

Clair et simple!

Communiquer plus efficacement dans
le secteur municipal



Promouvoir des communications claires dans votre municipalité

Foire aux questions sur le langage clair

10 trucs pour écrire en langage clair

Le langage clair au travail – Exemples « avant et après »

Table des matières

Pourquoi utiliser le langage clair?	1
Qu'est-ce que le langage clair?	1
Quels problèmes sont associés à l'utilisation d'un langage compliqué dans les milieux de travail municipaux?	1
À qui profitent le plus le langage et la conception graphique clairs et simples?	2
Comment le langage clair profite-t-il aux municipalités?	2
Foire aux questions sur l'approche de langage clair	3
Étude de cas	6
Comté de Los Angeles	6
Le Reflet de Verchères	6
Exemple « avant et après »	8
10 trucs pour écrire en langage clair	9
Où en apprendre plus	10

La trousse *Clair et simple!* a été conçue par :

Association canadienne des administrateurs municipaux (ACAM) Leadership municipal : projet d'investissement dans l'alphabétisation et l'apprentissage en milieu de travail et dans la collectivité
(Directrice du projet – Patricia Nutter)

Syndicat canadien de la fonction publique, Programme Alpha
(Coordonnatrice – Sylvia Sioufi)

Merci au Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDC) pour le soutien accordé au projet et à cette publication.

Auteures : Ruth Baldwin, Plain Writing Services, Ottawa
Sally McBeth, Clear Language and Design (CLAD), Toronto

Adaptation française : Esther Matte, Communications Esther Matte,
www.excellence.ca

Design : www.davidberman.com

Clair et simple! Communiquer plus efficacement dans le secteur municipal ISBN 978-0-9681185-3-5

© 2007 Association canadienne des administrateurs municipaux (ACAM)
et Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP)

Pourquoi utiliser le langage clair?

Le langage clair ne concerne pas que nos membres dont l'éducation formelle est courte, ou ceux dont la langue première n'est pas le français ou l'anglais. C'est une question qui nous concerne tous, nous qui, de temps à autre, avons de la difficulté à comprendre des documents écrits de façon compliquée. Ou qui croulons tout simplement sous la masse de papier.

Tamara Levine,
coordonnatrice, Projet
d'alphabétisation au
travail du CTC, Briarpatch
Magazine, 2002

Traduction libre

Qu'est-ce que le langage clair?

Le langage clair est une approche des communications qui place la personne qui lit au premier plan – la communication est centrée sur l'action. La conception graphique claire utilise les aspects visuels de la communication, comme les polices de caractères, le format et les images pour aider lecteurs et lectrices à comprendre le message. Pourquoi le langage et la conception graphique clairs et simples sont-ils si importants?

Premièrement, le langage clair est un moyen d'aborder la communication de façon inclusive. Il aide à rendre l'information accessible à tous. En ce sens, le langage clair et la conception graphique claire sont des facettes de l'alphabétisation.

Le langage clair gagne en importance dans les milieux de travail municipaux pour plusieurs raisons. Il y a tout d'abord le fait que la technologie a changé notre travail. Avec les ordinateurs personnels, les communications électroniques et le Web, nous sommes presque tous devenus des rédacteurs. Malheureusement, la plupart d'entre nous n'avons pas été entraînés à écrire pour le milieu de travail moderne.

Les nouvelles technologies signifient également qu'il nous faut travailler avec de l'équipement nouveau et plus complexe et faire face à de nouveaux dangers dans le milieu de travail. Aujourd'hui plus que jamais, nous avons besoin de lire et comprendre des instructions, des avertissements et des procédures de sécurité.

Les milieux de travail municipaux ont changé eux aussi. Les municipalités sont plus grosses et beaucoup plus complexes aujourd'hui. Quand nous ne communiquons pas bien avec le public, avec nos collègues de travail et lors des échanges entre la direction et le syndicat, nous risquons de nous exposer à de multiples difficultés.

Quels problèmes sont associés à l'utilisation d'un langage compliqué dans les milieux de travail municipaux?

Rupture de la communication

Des politiques et procédures compliquées peuvent causer une rupture dans les processus de gestion des ressources humaines. Elles peuvent empêcher les gens d'accéder aux avantages sociaux. Même une politique aussi fondamentale que celle qui touche les vacances peut causer de réels problèmes si les gens ne comprennent pas son fonctionnement. Dans le pire des cas, la rupture de la communication peut résulter en griefs, en plaintes sur les droits de la personne et en mauvaises relations de travail.

