	La police de caractère choisie est-elle sans empattements (p. ex. : Arial, Helvetica, Verdana, etc.)?		
		Le site comporte-t-il une fonction permettant d'augmenter ou de diminuer la taille des caractères?		
		La couleur du fond d'écran est-elle pâle et le texte foncé (et non l'inverse)?		
		L'utilisation conjointe du rouge et du vert est-elle évitée?		

⁴ Nombre de pages d'arrivée : _____; nombre de pages avec un seul intitulé menant vers elle : _____ = _____%

⁵ Nombre d'intitulés sur la page : _____; nombre d'intitulés qui mènent toujours à une même page : _____ = _____%

⁶ Nombre d'hyperliens : _____; Nombre d'hyperliens uniques : _____ = _____%

		Oui	Non	
Lisibilité — suite	Aspect visuel — suite	Le texte principal de la page est-il aligné à gauche?		
		Le titre et les sous-titres sont-ils précédés et suivis d'un espace blanc (vide)?		
		Les paragraphes sont-ils précédés et suivis d'un espace blanc (vide)?		
		Les illustrations sont-elles précédées et suivies d'un espace blanc (vide)?		
		La mise en évidence de certaines parties du texte se fait-elle par l'utilisation du caractère gras? Préciser le nombre de parties mises en évidence : _____ Préciser le nombre de parties dont la mise en évidence a été faite par l'utilisation du caractère gras : _____ Préciser le pourcentage de parties dont la mise en évidence a été faite par l'utilisation du caractère gras : _____		
	Le soulignement est-il strictement réservé aux hyperliens sur la page vérifiée?			
	Aspect linguistique	Les textes sont-ils composés de phrases courtes (maximum de 25 mots)? Préciser le nombre de phrases : _____ Préciser le nombre de phrases courtes : _____ Préciser le pourcentage de phrases courtes : _____		
		La ponctuation utilisée est-elle simple (l'utilisation de parenthèses, d'astérisques, de tiret et de points de suspension est évitée)? Préciser le nombre de ponctuations : _____ Préciser le nombre de parenthèses utilisées : _____ Préciser le nombre d'astérisques utilisés : _____ Préciser le nombre de tirets utilisés : _____ Préciser le nombre de points de suspension : _____		

			Oui	Non
Lisibilité — suite	Aspect linguistique — suite	Les énumérations sont-elles présentées sous forme de liste à puces? Préciser le nombre d'énumérations : _____ Préciser le nombre d'énumérations sous forme de liste à puces : _____ Préciser le pourcentage d'énumérations présentées sous forme de liste à puces : _____		
		Les listes devraient être composées de 2 à 5 puces. Préciser le nombre de listes à puces : _____ Préciser le nombre de listes composées de 2 à 5 puces : _____ Préciser le pourcentage de listes à puces composées de 2 à 5 puces : _____		
		Les listes sont-elles précédées d'une phrase introductive qui précise leur fonction? Préciser le nombre de listes à puces : _____ Préciser le nombre de listes à puces précédées d'une phrase introductive précisant leur fonction : _____ Préciser le pourcentage de listes à puces précédées d'une phrase introductive précisant leur fonction : _____		
		Les éléments des listes à puces sont-ils présentés de façon uniforme : 1. Dans leur forme? 2. Dans leur contenu?		
Intelligibilité	Aspect visuel	Les cartes géographiques sont-elles utilisées pour situer les centres de services?		
		Les images, les tableaux et les graphiques peuvent-ils être entièrement vus à l'intérieur d'une page-écran sur la page web vérifiée?		
	Aspect linguistique	L'expression entière des sigles, des acronymes et des abréviations est-elle écrite avant l'utilisation de ces derniers? Préciser le nombre de sigles, d'acronymes et d'abréviations utilisés : _____ Préciser le nombre de sigles, d'acronymes et d'abréviations dont l'expression entière est écrite avant l'utilisation de ces derniers : _____ Préciser le pourcentage de sigles, d'acronymes et d'abréviations dont l'expression entière est écrite avant l'utilisation de ces derniers : _____		

Intelligibilité — suite	Aspect linguistique — suite	Les textes sont-ils composés de phrases simples (sujet, verbe, complément)? Préciser le nombre de phrases : _____ Préciser le nombre de phrases simples : _____ Préciser le pourcentage de phrases simples : _____	Oui	Non
		Les textes sont-ils composés de phrases actives? Préciser le nombre de phrases : _____ Préciser le nombre de phrases actives : _____ Préciser le pourcentage de phrases actives : _____		
		Les textes sont-ils composés de phrases affirmatives? Préciser le nombre de phrases : _____ Préciser le nombre de phrases affirmatives : _____ Préciser le pourcentage de phrases affirmatives : _____		
		Les textes sont-ils composés de paragraphes dans lesquels une seule idée est développée? Préciser le nombre de paragraphes : _____ Préciser le nombre de paragraphes dans lesquels une seule idée est développée : _____ Préciser le pourcentage de paragraphes dans lesquels une seule idée est développée : _____		
		La structure des textes comporte-t-elle des titres et des sous-titres?		
		Les titres et les sous-titres sont-ils représentatifs des contenus? Préciser le nombre de titres et de sous-titres : _____ Préciser le nombre de titres et de sous-titres représentatifs des contenus : _____ Préciser le pourcentage de titres et de sous-titres représentatifs des contenus : _____		

