

# La rédaction de documents faciles à lire

**Lignes directrices de rédaction en langage clair pour l'industrie du camionnage**



***Notre industrie. Votre conseil!***

**Canada**

Ce projet est financé par le Programme des conseils sectoriels du Gouvernement du Canada.



**Conseil canadien des ressources  
humaines en camionnage**

## Remerciements

Le Conseil canadien des ressources humaines en camionnage (CCRHC) tient à exprimer sa gratitude aux représentants de transporteur et de flotte, d'association professionnelle, du gouvernement fédéral et de syndicat ainsi qu'aux professionnels indépendants

qui ont participé de près ou de loin à la préparation du présent rapport. C'est grâce à l'engagement des nombreux intervenants envers l'excellence que cet outil a vu le jour. Nous tenons tout particulièrement à remercier les représentants des ministères, organismes et entreprises suivants :

- Citoyenneté et Immigration Canada
- Ressources humaines et Développement des compétences Canada
- Trucking HR Sector Council Atlantic
- Siemens Transportation Group Inc.
- Sunbury Transport
- Bison Transport
- Association des collèges communautaires du Canada
- Winnipeg Motor Express

Le CCRHC reconnaît le soutien de l'Alliance des conseils sectoriels (ACS) et des autres conseils qui ont permis que certains de leurs documents soient donnés en référence ou reproduits dans le présent outil :

- Conseil du service d'entretien et de réparation automobiles du Canada
- Conseil canadien des ressources humaines de l'industrie du pétrole
- The Automotive Sector Council of Nova Scotia
- Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

George Tillman de la firme George Tillman Consulting fut la collaboratrice principale dans le développement de cet outil.

## Personne-ressource

Conseil canadien des ressources humaines en camionnage  
203-720, chemin Belfast  
Ottawa (Ontario) K1G 0Z5  
Téléphone : 613-244-4800  
Télécopieur : 613-244-4535  
Courriel : [info@cthrc.com](mailto:info@cthrc.com)  
Internet : [www.cthrc.com](http://www.cthrc.com)

### **Tous droits réservés © 2009 Conseil canadien des ressources humaines en camionnage (CCRHC).**

*Tous droits réservés.* Il est interdit de reproduire, d'enregistrer dans un système de consultation ou de transférer le contenu du présent ouvrage sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique, photocopie, enregistrement ou autre, sans l'autorisation écrite préalable du Conseil canadien des ressources humaines en camionnage.

### **Médias substitués**

Cette publication est disponible en version électronique sur le site Web du Conseil au [www.cthrc.com](http://www.cthrc.com).

### **Désistement**

Le présent rapport a été préparé pour le compte du CCRHC. Compte tenu de l'information disponible au moment de la rédaction du document, cette étude contient le meilleur jugement que le CCRHC peut porter. Toute tierce partie qui choisit d'utiliser le présent document de quelque façon que ce soit, de s'y fier ou de prendre une décision en se basant sur son contenu, assume l'entière responsabilité de son choix. Le CCRHC n'accepte aucune responsabilité pour tout dommage qu'une tierce partie pourrait subir, le cas échéant, après avoir pris une décision ou une mesure en se basant sur le présent rapport. Le CCRHC a obtenu les informations utilisées dans ce rapport de sources jugées dignes de foi. Ces sources n'étant pas à l'abri des erreurs humaines ou mécaniques, le CCRHC ne saurait toutefois garantir que ces informations sont exactes, pertinentes ou complètes. Ni l'auteur, ni l'éditeur ni les personnes ayant collaboré à la publication de cet ouvrage ne sauraient être tenus responsables à quelque degré que ce soit des pertes ou préjudices éventuels résultant d'une omission, d'une erreur, d'une erreur typographique ou d'une ambiguïté. Le personnel du CCRHC est à la disposition des intéressés pour toute question éventuelle concernant le contenu du présent ouvrage.

### **Imprimé au Canada.**



**ISBN: 978-1-897015-45-2**

Ce projet est financé par le Programme des conseils sectoriels du Gouvernement du Canada. Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	1
Qu'est-ce que le langage clair? .....	1
Quels sont les documents utilisés au travail? .....	2
Quand devrais-je utiliser le langage clair? .....	2
En quoi le présent guide va-t-il m'aider? .....	2
<b>1. Sachez qui seront vos lecteurs</b> .....	3
Déterminez qui seront vos lecteurs .....	3
Dites à vos lecteurs à qui l'information s'adresse .....	4
<b>2. Sachez pourquoi vous rédigez votre document</b> .....	5
S'agit-il... .....	5
Que voulez-vous qui arrive? .....	5
<b>3. Sachez ce que vous voulez dire</b> .....	6
<b>4. Organisez l'information destinée à vos lecteurs</b> .....	8
Servez-vous de la connaissance que vous avez de vos lecteurs, de votre but et du résultat attendu pour organiser votre document .....	8
Présentez votre information dans un ordre logique .....	9
<b>5. Utilisez des en-têtes</b> .....	10
<b>6. Utilisez des listes</b> .....	12
<b>7. Utilisez le format questions-réponses</b> .....	14
<b>8. Soyez cohérent</b> .....	15
<b>9. Adressez-vous directement à vos lecteurs</b> .....	16
Employez le « vous » pour vous adresser à vos lecteurs .....	16
Employez le « je » pour interpeller vos lecteurs dans des en-têtes en format questions-réponses .....	16
Employez le « nous » pour parler de votre organisation .....	16

<b>10. Choisissez les meilleurs mots</b> .....	17
Employez des mots familiers.....	17
Limitez-vous aux mots nécessaires .....	18
Utilisez des mots et des expressions concrets et précis .....	18
Choisissez des mots inclusifs .....	19
<b>11. Rédigez à la voix active</b> .....	20
Utilisez des phrases actives.....	20
<b>12. Utilisez des verbes forts</b> .....	21
<b>13. Soyez affirmatif</b> .....	22
<b>14. Faites des phrases courtes</b> .....	23
<b>15. Décidez des stratégies visuelles de conception</b> .....	24
Choisir la meilleure police et la meilleure taille de caractères.....	24
Faites ressortir les renseignements importants.....	25
Évitez d'écrire EN MAJUSCULES.....	25
Ajustez la longueur de ligne et les marges de votre texte.....	25
Utilisez l'alignement à gauche.....	25
Laissez beaucoup de blanc.....	26
Choisissez avec soin la couleur du papier et des caractères.....	26
Utilisez des éléments graphiques et des illustrations efficaces .....	26
Gardez votre document simple.....	27
<b>Conclusion</b> .....	28

## Introduction

Le présent guide s'adresse aux personnes chargées de rédiger des documents qu'utiliseront les routiers professionnels et tout autre employé qui travaillent ou qui font leur apprentissage dans l'industrie du camionnage. L'utilisation des techniques de rédaction en langage clair vous aidera à lever les obstacles et les difficultés qu'éprouvent des employés à lire et à comprendre les documents utilisés au travail.