Milieux de travail non sécuritaires

Le langage compliqué peut même coûter des vies, et cela arrive. Quand les procédures de santé et de sécurité sont difficiles à comprendre, les gens ne les lisent pas. Sans une information adéquate, les travailleuses et les travailleurs peuvent s'exposer, et exposer d'autres personnes, à des dangers. Les municipalités s'exposent ainsi à des poursuites coûteuses et à de graves responsabilités civiles.

Culture bureaucratique

Le langage compliqué peut faire paraître votre milieu de travail plus bureaucratique qu'il ne l'est en réalité. Ce type d'écriture contribue au manque de précision des décisions, à des délais inutiles et à un climat du secret qui suscite la méfiance ou la frustration des gens. Les réunions sont alors improductives il devient difficile de prendre des décisions en temps opportun. Cela empoisonne l'esprit d'équipe et les relations de travail. Les gens sortent des réunions avec un sentiment de confusion et d'exclusion – en particulier le nouveau personnel et les jeunes.

Les gens ressentent de la frustration et ils ont peur de ne pas répondre aux exigences

Le personnel doit savoir que c'est ainsi que l'organisation souhaite être perçue et que c'est la collaboration qu'on lui demande.

Faire partie d'une organisation qui fait des efforts pour éliminer la bureaucratie peut améliorer la satisfaction au travail.

What's Happening in Clear Language?
(ACAM et SCFP)

Traduction libre

Le travail d'une convention collective est d'informer les gens sur leurs droits et leurs responsabilités.

Beaucoup de griefs découlent du fait que les superviseurs ne connaissent pas non plus la convention collective. Une formulation claire et simple leur facilitera la tâche tout autant qu'à nos membres.

Personne déléguée syndicale, *Vos membres connaissent-ils leur convention collective?*
(SCFP, 2004)

du milieu de travail – non pas par manque de compétence, mais parce que le langage compliqué crée beaucoup d'obstacles à franchir. Les documents de cette sorte sont longs à lire et peuvent causer des erreurs et des malentendus qui prennent du temps et de l'énergie à régler – du temps et de l'énergie qui auraient pu être utilisés de façon plus productive.

Citoyens désengagés

Les erreurs et le gaspillage de temps causé par le manque de clarté dans les milieux de travail municipaux coûtent de l'argent – l'argent des contribuables. Quand les gens sentent qu'ils ne reçoivent pas les services pour lesquels ils payent, ils deviennent cyniques sur le gouvernement municipal. Quand ils ne comprennent pas les processus de ce gouvernement, ils n'y participent pas.

À qui profitent le plus le langage et la conception graphique clairs et simples?

- Aux gens qui ont tout simplement trop à lire et trop peu de temps pour le faire
- Aux gens qui ont moins de scolarité et de facilité à lire et à écrire
- Aux gens nouvellement arrivés au Canada, qui apprennent le français ou l'anglais
- Aux jeunes et aux nouveaux membres du personnel qui apprennent le langage du milieu de travail
- Aux gens qui ont des difficultés d'apprentissage ou des handicaps visuels

Comment le langage clair profite-t-il aux municipalités?

Une gouvernance municipale plus transparente

- Le langage et la conception graphique clairs et simples sont des outils essentiels dans le contexte actuel de recherche de transparence et de responsabilité dans la gouvernance municipale. La communication est bonne et va dans les deux sens.
- Les municipalités et les villes informent mieux leurs citoyens sur les services pour

lesquels ils paient et sur les questions qui les concernent.

- Parallèlement, des communications claires donnent aux citoyens et aux citoyennes le sentiment de traiter avec un gouvernement ouvert et accessible – un gouvernement qui souhaite leur participation, leur opinion et leur influence.

Un milieu de travail municipal orienté vers le service et inclusif

- Les communications claires ont un effet considérable sur la qualité de vie au travail pour le personnel municipal. Du côté des gestionnaires, on gagne beaucoup de temps et on a le sentiment de mettre son énergie dans un service public productif. L'occasion d'améliorer ses compétences de communication au travail peut aussi aider à l'avancement de carrière.
- Pour le personnel syndiqué, les communications claires et simples ont les mêmes avantages, et plus encore. Nombreuses sont les personnes qui doivent compter sur des avis techniques et des instructions de sécurité pour faire leur travail efficacement. Une formulation claire de cette information écrite peut faire la différence entre des services municipaux qui fonctionnent comme un charme et le chaos. De même, les règles de santé et de sécurité rédigées de façon claire peuvent faire la différence entre la vie et la mort.

Un syndicat démocratique et des membres bien informés

- Les communications claires au sein du syndicat signifient que plus de gens savent ce qui se passe et connaissent les droits qu'ils ont gagnés. Par exemple, le Syndicat des employés d'hôpitaux de la Colombie-Britannique a créé une version de sa convention collective expliquant les différentes clauses et répondant aux questions courantes. Cette version claire et simple est très populaire auprès des membres.

