

Clair et simple!

Communiquer plus efficacement dans
le secteur municipal



Analyser les communications municipales : l'Indice de clarté^{MC}

Avantages de l'Indice de clarté

Ressources d'analyse

Questionnaire d'Indice de clarté

Table des matières

Introduction	1
Indice de clarté	1
7 importantes raisons d'établir l'Indice de clarté	1
Comment établir l'Indice de clarté	1
Analyser l'information recueillie	2
Indice de clarté : déterminez comment votre organisation communique	3

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 (RHDCC) pour le soutien accordé au projet et à cette publication.

Auteurs : 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)

Introduction

Indice de clarté^{MC}

L'Indice de clarté est un outil de cueillette d'information sur les moyens de communication d'une organisation, du point de vue tant de la direction que du personnel syndiqué. Il ne s'agit pas d'un test ou d'un examen – il ne mesure pas les compétences d'écriture des répondants et ne vise personne en particulier. Il donne une chance à tout le monde de commenter la clarté et la qualité des communications dont ils ont connaissance dans le milieu de travail municipal.

En établissant l'Indice de clarté, les champions et championnes du langage clair d'un milieu de travail municipal sauront ce qui se passe dans l'organisation. L'analyse des résultats aide à planifier comment aller de l'avant avec un projet de langage clair.

L'Indice de clarté a été mis au point par l'Association canadienne des administrateurs municipaux (ACAM) et le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), avec le soutien du Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes, de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDC).

7 importantes raisons d'établir l'Indice de clarté

1. L'Indice de clarté nourrit le soutien pour le projet de langage clair partout dans l'organisation car il permet de consulter les gens d'une manière respectueuse.
2. Il établit la nécessité d'un projet de langage clair en faisant ressortir des besoins soigneusement étudiés, en cernant des problèmes et en établissant des priorités.
3. L'Indice de clarté vous aide à déterminer quels types de projets de langage clair et quelles pratiques sont déjà en place dans l'organisation – des activités que vous pouvez utiliser comme tremplin et que vous éviterez de dédoubler.
4. Il vous aide à identifier des champions et des championnes – des gens que vous pouvez recruter pour promouvoir le projet de langage clair, obtenir des appuis, trouver des ressources et agir comme mentors.
5. Il vous donne l'information dont vous avez besoin sur « la situation » – de l'information stratégique sur ce qui se passe dans l'organisation et qui pourrait vous être utile ou, au contraire, nuire à un projet de langage clair.

6. Il vous révèle le lien qui existe entre le besoin de compétences en langage clair et le besoin d'autres types de formation en milieu de travail, comme l'alphabétisation et les formations sur les compétences essentielles.
7. Il fait ressortir les divers intérêts et les préoccupations communes de la direction et du personnel syndiqué.

Comment établir l'Indice de clarté

Le questionnaire d'Indice de clarté pose une série de questions qui vous aidera à tracer un portrait de la situation du langage clair dans votre organisation. Remplir le questionnaire aide aussi les gens à se sensibiliser aux questions de clarté. Il existe diverses façons de recueillir l'information :

- Diffuser largement un courriel auquel on aura joint le questionnaire d'Indice de clarté – établir une adresse courriel centrale pour recueillir les résultats.
- Afficher le questionnaire d'Indice de clarté sur le site intranet, comme sondage en ligne.
- Distribuer le questionnaire d'Indice de clarté comme exercice de groupe lors des présentations sur le langage clair.

- Organiser des groupes de discussion un peu partout dans l'organisation, en utilisant le questionnaire d'Indice de clarté comme document principal.
- Faire des entrevues individuelles pour vous assurer d'obtenir une information complète pour l'Indice de clarté.

Analyser l'information recueillie

Certains des renseignements que vous recueillerez en établissant l'Indice de clarté seront faciles à analyser. Vous saurez tout de suite comment les utiliser pour établir votre stratégie de projet de langage clair. Par exemple, si l'Indice de clarté montre que votre organisation n'a aucune politique en matière de langage clair ni soutien explicite au sein de la direction, vous devrez vous concentrer en priorité sur l'obtention de ce soutien.

