

POUR UN STYLE

CLAIR ET

SIMPLE

POUR UN STYLE

CLAIR ET

SIMPLE

A publication on plain writing in English has also been produced. This publication is entitled *Plain Language: Clear and Simple*.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1991
En vente au Canada par l'entremise des
Librairies associées
et autres librairies
ou par la poste auprès du
Groupe Communication Canada – Édition
Ottawa, Canada K1A 0S9
N° de catalogue Ci53-3/3-1991F
ISBN 0-660-93427-2

Cette publication est disponible en imprimé, braille et sur bande sonore.

Dans cette publication, le masculin s'applique aux personnes de l'un ou de l'autre sexe.

PARTENAIRES

Tout au long de ce projet, NGL Consultants Ltée et le Secrétariat national à l’alphabétisation de Multiculturalisme et Citoyenneté Canada ont profité des conseils et de l’appui d’un groupe de travail composé des représentants des ministères suivants :

- Anciens Combattants Canada
- Approvisionnement et Services Canada
- Bibliothèque nationale du Canada
- Bureau du Conseil privé
- Conseil du Trésor du Canada
- Consommation et Corporations Canada
- Emploi et Immigration Canada
- Industrie, Sciences et Technologie Canada
- Ministère de la Justice
- Revenu Canada, Impôt
- Santé et Bien-Être social Canada
- Secrétariat d’État
- Secrétariat du Troisième âge
- Transports Canada

Leur intérêt pour le sujet et leur enthousiasme pour le projet ont grandement contribué à la réalisation de ce guide.

Nous remercions tout spécialement les personnes qui ont participé à l’évaluation de la première version du guide. Nous croyons que leurs commentaires avisés nous ont permis de produire un document qui répond à vos besoins.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1. Clarté et simplicité : nous y trouvons tous notre compte	1
Comment utiliser ce manuel?	3
Clarté et simplicité : en quoi cela consiste-t-il?	4
2. Avant de commencer à écrire, posez-vous quelques questions	6
À qui vous adressez-vous?	7
Quel genre de document rédigez-vous et pourquoi?	7
Quelles sont les informations essentielles? Quelles sont les informations secondaires?	8
Comment présenter vos informations?	9
3. Pour rendre votre texte efficace	11
Ordonnez vos idées.	11
Aidez vos lecteurs à dégager les informations essentielles.	11
Où placer les idées importantes?	12
Pas plus d'une idée importante par paragraphe	13
Ne surchargez pas les phrases	15
Adressez-vous directement aux personnes qui vous liront	17
4. Toute est dans la manière	20
Simplicité et logique vont de pair	21
Utilisez la voix active	23
Rapprochez le verbe de son sujet et de son complément d'objet	24
Éliminez les ambiguïtés	26
Évitez les énumérations à l'intérieur d'une phrase	27

Reliez vos idées	28
Préférez la forme affirmative	30
Évitez les doubles négations	31
5. Pesez vos mots	33
Utilisez des mots simples	34
Évitez les mots inutiles	35
Ne succombez pas à la «jargonite»	36
Évitez ou expliquez les mots techniques	39
Préférez le verbe au nom	40
Utilisez des mots concrets et imagés	41
Répétez les mots clés	42
Méfiez-vous des abréviations.	42
6. La présentation est très importante	45
Aérez votre texte	45
Calculez généreusement vos marges.	46
Utilisez des titres et des sous-titres qui «parlent».	48
Mettez en relief certaines informations	48
Insérez une table des matières	50
Choisissez avec soin vos caractères typographiques.	50
Soignez vos couleurs.	52
Graphiques et illustrations : à manipuler avec précaution	53
7. Faites appel aux experts : les personnes qui vous lisent	55
8. Liste de vérification	57
9. Pour en savoir plus	59



1. Clarté et simplicité : nous y trouvons tous notre compte

Au travail, à la maison et même en vacances, nous croulons sous le papier : formulaires à remplir, dépliants, manuels ou guides à éplucher, etc. En tant que fonctionnaire, vous avez eu l'occasion de constater, sans doute plus souvent que la majorité des gens, que nous vivons à l'ère de l'information. Peut-être même vous sentez-vous parfois écrasé sous l'avalanche de brochures, de rapports, de formulaires, de notes de service ou de documents de travail qui réclament votre prompt attention.

Mais vous aussi, vous écrivez... Et vous savez qu'une bonne partie de vos textes seront lus non seulement par vos collègues de la fonction publique, mais aussi par les Canadiens des quatre coins du pays et peut-être même de l'étranger.

Comment réagissez-vous lorsque vous trouvez sur votre bureau un document qu'il vous faut lire et relire une demi-douzaine de fois avant de parvenir à en saisir le sens général? Le découragement s'empare de vous? L'exaspération? Les deux, sans doute. Et il n'y a rien de plus normal. Car, pour connaître la teneur d'un document qui vous concerne, vous ne devriez pas avoir besoin de passer des heures à essayer de le comprendre.

Pensez maintenant aux brochures et aux formulaires gouvernementaux que doivent lire et comprendre des Canadiens de toutes les couches sociales et possédant des capacités de lecture et d'écriture très diverses. Qu'il s'agisse de soumettre une demande de libération conditionnelle, de se renseigner sur le sida, de remplir une déclaration relative à la TPS ou de savoir qui est admissible à un programme d'action positive, chaque Canadien est en droit d'attendre, de la part de son gouvernement fédéral, des renseignements clairs et compréhensibles. Et pourtant...

Vous arrive-t-il :

- de lire et de relire des passages de lettres, de rapports, de manuels et d'autres documents avant de parvenir à les comprendre?
- d'éviter carrément de lire des documents si vous n'y êtes pas obligé, parce que vous savez d'avance qu'ils sont écrits dans un jargon ou un langage obscur?
- de vous demander, après relecture, si ce que vous avez écrit est véritablement clair et de ne pas en être tout à fait convaincu?

Oui, sans doute! Mais vous avez en main l'outil qu'il vous faut pour rendre vos textes à *vous* clairs et faciles à comprendre.

En effet, ce manuel vous démontrera que l'on peut écrire clairement et simplement sur n'importe quel sujet... la loi, l'assurance-maladie, les matériaux isolants ou la construction des aéroports. Il vous aidera à utiliser un langage concis et direct qui facilitera la transmission de votre message.

Comment utiliser ce manuel?

Le premier chapitre, **Clarté et simplicité: nous y trouvons tous notre compte**, explique l'importance d'un style clair et simple, qui permet à tous les Canadiens, quelles que soient leurs capacités de lecture, de bénéficier des informations gouvernementales. Le deuxième chapitre, **Avant de commencer à écrire, posez-vous quelques questions**, est destiné à faciliter la rédaction de votre première ébauche en vous donnant quelques conseils pratiques. Le troisième chapitre, **Pour rendre votre texte efficace**, vous rappelle l'importance d'un plan bien structuré et vous incite à adopter un ton personnel pour vous rapprocher des personnes qui vont vous lire.

Les deux autres chapitres portent sur les caractéristiques du style clair et simple. **Tout est dans la manière** fournit des conseils et des exemples qui démontrent les avantages des phrases bien structurées. Le chapitre suivant, **Pesez vos mots**, vous rappelle d'utiliser des mots simples, usuels et susceptibles de transmettre correctement le message.

Ensuite, dans le chapitre intitulé **La présentation est très importante**, vous trouverez quelques conseils pratiques sur la manière de présenter clairement et efficacement un document. **Faites appel aux experts** vous incite à tester la lisibilité de vos écrits en les soumettant aux personnes auxquelles ils s'adressent. **La liste de vérification** vous permettra d'évaluer votre succès. Enfin, **Pour en savoir plus** vous fournit une liste d'ouvrages de référence.

Clarté et simplicité : en quoi cela consiste-t-il?

Il s'agit simplement d'énoncer le message de manière que la personne à laquelle il s'adresse le comprenne immédiatement. Par conséquent, pour écrire clairement et simplement, il faut utiliser des termes précis, concrets, des mots de tous les jours. Le libellé doit être adapté aux capacités de lecture des destinataires. Si vous savez que votre texte s'adresse à des personnes dont le degré d'instruction est très varié, il est préférable d'employer un langage susceptible d'être compris des lecteurs dont les capacités de lecture sont les plus faibles.