Avez-vous déjà eu à lire et à relire des instructions, des demandes ou des renseignements généraux pour comprendre ce qu'ils voulaient dire? Retardez-vous le moment de lire des documents ou de remplir des formulaires qui sont verbeux, complexes et difficiles à comprendre? Vous est-il déjà arrivé de remplir un formulaire, puis de vous rendre compte que vous aviez entré de mauvais renseignements? Nous avons tous connu cela. Les documents utilisés au travail qui ne sont pas rédigés en langage clair peuvent être difficiles à lire et à comprendre. Le langage qui n'est pas clair peut coûter du temps et de l'argent, causer de la confusion, entraîner des erreurs et donner lieu à des environnements de travail dangereux et malsains.

Un document attrayant et facile à utiliser peut faire la différence entre un document qu'on lit et un document qu'on oublie et entre un document qui atteint son but et un autre qui ne l'atteint pas.

L'utilisation du langage clair pour les documents utilisés en milieu de travail dans l'industrie du camionnage offrira bien des avantages, et notamment :

- de meilleures opérations
- une productivité accrue
- des milieux de travail plus sûrs et plus sains

## Qu'est-ce que le langage clair?

Le langage clair arrime ce que vous rédigez à la façon dont vous le rédigez. Il consiste dans le fait de concevoir et de rédiger un document qui communique efficacement un message à vos lecteurs. Il signifie que vous pensez d'abord aux besoins et aux capacités de vos lecteurs. Il assure une bonne correspondance entre le document utilisé au travail que vous rédigez et la capacité de vos lecteurs de s'en servir. Il fait en sorte que vos lecteurs trouvent, comprennent et utilisent votre document le plus rapidement possible. Il permet à vos lecteurs :

- de trouver rapidement les renseignements
- de comprendre les renseignements et la grammaire
- d'utiliser correctement les renseignements

## Quels sont les documents utilisés au travail?

Les documents utilisés au travail sont tout simplement ceux dont un travailleur se sert au travail. Ces documents peuvent exiger des aptitudes à lire, à utiliser et à écrire des textes, simultanément ou séparément.

Lecture	Utilisation de documents	Écriture
Réfère à la lecture de documents sous la forme de phrases ou de paragraphes. Exemples : notes de service, procédures, règlements, manuels.	Réfère à l'utilisation de l'information sous différentes formes tel que des mots, des chiffres et des éléments graphiques (couleurs, lignes, formes), pour en déterminer la signification.  Exemples : listes, tableaux, étiquettes et formes.	Réfère à la rédaction de textes et à l'écriture dans des documents ainsi qu'à l'entrée au clavier d'ordinateur.  Exemple : remplissage de formulaires.

## Quand devrais-je utiliser le langage clair?

Vous devriez utiliser le langage clair pour tout document que vous devez rédiger. Utilisez le langage clair pour rédiger ou réviser tout document utilisé au travail dont se servent généralement les routiers professionnels, tel que :

- les manuels du chauffeur
- les politiques et procédures du transporteur
- les connaissances
- les listes de vérification de matériel
- les manuels de formation
- les règles et règlements sectoriels
- les bulletins d'information sectoriels

## En quoi le présent guide va-t-il m'aider?

Le présent guide vise à expliquer pourquoi et comment utiliser les principes et les techniques de rédaction en langage clair des documents utilisés au travail. Servez-vous des présentes lignes directrices à titre d'exemples plutôt que comme une liste de règles fixes. En utilisant ces principes et ces techniques, vous améliorerez votre rédaction et rendrez votre message direct, clair, concis et grammaticalement correct.

Une fois que vous aurez appris les rudiments du langage clair, vous continuerez d'apprendre par vous-même comment rédiger de cette façon, jusqu'à devenir vous aussi un expert.

## 1. Sachez qui seront vos lecteurs

La préparation d'un document en langage clair est bien plus que de la rédaction — c'est un projet. Elle comporte une phase de planification qui nécessite une recherche des faits concernant vos lecteurs et le but que vous visez.

Avant de commencer à rédiger ou à réviser votre document, vous devez savoir clairement qui seront vos lecteurs, dans quel but vous rédigez votre document et quel résultat vous voulez obtenir. Cela devient le cadre de votre document. Il aide à faire en sorte que vous rédigiez celui-ci du point de vue de vos lecteurs et que vous répondiez à leurs besoins. En vous mettant à leur place, vous attirerez et garderez leur attention, vous leur donnerez l'information dont ils ont besoin et vous obtiendrez le résultat que vous escomptez.

### Déterminez qui seront vos lecteurs

Les rédacteurs doivent comprendre leurs lecteurs pour que leurs lecteurs puissent les comprendre.

Dans une approche de langage clair, vous commencez toujours par déterminer qui seront vos lecteurs. Il se peut que vous connaissiez bien vos lecteurs ou que vous deviez faire un peu de recherche à leur sujet. Servez-vous de l'information disponible auprès de votre service des ressources humaines, de formateurs, de superviseurs et d'autres collègues qui œuvrent auprès de vos lecteurs ou des lecteurs eux-mêmes pour recueillir de l'information concernant leur connaissance et leur expérience de la matière.

Par exemple, vous voulez informer vos routiers professionnels d'une modification du formulaire de renseignements de voyage. Vous savez que certains de vos lecteurs ont de faibles aptitudes pour la lecture et l'écriture; nombre d'entre eux sont de nouveaux arrivants au Canada et peuvent ne pas bien connaître l'information et son importance. Vous gagneriez l'attention de vos lecteurs et les aideriez à comprendre si vous rédigez une note de service ayant les caractéristiques suivantes :

- un titre en caractère gras pour indiquer précisément ce dont traite la note de service et à qui elle s'adresse
- un format questions-réponses qui pose des questions que les chauffeurs pourraient avoir, d'après ce que vous savez d'eux
- un ton qui s'adresse directement aux chauffeurs et des mots et des expressions qu'ils sont susceptibles de comprendre
- une voix active qui énonce ce que vous voulez que les chauffeurs fassent et un exemple de la façon dont vous voulez qu'ils le fassent

Plus vous connaissez vos lecteurs, plus il sera facile de cerner l'information essentielle à leur donner.

Utilisez l'information disponible pour répondre aux questions suivantes et élaborer un profil de vos lecteurs.

- Quelles sont les caractéristiques personnelles de vos lecteurs — études et formation, expérience professionnelle, origine culturelle, sexe, âge, capacités et incapacités?
- Dans quelle mesure connaissent-ils le sujet et le vocabulaire et les termes spécialisés qui s'y rattachent?
- Qu'est-ce que vos lecteurs ont besoin de savoir ou que doivent-ils faire? Ont-ils besoin d'une information détaillée ou d'une information sommaire?
- Comment liront-ils ou utiliseront-ils l'information?
- Dans quelle mesure lisent-ils et comprennent-ils le français?

Si vous réécrivez un document, posez-vous les questions suivantes :

- Quelles sont les plaintes les plus courantes au sujet du document?
- Quelles sont les questions le plus souvent posées au sujet de l'information?
- S'il s'agit d'un formulaire ou d'un questionnaire, quelles parties sont mal remplies ou quelles questions sont laissées sans réponse?

Souvenez-vous de ces questions lorsque vous rédigez ou que vous révisez un document en langage clair.

Pensez à l'expérience de vos lecteurs. Allez-vous vous adresser à de nouveaux routiers professionnels? À des experts comptant plus de vingt ans d'expérience? À ces deux groupes? La meilleure règle à suivre consiste à visualiser votre lecteur le moins expérimenté et à rédiger votre texte pour lui.