- Grâce à ce document, les déléguées et délégués syndicaux gagnent beaucoup de temps. Plutôt que d'avoir à expliquer la convention collective encore et encore, ils peuvent se consacrer à d'autres activités syndicales. Parallèlement, les

membres comprennent mieux leur convention collective et apportent une contribution plus utile lors de la préparation des négociations contractuelles.

Foire aux questions sur l'approche de langage clair

Q Écrire en langage clair va-t-il me prendre plus de temps?

R Il est vrai qu'il faut du temps pour apprendre de nouvelles techniques afin d'écrire clairement et simplement et de « désapprendre » les vieilles habitudes. Mais à long terme, écrire en langage clair va plus vite. L'approche de langage clair demande d'investir du temps avant d'écrire, pour avoir une idée claire de :

- ce que vous voulez écrire;
- pourquoi vous voulez l'écrire; et
- à qui votre communication s'adresse.

Les études sur les habitudes d'écriture montrent que quand les gens investissent du temps au début pour ce type de planification, ils réduisent de près de 50 % le temps qu'il leur faut pour écrire. Ils souffrent aussi beaucoup moins du « syndrome de la page blanche », ont besoin de moins de révisions et sont plus susceptibles d'obtenir les résultats recherchés.

Q Les communications claires coûteront-elles plus cher?

R Adopter le langage et la conception graphique clairs et simples dans un milieu de travail suppose certainement des coûts de formation et de soutien. Il faut peser cet investissement par rapport aux avantages financiers à plus long terme. Plusieurs études ont démontré que le langage clair entraîne des économies sur les corrections, les reprises de travail et l'aide supplémentaire nécessaire pour comprendre une tâche.

Par exemple, une campagne de sensibilisation visant à convaincre plus de familles de profiter du supplément d'emploi de la Saskatchewan a augmenté la participation de 42 %. Ils ont obtenu ce résultat avec la moitié du budget de la campagne précédente – et tout cela, parce qu'ils ont refait leur brochure en utilisant un langage et une conception graphique clairs et simples.

Q Si j'écris simplement, est-ce que je risque d'insulter certains lecteurs et lectrices?

R En toute circonstance, une bonne communication suppose de respecter l'auditoire. Si vous écrivez pour des collègues très occupés, allez rapidement à l'essentiel et ne simplifiez pas outre mesure. Donnez-leur l'information dont ils ont besoin, mais laissez de côté tout ce qu'ils savent déjà. Loin d'être insultés, ils vous remercieront de ne pas gaspiller leur temps.

Si vous écrivez pour le grand public, respectez l'éventail des niveaux de scolarité et de langage en choisissant des termes courants et facilement compris et en expliquant les nouveaux concepts. Respectez les gens en tant qu'adultes en adoptant un ton amical, direct et aidant.

Testez votre ébauche avec quelqu'un que vous respectez – quelqu'un qui ne connaît pas bien votre sujet. Demandez-lui si votre ton reflète votre respect. Vous saurez ainsi ce qu'il en est.

Q J'écris sur des sujets spécialisés. L'approche de langage clair m'empêchera-t-elle d'utiliser des termes techniques?

R Non. Il est important d'initier vos lecteurs aux termes techniques dont ils auront besoin pour exécuter leurs tâches, obtenir des services ou prendre part à une décision. Assurez-vous simplement que vous expliquez les termes. Laissez de côté tout « jargon » inutile.

Q Je travaille avec des documents juridiques. Si nous utilisons un langage différent, est-ce que ce sera valide en cour?

R Comme notre système juridique se fonde sur la jurisprudence et les précédents, bon nombre d'avocats s'inquiètent de voir un langage nouveau et plus clair être contesté devant les tribunaux. Ce n'est pourtant pas ce qui se produit. Les consommateurs vont plutôt en cour pour contester des contrats écrits en « langue juridique » – et ils gagnent leur cause.

En 2002, le jugement de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Smith c. Cie d'assurance générale Co-operators* a interprété l'obligation imposée par la loi « d'informer le consommateur » comme un devoir de communiquer « en utilisant des termes clairs et simples, qu'un profane peut saisir ».

Pour en apprendre plus sur le mouvement mondial de rédaction claire dans le domaine juridique, consultez le site Web de Clarity, une association internationale faisant la promotion du langage juridique clair, à : www.clarity-international.net.

Q Nous n'avons pas eu de plainte concernant un langage compliqué. S'il n'y a pas de problème, pourquoi vouloir tenter de le régler?