Il est évident que certains documents gouvernementaux s'adressent à des spécialistes – scientifiques, économistes, linguistes, juristes, cadres, etc. – tandis que d'autres, tels que les publications relatives aux services et aux avantages sociaux, s'adressent à tous les Canadiens. Mais quels que soient leurs destinataires, tous les textes gouvernementaux gagnent à être écrits clairement et simplement. Comme vous le verrez tout au long de ce manuel, les documents les plus spécialisés seront d'autant plus agréables à lire qu'ils seront rédigés dans un style concis et direct.

En écrivant clairement et simplement, vous gagnez du temps et vous en faites gagner à vos collègues. Pensez aux heures que vous ne perdrez pas à fournir des explications aux personnes qui n'ont pas compris votre message! Pensez aux erreurs, dues à une mauvaise compréhension, que vous n'aurez plus à rectifier!

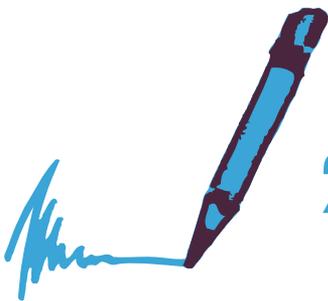
En écrivant clairement et simplement, vous rendrez aussi service aux Canadiens qui ont de la difficulté à lire et qui, pourtant, ont eux aussi le droit de recevoir des informations compréhensibles.

Selon une enquête effectuée en 1990 par Statistique Canada, plus d'un Canadien adulte sur trois a de la difficulté à lire les textes de la vie de tous les jours, qu'il s'agisse du mode d'emploi d'un appareil ménager, des doses de médicaments à ne pas dépasser ou d'un formulaire de demande d'allocations familiales.

Une autre enquête, effectuée la même année par Decima Research, a permis de conclure que trois Canadiens sur cinq avaient de la difficulté à comprendre les formulaires gouvernementaux! Et plus de trois quarts des Canadiens estiment que les documents publiés par le gouvernement devraient être plus clairs, plus simples et plus compréhensibles.

En écrivant clairement et simplement :

- vous transmettez votre message aux personnes qui ont de la difficulté à lire;
- vous évitez les méprises, les erreurs et les incertitudes;
- vous gagnez du temps et vous en faites gagner aux autres.



2. Avant de commencer à écrire, posez-vous quelques questions

Les mots sont des oiseaux sauvages qu'on ne rattrape jamais, une fois lâchés.

Jean Simard, Hôtel de la Reine

Pour être sûr d'être compris, vous devrez garder constamment à l'esprit les personnes auxquelles s'adresse votre document. Car c'est à elles que vous transmettez un ou plusieurs messages, c'est elles que vous devez convaincre ou informer.

Si vous pensez aux destinataires, vous ferez spontanément des efforts pour demeurer clair. Et, avant d'écrire vous aurez :

- cerné les informations que vous souhaitez transmettre;
- déterminé qui sont vos lecteurs et, le cas échéant, leurs besoins;
- choisi la manière la plus claire de transmettre les informations.

Pour y parvenir, avant de prendre la plume ou de vous installer devant votre clavier, vous vous serez d'abord posé quelques questions.

À qui vous adressez-vous?

Les réponses peuvent être extrêmement variées. Vous pouvez écrire pour des spécialistes, pour le grand public, pour les jeunes, pour les personnes handicapées, pour certains groupes ethnoculturels, pour les personnes âgées, etc. Il faut absolument que vous vous informiez des capacités de lecture de vos lecteurs : élevées, faibles, moyennes ou diverses. Comme vous l'avez lu un peu plus haut, vous devrez adapter votre style aux personnes dont les capacités de lecture sont les plus faibles. Tenez compte aussi des besoins particuliers des personnes handicapées. Les textes imprimés courants ne conviennent pas à tous les destinataires. Pensez à d'autres moyens de communication comme les bandes audio, le braille, les imprimés à gros caractères et les sous-titrage visibles et invisibles pour le matériel vidéo.

Quel genre de document rédigez-vous et pourquoi?

Ce n'est pas une question aussi élémentaire qu'elle en a l'air. Le type de document que vous allez produire influencera votre façon de l'écrire et de le structurer.

En effet, si vous rédigez un manuel ou un guide, il sera peut-être nécessaire d'y inclure un petit glossaire de termes spécialisés ou d'ajouter une introduction qui fournira aux lecteurs des informations essentielles à la compréhension du document.

Si vous devez écrire une brochure destinée au public, vous aurez à tenir compte des contraintes matérielles (longueur, format, etc.). Vous devrez incorporer le plus d'information possible dans un espace limité, sous la forme la plus concise et la plus claire possible. Il vous faudra donc choisir entre les renseignements essentiels et les renseignements secondaires.

Si vous souhaitez diffuser de nouvelles informations sur un sujet qui a déjà été étudié, il serait judicieux d'inclure une brève mise à jour à votre rapport. Si vous souhaitez traiter un sujet entièrement nouveau, fournissez un contexte aux personnes qui vous liront.

Comme vous le voyez, il est important qu'avant même de commencer à rédiger, vous déterminiez quel type de texte vous voulez écrire et la raison pour laquelle vous l'écrivez.

Quelles sont les informations essentielles? Quelles sont les informations secondaires?

Vous le savez, certaines informations sont plus importantes que d'autres. Avant de commencer à rédiger, dressez une liste des informations essentielles. Vous la garderez constamment à vos côtés.

Pour déterminer quels sont les renseignements les plus importants, mettez-vous à la place des destinataires et demandez-vous ce qu'ils chercheront en tout premier lieu dans votre texte. Voici quelques exemples qui devraient vous mettre sur la piste :

- critères d'admissibilité;
- échéances;
- règlements;
- conseils pratiques;
- conclusions, etc.

Une fois la liste des informations essentielles dressée, pensez aux informations moins importantes que vous souhaitez inclure dans votre texte. Il peut s'agir d'un historique, d'une liste d'adresses, de données explicatives, et ainsi de suite. Sachez dès le départ ce que vous tenez à mettre dans votre document.

Comment présenter vos informations?

Faites un plan, tout simplement. Votre document sera facile et agréable à lire si sa structure est logique et évidente.

Par exemple, si vous voulez expliquer une marche à suivre, empruntez l'ordre chronologique des étapes. Si vous procédez à une mise à jour, commencez par un bref rappel de la situation afin que les personnes à qui vous vous adressez puissent entrer dans le vif du sujet sans éprouver de difficultés de compréhension.

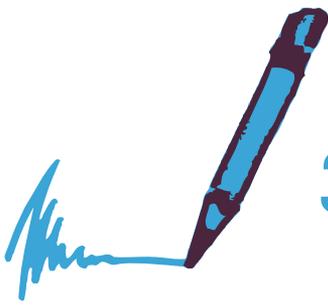
Si vous décrivez une stratégie, une politique ou une situation entièrement nouvelle, commencez par quelques informations générales avant de passer aux détails.

En somme, suivez la démarche qui vous semble la plus logique après vous être demandé ce que vous attendriez du document s'il vous était destiné. Gardez constamment à l'esprit ce conseil : **mettez-vous à la place des personnes qui vous liront.**

Demandez-vous donc quels sont les besoins de vos destinataires. Le document devrait-il être multilingue, devriez-vous utiliser de gros caractères, des mots en italiques ou en caractères gras, des couleurs diverses, incorporer des graphiques, croquis et photos? Devrait-il se présenter sous forme de brochure, dépliant, livret ou feuilles volantes?

Avant de commencer à rédiger, posez-vous les questions suivantes :

- À qui s'adresse votre document?
- Quelle en est la raison d'être?
- Quelles informations va-t-on y chercher et pourquoi?
- Que devez-vous dire dans votre document?
- De quelle manière allez-vous le dire?