BIBLIOGRAPHIE

- Barcenilla, J. et Bastien, J.-M.-C. (2009). « L'acceptabilité des nouvelles technologies : quelles relations avec l'ergonomie, l'utilisabilité et l'expérience utilisateur? », dans *Le travail humain*, vol. 72, n° 4, p. 311-331.
- Bastien, J. M. C. et Scapin, D. L. (1993). *Ergonomic criteria for the evaluation of human-computer interfaces : Critères ergonomiques pour l'évaluation d'interfaces utilisateurs (version 2.1)*, rapport technique n° 156 (mai 1993), INRIA Programme 3 Artificial intelligence, cognitive systems, and man-machine interaction. Récupéré de http://www.cocoaheads.fr/wp-content/uploads/files/Ergonomic_Criteria.pdf.
- Beaudet, C. (2001). « Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes : un état de la question et une proposition pédagogique », dans *Recherches en rédaction professionnelle*, vol. 1, n° 1, p. 1-17. Récupéré le 19 février 2015 de <http://grandsorganismes.gouv.qc.ca/upload/cego/editor/asset/R%C3%A9pertoire%20-%20Simplification%20des%20communications/Simplifier%20le%20contenu%20et%20la%20forme%20des%20C3%A9crits/c%C3%A9line%20beaudet.pdf>
- Beaudet, C. (2002). « Lisibilité textuelle et configuration des énumérations dans un texte procédural », dans *Revue canadienne de linguistique appliquée (RCLA)*, vol. 5, n° 1, p. 7-21. Récupéré le 22 mars 2017 de <https://journals.lib.unb.ca/index.php/CJAL/article/view/19837>.
- Canivet, I. (2011). *Bien rédiger pour le web : Stratégie de contenu pour améliorer son référencement naturel*, 2^e édition, Paris, Eyrolles, 535 p.
- Clerc, I. (2000). *La démarche de rédaction*, Québec : Éditions Nota bene, 179 p.
- CEFRIO (2010). *Le web municipal au Québec : portrait de la situation en 2009*, recherche et rédaction par A. Couture et A. Desforges, Québec, Ministère des affaires municipales, des régions et de l'occupation du territoire, 83 p. Récupéré le 21 novembre 2014 de <http://www.cefrio.qc.ca/publications/intervention-citoyenne-services-publics/web-municipal-quebec-2009/>.
- CEFRIO (2016). « Gouvernement en ligne », dans *NETendances 2016*, vol. 7, n° 3, Québec 21 p. Récupéré le 29 juin 2017 de <http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/Fascicule2016-Gouvernementenligne-23012017.pdf>
- De Dona, M. (2011). *La qualité des sites web des communes en Aquitaine : synthèse des résultats et guide de bonnes pratiques*, Bordeaux, France : AEC, 43 p. Récupéré le 30 septembre 2014 de <http://siad.aecom.org/Etudes/Territoires/Qualite-web-epci>.