R Peut-être n'y a-t-il pas de problème. D'un autre côté, votre problème peut aussi se cacher. Pensez à votre vie personnelle. Quand l'horaire de ramassage des ordures change pour votre rue, lisez-vous le nouvel horaire que vous avez reçu ou regardez-vous plutôt à la fenêtre pour voir ce que font les voisins? Souvent, plutôt que de se plaindre, les gens essaient de trouver un moyen de contourner le problème.

Posez-vous ces questions :

- Invitons-nous les commentaires de telle manière qu'il soit facile d'exposer les problèmes dans nos communications?
- Y a-t-il des gens qui pourraient se sentir intimidés par un langage compliqué et avoir honte d'admettre qu'ils ne le comprennent pas?

Une autre façon de déterminer si vos communications manquent de clarté dans votre milieu de travail est d'établir l'Indice de clarté à l'aide du questionnaire que contient cette trousse. L'Indice de clarté vous aidera, ainsi que vos collègues de travail, à cerner les forces et les faiblesses de vos communications et à faire un plan d'action pour améliorer ce qui doit l'être.

Q L'approche de langage clair est-elle associée à un parti politique ou à un programme particulier?

R Non. Le langage clair fait partie d'un mouvement plus général dans les démocraties occidentales en faveur de la responsabilité, de la transparence et de la bonne gouvernance. Cette orientation est soutenue par l'ensemble des partis politiques. Au Canada, le mouvement syndical a été un chef de file dans la promotion du langage clair comme outil fondamental pour des syndicats plus démocratiques et plus inclusifs. Au Royaume-Uni et en Australie, le langage clair est au programme public depuis les années 1970.

Q Ce n'est pas de cette façon qu'on nous a appris à écrire à l'école. Est-ce que c'est du « bon français »?

R À l'école, on ne nous montre pas à écrire pour un milieu de travail. Le langage clair est un style d'écriture plus contemporain, mais il n'enfreint aucune règle de grammaire ni d'orthographe. C'est du très bon français!

Q Notre municipalité est dotée d'un service des communications très compétent. Pourquoi devrions-nous utiliser le langage clair?

R Votre service des communications est un centre d'expertise et l'un de vos actifs les plus précieux. Toutefois, les bonnes compétences de communication sont devenues importantes pour tout le monde dans le milieu de travail moderne – pas seulement pour ceux qui s'occupent des communications externes. Par exemple, il y a quarante ans, la plupart des gestionnaires dictaient leurs lettres et leurs rapports. Aujourd'hui, les gens écrivent leurs propres rapports et traitent une montagne de correspondance par courriel.

Tout le monde peut bénéficier d'une formation qui les aide à aller rapidement à l'essentiel et à obtenir les résultats recherchés. Dans l'administration municipale, il est important que la formation englobe tous les niveaux décisionnels, car tous les paliers d'approbation peuvent modifier des documents. Sans une formation en langage clair, certaines de ces modifications pourraient rendre les documents plus difficiles à lire.

Q Nous produisons tellement de documents dans notre milieu de travail. Est-ce qu'il faut *tout* mettre en langage clair?

R Vous n'avez pas à tout faire d'une seule fois. Procédez de façon stratégique. Utilisez l'Indice de clarté pour cerner les documents « critiques », ceux qui ont le plus besoin de révision. Choisissez les documents qui auront le plus d'effet dans votre organisation pour ce qui est de gagner du temps et d'éviter les erreurs. Un ou deux documents pourraient suffire pour commencer.

Mesurez l'amélioration des résultats obtenus avec cette petite série de documents et célébrez votre succès. Prenez votre élan sur l'énergie et l'impulsion ainsi créées pour passer à une nouvelle série de documents ayant besoin de révision.

Étude de cas

Comté de Los Angeles

Avec 120 000 personnes au service de 10 millions de citoyens, le comté de Los Angeles constitue la plus grosse administration de comté des États-Unis. En 2002, la Commission américaine de qualité et de productivité a financé un projet pilote de langage clair au sein du Service de la consommation, avec des résultats remarquables.

Le Service a embauché l'expert en langage clair Bill DuBay pour travailler au projet avec les « champions » au sein du personnel. Il a créé des programmes de formation pour les gestionnaires de qualité et de productivité du comté et pour le personnel. Ensemble, ils ont réécrit les fiches conseil, pages Web, modèles de lettre et manuels.

Mesure des résultats

« L'une des choses que nous avons faites dans notre petit projet pilote est de revoir certains scénarios téléphoniques du Programme des petites créances du Service. », explique DuBay. Les consommateurs qui téléphonent à ce programme peuvent choisir parmi plus de 50 messages enregistrés sur des sujets courants, comme le dépôt d'une réclamation ou la demande de révision d'une décision. Après avoir écouté le message, les consommateurs ayant besoin de plus d'information peuvent demander à parler à un conseiller bénévole.