3. Pour rendre votre texte efficace

Ordonnez vos idées

Vous le savez déjà, lorsqu'il s'agit d'écrire, nous avons tous nos préférences pour une méthode. Certaines personnes dressent un plan extrêmement détaillé, auquel elles incorporent toutes les idées essentielles. Le plus gros du travail étant ainsi accompli, il ne reste plus qu'à «habiller» ce squelette. D'autres, en revanche, se contentent de jeter quelques notes rapides sur le papier et de dresser un plan schématique, avant de se plonger dans la rédaction. Les idées viennent ensuite d'elles-mêmes, entraînées les unes par les autres.

Quelle que soit votre démarche, il est toutefois essentiel, dans tous les cas, de faire un plan et de noter les idées principales. Évitez, autant que possible, de commencer à écrire sans avoir fait au moins une ébauche à laquelle vous pourrez vous référer au fur et à mesure que vous rédigez.

Aidez vos lecteurs à dégager les informations essentielles

Profitez de l'avant-propos ou de l'introduction pour présenter votre document. Si votre texte a une certaine longueur et comporte plusieurs rubriques, n'hésitez pas à le faire précéder d'une table des matières. Séparez les blocs d'informations par des sous-titres. Non seulement le document paraîtra beaucoup plus abordable, mais encore il permettra aux lecteurs de découvrir plus rapidement les informations désirées.

Ne soyez pas étonné de constater que l'introduction est beaucoup plus facile à rédiger une fois le document achevé. C'est ainsi que procèdent la plupart des auteurs d'ouvrages didactiques. De même, vous aurez sans doute plus de facilité à doter les rubriques de titres et de sous-titres une fois qu'elles auront été écrites. Rien ne vous empêche d'utiliser des titres et des sous-titres provisoires dans votre première ébauche, quitte à la laisser reposer quelques heures ou quelques jours avant d'y revenir. Il est probable qu'à ce moment-là, de nouveaux titres et sous-titres plus parlants, plus imagés vous viendront à l'esprit.

N'hésitez pas à procéder à des révisions en profondeur. Là aussi, tout dépend de votre propre façon de faire. Certaines personnes prennent tout leur temps pour rédiger leur premier jet, qui ne nécessite ensuite que des améliorations superficielles. D'autres écrivent très vite une première ébauche et procèdent ensuite à d'importants remaniements. Oubliez la démarche que suivent vos collègues et choisissez la vôtre, celle qui vous convient le mieux.

Mais quelle que soit la méthode que vous préférez, n'oubliez pas, une fois votre première ébauche terminée, de vérifier si vous avez bien inclus toutes les idées, toutes les informations nécessaires à votre texte.

Où placer les idées importantes?

Commencez toujours par les idées importantes. Puisque ce sont, en premier lieu, les besoins de vos destinataires qui vous guident, demandez-vous ce que vous, en tant que lecteur, aimeriez savoir avant tout. Souvenez-vous également de toujours placer les informations et les idées importantes au début de chaque paragraphe. Ensuite, donnez des explications claires et concises.

Pas plus d'une idée importante par paragraphe

À moins que vous ne souhaitiez expressément relier des idées connexes – si vous effectuez une comparaison, par exemple – limitez chaque paragraphe à une idée importante. Et, bien entendu, assurez-vous que l'on comprend clairement chaque idée, même s'il vous faut donner des explications qui vous paraissent un peu longues.

Il est possible, toutefois, que vous ayez un sujet complexe à traiter. Dans ce cas, il serait préférable de diviser votre explication en paragraphes courts et concis. Cette présentation permettra aux personnes qui vous liront de bien saisir chaque élément de votre explication avant de passer au suivant.

Prenons par exemple le paragraphe suivant, qui avait pour objet d'«expliquer» un sujet complexe :

Les tarifs douaniers sont un élément important de la politique canadienne d'exportation depuis de nombreuses décennies, mais ils tendent à disparaître. Plus des trois quarts des marchandises qui circulent entre le Canada et les États-Unis sont exonérées de droits de douane. Toutefois, ces chiffres ne tiennent pas compte des échanges supplémentaires qui pourraient avoir lieu s'il n'existait plus de barrières tarifaires. Les droits élevés aux États – 15 p. 100 et plus sur les produits pétrochimiques, les alliages métalliques, les textiles et autres –

constituent d'importantes barrières et empêchent les entreprises canadiennes d'enregistrer les économies d'échelle dont sont tributaires notre compétitivité ainsi que la situation de l'emploi, au Canada.

Et ce n'est pas fini! Nous n'en sommes rendus qu'à la moitié environ du paragraphe! À moins d'être économistes de formation, nous voici perplexes, nous efforçant de faire le lien entre une affirmation très générale sur les tarifs douaniers, l'emploi actuel des droits de douane, leurs effets sur l'économie, les produits auxquels ils s'appliquent ou ne s'appliquent pas, etc.

Les renseignements contenus dans ce paragraphe peuvent être réagencés et rendus plus explicites. On peut écrire, par exemple :

Les tarifs douaniers sont un élément important de la politique canadienne d'exportation depuis de nombreuses décennies. Cependant, ils tendent à disparaître et, à l'heure actuelle, plus de trois quarts des marchandises qui circulent entre le Canada et les États-Unis sont exonérées de droits de douane.

Toutefois, le Canada aurait sans doute intérêt à éliminer d'autres barrières tarifaires. Les droits élevés aux États-Unis – 15 p. 100 et plus sur les produits pétrochimiques, les alliages métalliques, les textiles et autres – constituent d'importantes barrières pour les entreprises canadiennes

qui tentent de pénétrer le marché des États-Unis. Si ces barrières n'existaient pas, il est probable que des échanges supplémentaires auraient lieu entre le Canada et les États-Unis.

En ayant accès au marché des États-Unis, les entreprises canadiennes enregistreraient des économies d'échelle dont dépendent notre compétitivité et la situation de l'emploi au Canada.

Ne surchargez pas les phrases

Évitez, autant que possible, d'insérer une nouvelle idée au milieu d'une phrase. N'hésitez pas à rédiger une autre phrase, voire un nouveau paragraphe, pour y exposer votre nouvelle idée. Ne «bourrez» pas vos phrases. Comme exemple de ce qu'il ne faut pas faire, examinez cette phrase, extraite d'un rapport :

Cette recommandation implique entre autre chose la mise en place de services spécialisés dans le domaine ainsi que le financement des médicaments et tout autre matériel nécessaire, car on note qu'il existe des lacunes importantes au niveau du contrôle et de l'accès aux services de laboratoire pour les médecins pratiquant à l'extérieur des hôpitaux, ainsi que des employés/ées nécessaires pour assurer tous les services de suivi (secrétaire, infirmier/ère, travailleur/euse social/e).

Ce court extrait gagnerait à être remanié:

- il contient deux idées principales, qui auraient pu, chacune, faire l'objet d'une phrase;
- la structure de chaque membre de phrase pourrait être améliorée;
- la grammaire et la syntaxe sont défailtantes;
- la méthode utilisée pour traiter également les sexes rend le texte confus;
- la phrase est beaucoup trop longue.

Ce texte pourrait être remanié ainsi :

Cette recommandation exige, entre autres, la mise en place de services spécialisés dans ce domaine et le financement des médicaments et du matériel nécessaire. En effet, d'importants problèmes de contrôle et d'accès aux services de laboratoire se posent pour les médecins pratiquant à l'extérieur des hôpitaux, ainsi que pour les employés qui assurent les services de suivi (secrétaires, infirmiers et infirmières, travailleuses et travailleurs sociaux).

Adressez-vous directement aux personnes qui vous liront

En vous adressant directement aux personnes qui vous liront, non seulement vous ferez d'instinct un effort pour être compréhensible, mais encore vous serez tenté d'utiliser un vocabulaire plus clair, plus simple. Vous aurez inconsciemment l'impression de les avoir devant vous, d'être en train de leur expliquer quelque chose.

Prenons les exemples suivants :

... le programme encourage fortement les employeurs de tous les secteurs à créer des emplois d'été utiles qui offrent aux jeunes des possibilités d'apprentissage enrichissantes...