Vous pouvez résumer beaucoup de données avec le classement apparaissant à la fin de chaque section du questionnaire d'Indice de clarté. Par exemple, vous pouvez calculer combien de répondants estiment que votre municipalité obtient une bonne note pour la formation en langage clair. Si le compte est faible, voilà une autre priorité à laquelle vous pouvez vous attaquer.

D'autres renseignements peuvent aider votre comité à déterminer où l'énergie investie produira le meilleur rendement. Par exemple, si la plupart des répondants disent que l'écriture des rapports constitue un gros problème, le projet pilote pourrait se concentrer sur ce sujet.

Finalement, certains renseignements vous aideront à faire avancer votre projet. Surveillez les personnes qui prennent le temps de réfléchir plus longuement et consacrent plus d'énergie à répondre aux questions pour établir l'Indice de clarté. Ce sont là des alliés potentiels, des champions ou des championnes. Reprenez contact avec ces personnes et trouvez comment les faire participer à votre projet!

Indice de clarté :
déterminez
comment votre
organisation
communique

Date de l'Indice : _____

Prochaine date de vérification de l'Indice : _____

Service ou division : _____

Nom du répondant ou de la répondante, ou code de référence : _____

Vous occupez un poste :

- Syndiqué
 De direction
 Autre

A. Questions sur la politique de langage clair

1. L'approche de langage clair a le soutien explicite de notre conseil (par exemple : le conseil a adopté une résolution).
 Oui Non
2. L'approche de langage clair a le soutien explicite de notre section locale (par exemple : l'exécutif ou les membres ont adopté une résolution).
 Oui Non
3. Le langage et la conception graphique clairs et simples font partie de notre politique de communications d'entreprise.
 Oui
 Non
 La politique est sous examen.
 Nous n'avons pas de politique de communications d'entreprise.

Votre évaluation pour la section A :

Étant donné vos réponses aux questions ci-dessus, comment évalueriez-vous votre municipalité pour ce qui est de la politique de langage clair?

- Nous avons une bonne note.
 Nous avons encore du travail à faire.
 Nous avons une très mauvaise note.

B. Questions sur les pratiques de langage clair

1. Notre organisation a un guide stylistique de langage clair.
 Oui
 Non
 Nous travaillons actuellement à la production d'un guide stylistique.

2. Notre organisation a formellement adopté un outil de mesure de la difficulté de lecture comme le graphique de lisibilité Fry ou l'Indice de brouillard.

Oui Non

Si oui, quel outil utilisez-vous?

3. Notre organisation a établi des lignes directrices pour contrôler le degré de difficulté de lecture pour divers auditoires.

Oui Non

4. Nous utilisons des groupes de discussion ou des tests sur le terrain pour tester nos communications avant de publier toute information importante.

Oui Non

5. Notre service dispose d'un budget pour consulter des experts en langage clair.

Oui Non

6. Notre organisation embauche des infographistes pour l'imprimé et le Web, qui sont spécialement formés et connaissent les principes de conception graphique claire simple.

Oui Non

7. Notre organisation célèbre les succès du langage clair et honore le personnel qui améliore ses compétences de communications.

Oui Non

8. Notre section locale célèbre les succès de langage clair et honore les membres qui améliorent leurs compétences de communications.

Jamais – le langage clair n'a jamais été au programme

Parfois (veuillez fournir des exemples)

Toujours (veuillez fournir des exemples)

Votre évaluation pour la section B :

Étant donné vos réponses aux questions ci-dessus, comment évalueriez-vous les pratiques de langage clair de votre municipalité?

Nous avons une bonne note.

Nous avons encore du travail à faire.

Nous avons une très mauvaise note.

C. Questions sur la formation

1. Notre organisation offre une formation en langage clair :
 - Annuellement
 - À fréquence régulière de quelques années
 - Nous y réfléchissons encore

2. La formation en langage clair dans notre organisation est :
 - Obligatoire
 - Optionnelle
 - s.o. – Aucune formation n'est offerte

3. La direction intermédiaire et supérieure suit des formations en langage clair :
 - Souvent
 - Occasionnellement
 - Seulement lorsque c'est obligatoire
 - s.o. – Aucune formation n'est offerte

4. Le personnel occupant des postes de leadership et de communications au sein de la section locale participe-t-il à des formations en langage clair présentées par le syndicat?
 - Oui, suivre la formation fait partie de la fonction.
 - Parfois les gens suivent une formation, mais pas toujours.
 - Nous n'avons pas les ressources nécessaires pour envoyer nos gens en formation.