### **Dites à vos lecteurs à qui l'information s'adresse**

Un document est souvent destiné à plus d'un type de lecteurs. Il peut donner de l'information à un lecteur comme en recueillir de lui et il peut seulement donner de l'information à un autre. Par exemple, nombre de camionneurs utilisent des connaissances, des demandes d'emploi et des rapports d'incident. Séparez votre document en chapitres. Au début de chaque chapitre, indiquez le public cible. Évitez de faire lire à vos lecteurs de l'information qui leur est inutile.



## 2. Sachez pourquoi vous rédigez votre document

Lorsque vous rédigez un document, vous devez savoir pourquoi vous le faites. Déterminez dès le départ le but que vous poursuivez et les résultats que vous voulez obtenir afin de rester concentré sur l'information que vous devez communiquer.

### S'agit-il...

- *de rappeler* aux employés de suivre les règles de prudence au volant
- *de demander* des renseignements à un employé au sujet d'un incident de la route
- *de convaincre* les employés de remettre un fichier de connaissance rempli
- *d'informer* les chauffeurs à propos d'une modification de la politique en matière de santé
- *d'inciter* les chauffeurs à assister à un cours de formation
- *d'expliquer* comment remplir un journal de bord quotidien ou un formulaire d'inspection de véhicule, ou
- *d'avertir* les chauffeurs de dangers potentiels pour la santé et de leur enseigner des façons plus sûres d'agir

Si vous connaissez parfaitement votre but avant de commencer, vous serez en mesure d'utiliser seulement l'information essentielle à l'appui de celui-ci. Cela renforcera et clarifiera votre exposé.

### Que voulez-vous qui arrive?

Vous rédigez un texte parce que vous voulez que quelque chose arrive. Pensez au geste ou aux gestes particuliers que vous voulez que vos lecteurs posent après avoir lu votre document.

Voulez-vous que vos lecteurs...

- fassent quelque chose (p. ex. faire le plein en suivant la procédure appropriée)
- apprennent quelque chose (p. ex. appliquer une nouvelle règle de sécurité)
- changent leurs habitudes ou leur comportement (p. ex. modifier la façon de remplir une liste de vérification de véhicule)
- améliorent leur rendement (p. ex. rehausser la qualité et le niveau de détail des renseignements écrits dans un rapport d'incident)

Souvenez-vous du but que vous poursuivez et des résultats que vous voulez obtenir lorsque vous planifiez la structure de votre document.

### 3. Sachez ce que vous voulez dire

D'après la connaissance que vous avez de vos lecteurs, le but que vous poursuivez et le résultat que vous voulez atteindre, posez-vous la question : « Quelle information essentielle ou quels points clés mes lecteurs doivent-ils connaître, et dans quel ordre, pour faire ce que je leur demande? » Servez-vous de la réponse pour créer le sommaire de votre document et pour diviser l'information en chapitres.

Un bon moyen pour cerner les points ou renseignements essentiels est de créer une carte de contenu. Une carte de contenu est un résumé aléatoire de vos idées et de vos connaissances.

Pour créer une carte de contenu, notez quelques points et encerclez ce qui constitue l'objet principal ou les éléments essentiels de votre document. Tirez des lignes à partir de l'objet principal et écrivez toutes vos idées au bout de celles-ci, au fur et à mesure qu'elles vous viennent. Ajoutez des sous-idées aux premières. Quand vous avez terminé, numérotez vos embranchements ou idées pour les mettre dans l'ordre qui vous semble convenir le mieux. Cela devient l'aperçu de votre document. Voyez l'exemple ci-dessous.

#### Exemple :

Idées pour un paragraphe au sujet du CCRHC :

#### *Importance du CCRHC*

- Le camionnage est une des plus importantes industries du Canada (2)
- Le CCRHC est un chef de file des pratiques en ressources humaines pour l'industrie du camionnage (1)

#### *Pourquoi le CCRHC existe-t-il?*

- Il a été créé par l'industrie et pour l'industrie (1)
- Il fournit des renseignements sur le marché du travail et pour la sensibilisation à la carrière (2)
- Il travaille à transmettre une image positive de l'industrie (3)

#### *Services offerts*

- Le Conseil a mis sur pied des programmes de formation et des outils d'évaluation (2)
- Le Conseil a travaillé avec l'industrie pour élaborer ces outils (1)

#### *Texte final édité<sup>1</sup>*

Le CCRHC est le chef de file des pratiques en ressources humaines pour une industrie parmi les plus importantes au Canada : le camionnage!

<sup>1</sup> Gracieuseté du site Web du CCRHC ([www.cthrc.com](http://www.cthrc.com)). Reproduction autorisée.

Le Conseil a été créé POUR l'industrie PAR l'industrie dans le but de vous aider à gérer les différents aspects des ressources humaines dans votre entreprise, notamment en ce qui concerne les normes nationales de la profession, la fourniture de renseignements à jour sur le marché du travail, la promotion d'initiatives de sensibilisation à la carrière et la transmission d'une image positive du camionnage dans son ensemble.

Le Conseil a mis sur pied des programmes de formation et des outils d'évaluation pour aider à la fois les employeurs et les travailleurs. Des modules de perfectionnement pour vos chauffeurs aux cours en ligne pour vos répartiteurs en passant par l'évaluation des compétences essentielles de votre formateur, le CCRHC a travaillé avec l'industrie pour élaborer ces outils et faciliter votre travail.

## 4. Organisez l'information destinée à vos lecteurs

Vous savez qui seront vos lecteurs, quel but vous poursuivez et quel résultat vous voulez atteindre. Vous avez cerné l'information essentielle. Pensez maintenant à la façon dont vos lecteurs liront et utiliseront l'information que vous allez leur donner. Servez-vous ensuite de cela pour déterminer la meilleure structure qui leur permettra de repérer et de comprendre l'information essentielle.

Vos lecteurs vont-ils :

- lire attentivement le document ou localiser l'information
- parcourir rapidement le document pour en trouver la signification générale ou cerner l'essentiel de l'information
- lire pour comprendre et apprendre
- lire pour suivre des instructions ou pour remplir des formulaires

### **Servez-vous de la connaissance que vous avez de vos lecteurs, de votre but et du résultat attendu pour organiser votre document**

Le fait de connaître qui seront vos lecteurs, quel but vous poursuivez, quel résultat vous voulez obtenir, et comment ils utiliseront l'information que vous allez leur donner vous aidera à choisir la structure qui convient le mieux à votre document.

Allez-vous rédiger :

- un courriel, une lettre, un dépliant, une brochure, une affiche
- plusieurs documents pour différents groupes de lecteurs
- plusieurs formulaires pour consigner de l'information
- des listes de vérification pour s'assurer que l'information est complète
- un document plus long comportant plusieurs chapitres

Allez-vous vous servir :

- de phrases et de paragraphes, de listes ou du format questions-réponses
- d'encadrés, d'en-têtes, d'illustrations ou de couleurs pour mettre en évidence, clarifier ou séparer votre information
- de tableaux, de graphiques ou d'illustrations pour montrer, expliquer ou demander de l'information

Allez-vous utiliser?