... les employeurs doivent présenter leur demande au Centre d'emploi du Canada (CEC) le plus près au plus tard le 15 mars 1991. Il est à noter que la date limite peut varier d'une province ou d'un territoire à l'autre.

Le style impersonnel et administratif de cette brochure, qui s'adresse au grand public, est intimidant. Si l'auteur avait employé le pronom vous et donné des exemples concrets, il aurait évité ce problème.

Ce texte aurait pu être rédigé ainsi :

Que vous soyez à la tête d'une entreprise importante ou propriétaire d'un garage, vous pouvez, grâce à ce programme, offrir à des jeunes des emplois d'été utiles et des possibilités d'apprentissage enrichissantes....

Vous devez présenter votre demande au Centre d'emploi du Canada (CEC) le plus près au plus tard le 15 mars 1991. Notez que la date limite peut varier d'une province ou d'un territoire à l'autre.

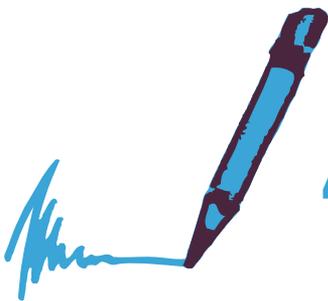
Évitez ainsi de vous adresser aux personnes qui vous lisent en utilisant des tournures impersonnelles : «Les clients [les patients, les étudiants, les employeurs, les citoyens, les consommateurs, etc.] sont priés de faire ceci ou cela».

Par exemple, une autre brochure gouvernementale s'adresse aux jeunes qui souhaitent créer leur propre entreprise. Jugez-vous même de la différence :

Vous êtes admissible au programme si vous avez entre 18 et 24 ans et si vous n'étudiez pas à temps plein... Votre contribution doit représenter au moins 20 p. 100 du montant du prêt. Si vous souhaitez vous associer avec d'autres personnes, elles doivent aussi répondre aux critères d'admissibilité.

Pour rendre votre texte efficace :

- ordonnez vos idées et faites un plan;
- placez en premier les informations essentielles;
- ne mettez pas plus d'une grande idée par paragraphe;
- ne surchargez pas les phrases;
- adressez-vous directement à vos lecteurs.



4. Tout est dans la manière

Il y a un langage pour chaque situation.
Gilbert Larocque, *Corridors*

Un style clair et simple nous donne envie de continuer à lire un document, même s'il traite d'un sujet aride ou complexe. En écrivant avec clarté et simplicité, vous suscitez l'intérêt des destinataires, vous vous assurez que le message est transmis. N'est-ce pas là l'effet recherché?

L'un de vos principaux instruments est la structure des phrases. Vos phrases doivent être faciles à lire; elles doivent donc présenter les caractéristiques suivantes :

- posséder une structure simple et logique;
- être limitées à une seule idée ou à des idées qui s'enchaînent logiquement;
- respecter les règles grammaticales et syntaxiques du français;
- adopter un ton encourageant pour la personne qui lit.

Simplicité et logique vont de pair

Selon certaines études, nous avons de la difficulté à comprendre du premier coup une phrase qui compte plus de 25 mots. Toutefois, les phrases trop brèves sont sèches et rendent le texte désagréable à lire. D'après des études, il semble qu'une phrase devrait avoir en moyenne 15 mots. Bien entendu, il ne s'agit pas d'une règle impérative. En variant la longueur de vos phrases, vous évitez la monotonie, vous rendez le texte plus harmonieux. Par conséquent, essayez de former des phrases d'une longueur raisonnable et assurez-vous que les propositions s'enchaînent de manière fluide.

Prenons un exemple:

Puisque le stationnement entre 23 h et 7 h est interdit, si votre véhicule est garé dans le parc K et si vous désirez utiliser les transports en commun pour rentrer chez vous en cas de mauvais temps, il vous est possible d'utiliser le garage du souterrain I, moyennant des frais de 3,50 \$ pour la nuit, à condition que votre véhicule en soit sorti avant 9 h le lendemain matin.

Le seul compliment que l'on peut faire à cette phrase, c'est qu'elle s'adresse directement aux personnes intéressées. Cette qualité mise à part, vous constatez sans doute immédiatement qu'elle est bourrée d'idées sans lien les unes avec les autres et que sa structure est embrouillée. Et la plupart d'entre nous

doivent la relire une deuxième, voire une troisième fois pour en comprendre les informations. Si les mêmes renseignements étaient répartis sur plusieurs phrases, le texte serait plus facile à lire. Cela pourrait donner, par exemple :

Le stationnement est interdit entre 23 h et 7 h dans le parc K. Même si vous avez un permis de stationnement pour ce parc, vous ne pouvez y laisser votre véhicule pendant la nuit. Si vous ne voulez pas prendre votre véhicule pour rentrer chez vous, vous pouvez le déplacer et le mettre dans le garage souterrain. Entre 16 h 30 du soir et 9 h 30 du matin, les frais de stationnement souterrain s'élèvent à 3,50 \$ pour la nuit.

Voici maintenant l'exemple de deux phrases très claires parce que l'enchaînement en est logique. Pourtant, contrairement à l'exemple précédent, le sujet en est beaucoup plus complexe et le vocabulaire abstrait et officiel :

Bien que nous n'ayons jamais cherché à obtenir un consensus, il est rapidement devenu évident que notre comité parviendrait très vite à émettre des recommandations concrètes. Nous estimons qu'en les adoptant, le gouvernement serait en bonne voie pour remédier à une situation qui préoccupe tant le public que les forces de l'ordre.

Utilisez la voix active

En français, nous sommes bien plus à l'aise avec la voix active qu'avec la voix passive. Les phrases à la forme active sont plus faciles à comprendre, car c'est le sujet qui accomplit l'action au lieu de la subir.

En outre, c'est la voix active que nous utilisons le plus souvent dans la langue parlée. Bien qu'en français il soit généralement impossible d'écrire comme l'on parle, le style le plus clair et le plus simple présente toutefois de nombreuses similitudes avec un langage parlé grammaticalement correct.

Vous avez sans doute remarqué que de nombreux documents gouvernementaux avaient un faible pour la voix passive, peut-être parce qu'elle paraît plus «officielle». Et nous lisons souvent des phrases de ce genre :

- Vous êtes prié de joindre à votre demande les pièces suivantes...
- Votre dossier sera étudié par le Comité dans trois semaines.
- Un certain nombre de solutions furent mises en place au cours des années 80.

N'est-il pas plus agréable de lire :

- Nous vous prions de joindre à votre demande...
- Le Comité étudiera votre dossier...
- Au cours des années 80, on mit en place...

À propos de ce dernier exemple, un petit rappel de la véritable fonction du pronom *on* ne sera peut-être pas inutile. Peut-être avez-vous peur de l'utiliser, car certaines personnes vous ont déjà dit qu'il «faisait trop familier». Détrompez-vous! **On**, employé comme pronom indéfini, pour désigner un sujet inconnu ou générique (comme c'est le cas dans notre dernier exemple) est tout à fait correct et grammatical. Ce qu'il faut éviter, en revanche, c'est l'emploi de **on** à la place de **nous**, qui est effectivement incorrect et relève uniquement de la langue parlée. Par exemple, la phrase suivante appartient à la langue familière : «À son retour, le directeur nous a convoqués. On ne l'avait pas vu depuis trois semaines.»

Rapprochez le verbe de son sujet et de son complément d'objet

Il est plus facile d'assimiler les informations contenues dans une phrase si le verbe est placé près du sujet et près de son complément d'objet. Par exemple, dans les phrases suivantes, le verbe «a décidé» est éloigné (a) du sujet «notre service» et (b) du complément d'objet «le règlement sur l'interdiction de fumer» :

- a. Notre service, à la suite de nombreuses plaintes, a décidé d'appliquer strictement le règlement sur l'interdiction de fumer.
- b. Notre service a décidé d'appliquer strictement, à la suite de nombreuses plaintes, le règlement sur l'interdiction de fumer.

Vous le constatez, il serait beaucoup plus agréable de lire :

À la suite de nombreuses plaintes,
notre service a décidé d'appliquer
strictement le règlement sur
l'interdiction de fumer.