- De Jong, M. et Lentz, L. (2006). « Scenario evaluation of municipal web sites: development and use of an expert-focused evaluation tool », dans *Government Information Quarterly*, vol. 23, no 2, p. 191-206. Récupéré le 30 mars 2015 de <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.007>.
- Farrel, S. (2014). *FAQs still deliver great value*. [En ligne]. Récupéré le 12 avril 2017 de <https://www.nngroup.com/articles/faqs-deliver-value/>.
- Farrel, S. et Nielsen, J. (s.d.). *Strategic design for FAQs : usability guidelines for frequently asked questions on the web*, Nielsen Norman Group, 69 p.
- Gélinas-Chebat, C. et coll. (1993). « Lisibilité-intelligibilité de documents d'information », dans *Le projet SATO-CALIBRAGE*, en ligne, DAOUST, F. et coll. (éd.), Montréal, UQAM, Centre de recherche en cognition et information ATO.CI, p. 19-35. Récupéré le 4 avril 2015. <http://www.ling.uqam.ca/sato/publications/bibliographie/C3lisib.htm>.
- Groupe Rédiger (2006). *De la lettre à la page web : savoir communiquer avec le grand public*, recherche et rédaction par Isabelle Clerc et Éric Kavanagh, Québec, Publications du Québec, 376 p.
- Hackett, S. et Parmanto, B. (2009). « Homepage not enough when evaluating web site accessibility », dans *Internet Research*, vol. 19, n° 1, p. 78-87. Récupéré le 20 mai 2015 de <http://dx.doi.org/10.1108/10662240910927830>.
- Hassanzadeh, M. et Navidi, F. (2010). « Web site accessibility evaluation methods in action », dans *The Electronic Library*, vol. 28, n° 6, p. 789-803. Récupéré le 22 mai 2015 de <http://dx.doi.org/10.1108/02640471011093499>.
- Hong, S., Katerattanakul, P. et Dae-Hyung, L. (2007). « Evaluating government website accessibility: software tool vs human experts », dans *Management Research News*, vol. 31, n° 1, p. 27-40. Récupéré le 15 mai 2015 de <http://dx.doi.org/10.1108/01409170810845930>.
- ISO 9241-210 (2010). *Ergonomie de l'interaction homme-système — Partie 210 : Conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs*, réexaminée en 2015, en ligne. Dernière consultation le 13 novembre 2015. <https://www.iso.org/obp/ui/fr/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:fr>.
- Kamoun, F. et Almourad, M. B. (2014). « Accessibility as an integral factor in e-government web site evaluation », dans *Information Technology & People*, vol. 27, n° 2, p. 208-228. Récupéré le 22 mai 2015 de <http://dx.doi.org/10.1108/ITP-07-2013-0130>.
- Kavanagh, É., Sperano, I. et Roberge, J. (2015). « Anatomie et fonctionnement du schéma PANATER en architecture d'information web », dans *Écritures expertes en questions*, sous la direction de Beaudet, C. et Rey, V., Aix-en-Provence : Presses universitaires de Provence, p. 215-226.
- Krug, S. (2014). *Don't make me think, revisited : A common sense approach to web usability*, [s. l.] : New Riders, 145 p.

- Labasse, B. (1999a). « La lisibilité rédactionnelle : fondements et perspectives », dans *Communications et langages*, no 121, 3^e trimestre, p. 86-103. Récupéré le 5 avril 2017 de http://www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_1999_num_121_1_2951.
- Labasse, B. (1999b). « Perception et compréhension de l'écrit », dans *La chose imprimée*, sous la direction de Combier, M. et Pesez, Y., Paris : Retz, p. 458-462.
- Loranger, H. (2015). *Beyond blue links : Making clickable elements recognizable*. [En ligne]. Récupéré le 20 mai 2017 de <https://www.nngroup.com/articles/clickable-elements/>.
- Loranger, H. (2016). *The same link twice on the same page : do duplicates help or hurt?* [En ligne]. Récupéré le 20 mai 2017 de <https://www.nngroup.com/articles/duplicate-links/>.
- Millerand, F. et Martial, O. (2001). *Guide pratique de conception et d'évaluation ergonomique de sites Web*, Montréal, CRIM, 77 p. Récupéré le 18 octobre 2015 de <http://www.crim.ca/fr/publications/guide-pratique-d-evaluation-d-un-site-web>.
- Miranda, F. J., Sanguino, R. et Bañegil, T. (2009). « Quantitative assessment of European municipal web sites : development and use of an evaluation tool », dans *Internet Research*, vol. 19, n^o 4, p. 425-441. Récupéré le 20 mars 2015 de <http://dx.doi.org/10.1108/10662240910981380>.
- Municipalité de Lac-Supérieur (2016). Récupéré le 25 mars 2016 de <http://www.muni.lacsuperieur.qc.ca/>.
- Municipalité de Shannon (2016). Récupéré le 29 mars 2016 de <http://shannon.ca/site.asp>.
- Nielsen, J. (2001). *113 Design guidelines for Homepage usability*. [En ligne]. Récupéré le 5 avril 2017 de <https://www.nngroup.com/articles/113-design-guidelines-homepage-usability/#>.
- Nielsen, J. et Tahir, M. (2002). *L'art de la page d'accueil. 50 sites web passés au crible*, Paris, Eyrolles, 309 p.
- Nielsen, J. (2003). *The ten most violated homepage design guidelines*. [En ligne]. Récupéré le 23 mars 2017 de <https://www.nngroup.com/articles/most-violated-homepage-guidelines/>.
- Nielsen, J. (2015). *Legibility, readability, and comprehension : Making users read your words*. [En ligne]. Récupéré le 20 mai 2017 de <https://www.nngroup.com/articles/legibility-readability-comprehension/>.
- Pernice, K. (2014). *Quicklinks : bad label or indicative of usability issues*. [En ligne]. Récupéré le 17 avril 2017 de <https://www.nngroup.com/articles/quicklinks-label-intranet/>.
- Pernice et coll. (s.d.). *How people read on the web : The eyetracking evidence*, Nielsen Norman Group, 360 p.