- des cases à cocher, des espaces à remplir (mots, phrases ou chiffres), des marques sur un diagramme ou un dessin pour recueillir de l'information de vos lecteurs

Supposons que vous vouliez *inciter* des chauffeurs à assister à un atelier de formation. Vous pourriez rédiger un bref dépliant faisant ressortir les avantages d'assister à cet atelier. Des en-têtes en caractères gras, une liste à puces, un ton personnel et affirmatif, une citation enthousiaste d'un ancien participant et une illustration de l'atelier pourraient aider à convaincre les chauffeurs de s'y inscrire.

## Présentez votre information dans un ordre logique

Placez l'information importante en premier. Les lecteurs regardent toujours le message principal avant de commencer à lire un document.

Si le document est volumineux ou si l'information est abondante, donnez-en un aperçu. Il peut s'agir d'une table des matières, d'une image ou d'un dessin. Cela indique à vos lecteurs à quoi s'attendre et où obtenir l'information.

Pensez à vos lecteurs pour décider de l'ordre le plus logique de leur point de vue. Comment allez-vous transmettre l'information essentielle dans le moins de temps possible? Certains renseignements s'organisent facilement en ordre alphabétique, chronologique ou séquentiel. D'autres peuvent être plus difficiles à organiser et exiger de la créativité.

- Pour enseigner à vos lecteurs comment résoudre un problème de mécanique, vous pourriez d'abord énoncer le problème, ensuite expliquer la cause, puis recommander une chose à faire
- Pour informer vos lecteurs d'une modification des avantages sociaux des employés, vous pourriez organiser l'information en ordre d'importance pour les employés : ce qu'est la modification, en quoi elle les touche et s'ils doivent faire quelque chose différemment
- Pour donner à vos lecteurs l'avis de suivre un certain processus, vous pourriez organiser l'information en chapitres. Commencez en précisant l'objet visé, puis indiquez les instructions et enfin les opérations, dans l'ordre où elles se déroulent. Par exemple, une liste de vérification de la sécurité des véhicules comporte un ordre séquentiel déterminé

## 5. Utilisez des en-têtes

Les en-têtes sont très utiles. Ils découpent l'information en petites sections. Ils permettent à vos lecteurs de repérer l'information essentielle et de connaître les degrés d'importance, et guident l'œil à travers l'information. Utilisez des en-têtes pour étiqueter chaque section de votre document, que ce soit des titres, des catégories ou des chapitres. Cela facilitera la lecture et la compréhension de votre document. La mise en évidence des en-têtes à l'aide de caractères gras, de caractères de plus grande ou de plus petite taille et différents types de caractères aident vos lecteurs à :

- parcourir rapidement votre document
- localiser l'information essentielle
- déterminer le degré d'importance de l'information

Utilisez des en-têtes pour informer précisément vos lecteurs du contenu. Recourez-y aussi pour indiquer l'information donnée et demandée, de telle sorte que vos lecteurs puissent comprendre les formulaires et les remplir rapidement et précisément. Les en-têtes peuvent être des phrases complètes, des expressions, des mots ou des abréviations.

Ayez des en-têtes qui soient informatifs. Choisissez l'en-tête qui convient le mieux à l'information. Développez un mot ou une expression pour décrire le contenu ou utilisez un mot, une expression ou une phrase pour décrire exactement l'information que vous voulez transmettre ou recueillir.

Avant	Après
<p>Le fait de fournir des formulaires correctement remplis et des détails exacts aide le personnel de cotation à recréer fidèlement l'itinéraire. Six parties du connaissance concernent le chauffeur : identification du chauffeur et du matériel, détails du chargement et de l'expédition, détails du déchargement, signatures, détails de l'itinéraire et explications supplémentaires.</p>	<p><b>Les conducteurs doivent remplir six parties d'un connaissance</b></p> <p><i>ou</i></p> <p><b>Quelles parties du connaissance dois-je remplir?</b></p> <p>Un chauffeur doit remplir six parties d'un connaissance avant de remettre celui-ci au bureau de répartition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ identification du chauffeur et du matériel</li> <li>■ détails du chargement et de l'expédition</li> <li>■ détails du déchargement</li> <li>■ signatures</li> <li>■ détails de l'itinéraire</li> <li>■ explications supplémentaires</li> </ul>
<p>Éviter de conduire par-dessus des objets apparemment inoffensifs. La petite boîte de sacs en papier peut cacher...</p>	<p><b>Les dangers de conduire par-dessus de petits objets</b></p> <p><i>ou</i></p> <p><b>Quel danger y a-t-il à conduire par-dessus de petits objets?</b></p> <p>Les petits objets peuvent cacher quelque chose de dangereux. Un petit sac en papier peut sembler inoffensif, mais...</p>

## 6. Utilisez des listes

Les lecteurs aiment les listes, et nous, en tant que rédacteurs, devrions aussi les aimer. Utilisez des listes pour un contenu qui est long ou court et de nature générale ou particulière. Il existe très peu de limites aux listes. Une liste a pour objet d'abrégé, de clarifier et d'organiser l'information. Elle vous permet de prendre des raccourcis que la forme narrative ne vous permet pas de prendre.

Une liste divise de grands pans d'information en petites sections. Elle rend de l'information complexe plus facile à lire et à suivre. C'est une bonne façon d'organiser l'information. C'est aussi un bon moyen pour :

- indiquer l'information essentielle
- réduire le volume de texte
- attirer l'attention de vos lecteurs sur l'information
- clarifier ou ajouter des renseignements
- présenter des points, des procédures et des instructions étape par étape
- présenter l'ordre dans lequel les choses arrivent

Utilisez des puces pour attirer l'attention de vos lecteurs sur de l'information qui ne présente pas d'ordre particulier. Utilisez le numérotage dans une liste pour indiquer le degré d'importance ou l'ordre d'opération.

Vous pouvez utiliser une liste simple d'éléments d'information connexes ou un tableau pour présenter ou demander des éléments d'information connexes. La présentation en tableau est souvent plus efficace que la narration parce qu'elle exige moins de texte et qu'elle montre immédiatement la relation entre les éléments de l'information.



Avant	Après												
<p>La loi exige de faire rapport de tous les incidents. Lorsque vous faites rapport d'un incident, vous devez indiquer l'endroit et la date de l'incident, les conditions météorologiques, les conducteurs impliqués et leurs coordonnées, le nom du policier et un croquis du lieu de l'incident.</p> <div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 5px; margin: 10px 0;">Témoins</div> <p>Nom _____</p> <p>Adresse _____</p> <p>N° de téléphone _____</p> <p>Nom _____</p> <p>Adresse _____</p> <p>N° de téléphone _____</p>	<p><b>Le rapport d'incident d'un chauffeur doit comprendre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ le moment et l'endroit de l'incident</li> <li>■ les conditions météorologiques et l'état de la route</li> <li>■ les noms, adresses et numéros d'immatriculation des véhicules des autres conducteurs impliqués dans l'incident</li> <li>■ une description du dommage au bien ou au véhicule</li> <li>■ le nom du policier dépêché sur les lieux</li> <li>■ un croquis, une photographie ou un diagramme de l'incident</li> <li>■ les noms et adresses des témoins et les numéros d'immatriculation de leurs véhicules</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Renseignements sur les témoins de l'incident</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Nom</th> <th style="width: 25%;">Adresse</th> <th style="width: 25%;">N° de tél.</th> <th style="width: 25%;">N° d'immatric.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> </div>	Nom	Adresse	N° de tél.	N° d'immatric.								
Nom	Adresse	N° de tél.	N° d'immatric.										