Voici un autre exemple qui pourrait facilement donner lieu à
des interprétations cocasses :

Les admissions conditionnelles
envoyées à la mi-juin aux élèves des
écoles secondaires de la province qui
finissent leurs études au printemps
de l'année où ils prévoient entrer à
l'université se font sur la base des
notes intérimaires.

Cette phrase est tellement embrouillée qu'il est difficile de la
comprendre à la première lecture. Non seulement le verbe et
le sujet sont séparés par 27 mots, mais encore elle contient
des ambiguïtés qui feront l'objet de la rubrique suivante.
Pour le moment, voyons comment nous pourrions faire pour
rapprocher le sujet et le verbe.

Les admissions conditionnelles se
font sur la base des notes intérimaires.
C'est pourquoi elles sont envoyées
à la mi-juin aux élèves des écoles
secondaires de la province...

Éliminez les ambiguïtés

En écrivant, nous ne nous rendons pas toujours compte de l'ambiguïté d'une phrase. Nous connaissons parfaitement le sujet, et il ne nous vient pas à l'idée que notre choix de pronom ou notre enchaînement de propositions pourrait créer une ambiguïté dans l'esprit des destinataires. Et il n'est pas toujours agréable de se rendre compte trop tard que l'une de nos phrases fait rire.

Reprenons l'exemple ci-dessus :

Les admissions conditionnelles
envoyées à la mi-juin aux élèves des
écoles secondaires de la province qui
finissent leurs études au printemps
de l'année où ils prévoient entrer à
l'université se font sur la base des
notes intérimaires.

En relisant la phrase, vous avez sans doute immédiatement repéré cette ambiguïté : ... des écoles secondaires de la province qui finissent leurs études...

Comment régler le problème?

Les admissions conditionnelles se font
sur la base de notes intérimaires. C'est
pourquoi elles sont envoyées à la mi-
juin aux élèves des écoles secondaires
de la province, s'ils finissent leurs
études au printemps de l'année où ils
prévoient entrer à l'université.

Vous le voyez, un tout petit changement de structure suffit : une conjonction de subordination (si) remplace un pronom relatif (qui) placé beaucoup trop loin du mot qu'il représentait. Parfois, il faut renverser l'ordre d'une phrase. Prenons d'autres exemples :

Un automobiliste heurte un piéton qui est tué sur le coup et prend la fuite.

Il serait évidemment préférable d'écrire :

Un automobiliste prend la fuite après avoir heurté un piéton qui a été tué sur le coup.

Ou encore :

Nous prions tous les employés de sexe masculin à temps partiel de se présenter dans le courant de la semaine au bureau du directeur du personnel.

Bien sûr, vous souriez! Et pourtant, c'est un exemple authentique. Il aurait été si simple d'écrire :

Nous prions tous les employés à temps partiel, de sexe masculin,...

Évitez les énumérations à l'intérieur d'une phrase

Pour obtenir le remboursement de vos frais, vous devez nous faire parvenir au plus tard LE 28 FÉVRIER une

photocopie certifiée conforme de votre carte d'étudiant, le talon de votre billet d'avion et vos billets de train ou d'autobus, votre relevé des notes obtenues au programme d'été et une photocopie certifiée conforme du diplôme obtenu.

Une énumération bien disposée serait évidemment plus facile à lire et éviterait aux personnes visées d'oublier l'un des documents requis. Vous pourriez donc disposer la phrase ainsi :

Pour obtenir le remboursement de vos frais, faites-nous parvenir au plus tard LE 28 FÉVRIER :

1. une photocopie certifiée conforme de votre carte d'étudiant,
2. le talon de votre billet d'avion,
3. tous vos billets de train ou d'autobus,
4. votre relevé des notes obtenues au programme d'été,
5. une photocopie certifiée conforme du diplôme obtenu.

Reliez vos idées

Il est beaucoup plus facile de suivre un raisonnement lorsque les idées sont reliées entre elles par des mots de liaison (conjonctions). Si vous ne pouvez faire autrement qu'incorporer deux idées dans la même phrase, assurez-vous que le lien entre les deux est parfaitement clair. Sinon, vous risquez de déconcerter vos destinataires.

Par exemple:

Nous vous prions de retourner le formulaire dûment rempli. Notre personnel étudiera votre dossier dans les plus brefs délais. Dans la semaine qui suit la présentation de votre demande, vous recevrez un accusé de réception. Il portera un numéro que vous devrez citer chaque fois que vous correspondrez avec nous.

Ce paragraphe est écrit clairement, avec des phrases courtes et des mots simples. Les lecteurs n'auront pas de difficultés à en comprendre le sens. Cependant, jugez de la différence après quelques petites modifications :

Nous vous prions de retourner le formulaire dûment rempli afin que notre personnel puisse étudier votre dossier dans les plus brefs délais. Dans la semaine qui suit la présentation de votre demande, vous recevrez un accusé de réception. Il portera un numéro que vous devrez citer chaque fois que vous correspondrez avec nous.

Même si la seconde phrase est plus longue, elle est construite de manière logique; elle est ainsi plus agréable à lire, plus harmonieuse que la première.

Préférez la forme affirmative

Les phrases négatives produisent une impression... négative, voire hostile ou condescendante. Elles ne donnent pas envie de continuer à lire. En outre, elles sèment inutilement la confusion dans l'esprit des lecteurs et peuvent provoquer des malentendus.

Au lieu d'écrire :

Si vous échouez à l'examen, vous n'obtiendrez pas votre bourse de stage.

Vous pourriez écrire :

Vous devez réussir à l'examen pour obtenir votre bourse de stage.

Certaines tournures négatives présentent en outre l'inconvénient de donner un air prétentieux à la phrase. Essayez de les éviter.

Il se peut que est préférable à **il n'est pas exclu que**
Je sais que est préférable à **je ne suis pas sans savoir**

Toutefois, il est parfois utile d'employer une tournure négative pour mettre l'accent sur un danger, pour avertir le public, etc. Prenons l'exemple d'une brochure de gouvernement fédéral qui porte sur le sida. Elle a été conçue sur le modèle «questions-réponses».

L'une des questions est ainsi libellée : «Comment le VIH se propage-t-il?». Après avoir fourni la réponse, nous passons

à la question suivante : «Comment le VIH ne se propage-t-il pas?» Et là, les responsables de la rédaction ont sciemment employé la forme négative pour rassurer le public :

Le virus **ne** se propage pas par de simples contacts quotidiens. Les poignées de main et le partage d'équipement de travail, de couverts, de tasses ou de verres, de même que le partage de cabinets de toilette et de fontaines, **ne** comportent **aucun** risque d'infection par le VIH.

Évitez les doubles négations

Même si une double négation vaut une affirmation, il est inutile de compliquer la tâche des lecteurs. Par conséquent, évitez des tournures de ce genre :

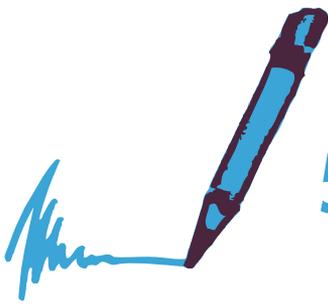
- La méthode suivie ne sera certainement pas inefficace.
- Il ne serait pas inutile de rappeler que...
- Madame X n'était pas présente lors de la remise des prix.

Écrivez plutôt :

- La méthode suivie sera certainement efficace.
- Il serait utile de rappeler que...
- Madame X était absente lors de la remise des prix.

Faites attention à la structure des phrases :

- faites des phrases d'une longueur raisonnable;
- employez la voix active et la forme affirmative;
- rapprochez le verbe de son sujet et de son complément d'objet;
- relisez-vous pour éviter les ambiguïtés;
- reliez vos idées.



5. Pesez vos mots

Les mots n'ont, après tout, que la valeur qu'on leur donne.

François Moreau, *Les carnivores*

La démarche que nous suivons ici met l'accent sur l'emploi de mots clairs, simples, quotidiens pour décrire des objets, des actions ou des gens. Par conséquent, cela signifie qu'il est préférable d'utiliser des mots courts, familiers, voire anciens, plutôt que des mots ou des expressions «dans le vent», souvent incorrects d'ailleurs. Souvenez-vous également qu'il est parfois possible de remplacer plusieurs mots ou une périphrase par un seul mot.