Un projet de langage clair rafle les honneurs au Comté de Los Angeles.

Avant le projet pilote, environ 5 000 personnes par mois demandaient à parler à un conseiller. Depuis la mise en ligne de messages plus clairs, ce chiffre est passé à 3 500, soit une baisse de 30 p. 100 qui libère les conseillers et leur permet d'accorder plus de temps aux consommateurs ayant des questions complexes. Le temps d'attente s'en trouve aussi considérablement réduit, ce qui est un autre résultat intéressant.

Leçons tirées du projet

Quelles leçons ce projet a-t-il données sur le changement de la culture de communication dans une grande organisation? Bill DuBay souligne le soutien de la haute direction. « Tout l'investissement nécessaire au départ nécessite un solide engagement de la haute direction de l'organisation. Toutefois, la haute direction ne pourrait accomplir le travail en se contentant de donner des directives. Il faut beaucoup de formation et de méthode. »

Tim Bissell, directeur adjoint du Service de la consommation, souligne qu'un ingrédient clé du succès consiste à faire une étude de base, comme le projet pilote du centre d'appels du Programme des petites créances. Ce genre de résultat mesurable est vraiment très motivant pour les gestionnaires, dit-il, et il n'est pas difficile de trouver quelque chose à mesurer. La plupart des services envoient des lettres types, par exemple, et il est facile de mesurer le nombre d'appels et de demandes d'information reçues avant et après la mise en place du nouveau modèle de lettre.

« Les résultats positifs de ce projet nous ont surpris, ajoute Tim Bissell. Ils confirment que le langage clair est l'un des meilleurs investissements que le comté puisse faire. »

Pour plus d'information sur ce programme, consulter le site <http://qpc.co.la.ca.us/pl.asp> (en anglais seulement)

Étude de cas

Le Reflet de Verchères

L'arrivée d'un nouveau Conseil municipal a entraîné bien des changements à Verchères. L'une des choses que le nouveau Conseil avait à cœur était de mieux communiquer avec les citoyens et citoyennes du village sur le fonctionnement de la Municipalité.

Langage accessible

Le personnel affecté aux communications a donc créé une nouvelle publication, diffusée trois fois par année aux grands changements de saison (janvier, juin et septembre). L'objectif est d'informer la population dans un langage accessible en mettant en lumière les aspects pratiques. Les sujets couverts touchent divers services, règlements ou politiques en plus de sensibiliser les citoyens à ce qu'ils peuvent et doivent faire.

Textes courts, titres et sous-titres

Les articles sont courts et rédigés dans un langage clair et simple. Les titres des articles et les sous-titres intégrés dans les textes les plus longs communiquent bien le contenu. Grâce à cette technique, il suffit de quelques minutes aux lecteurs pour balayer du regard l'ensemble de la publication. Aucun article n'est intimidant par sa longueur et sa complexité, ce qui invite à la lecture.

Mise en page attrayante

La publication n'étant produite que trois fois par an, il a fallu opter pour une typographie plus petite et réduire l'espace blanc pour inclure un maximum d'informa-

tion. Néanmoins, grâce à l'utilisation de couleurs, de cadres et d'illustrations ou de photos, la mise en page est attrayante.

Valorisation des réussites

La publication contient aussi une section où les citoyens et leurs succès sont en vedette. C'est une bonne façon de mettre en valeur les « bons coups » des gens qui habitent le village, de créer un climat de communauté et un sentiment d'appartenance.

Avec cette publication, la Municipalité renseigne ses citoyens sur des sujets qui les touchent, des questions qu'ils se posent sans toutefois prendre le temps d'appeler pour obtenir des réponses. Ce faisant, la Municipalité facilite le travail à son personnel, réduit le nombre d'appels pour des renseignements et établit un bon climat de communication entre la population et l'administration municipale.

Saviez-vous que...