## 7. Utilisez le format questions-réponses

Le format questions-réponses peut se présenter sous la forme narrative ou sous la forme d'un tableau. Il s'agit de questions concernant l'information que les lecteurs doivent savoir et que ceux-ci pourraient poser. Servez-vous de ce que vous savez de vos lecteurs pour rendre vos questions réalistes. Si vous utilisez le format questions-réponses pour les en-têtes, faites-le de façon cohérente pour faciliter le flux de l'information. Le format questions-réponses permet à vos lecteurs de repérer rapidement un sujet et de voir l'information qui est donnée.

Le format questions-réponses fonctionne bien pour les en-têtes.

Avant	Après
<i>Introduction</i> (cela ne dit rien à vos lecteurs)	<i>Comment éviter les incidents de la route?</i> (cela dit à vos lecteurs sur quoi porte le document, le dépliant ou le chapitre)
<p><i>Le journal de bord du chauffeur</i></p> <p>Pour aider à l'application des règlements concernant le nombre d'heures de service, le camionneur doit tenir un journal de bord exacts et à jour.</p> <p>Le journal de bord est un document juridique qui inclut une série de journaux quotidiens pour un même mois. Le chauffeur consigne le nombre d'heures de travail, les véhicules utilisés, les marchandises transportées, etc. Les renseignements sont consignés quotidiennement pour chaque période de 24 heures, que le chauffeur soit en service ou non.</p> <p>Le chauffeur doit remplir un original et une copie du journal. Il soumet l'original à son service de la paye pour chaque période de paye et garde la copie.</p>	<p><i>Qu'est-ce que le journal de bord du chauffeur?</i></p> <p>Il s'agit d'un document juridique constitué de vos journaux de bord quotidiens, que vous soyez en service ou non. Vous y consignez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ le nombre d'heures de travail</li> <li>■ les véhicules utilisés</li> <li>■ les marchandises transportées</li> <li>■ etc.</li> </ul> <p><i>Comment dois-je remplir les journaux de bord quotidiens?</i></p> <p>Vous devez remplir le journal quotidien en deux exemplaires. Donnez les feuilles blanches (dessus) à votre service de la paye les deuxièmes et quatrièmes vendredis de chaque mois. Gardez les feuilles jaunes (bas) pour vos dossiers.</p>

## 8. Soyez cohérent

Le fait d’être cohérent consiste à utiliser la même présentation et le même style du début à la fin de votre document. Soyez cohérent dans vos phrases, vos paragraphes, vos listes et vos en-têtes. Utilisez le même format et le même numérotage. Trouvez les concepts clés et placez-les dans le même format (p. ex. un verbe avec un verbe et un nom avec un nom). Une présentation et un style incohérents sont peu commodes parce que chaque chapitre ou chaque phrase se présente dans un format différent. Quels que soient les formats que vous adoptez, gardez-les dans tout le document et pour tous les chapitres et tous les en-têtes. Voilà l’une des façons les plus faciles de rendre un document facile à lire.

Employez le même mot pour décrire la même action. Le fait de changer de mots peut confondre vos lecteurs. Par exemple, *pivoter* et *tourner* signifient la même chose, mais vos lecteurs pourraient perdre leur temps à essayer de savoir s’il existe une différence. Nous avons appris à être créatifs en rédigeant et à diversifier les mots que nous utilisons, mais vos lecteurs se sentiront plus à l’aise avec les mêmes mots — ce qui accroît la vitesse de lecture et la compréhension.

Choisissez un petit nombre de bons éléments graphiques et de formats et un vocabulaire simple, et servez-vous en de façon cohérente.

Avant	Après
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La pièce est retirée</li> <li>■ Réparez la pièce</li> <li>■ La pièce est replacée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Retirez la pièce</li> <li>■ Réparez la pièce</li> <li>■ Remplacez la pièce</li> </ul>
Lisez le document et assurez-vous de le signer. Il doit ensuite être retourné au Bureau du personnel.	Lisez le document, puis signez-le et retournez-le au Bureau du personnel.
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tournez la poignée vers la droite jusqu’à ce qu’elle fasse entendre un déclic</li> <li>■ Ramenez-la vers la gauche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tournez la poignée vers la droite jusqu’à ce qu’elle fasse entendre un déclic</li> <li>■ Tournez la poignée vers la gauche</li> </ul>
<p><b>Remplissage du journal de bord du chauffeur</b></p> <p>Pour remplir le journal de bord du chauffeur, le chauffeur doit :</p> <p>a. Entrer l’information de base, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ le nom et l’adresse du transporteur</li> <li>■ le nom du chauffeur</li> <li>■ la signature du chauffeur</li> </ul> <p>b. Déterminer votre présence au travail. Un chauffeur se trouve toujours dans l’une des situations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i) en congé</li> <li>ii) en repos</li> <li>iii) au volant</li> </ol>	<p><b>Remplissage du journal de bord du chauffeur</b></p> <p>Pour remplir le journal de bord du chauffeur, vous devez :</p> <p>a. Entrer l’information de base, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ le nom et l’adresse du transporteur</li> <li>■ le nom du chauffeur</li> <li>■ la signature du chauffeur</li> </ul> <p>b. Déterminer votre présence au travail. Vous vous trouvez toujours dans l’une des situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ en congé</li> <li>■ en repos</li> <li>■ au volant</li> </ul>

## 9. Adressez-vous directement à vos lecteurs

### Employez le « vous » pour vous adresser à vos lecteurs

Rédigez votre texte comme si vous communiquiez directement avec vos lecteurs. Si vous employez le « vous », vos lecteurs auront l'impression que vous leur parlez directement. Lorsque vous vous adressez à différents groupes de lecteurs dans différentes parties du document, définissez le « vous » dans chaque partie. Par exemple, pour répondre à la question « Comment les candidats à différents emplois doivent-ils remplir le formulaire de demande d'emploi? », vous pourriez écrire :

Pour postuler un **poste de routier**, remplissez les sections A, B, et C.

Pour postuler un **poste de commis de bureau**, remplissez les sections A, B et D.

Avant	Après
Les formulaires remplis doivent être envoyés au bureau du transporteur.	Envoyez les formulaires remplis au bureau du transporteur.

### Employez le « je » pour interpeller vos lecteurs dans des en-têtes en format questions-réponses

Le format questions-réponses suppose que le lecteur est la personne qui pose les questions et que vous anticipez ces questions.

Avant	Après
Notification d'un chauffeur occupé	Que dois-je faire pour attirer l'attention d'un chauffeur?

### Employez le « nous » pour parler de votre organisation

En employant le « nous » pour répondre aux questions ou pour informer les lecteurs, vous exprimez clairement ce que votre organisation exige et ce que sont ses responsabilités. Vous gardez aussi votre voix active et vous utilisez moins de mots.

Avant	Après
Pour faire en sorte que chaque paiement soit exact, présentez toujours tous vos connaissances à intervalle régulier et joignez-y tous les documents qui se rattachent au voyage.	Pour que nous vous payions correctement, vous devez soumettre des paquets de connaissances complets et exacts au bureau de répartition chaque vendredi.