Cela ne veut pas dire que vous devez éviter à tout prix les mots qui ont plus de deux syllabes. En français, des mots relativement longs sont parfois très clairs, et nous les employons dans la vie de tous les jours : «particulièrement», «monopoliser», «admissibilité», et ainsi de suite. Toutefois, souvenez-vous que si votre document s'adresse également à des personnes dont les capacités de lecture sont faibles, il est préférable d'utiliser des mots courts, même si cela vous oblige à en employer plusieurs.

Dans le doute, informez-vous. Testez votre document auprès de certaines des personnes auxquelles il s'adresse. Votre objectif est d'écrire le plus clairement possible, et le choix des mots est capital.

Utilisez des mots simples

Il y a des mots qui ronflent comme les hommes qui ont bu.

Jacques Godbout, *Les pavés secs*

Écrivez comme si vous vous adressiez à quelqu'un, comme si vous tentiez de lui expliquer quelque chose. Vous ferez alors un effort pour être simple et compréhensible. Imaginez qu'on vous demande : «Mais qu'est-ce-que ça veut dire?» et répondez le plus clairement possible à cette question. Voici quelques exemples d'expressions et de mots complexes ou prétentieux, que vous pourriez remplacer par des mots simples pour ne pas déconcerter les personnes qui ne lisent pas facilement :

Au lieu de

un nombre suffisant de
un nombre excessif de
préalablement à
postérieurement à
relativement à
subséquemment
compte tenu de
à la lumière de
considérant
nonobstant le fait que
en dépit du fait que
dans le but de
aux fins de
dans la mesure où

Utilisez

assez de
trop de
avant
après
quant à
après
à cause de
en raison de, à cause de
en raison du, à cause du
bien que, quoique
bien que, quoique
pour, afin de
pour, afin de
si

échancier	calendrier
conformément à	selon
au sein de	dans
solliciter	demander
procédure	méthode, démarche
problématique	problème, difficultés
diversifier	varier

Il y en a bien d'autres encore, que vous rencontrez régulièrement au hasard des textes. Lorsque cela vous arrive, essayez mentalement de remplacer le mot long, complexe ou prétentieux par un équivalent plus court. Vous serez surpris de la facilité avec laquelle vous parviendrez ensuite à utiliser spontanément un mot simple.

Évitez les mots inutiles

Votre style sera plus clair si vous éliminez les mots inutiles et si vous remplacez des groupes de mots par un seul mot. Voici quelques exemples que l'on rencontre fréquemment :

Au lieu de	Utilisez
plus souvent qu'autrement	le plus souvent
tous et chacun	tous
une visite d'une durée de deux heures	une visite de deux heures
les données contenues dans une liste	les données d'une liste
les besoins en ce qui a trait à la recherche	les besoins de la recherche
tous se posent la question de savoir si	tous se demandent si
une période de temps	une période

Cela vous permettra de simplifier et de raccourcir vos phrases.

Au lieu d'écrire :

Cet ouvrage est **disponible par l'entremise de** votre libraire.

Vous pourriez écrire :

Cet ouvrage est **en vente chez** votre libraire.

Ne succombez pas à la «jargonite»

Il est évident que les fonctionnaires ont eu l'occasion de se familiariser avec toutes sortes de jargons : administratif, politique, économique, financier, juridique, scientifique, etc. Malheureusement, le public, lui, n'en a pas l'habitude et risque de ne pas comprendre.

Si toutes les personnes auxquelles vous vous adressez travaillent dans le même «domaine» que vous, il n'y a rien de mal à utiliser des termes de jargon. Vous pouvez parler, par exemple, «d'indemnités de pénibilité», de «fédéralisme vertical» ou de «concentration horizontale» dans une note de service adressée à des collègues. Mais si votre texte est destiné au public, ou encore à des fonctionnaires d'autres services ou divisions, expliquez les termes spécialisés que vous devez employer. Et si vous pouvez carrément les remplacer par des expressions plus simples, n'hésitez surtout pas à le faire!

Prenons un exemple :

Ces objectifs réalistes serviront de jalons qui encourageront les consommateurs, les entreprises, les travailleurs et les investisseurs à diminuer leurs anticipations inflationnistes. Cela nous aidera à mettre en échec les tensions de prix et de salaires qui font monter l'inflation pour tout le monde.

Pour des économistes, cette phrase est claire, malgré certaines maladresses de syntaxe. Mais la majorité d'entre nous butera immédiatement sur les «anticipations inflationnistes», Faisant preuve de bonne volonté, nous continuons à lire en espérant que la suite nous éclairera. Pourtant, dans la phrase suivante, nous butons encore sur les «tensions de prix et de salaires»,

Un peu plus bas, les responsables de cette brochure destinée au grand public ont jugé bon – heureusement! – de définir «anticipations inflationnistes». Mais n'aurait-il pas été plus simple d'éviter totalement cette expression en écrivant quelque chose comme : «... à ne pas s'attendre à une inflation aussi élevée... » Quant aux «tensions de prix et de salaires», elles ne font l'objet d'aucune explication.

Comme vous l'avez sans doute remarqué, certains mots ou expressions sont à la mode. Ils demeurent toutefois obscurs et, si vous les utilisez dans des documents destinés au public, vous risquez de diminuer l'effet de votre texte. Les lecteurs ne vous comprendront pas bien. Même s'ils réussissent

à comprendre, ils réagiront de manière négative aux informations, car ils se sentiront pris de haut. En outre, toute mode passe, et les textes bourrés d'expressions «dans le vent» finissent très vite par dater. Sans compter que beaucoup de ces expressions à la mode sont incorrectes.

Faites donc votre possible pour éviter des mots ou des expressions du genre : **relations interpersonnelles**, **rationalisation des ressources**, **dysfonctionnement**, **approche**, **par le biais de** (dans le sens de «grâce à» ou de «au moyen de»), **au niveau de**, **identifier** (dans le sens de «voir» ou de «trouver»), **dans le cadre de**, et bien d'autres encore. Il vous sera facile de les remplacer par des termes simples et clairs.

Prenons quelques exemples :

Au lieu d'écrire :

Des mesures qui s'inscrivent **dans le cadre des** dispositions prises...

Vous pourriez écrire :

Des mesures qui **font partie des** dispositions prises...

Au lieu d'écrire :

Les candidats doivent faire preuve d'aptitudes en **relations interpersonnelles** au sein de la section.

Vous pourriez écrire :

Les candidats doivent **pouvoir s'entendre avec les autres personnes** de la section.

Au lieu d'écrire :

Il faut éviter les stéréotypes **au niveau de** la correspondance...

Vous pourriez écrire :

Il faut éviter les stéréotypes **dans** la correspondance...

Évitez ou expliquez les mots techniques

Dans une brochure distribuée à des étudiants, on lit cette phrase :

Vous pouvez dès cette année
demander un remboursement des frais
occasionnés par l'achat d'orthèses
visuelles.

Mis à part les étudiants en sciences médicales, para-médicales ou infirmières, peu de gens liront «orthèses visuelles» sans accrocher sur cette expression. Ni le *Petit Robert* ni le *Larousse* n'en donne de définition. Il aurait été préférable d'écrire : «par l'achat de lunettes de vue ou de verres de contact», même si cela avait quelque peu allongé la phrase.

Les glossaires (liste et explications de termes) placés à la fin d'un document sont difficiles à utiliser. Si vous devez absolument utiliser des termes techniques, définissez-les ou expliquez-les dans le corps du texte, ou encore définissez-les en dehors du texte, dans un encadré bien visible placé sur la même page.

Préférez le verbe au nom

Les verbes donnent une tournure plus concrète à la phrase et ils la rendent beaucoup plus claire. Voyons quelques exemples :

Au lieu d'écrire :

La **mise en oeuvre** de ce programme a nécessité une réévaluation de la politique ministérielle.