- Préfontaine, C. et Gélinas-Chebat, C. (1996). « Présentation du thème », dans *Revue québécoise de linguistique*, vol. 25, no 1, p. 7-10. Récupéré le 4 avril 2015 de <http://id.erudit.org/iderudit/603123ar>.
- Préfontaine, C. et Lecavalier, J. (1996). « Analyse de l'intelligibilité des textes prescriptifs », dans *Revue québécoise de linguistique*, vol. 25, no 1, p. 99-144. Récupéré le 17 octobre 2015 de <https://www.erudit.org/revue/rql/1996/v25/n1/603128ar.pdf>.
- Pribeanu, C., Marinescu, R.-D., Iordache, D. D. et Moisii, M. G. (2010). « Exploring the usability of municipal web sites : a comparison based on expert evaluation results from four case studies », dans *Informatica Economică*, vol. 14, n° 4, p. 87-96. Récupéré le 20 mars 2015 de <http://revistaie.ase.ro/content/56/08%20-%20Pribeanu,%20Marinescu,%20Iordache,%20Moisii.pdf>.
- Québec, Secrétariat du Conseil du trésor (2012, 20 juillet). *Version commentée du standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01)*. [Document PDF]. Québec : Gouvernement du Québec, 88 p. Récupéré le 22 mai 2015 de <http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informatiques/standards-sur-laccessibilite-du-web/>.
- Redish, J. (2014). *Letting go of the words : writing web content that works*, 2^e édition, Waltham, Massachusetts : Morgan Kaufmann, 333 p.
- Rosenfeld, L., Morville, P. et Arango, J. (2015). *Information architecture : for the web and beyond*, 4^e édition, Sebastopol, Californie : O'Reilly Media, 488 p.
- Rubin, J. et Chisnell, D. (2008). *Handbook of usability testing. How to plan, design, and conduct effective tests*, Indianapolis, Wiley Publishing Inc., 348 p.
- Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S. L. (2011). *Guide de rédaction pour une information accessible*, Gatineau, Pavillon du Parc, 62 p. Récupéré le 4 novembre 2014 de <http://bv.cdeacf.ca/record.php?record=19251373124910795559>.
- Schade, A. (2016). *Top 10 enduring web-design mistakes*. [En ligne]. Récupéré le 17 avril 2017 de <https://www.nngroup.com/articles/top-10-enduring/>.
- Section 508 (1998). « Section508 Laws », dans *Section508.gov : Opening Doors to IT*, en ligne. Consulté le 23 juin 2015 <https://www.section508.gov/section508-laws>.
- Statistiques Canada (2013). *Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*, produit no 89-555-X au catalogue de Statistiques Canada, Ottawa.
- Timbal-Duclaux, L. (1985). « Textes “ inlisable ” et lisible », dans *Communication et langages*, n° 66, p. 13-31. Récupéré le 21 mars 2017 de www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_1985_num_66_1_3652.

- Trudeau, S. (2003). *Les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple : entre lisibilité et intelligibilité*. Québec, Université Laval. Récupéré le 12 mars 2015 de <http://theses.ulaval.ca/archimede/fichiers/21317/21317.html>
- UNESCO (2015). *Des clés pour la promotion de sociétés du savoir inclusives : Accès à l'information, liberté d'expression, respect de la vie privée et éthique sur un Internet mondial*. [Document PDF]. Projet d'étude pour la conférence sur le thème « InterCONNECTer les ensembles », 3-4 mars 2015, Paris, UNESCO, 84 p. Récupéré le 23 mai 2015 de http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/Events/internet_draft_study_simple_version_fr.pdf.
- Vigo, M., Abascal, J., Aizpurua, A. et Arrue, M. (2009). « Tool independence for the web accessibility quantitative metric », dans *Disability and Rehabilitation : Assistive Technology Journal*, vol. 4, n° 4, p. 248-263.
- Ville de Gatineau (2016). Récupéré le 23 mars 2016 de <http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=accueil&mc=tl>
- W3C World Wide Web Consortium (1999). *Directives pour l'accessibilité aux contenus web (version 1.0), recommandation du 5 mai 1999*, traduction française publiée en septembre 2001. Dernière consultation le 22 juin 2015 <http://www.la-grange.net/w3c/wcag1/wai-pageauth.html#priorities>.
- W3C World Wide Web Consortium (2005). *Introduction à l'accessibilité du web*. Dernière consultation le 22 juin 2015 <http://www.w3qc.org/ressources/traductions/introduction-accessibilite-web/>.
- W3C World Wide Web Consortium (2008). *Règles pour l'accessibilité des contenus web version 2.0, recommandation du 11 décembre 2008*, traduction française agréée publiée le 25 juin 2009. Dernière consultation le 22 juin 2015 <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>.