## 10. Choisissez les meilleurs mots

### Employez des mots familiers

Évitez les mots et expressions difficiles. Utilisez des expressions et des mots que vos lecteurs connaissent probablement. Employez les mêmes mots que vous utiliseriez pour parler à quelqu'un. N'employez de termes techniques et de jargon que lorsque cela est nécessaire.

**Pourquoi écrire *immédiatement* ou *s'informer* quand vous pourriez utiliser *maintenant* et *demander*?**

**Avant :** Ces employés sont *tenus d'interpréter*

**Après :** Les commis de bureau *doivent décider*

Au lieu de ...	utilisez ...
acquérir	acheter, obtenir
additionnel	plus
allouer	donner, répartir
démontrer	montrer, prouver
par suite de	après
rémunération	paye
immédiatement	tout de suite, maintenant
(il est) obligatoire	(vous) devez

Les pages 18 et 19 donnent des listes plus complètes de mots et d'expressions à éviter et d'autres qui pourraient les remplacer.

a) Laissez vos lecteurs décider de ce qui est bien connu

En sachant qui seront vos lecteurs, vous pouvez savoir s'ils connaissent bien les mots que vous utilisez. Les mots que vous, vos collègues et les experts utilisez peuvent confondre d'autres personnes dans votre organisation et dans votre domaine, ou même être inconnus d'elles. Dans le doute, choisissez des mots bien connus et de tous les jours pour permettre à un plus grand nombre de lecteurs de comprendre votre texte.

Évitez les idiomes. Les idiomes sont des mots utilisés au sein d'une culture particulière. Par exemple, vous confondriez un immigrant récent au Canada si vous écriviez que le fait de *donner un coup de main à quelqu'un* est le *modus operandi* dans votre milieu de travail.

b) Lorsqu'il est nécessaire d'utiliser des termes inconnus ou techniques

Un mot technique ou officiel s'impose parfois pour transmettre un message clair et concis. Définissez un tel mot et donnez un exemple pour en clarifier la signification.

Par exemple, infractions de la route (contraventions au volant pour lesquelles un chauffeur a été reconnu coupable).

Utilisez des expressions comme « tarification au coût marginal, » « parapher un document, » et « motifs raisonnables » seulement si vos lecteurs connaissent bien le jargon de leur domaine.

## Limitez-vous aux mots nécessaires

Les lecteurs doivent trouver l'information rapidement. Les mots inutiles font perdre du temps et détournent l'attention de votre message. Limitez-vous aux mots importants. Pourquoi imposer à vos lecteurs l'expression « dans l'éventualité où » quand le simple mot « si » est plus concis.

Avant	Après
poser la question	demander
exigence obligatoire	exigence
veuillez ne pas hésiter à communiquer avec	veuillez appeler
Je dégage par la présente	Je dégage
aux fins de	pour
dans l'éventualité où	si
nombre adéquat de	assez de
préalablement à	avant de
en ce qui a trait à	concernant
Dans l'éventualité où vous auriez un incident, vous devez vous assurer d'avoir un volume de détails suffisant au sujet de l'incident. En cas de blessure à un autre conducteur, vous devez obtenir son nom et le numéro d'immatriculation de son véhicule afin de pouvoir communiquer avec lui ultérieurement.	Si vous avez un incident, vous devez donner assez de renseignements sur celui-ci. Si un autre conducteur est blessé, vous devez obtenir son nom et le numéro d'immatriculation de son véhicule pour communiquer avec lui plus tard.

## Utilisez des mots et des expressions concrets et précis

Des mots concrets rendent ce que vous écrivez et ce que vous voulez dire plus précis et plus facile à comprendre par vos lecteurs. De plus, vous respectez leurs habitudes de lecture et le peu de temps dont ils disposent.

Avant	Après
obligation	doit
autorisation	peut
Utilisez le formulaire de demande approprié.	Utilisez le formulaire 23b.
Remplissez un formulaire de rapport d'incident <i>si les circonstances le justifient.</i>	Remplissez un formulaire de rapport d'incident <i>dans les cas suivants :</i>
<i>Une conformité stricte et vigilante avec les règlements de sécurité susmentionnés assurera la santé et la sécurité continues de toutes les personnes concernées.</i>	<i>Vous devez suivre ces règles pour votre sécurité et pour celle de vos collègues.</i>

## Choisissez des mots inclusifs

Les mots utilisés dans vos documents devraient être inclusifs pour tous. Utilisez des mots qui reconnaissent autant les hommes que les femmes.

Avant	Après
Technicien(ne) à l'entretien	technicien(ne)
ouvrier(ère)	travailleur(euse)
contremaître	superviseur(e)
policier(ère)	agent(e) de police

Des documents utilisant un langage neutre reconnaissent le travail et les connaissances d'une personne, plutôt que son sexe ou son héritage culturel.

## 11. Rédigez à la voix active

### Utilisez des phrases actives

Dans les **phrases actives**, la personne qui fait l'action est le sujet de la phrase. Le sujet est placé au début de la phrase. Le sujet est la personne ou la chose qui fait quelque chose. Le verbe indique l'action. Le complément subit l'action.

Le conducteur <b>Sujet</b>	a rempli <b>Verbe</b>	le journal de bord. <b>Complément</b>
-------------------------------	--------------------------	--

Il est plus facile de comprendre les phrases actives parce qu'il est facile de voir qui fait quoi. La rédaction à la voix active devient plus facile si vous vous demandez constamment « qui fait quoi? »

Dans les **phrases passives**, la personne ou la chose qui subit l'action est le sujet de la phrase. Autrement dit, si vous pouvez répondre aux questions « par qui? » ou « par quoi? » après un verbe, la phrase est à la voix passive. Cela peut mêler les lecteurs et les obliger à deviner qui est ou qu'est-ce qui est responsable. Un lecteur peut devenir mêlé ou ne pas comprendre des instructions, des règles ou des procédures. Cela risque d'entraîner des erreurs.

Avant — Phrase passive	Après — Phrase active
La demande a été remplie par le chauffeur.	Le chauffeur a rempli la demande.
Toutes les demandes de remboursement de dépenses doivent être justifiées par des reçus ou d'autres pièces justificatives.	Des reçus ou d'autres pièces justificatives doivent accompagner toutes les demandes de remboursement de dépenses.
Lorsque des formulaires de connaissance vierges sont utilisés par le chauffeur, celui-ci doit communiquer avec la répartition pour échanger des détails.	Le chauffeur doit communiquer avec la répartition et échanger de l'information avec elle pour remplir un connaissance.
<p><b>Procédure : Lorsque les données entrées dans un rapport d'incident concernant un déversement sont inexactes.</b></p> <p>Si les données qui SONT ENTRÉES concernant un déversement s'appuyaient sur des rapports préliminaires qui SE SONT AVÉRÉS inexacts ultérieurement, elles doivent ÊTRE CORRIGÉES dans la section « remarques ».</p>	<p><b>Procédure : Comment un chauffeur peut-il corriger le volume de déversement indiqué dans un rapport d'incident.</b></p> <p>Si vous avez entré un volume de déversement inexact, vous devez indiquer le volume exact dans la section « remarques ».</p>



## 12. Utilisez des verbes forts

Les verbes forts donne du piquant, de la clarté et de la puissance à votre texte. Utilisez les verbes comme seuls mots d'action, comme seuls mots qui font des choses. Vous gardez les verbes forts en n'en faisant pas des noms. On appelle *nominalisation* la transformation d'un verbe en un nom.