- ✓ ... lorsqu'une plainte est déposée à la Municipalité, le plaignant doit s'identifier pour que la plainte soit considérée? Toutefois, l'identité dudit plaignant reste confidentielle et n'est jamais divulguée. Il ne sera qu'une référence au dossier.
 - ✓ ... qu'en septembre débiteront les exercices budgétaires pour 2008? Les organismes reconnus de Verchères doivent dès la mi-septembre présenter leurs demandes à la municipalité pour fin d'analyse.
 - ✓ ... les résidus domestiques dangereux seront récupérés le samedi 15 septembre 2007 de 8h30 à 15h00 à l'usine de filtration située au 533 rue de l'Aqueduc?
 - ✓ ... qu'il y aura un autre feu d'artifice au parc des Pionniers le 13 octobre prochain? Ce troisième feu d'artifice est rendu possible grâce à un événement soulignant les 55 ans d'existence de la compagnie verchéroise AGD Verchères Express où employés, retraités et partenaires d'affaires seront réunis. Les organisateurs ont retenu les services de Croisière Évasion pour l'occasion et offriront ce feu d'artifice automnal. N'hésitez pas à les féliciter, l'embarquement se fera au quai de Verchères.
 - ✓ ... la Municipalité est en processus de demande de subvention au fonds de développement du sport et de l'activité physique? Il s'agit d'un programme de soutien financier en partage avec la Municipalité pour des installations sportives et récréatives. Ce programme a pour objectif de favoriser l'adoption et le maintien d'un mode de vie physiquement actif au sein de la population québécoise en facilitant l'accès à des installations sportives et créatives sécuritaires grâce à des investissements. À Verchères, notre projet concerne la construction d'une patinoire multifonctionnelle et un terrain de tennis double.
 - ✓ Mme Angéline Bussières-Hébert a eu 100 ans et qu'elle a été fêtée le 9 août dernier à la Résidence Florentine-Dansereau?
 - ✓ ... qu'il est possible de prendre rendez-vous en dehors des heures d'ouverture normales de la mairie pour rencontrer un directeur de service?
 - ✓ ... que ce panneau de signalisation indique qu'il y a une ou des personnes malentendantes dans ce secteur où vous circulez, entre autres, sur la rue Laurier, près du 397, rang du Petit-Coteau et du 373, rang des Terres-Noires.
- Soignons doublement vigilants!



La Loi 86 concernant l'accès à l'information

Les documents des organismes municipaux

Points importants

Les employés municipaux ne sont pas autorisés à donner des renseignements personnels sur un citoyen. Par contre, ils peuvent répondre à une demande qui concerne l'évaluation d'une propriété. Le nom du propriétaire et l'adresse (si différente), le numéro de téléphone, le solde des taxes à payer sont des informations confidentielles (sauf exceptions prévues par la Loi).

Le directeur général est la personne responsable pour les demandes d'accès à l'information aux documents. La municipalité n'étant pas un centre pour rechercher des personnes, les employés ne peuvent répondre aux demandes particulières si quelqu'un recherche le propriétaire d'un terrain vacant ou d'un immeuble, ou si on leur demande si quelqu'un habite toujours Verchères.

Dans le cadre de ses fonctions, le maire a un statut particulier et a accès à tous les documents. Les conseillers municipaux eux, ont accès à tous les documents nécessaires et pertinents à la prise de décision du conseil, sinon ils sont considérés au même titre que les citoyens.

Verchères, l'un des plus beaux villages du Québec

Exemple « avant et après » Modèle de Convention collective SCFP

Ce tableau de réécriture démontre la différence entre le langage habituel des conventions collectives et une version claire et simple. Vous pouvez aussi voir quels changements ont été apportés afin de simplifier le texte.

ARTICLE 9 - PROCÉDURE DE GRIEFS

Version originale

9.04 Permission de quitter le travail

L'Employeur s'engage à n'exercer aucune pression indue ou à ne gêner de quelque manière que ce soit, les personnes déléguées syndicales dans l'exercice de leurs fonctions, que ce soit lorsqu'elles enquêtent à la suite de différends ou encore lorsqu'elles recommandent certaines modifications comme le prévoit cette clause. Le Syndicat reconnaît que chaque personne déléguée syndicale demeure une employée ou un employé embauché pour exécuter un travail à temps plein pour l'Employeur et qu'à ce titre, elle ne peut donc quitter son poste durant les heures normales de travail excepté pour remplir les fonctions qui lui sont propres en vertu de la présente convention.

Par conséquent, aucune personne déléguée syndicale ne quittera son poste sans avoir préalablement obtenu la permission de son supérieur. Cette permission lui sera accordée sans délai inutile. Sauf dans des circonstances incontrôlables, les consultations à l'extérieur du bureau auront lieu en dehors des heures normales de travail.

Version simplifiée

9.04 Permission de quitter le travail

L'Employeur et le Syndicat conviennent que :

- l'Employeur ne peut empêcher d'aucune façon une personne déléguée syndicale d'exercer ses fonctions ;
- la personne déléguée syndicale a le droit, au nom des membres, d'enquêter à la suite d'une dispute ou de recommander une modification ;
- la personne déléguée syndicale est une employée ou un employé mais elle peut, avec la permission de son supérieur, quitter son poste de travail pour agir au nom des membres du syndicat ;
- le supérieur de la personne déléguée syndicale doit lui accorder la permission de quitter son poste sans délai inutile.