Vous pourriez écrire :

Lorsque le Ministère a **mis en oeuvre** ce programme, il a dû réévaluer sa politique.

Au lieu d'écrire :

Ce manuel vous aidera **dans la rédaction** de vos textes.

Vous pourriez écrire :

Ce manuel vous aidera **à rédiger** vos textes.

Au lieu d'écrire :

Nous vous offrons **une introduction à l'interrogation** de notre catalogue informatisé.

Vous pourriez écrire :

Nous vous **expliquerons comment interroger** notre catalogue informatisé.

Vous remarquerez qu'utiliser des verbes présente un troisième avantage! Les phrases dans lesquelles on a remplacé un nom par un verbe sont bien plus courtes.

Utilisez des mots concrets et imagés

Évitez de consacrer trop de place aux idées abstraites. Il est parfois important de parler, par exemple, des buts et des résultats d'une recherche. Mais n'oubliez pas de définir les termes techniques et de donner des exemples concrets. En outre, même si vous devez exprimer des idées abstraites, essayez d'utiliser des mots simples et concrets.

Prenons par exemple un document qui commence ainsi :

La population autochtone du Canada a enregistré d'importants changements de composition et de conditions au cours des dernières années.

Vous n'avez sans doute pas l'impression d'avoir appris grand-chose en lisant cette phrase, qui utilise des mots trop abstraits, trop vagues. Et vous n'avez guère envie de lire la suite.

Essayez donc d'«accrocher» les personnes qui vous liront. Employez des termes simples et concrets. Ainsi, dans l'exemple qui suit, une notion théorique complexe est expliquée par une image concrète :

L'indice des prix à la consommation mesure les variations mensuelles et annuelles du prix de 300 biens et services couramment achetés par les Canadiens. Si le prix combiné

de ce «panier» d'articles augmente, on dit qu'il y a l'inflation. Plus l'augmentation est forte, plus le taux d'inflation est élevé.

Répétez les mots clés

En utilisant trois ou quatre mots différents pour désigner la même chose, vous risquez de perdre vos lecteurs en route. Ne craignez donc pas d'employer toujours le même mot. On ne vous suivra que plus facilement.

En outre, répétez souvent les mots clés. Si une idée vous paraît essentielle, reprenez-la à plusieurs reprises pour bien l'ancrer dans l'esprit des personnes qui vous liront. Si vous expliquez, par exemple, comment procéder pour être admissible à un programme, faites une liste-résumé des documents nécessaires. Si vous souhaitez qu'on lise votre document en gardant certains principes à l'esprit, répétez-les souvent.

Méfiez-vous des abréviations

Bien entendu, vous et vos collègues connaissez parfaitement les sigles (formés de la première lettre des mots qu'ils représentent) et les abréviations que vous employez tous les jours au travail. Mais les personnes qui vous liront ne les connaîtront pas forcément. Tout le monde ne sait pas que NAS signifie «numéro d'assurance sociale», qu'ONG désigne une «organisation non gouvernementale» ou que LCPE se rapporte à la Loi canadienne sur la protection de l'environnement.

Toutefois, si vous souhaitez utiliser un sigle ou une abréviation, utilisez la méthode suivante :

- la première fois que le nom se présente, écrivez-le intégralement et ajoutez le sigle entre parenthèses;
- la deuxième fois, utilisez le sigle.

S'il s'agit d'un document formé de plusieurs chapitres, il serait bon d'inclure au début, après la table des matières, une liste alphabétique des abréviations utilisées, avec leur signification. Bien entendu, cela ne doit pas vous empêcher d'écrire le nom en entier la première fois qu'il se présente. Mais, grâce à la liste, on pourra retrouver immédiatement le sens d'une abréviation qu'on aura peut-être oubliée si elle ne se présente pas souvent. Surtout si le document a une certaine longueur!

Il peut arriver que certaines abréviations ne soient pas traduites même si l'organisme ou le programme en question possède un nom en français. Prenons un exemple bien connu, celui du GATT.

GATT est l'abréviation anglaise de *General Agreement on Tariffs and Trade*. Elle demeure identique quelle que soit la langue du document dans lequel elle est employée. Mais le nom en entier se traduit par «Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce».

Si vous rencontrez une abréviation de ce type dans un texte, donnez toujours d'abord le nom français en entier et précisez que l'abréviation ne se traduit pas, soit dans votre liste d'abréviations, soit dans une note en bas de page. Les personnes qui vous liront ne resteront pas perplexes devant une abréviation qui ne correspond en rien aux premières lettres du nom.

Si vous devez utiliser des abréviations de noms qui ne se traduisent pas, soit parce qu'il s'agit d'organismes provinciaux qui n'ont pas de nom français ou d'organismes étrangers, donnez toujours le nom en entier, comme vous l'avez vu plus haut. Ensuite, si cela vous est possible, suggérez une traduction française, entre parenthèses ou dans une note en bas de page, sans toutefois mettre en majuscule la première lettre du nom. Par exemple :

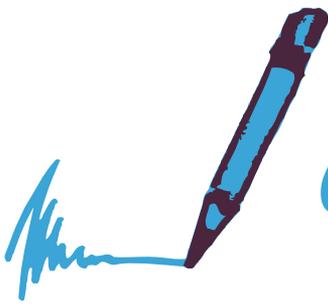
Notre système est entièrement différent de celui du Programa Nacional de Desarrollo Turístico (PNDT)* espagnol.

*programme national de développement touristique

Il est évident que certaines abréviations telles que C.-B., E.-U. ou G.R.C. n'ont pas besoin d'explication. En fin de compte, demandez-vous si les personnes auxquelles vous vous adressez connaissent les abréviations que vous voulez utiliser. Dans le doute, donnez une définition!

Choisissez soigneusement vos mots :

- employez des mots simples, concrets et imagés;
- méfiez-vous du jargon;
- évitez ou expliquez les mots techniques et les abréviations;
- préférez le verbe au nom;
- répétez les mots clés.



6. La présentation est très importante

La manière dont nous présentons les informations sur une page est tout aussi importante que les mots et les phrases que nous utilisons pour transmettre ces informations. Nous avons donc tout avantage à soigner la présentation.

Aérez votre texte

Vous en avez sûrement fait l'expérience : de longs paragraphes découragent la lecture. Ils donnent l'impression que la matière est aride, que le texte est ennuyeux et que les informations sont présentées de manière confuse.

Par conséquent, gardez toujours quelques principes à l'esprit lorsque vous rédigez.

- Découpez le texte en paragraphes courts, ne comportant pas plus de cinq à six phrases.
- Laissez des interlignes entre les paragraphes.
- Divisez votre document en parties, en sections ou en chapitres constitués d'informations connexes.

- Ne remplissez pas toute la page de texte; laissez de la place pour des encadrés ou quelques lignes récapitulatives en caractères gras. Si vous présentez votre texte en colonnes, disposez-le en deux colonnes sur une page qui pourrait en contenir trois. Utilisez l'espace restant pour des photos, des encadrés, des croquis.

Calculez généreusement vos marges

N'hésitez pas à laisser des marges de 4 ou 5 cm en haut et en bas, et de 2,5 ou 3 cm à droite et à gauche. Vous rendrez le texte plus clair. En outre, des marges généreuses permettent aux personnes à qui le document est destiné de l'annoter de leur main, d'y ajouter des remarques personnelles, etc.

Éviter de justifier les marges de droite. À moins de consacrer beaucoup de temps à tâtonner avec vos commandes, vous constaterez que, dans un texte justifié à droite, les espaces entre les mots sont irréguliers, ce qui rend le document pénible à lire. Et si vous décidez de couper les mots pour régler ce problème, vous ne rendrez pas la lecture plus facile.

Comparez ces deux textes:

MARGE JUSTIFIÉE

La technologie, comme la compétition internationale et l'apparition d'une économie globale intégrée, change. Le milieu de travail des Canadiens aussi. Aujourd'hui, les ordinateurs sont des éléments familiers du décor de tout bureau, de toute usine. Les Canadiens, qu'ils gagnent leur vie dans un atelier ou dans une salle de conférence, doivent apprendre de nouvelles tâches qui requièrent davantage d'instruction, une formation plus approfondie, de meilleures capacités de communication, un degré d'alphabétisation plus élevé. Les mains qualifiées de jadis sont peu à peu supplantées par des cerveaux qualifiés.