### Habituellement, une nominalisation :

- se termine par : -tion, -ion, -ence, -ance, ité
- peut débuter par causer, donner, faire, je suis, c'est mon

Avant	Après
efficacité	efficace
causer des dommages à	endommager
donner avis à	aviser ou dire
faire usage de	utiliser
donner une description	décrire
je suis d'avis	je pense

(Voir ci-dessous pour des nominalisations et des solutions de rechange.)

Une nominalisation affaiblit votre phrase. Si vous écrivez « donner la permission à, » un seul mot importe : « permission. » Les autres mots sont des bouche-trous. La phrase devient plus forte si vous employez le mot « permettre ».

Les nominalisations affaiblissent les phrases fortes. Pour transformer un verbe en une nominalisation (un nom), vous devez habituellement ajouter un verbe faible pour que la phrase soit correcte. Dans « faire un paiement de, » le mot « faire » est un verbe faible. L'énoncé est plus fort si l'on emploie seulement le verbe « payer. » Quelle phrase est la plus forte : « veuillez me payer » ou « veuillez me faire un paiement ? »

Verbe faible	Phrase faible	Phrase forte	Verbe fort
<i>avaient pris</i>	Les membres du syndicat <i>avaient pris</i> la décision de faire la grève.	Les membres du syndicat <i>avaient décidé</i> de faire la grève.	<i>avaient décidé</i>
<i>sont</i>	Les procédures <i>sont</i> applicables à tous les chauffeurs.	Les procédures <i>s'appliquent</i> à tous les chauffeurs.	<i>s'appliquent</i>
<i>auront</i>	Les procédures <i>auront</i> un effet important sur la tenue de livres.	Le règlement <i>modifiera</i> la tenue de livres.	<i>modifiera</i>
<i>être</i>	Lors du remplissage en carburant au terminal, le moteur du camion devrait <i>être</i> éteint.	Le chauffeur doit éteindre le moteur du camion lors du remplissage en carburant au terminal.	<i>éteindre</i>

### 13. Soyez affirmatif

Une phrase affirmative dit au lecteur ce qu'il faut faire plutôt que ce qu'il ne faut pas faire. Elle est plus facile à lire. Il y a plus de chances que vos lecteurs comprennent et suivent des règles et des instructions qui leur disent ce qu'ils *doivent* ou *devraient* faire plutôt que ce qu'ils *ne doivent pas* ou *ne devraient pas* faire.

Les mots comme *non*, *pas*, *aucun* et *jamais* rendent une phrase négative tout comme les mots contre, inutile, exclure, impossible et inefficace.

Avant	Après
Le camion <i>ne doit pas</i> être à moins de 10 mètres d'un autre camion lors du remplissage en carburant.	Votre camion doit être à au moins 10 mètres d'un autre camion lors du remplissage en carburant.
Nulle autre personne que le répartiteur désigné ne peut donner de formulaires de connaissance vierges. <i>Aucune</i> exception ne sera faite.	Seuls les répartiteurs désignés peuvent donner des formulaires de connaissance vierges.

Les phrases négatives sont parfois utiles. Elles peuvent renforcer un avertissement de danger ou de conséquences dans le milieu de travail, une règle ou une instruction, mais utilisez-les avec prudence. Par exemple :

- N'entrez pas
- N'utilisez pas la sortie nord
- N'utilisez jamais le numéro d'un autre chauffeur

**N'utilisez jamais de phrases doublement négatives.** Chaque négation rend une phrase plus difficile à comprendre et augmente le risque d'erreur.

Avant (phrase doublement négative)	Après (phrase positive)
<i>N'hésitez pas</i> à communiquer avec moi si vous <i>n'avez pas</i> compris la présente note de service.	Communiquez avec moi pour toute question au sujet de la présente note de service.
Rappel à tous les employés	Souvenez-vous de faire l'inspection quotidienne de sécurité de votre véhicule.
Le <i>défaut</i> d'effectuer l'inspection quotidienne de sécurité du véhicule avant de quitter la cour <i>ne sera pas</i> toléré. Nous nous attendons à ce que vous <i>n'ignoriez pas</i> ce rappel.	Vous devez toujours faire l'inspection quotidienne de sécurité de votre véhicule avant de quitter la cour.

## 14. Faites des phrases courtes

Les phrases courtes ne renferment habituellement qu'une ou deux idées. Faites une nouvelle phrase si vous utilisez plusieurs virgules et points-virgules. Si vous devez expliquer un terme ou soulever une question, commencez une autre phrase.

Une phrase courte n'est pas nécessairement une phrase claire. Il se peut que vous deviez utiliser plus de mots que moins pour faire passer votre message. La meilleure attitude consiste à utiliser autant de mots que nécessaire. Placez le sujet et le verbe vers le début de la phrase et près l'un de l'autre. Divisez les phrases complexes, à plusieurs idées, en phrases plus courtes. Cela aide à limiter vos phrases à une ou deux idées.

Limitez-vous à une idée par phrase ou à une action par étape. Les étapes qui contiennent plus d'une action mêlent les lecteurs. Une étape comportant cinq actions est plus facile à lire si on la divise en cinq étapes.

Avant	Après
<p><b>Sujet et verbe séparés</b></p> <p><i>Ces employés, sans l'avoir vécu, sont tenus d'interpréter ce qui s'est passé bien des jours après et souvent à des centaines de kilomètres plus loin, et ce, sans poser de questions aux personnes concernées.</i></p> <p><i>Je vous autorise, après la soumission de ma demande, à faire toute enquête et toute demande de renseignements, au sujet de mes antécédents personnels, professionnels, financiers et médicaux et de toute autre question, qui pourrait être nécessaire pour arriver à une décision relative à mon emploi.</i></p>	<p><b>Sujet et verbe groupés</b></p> <p><i>Les commis de bureau doivent décider de ce qui est arrivé lors d'un voyage à partir des renseignements que vous leur fournissez.</i></p> <p><i>Je vous permet d'examiner mes antécédents personnels, professionnels et médicaux pour prendre une décision d'emploi.</i></p>
<p><b>Phrase complexe</b></p> <p>Après avoir localisé les pièces A et B, insérez la pièce B dans la pièce A, puis tournez la poignée vers la gauche et serrez la vis.</p>	<p><b>Phrases simples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Localisez la pièce A</li> <li>■ Localisez la pièce B</li> <li>■ Insérez la pièce B dans la pièce A</li> <li>■ Tournez la poignée vers la gauche</li> <li>■ Serrez la vis</li> </ul>

## 15. Décidez des stratégies visuelles de conception

La façon dont vous présentez votre information sur la page influe sur la capacité de vos lecteurs de lire et de faire ce que vous voulez qu'ils fassent. Si votre document utilisé au travail est invitant et présente plusieurs en-têtes, des chapitres bien définis et un texte facile à suivre, vos lecteurs seront plus susceptibles de le lire et de comprendre ce que vous voulez qu'ils fassent.

### Choisir la meilleure police et la meilleure taille de caractères

Le **type de caractères** que vous choisissez influe sur la facilité de lecture de votre document. Il est plus facile de lire des textes écrits avec des caractères *avec empattement*.