Changement

Nous proposons une formulation plus simple et un vocabulaire plus familier. Par exemple, nous évitons la formulation complexe :

« ...à n'exercer aucune pression indue ou à ne gêner de quelque manière que ce soit... »

Le texte suivi est remplacé par l'énumération avec points de forme des différents éléments.

Avantages :

- les éléments sont plus faciles à lire, à retenir ;
- les phrases peuvent être plus courtes et contractées;
- il est plus facile de connaître les obligations de chacun.

10 trucs pour écrire en langage clair

Souvenez-vous que le langage clair a trait à la sensibilisation, à la formation et au soutien, non au fait de corriger les gens ou de surveiller le langage qu'ils utilisent.

Vos membres connaissent-ils leur convention collective? (SCFP)

1. Avant de commencer à écrire, demandez-vous pourquoi vous écrivez ce document. Quelle **action** souhaitez-vous de la part du lecteur ou de la lectrice? Demandez-vous maintenant ce que vous savez de votre auditoire et de ses habitudes de lecture. Est-ce que ce sont des gens qui lisent facilement? Comment **utiliseront-ils** votre document?
2. Organisez l'information d'une manière logique **du point de vue de la personne qui lira votre document**. Par exemple, si vous expliquez comment faire quelque chose, écrivez-le en respectant la suite logique, en numérotant les étapes.
3. Utilisez beaucoup de **titres et sous-titres** pour découper le texte. Ils doivent être aussi courts et informatifs que possible sur ce que contiennent les paragraphes qui suivent.
4. - Donnez l'information en **listes verticales**. Utilisez les puces pour énumérer des points ou diviser une longue phrase contenant plusieurs propositions relatives. Cela dit, n'en faites pas un usage exagéré, car les puces perdraient alors de leur valeur. Sans compter que votre page aurait l'air de la cible d'un exercice de tir!
5. **Adressez-vous directement** à vos lecteurs et lectrices. Chaque fois que vous le pouvez, parlez-leur à la deuxième personne, en disant « vous ». Essayez d'écrire d'une manière qui se rapproche d'une conversation sans toutefois la reproduire, car la langue écrite demeure différente de la langue parlée.
6. **Utilisez des verbes forts à la forme active**. Plutôt que d'écrire « La décision du Comité a été de... », écrivez « Le Comité a décidé... ». Plutôt que d'écrire « Le rapport du Commissaire a été revu par le Groupe de travail », écrivez « Le Groupe de travail a examiné le rapport du Commissaire ».
7. **Expliquez le langage spécialisé** pour les lecteurs et lectrices qui n'ont pas votre expertise. Évitez toute forme de jargon inutile.
8. Assurez-vous de faire des phrases et des paragraphes **courts**. Ne présentez qu'une seule idée par phrase. Commencez un nouveau paragraphe pour chaque sujet. Plutôt que d'écrire une phrase de transition, écrivez un sous-titre qui aidera le lecteur et la lectrice à balayer le document du regard.
9. **Ne laissez pas la conception graphique nuire** au message. Rappelez-vous qui lira votre document et comment le matériel sera présenté. Choisissez une typographie et un style faciles à lire. Utilisez la couleur et les images pour aider à raconter l'histoire –pas seulement dans un but décoratif.
10. **Testez votre document**. Passez votre document à quelqu'un et demandez des commentaires. Utilisez un outil de lisibilité pour vérifier la facilité de lecture. Testez votre document avec un groupe pour voir dans quelle mesure les gens comprennent bien votre message. La façon dont vous recueillerez les commentaires dépendra du document. Une chose est cependant certaine : les commentaires, ça aide!

Où en apprendre plus

Ressources imprimées

- *Écrire pour agir : Guide syndical de communications claires et simples*, Congrès du travail du Canada, 1999. Ce cartable très pratique contient une foule de suggestions et d'exemples illustrant ce que vous pouvez faire pour rendre vos communications plus accessibles. Comprend une série d'acétates pour présenter un atelier de langage clair. Commandez à :

Service à l'éducation du CTC
2841, prom. Riverside
Ottawa (Ontario) K1V 8X7
Téléphone : (613) 521-3400
Courriel : education@clc-ctc.ca

Ressources en ligne

- Association canadienne des administrateurs municipaux
www.camacam.ca/fprograms_literacy.asp
- Syndicat canadien de la fonction publique
www.scfp.ca/langageclair
- Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français
www.fcaf.net/soyezclair/communicateurs_efficaces.html
- Réseau d'échange sur la simplification des communications (Québec)
www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/DefaultSite/index_f.aspx?ArticleID=91

Ressources audiovisuelles

Voici quelques outils audiovisuels qui brisent la glace au début d'une présentation sur le langage clair.