5. Si vous disposez d'infographistes à l'interne, reçoivent-ils une formation quelconque sur les principes de conception graphique claire?
 - Oui Non

Si oui, de quel type de formation s'agit-il? (Veuillez décrire.)

6. Si vous confiez vos projets de conception graphique à l'externe, cherchez-vous des infographistes qui connaissent les principes de conception graphique claire et simple?
 - Oui Non

7. Les infographistes Web reçoivent-ils une formation spécialisée sur des habitudes de lecture sur le Web et les implications en matière de graphisme?
 - Oui
 - Non
 - Nous travaillons avec un groupe externe pour nos pages Web.

Si oui, de quel type de formation s'agit-il? (Veuillez décrire.)

8. Quelles sont les préoccupations des membres de votre organisation quant aux formations pour devenir de meilleurs communicateurs et communicatrices? Cochez les plus courantes ou fréquentes.

- Je n'ai aucune inquiétude. J'aimerais beaucoup suivre ce type de formation.
 - Je pense que je pourrais profiter de ce type de formation. Mais au poste que j'occupe, il me semble qu'il me faut déjà avoir de bonnes compétences de communication. Je ne veux pas m'exposer ni mettre ma carrière en danger.
 - Je n'aime pas que l'on juge mon écriture. Ça ressemble trop à l'école.
 - Je ne veux pas offenser mes collègues de travail en critiquant leur écriture.
 - Je n'ai pas assez de temps pour assister à d'autres formations.
 - Autres (Veuillez expliquer.)
-
-

9. Quelles méthodes de formation fonctionneraient le mieux dans votre organisation? Cochez toutes les méthodes qui vous seraient utiles.

- Conférence.
- Ateliers avec exercices.
- « Coaching » personnel et mentorat par quelqu'un ayant reçu une formation et ayant de l'expérience en techniques de langage clair.
- Programme de formation en ligne.
- Réseau de soutien composé de personnes qui s'intéressent à la rédaction claire et simple.

Votre évaluation pour la section C :

Étant donné vos réponses aux questions ci-dessus, comment évalueriez-vous votre municipalité pour ce qui est de la formation en langage clair?

- Nous avons une bonne note.
- Nous avons encore du travail à faire.
- Nous avons une très mauvaise note.

D. Questions sur les communications avec le public

1. Quelles sont vos préoccupations sur la clarté des communications entre votre service ou votre division et le grand public? Cochez toutes celles qui s'appliquent. Utilisez l'espace vierge pour exprimer toute autre préoccupation.

- Les documents sont :
 - trop longs
 - trop verbeux
 - répétitifs
 - mal organisés
 - trop bureaucratiques et formels
- Le langage utilisé est trop compliqué.
- Il est difficile de trouver les recommandations et les points d'action.

- Les gens utilisent trop de jargon.
 - Le processus d'écriture est trop long.
 - Le processus d'approbation est trop long.
 - Autres (Veuillez expliquer.)
-
-

2. Quelle documentation a le plus besoin d'amélioration? (Par exemple : renseignements sur les taxes, sur la collecte des ordures.) Veuillez en nommer deux ou trois si vous le pouvez.

Votre évaluation pour la section D :

Étant donné vos réponses aux questions ci-dessus, comment évalueriez-vous votre municipalité pour ce qui est des communications avec le public?

- Nous avons une bonne note.
- Nous avons encore du travail à faire.
- Nous avons une très mauvaise note.

E. Questions sur les communications dans votre milieu de travail

1. Quelles sont vos préoccupations sur la clarté des documents que vous lisez dans le cadre de votre emploi? Cochez toutes celles qui s'appliquent. Utilisez l'espace vierge pour exprimer toute autre préoccupation.