Les caractères *avec empattement* présentent des « crochets » ou des « pieds. » comme ceux que nous utilisons dans le présent texte. Cela aide l'œil du lecteur à bouger le long de la ligne de caractères et rend ainsi les lettres plus faciles à reconnaître et à lire.

Voici la police Times, une police de caractères avec empattement. C'est une police de caractère facile à lire.

Les types de caractères *sans empattement* ne présentent pas de crochets sur les lettres. Ils dirigent l'œil du lecteur vers le bas. Ils sont utiles pour les en-têtes, les graphiques et les tableaux. Ils offrent un contraste aux caractères avec empattement.

Voici la police Futura, une police de caractères sans empattement. Elle n'est pas aussi facile à lire.

Gardez le type de caractères simple.

La **taille** ou la **force du corps des caractères** dépend de vos lecteurs ainsi que de la façon dont le document sera lu et du moment où il le sera. En général, un corps de 12 caractères au pouce ou de 12 points est facile à lire, mais servez-vous de votre œil pour prendre une décision finale. Utilisez des caractères plus gros pour attirer l'œil de vos lecteurs.

Voici un corps de 12 points.

Voici un corps de 14 points.

Voici un corps de 18 points.

## Faites ressortir les renseignements importants

Vous pouvez faire ressortir l'information importante dans votre document en utilisant :

- des caractères **plus gros** pour les en-têtes
- des **caractères gras**, pour attirer l'attention sur les en-têtes, les renseignements importants ou les mots-clés
- des *italiques*, pour mettre en évidence un mot ou une expression
- de la **couleur**, pour mettre en évidence des renseignements importants ou pour créer un contraste
- de l'**ombrage** et des **boîtes** pour séparer l'information ou mettre en relief l'information importante

Soyez cohérent avec les techniques de mise en évidence que vous choisissez d'utiliser. Utilisez-en une pour les titres, une pour les sous-titres ou les chapitres et une pour le texte. Si vous utilisez les italiques pour mettre en évidence des mots, tenez-vous en à cette technique dans tout votre document. Prenez garde de ne pas trop mettre en évidence — cela peut créer de la confusion et dissimuler l'information que vous jugez importante.

## Évitez d'écrire EN MAJUSCULES

Abstenez-vous d'écrire en lettres majuscules les en-têtes ou les passages importants. Un TEXTE ÉCRIT EN MAJUSCULES est plus difficile à lire qu'un texte écrit en lettres minuscules. Dans les en-têtes, mettez la majuscule initiale seulement au premier mot.

Avant	Après
EXAMEN SUR LE CONNAISSEMENT	Examen sur le connaissance
RÉPONDEZ À TOUTES LES QUESTIONS D'APRÈS L'EXEMPLE DE CONNAISSEMENT	Servez-vous du modèle de connaissance pour répondre aux questions

## Ajustez la longueur de ligne et les marges de votre texte

Des lignes courtes et des colonnes étroites forcent à bouger les yeux trop rapidement ou peuvent confondre vos lecteurs en les portant à lire de colonne en colonne plutôt que de haut en bas. Par contre, des lignes longues peuvent être difficiles à suivre. Ajustez les marges de votre texte de manière à ce qu'une page présente assez d'information et d'espaces blancs, mais aussi des blocs séparés, pour faciliter la lecture.

## Utilisez l'alignement à gauche

Un texte dont la marge de droite est décalée ou inégale est plus facile à lire qu'un texte qui présente des marges pleines du côté gauche et du côté droit. Une marge justifiée crée des espaces irréguliers entre les mots et coupe nombre de mots à la fin des lignes. Or, les mots coupés sont difficiles à lire.

Un texte centré ou décalé des deux côtés n'indique pas à vos lecteurs où une phrase commence ni où elle finit. Chaque ligne semble être une phrase.

## Laissez beaucoup de blanc

Il devrait y avoir assez d'espace blanc sur chaque page pour offrir un contraste et rendre le texte moins dense et plus facile à lire. Pour augmenter l'espace blanc dans votre document :

- élargissez les marges
- évitez les colonnes
- scindez le texte en unités pratiques avec des titres et des en-têtes clairs
- raccourcissez les lignes du texte
- utilisez des listes
- gardez les paragraphes courts et ajoutez plus d'espace entre les paragraphes

## Choisissez avec soin la couleur du papier et des caractères

Choisissez des couleurs contrastantes. Des caractères noirs sur un papier de couleur pâle sont les plus faciles à lire. Un fond de couleur vive tel que orange, rose ou vert, absorbe la couleur et rend le texte difficile à lire.

**Caractères foncés +  
papier foncé =  
lecture difficile**

## Utilisez des éléments graphiques et des illustrations efficaces

Il est souvent plus efficace de présenter l'information à l'aide d'éléments graphiques (p. ex. un tableau) que sous la forme narrative. Des éléments graphiques peuvent aussi compléter l'information narrative. Par exemple, un organigramme à côté de la description d'une procédure présente visuellement la même information.

Nombre de vos lecteurs apprennent mieux à l'aide d'éléments graphiques et d'illustrations. Ces derniers rendent un document plus intéressant, plus utilisable et plus compréhensible, tout en attirant l'attention de vos lecteurs. Les documents en langage clair bénéficient souvent d'éléments graphiques et d'illustrations, comme :

- des graphiques simples
- des tableaux
- des illustrations et des diagrammes
- des photographies
- des organigrammes

Bien que les éléments graphiques ajoutent à votre document, utilisez-les avec prudence. Voyez à ce que vos éléments graphiques :

- signifient la même chose pour vos lecteurs que pour vous
- reflètent vos lecteurs en ce qui a trait à l'âge, au sexe, à l'origine ethnique, à l'éducation et aux antécédents professionnels
- n'offensent personne
- complètent le texte
- n'interrompent pas le flux de l'information

### **Gardez votre document simple**

Souvenez-vous toujours de garder votre document simple. Ne placez pas un trop grand nombre d'éléments sur une même page; cela peut encombrer votre document et le rendre difficile à utiliser. Servez-vous d'éléments graphiques et d'illustrations pour mettre en évidence votre information. Un trop grand nombre de particularités visuelles peut toutefois confondre vos lecteurs et gêner la concentration.

Savez-vous que les exigences relatives au connaissance ont changé?

- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~
- ~~~~~, et
- ~~~~~

## Conclusion

L'utilisation d'un langage clair et concis et d'un vocabulaire de tous les jours vous aidera à mieux communiquer avec vos collègues et vos employés. Si vous n'êtes pas certain que les documents de votre organisation communiqueront clairement les objectifs aux employés, votre conseil sectoriel peut vous aider.

Si vous souhaitez faire évaluer ou réviser des documents essentiels de votre organisation, ou si vous avez des questions au sujet des présentes lignes directrices, veuillez communiquer avec nous :

Conseil canadien des ressources humaines en camionnage  
203-720, chemin Belfast  
Ottawa (Ontario) K1G 0Z5  
Téléphone : 613-244-4800  
Télécopieur : 613-244-4535  
Courriel : [info@cthrc.com](mailto:info@cthrc.com)  
Internet : [www.cthrc.com](http://www.cthrc.com)



## NOTES

## NOTES