- ***L'invasion des crustacés de l'espace***. Un film d'animation de quatre minutes produit par l'Office national du film du Canada en collaboration avec le Congrès du travail du Canada, 2005. Des homards extraterrestres géants atterrissent dans la cour d'une famille canadienne qui tente de réparer son barbecue. Dans un geste d'amitié, les homards commencent à réciter le manuel du fabricant, ce qui entraîne une série de malentendus et le chaos mondial.

Disponible en français et en anglais, en format DVD ou VHS, avec guide de discussion. Rabais spécial pour les membres du CTC. Commandez à :

Office national du film du Canada
Ventes et services à la clientèle (D-10)
CP 6100, Succursale Centre-Ville
Montréal (Québec) H3C 3H5
Numéro sans frais : 1 800 267-7710
Dans la région de Montréal, composez le 514 283-9000

- ***Des solutions proposées par quatre apprenants adultes***. Un documentaire de quatorze minutes produit par la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français en 2004. Quatre Canadiens ayant de légers problèmes d'alphabétisation décrivent les difficultés de lecture auxquelles ils font face quotidiennement et l'aide que le langage clair pourrait leur apporter.

Disponible en français et en anglais, en format DVD (15 \$) ou VHS (20 \$), plus frais d'expédition et de manutention. Commandez à :

Fernan Carrière
Directeur des communications
235, chemin Montréal, bureau 205
Ottawa (Ontario) K1L 6C7
Téléphone : (613) 749-5333, poste 226
Courriel : fcarriere@fcaf.net

Présentation en acétates ou Power Point

- *Utiliser le langage clair pour améliorer les communications municipales.* Cette courte présentation accompagne la trousse *Clair et simple!* Elle résume les principaux points ayant trait à l'utilisation du langage clair et peut être personnalisée pour votre municipalité. Elle est disponible en acétates ou en format électronique PowerPoint dans les sites Web suivants :

**Association canadienne des
administrateurs municipaux**

www.camacam.ca/fprograms_literacy.asp

Syndicat canadien de la fonction publique

www.scfp.ca/langageclair

Remerciements

- Atkinson, Tannis, *Vos membres connaissent-ils leur convention collective?*, SCFP, 2004.
- Baldwin, Ruth, Promotional and training materials, Plain Writing Services.
- Baldwin, Ruth, *What's Happening in Clear Language? A Review of Canadian Initiatives and Resources*, CAMA and CUPE, 2005.
- Congrès du travail du Canada, *Clear Language and Design Train the Trainer Kit*, 2005.
- Congrès du travail du Canada, *Écrire pour agir : Guide syndical de communications claires et simples*, 1999.
- Syndicat canadien de la fonction publique, *Passons le mot : Trousse de promotion de l'alphabétisation*, mars 2005.
- Carney, Bill, « Plain Language as a Key to Social Marketing », (Presentation on Saskatchewan Employment Supplement), Towards Clearer Communications conference, Regina, 2004.
- *Section locale 30 du SCFP, Alpha-Nouvelles*, 15 mars 2005.
- City of Toronto and Clear Language and Design (CLAD).
- DuBay, William, « Plain Language at Work » (Newsletter), Impact Information Plain-Language Services, <http://impact-information.com/impactinfo/newsletter/plwork21.htm>
- Grotsky, Rose, *Get to the Point*, Praxis Adult Training and Skills Development Inc., 1998.
- Grotsky, Rose, « Plain language: its effects on organizational performance », *Clarity*, May, 2004.
- Kimble, Joseph, « Writing for dollars, Writing to Please », *The Scribes Journal of Legal Writing*, 1997.
- McBeth, Sally, matériel promotionnel pour le langage et la conception graphique clairs et simples.
- Mowat, Christine, Wordsmith Associates Communications Consultants Ltd.
- Nielsen, Jacob, « Evangelizing Usability », www.useit.com/alertbox/20050328.html
- Novosel, Rick, Park Operator, Greater Vancouver Regional District Parks and Greenways, Vancouver, BC.

Pour plus
d'information,
communiquez
avec :



Patricia Nutter, Directrice
Projet d'alphabétisation et d'apprentissage en milieu
de travail
Association canadienne des administrateurs municipaux
CP 128, Station A
Fredericton, NB E3B 4Y2
pnutter@lincsat.com



Sylvia Sioufi, Coordonnatrice
Programme Alpha
Syndicat canadien de la fonction publique
1375 boul. St-Laurent
Ottawa, ON K1G 0Z7
literacy@cupe.ca