- Les documents sont :
 - trop longs
 - trop verbeux
 - répétitifs
 - mal organisés
 - trop bureaucratiques et formels
 - Le langage utilisé est trop compliqué.
 - Il est difficile de trouver les recommandations et les points d'action.
 - Les gens utilisent trop de jargon.
 - Le processus d'écriture est trop long.
 - Le processus d'approbation est trop long.
 - Autres (Veuillez expliquer.)
-
-
-

2. Quels documents devraient être plus clairs? (Par exemple : notes d'information, rapports, courriels.) Nommez-en deux ou trois si vous le pouvez.

Votre évaluation pour la section E :

Étant donné vos réponses aux questions ci-dessus, comment évalueriez-vous votre municipalité pour ce qui est des communications dans le milieu de travail?

- Nous avons une bonne note.
 Nous avons encore du travail à faire.
 Nous avons une très mauvaise note.

F. Questions sur les communications employeur/personnel

1. Croyez-vous que votre municipalité pourrait améliorer la qualité des communications avec son personnel?

Oui Non

Si oui, quels messages ont le plus besoin d'amélioration? (Par exemple : avis de santé et sécurité, politiques de ressources humaines, information sur les avantages sociaux, matériel de formation interne.) Nommez-en deux ou trois si vous le pouvez.

2. Les membres de votre section locale trouvent-ils que la convention collective est difficile à comprendre?

Oui Non

3. Votre convention collective a-t-elle été négociée en langage clair?

Oui
 Non
 Nous avons une lettre d'entente pour faire ce travail graduellement.

4. Votre section locale publie-t-elle des feuillets-conseils ou de courts articles qui expliquent, en langage clair, certaines parties de la convention collective?

Oui Non

5. Disposez-vous d'un document d'accompagnement qui clarifie la convention collective?

Oui Non

6. Si vous avez un document d'accompagnement, comment a-t-il été produit?

Projet syndical
 Projet mixte syndical-patronal

Votre évaluation pour la section F :

Étant donné vos réponses aux questions ci-dessus, comment évalueriez-vous votre municipalité pour ce qui est des communications avec son personnel?

- Nous avons une bonne note.
- Nous avons encore du travail à faire.
- Nous avons une très mauvaise note.

G. Questions sur l'utilisation que fait votre organisation du courrier électronique

1. Quelles sont vos préoccupations sur la façon dont les gens utilisent le courrier électronique dans votre milieu de travail? Cochez toutes celles qui s'appliquent à votre milieu de travail. Utilisez l'espace vierge pour exprimer toute autre préoccupation.

- Les courriels sont :
 - trop longs
 - trop verbeux
 - répétitifs
 - mal organisés
 - trop informels
 - Il est difficile de juger de quoi il s'agit en lisant la ligne Sujet.
 - Les gens ne prennent pas suffisamment de temps pour vérifier leur courriel avant de l'envoyer.
 - Il arrive que des renseignements importants soient « noyés » et passent facilement inaperçus.
 - Autres (Veuillez expliquer.)
-
-

Votre évaluation pour la section G :

Étant donné vos réponses aux questions ci-dessus, comment évalueriez-vous la qualité des communications électroniques dans votre milieu de travail?

- Nous avons une bonne note.
- Nous avons encore du travail à faire.
- Nous avons une très mauvaise note.

H. Questions sur l'intranet de votre organisation (site Web interne)

1. Quand les gens de votre organisation créent des documents, se préoccupent-ils de l'aspect visuel du document en ligne? Par exemple, pensent-ils à écrire des titres et sous-titres qui créent des liens logiques?

- La plupart des gens y pensent.
- Peu de gens y pensent.

2. Combien des politiques et procédures générées par votre service sont-elles affichées en format PDF dans l'intranet? Combien sont revues tant textuellement que visuellement avant d'être affichées en ligne?
 - La plupart de nos politiques et procédures sont converties en format PDF et affichées sur l'intranet.
 - Nous refaisons la conception graphique de la plupart de nos politiques et procédures pour faciliter la lecture à l'écran.
 - La plupart de nos politiques et procédures sont encore imprimées.
3. Votre organisation évalue-t-elle régulièrement la facilité d'utilisation de son intranet?
 Oui Non
4. Si oui, est-ce que ce sont des membres du personnel qui l'évaluent?
 Oui Non
5. Y a-t-il un mécanisme pour inviter les commentaires du personnel sur l'intranet?
 Oui Non
6. Si oui, qu'arrive-t-il à ces commentaires? (Veuillez décrire.)

7. De votre point de vue, quelles sont les forces et les faiblesses de l'intranet de votre organisation?

Votre évaluation pour la section H :

Étant donné vos réponses aux questions ci-dessus, comment évalueriez-vous la qualité des communications intranet de votre organisation?

- Nous avons une bonne note.
- Nous avons encore du travail à faire.
- Nous avons une très mauvaise note.

I. Questions sur le site Web de votre organisation

1. Votre organisation évalue-t-elle régulièrement la facilité d'utilisation de son site Web?
 Oui Non
2. Si oui, l'évaluation est-elle faite par de véritables membres de la population?
 Oui Non

3. Y a-t-il un mécanisme pour inviter les commentaires du public et du personnel sur le site Web de l'organisation?

Oui Non

Si oui, qu'arrive-t-il à ces commentaires? (Veuillez décrire.)

4. Votre site Web a-t-il été revu et certifié en matière d'accessibilité pour les personnes ayant des handicaps physiques ou visuels?

Oui Non

5. Votre site présente-t-il bien en évidence des messages sur d'autres façon d'obtenir l'information essentielle :

dans une autre langue?

vocalement plutôt que par imprimé?

par système TTY ou vidéo plutôt que par la voix?

6. De votre point de vue, quelles sont les forces et les faiblesses du site Web de votre organisation?
-
-
-

Votre évaluation pour la section I :

Étant donné vos réponses aux questions ci-dessus, comment évalueriez-vous la qualité du site Web de votre organisation?

Nous avons une bonne note.

Nous avons encore du travail à faire.

Nous avons une très mauvaise note.

J. Questions sur les préoccupations des gens

1. Quelles sont les préoccupations exprimées dans votre organisation sur l'utilisation du langage clair dans le milieu de travail? Cochez les plus courantes ou fréquentes.

Écrire en langage clair est trop long.

Ma gestionnaire ou mon superviseur me retournera le document en me disant que c'est de l'écriture « non professionnelle ».

Simplifier mon langage pourrait insulter l'intelligence des lecteurs et des lectrices.

J'écris sur des sujets spécialisés et je dois utiliser des termes techniques.

Je travaille avec des documents juridiques. Si je modifie le langage, il pourrait ne pas avoir de valeur en cour.

Ce n'est pas la façon dont on nous a appris à écrire à l'école.

Il faudra trop de temps et de ressources pour que tout le monde acquière cette compétence.

- Notre municipalité a un service des communications très compétent. Pourquoi devons-nous apprendre à utiliser le langage clair?
- Autres (Veuillez expliquer.)

K. Aimeriez-vous vous impliquer?

1. Si votre organisation entreprenait un projet de langage clair, seriez-vous intéressé à suivre une formation additionnelle pour en être responsable dans votre secteur ou en devenir le champion ou la championne? Nous cherchons des gens à tous les niveaux de l'organisation, des personnes enthousiastes face au langage clair.

Oui Non

Si vous avez répondu oui, veuillez nous fournir vos coordonnées :

Nom :

Poste :

Service :

Courriel :

Téléphone :

2. Quelles compétences, expérience et intérêts croyez-vous pouvoir apporter à un projet de langage clair dans votre milieu de travail?

Merci de nous avoir aidés à établir l'Indice de clarté!
Résultats à suivre.

Remerciements

- Alberta Association for Adult Literacy, Literacy Audit Tool, développé avec le soutien du Secrétariat national à l'alphabétisation, 1998
- Syndicat canadien de la fonction publique, *Passons le mot : Trousse de promotion de l'alphabétisation*, mars 2005.
- Folinsbee, Sue, *Guide pour planifier et effectuer des évaluations des besoins organisationnels pour les programmes municipaux d'alphabétisation en milieu de travail*, ACAM, 2002.

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