MARGE NON JUSTIFIÉE

La technologie, comme la compétition internationale et l'apparition d'une économie globale intégrée, change. Le milieu de travail des Canadiens aussi. Aujourd'hui, les ordinateurs sont des éléments familiers du décor de tout bureau, de toute usine. Les Canadiens, qu'ils gagnent leur vie dans un atelier ou dans une salle de conférence, doivent apprendre de nouvelles tâches qui requièrent davantage d'instruction, une formation plus approfondie, de meilleures capacités de communication, un degré d'alphabétisation plus élevé. Les mains qualifiées de jadis sont peu à peu supplantées par des cerveaux qualifiés.

Utilisez des titres et des sous-titres qui «parlent»

Comme toujours, mettez-vous à la place des personnes auxquelles vous adressez. Que vont-elles chercher dans votre document? Que souhaitez-vous leur faire savoir? Les titres et les sous-titres que vous choisissez doivent «parler» au public ou à vos collègues. Voici quelques exemples de titres capables d'attirer l'attention.

- Où puis-je obtenir immédiatement de l'aide?
- Où puis-je me renseigner sur la drogue?
- Comment faire pour bénéficier des programmes?
- Ce que vous pouvez faire pour les aider.
- À qui dois-je m'adresser?

Mettez en relief certaines informations

Vous connaissez sans doute des encadrés, qui permettent de répéter des informations clés en les séparant du reste du texte. N'hésitez pas à l'utiliser.

Les caractères gras sont utiles pour mettre en relief des mots, des expressions ou des phrases, mais il est préférable de ne pas en abuser. Ainsi, on remarquera immédiatement les informations importantes, simplement en jetant un coup d'oeil sur la page.

En plus des caractères gras et des encadrés, vous disposez d'autres moyens pour mettre en relief certains renseignements importants.

- Les points, les tirets et les flèches sont utiles pour des énumérations, des listes, des récapitulatifs rapides.
- Vous pouvez utiliser des italiques pour faire ressortir un mot ou une expression : «Je pense que c'est *notre* service qui devrait se charger de ce projet.» Mais n'abusez pas des caractères italiques. S'il y en a trop, ils deviennent fatigants à lire.
- Cependant, il convient d'imprimer en italiques
 - les titres de livres, de magazines, de rapports et d'autres publications;
 - les mots et les expressions en langues autres que le français.
- Vous pouvez souligner des mots ou des titres.
- Si votre budget l'autorise, utilisez des couleurs différentes pour rendre une page imprimée plus intéressante. Des zones ombrées vous permettent également de faire ressortir un texte et sont moins coûteuses que des couleurs.

Insérez une table des matières

Une table de matières est indispensable au début d'un document d'une certaine longueur. Elle informe sur la structure de votre texte et facilite la recherche des informations. En particulier, une table des matières peut être précieuse pour des personnes qui ont de faibles capacités de lecture. Elles peuvent ainsi parcourir sans difficultés votre document pour y glaner les informations qui les intéressent.

Les titres de chapitres ou de sections peuvent être accompagnés de **courtes** phrases descriptives ou récapitulatives, ou revêtir la forme de questions. Prenons quelques exemples :

- Les débouchés dans le domaine des techniques de pointe
- Comment fonctionnent les transferts de technologie? L'exemple de l'Amérique du Sud
- Les groupes autochtones : quelle proportion de la population canadienne représentent-ils (1981, 1991, 2001)?

Choisissez avec soin vos caractères typographiques

Il est préférable d'utiliser des caractères ordinaires, simples et faciles à lire. Les caractères de fantaisie ont tendance à se brouiller devant nos yeux, car nous n'en avons pas l'habitude.

Évitez de mélanger plusieurs types de caractères sur la même page, car vous sèmerez la confusion chez les personnes qui vous liront. Mais cela ne veut pas dire qu’il faut toujours utiliser les mêmes caractères. Au contraire, un peu de variété rendra votre texte plus attirant. Choisissez des caractères différents avec logique et modération, lorsque vous voulez faire ressortir une portion de texte.

Nous avons tendance à passer par-dessus un texte écrit en trop petits caractères, car il n’est guère invitant. Ou alors, nous le parcourons en pensant automatiquement que les informations qu’il contient sont sans importance. Par conséquent, prenez soin d’utiliser des caractères suffisamment gros (dix points au minimum).

- Éviter d’imprimer tout un passage en majuscules. La lecture devient alors pénible. Voyez cet exemple:

UN TEXTE ENTIÈREMENT
ÉCRIT EN MAJUSCULES EST
PLUS FATIGANT À LIRE QU’UN
TEXTE EN MINUSCULES, DANS
LEQUEL LES MAJUSCULES
SONT SIMPLEMENT UTILISÉES
POUR LA PREMIÈRE LETTRE
DES NOMS PROPRES SELON
DES ÉTUDES. NOUS LISONS
UN PASSAGE ENTIÈREMENT
ÉCRIT EN MAJUSCULES PLUS
LENTEMENT QUE LE MÊME
TEXTE ÉCRIT EN MINUSCULES.

- Bien entendu, les majuscules permettent d'attirer l'attention sur les titres ou sur une phrase brève dont vous souhaitez souligner l'importance. Par exemple :

CONFIDENTIEL

NE PAS AFFRANCHIR

- Les caractères de titres devraient être plus gros que ceux du texte.
- Les caractères à empattement se lisent mieux que les caractères bâton. On appelle «caractères à empattement» ceux qui ont de petits traits au pied et à la tête des lettres. Ils sont plus lisibles que les caractères bâton, car l'empattement permet à notre œil de passer sans difficulté d'une lettre à l'autre. En revanche, les caractères bâton font ressortir un titre et attirent notre attention sur le reste du texte. Dans le présent ouvrage, on a utilisé des caractères à empattement pour le corps du texte et des caractères bâton pour les titres.

Soignez vos couleurs

- Utilisez une encre foncée (bleu marine ou noire) sur du papier clair (blanc ou crème).
- Évitez les faibles contrastes, car ils sont difficiles à lire (bleu sur vert, rose sur blanc, jaune sur blanc, etc.)
- Prenez soin de limiter à des passages très courts les caractères clairs sur un fond sombre, car ils sont fatigants à lire.

Graphiques et illustrations : à manipuler avec précaution

Il est évident que des illustrations, des graphiques, des tableaux, des symboles, des croquis et des photographies peuvent rendre votre texte plus intéressant. Mais ce sont des armes à double tranchant, car ils peuvent être mal compris. Assurez-vous donc qu'ils veulent bien dire la même chose pour tout le monde.

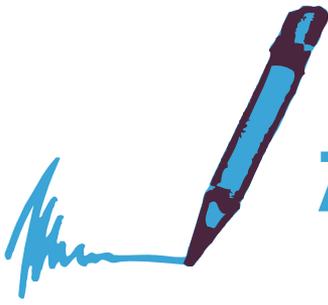
Pour ne pas vous tromper, vous pourriez demander aux personnes qui vous liront ce qu'elles pensent de votre choix d'illustrations et de graphiques. Reconnaisent-elles facilement les symboles? Trouvent-elles que vos explications gagnent à être accompagnées de croquis?

Cependant, n'abusez ni des graphiques ni des tableaux. Ils sont souvent bien plus difficiles à comprendre qu'un texte clair et bien structuré. À moins que vous ne vous adressiez à des spécialistes du domaine, vous risquez de compliquer la tâche des personnes qui vous liront. Si vous pensez vraiment que des graphiques et des tableaux rendront le texte plus «parlant», assurez-vous qu'ils seront compris par vos destinataires.

Efforcez-vous de placer les illustrations aussi près que possible du texte auquel elles se rapportent. Ces aides visuelles doivent mettre en relief ce que vous avez écrit et permettre aux lecteurs de comprendre votre message.

Soignez la présentation du document :

- aérez votre texte;
- utilisez des titres et des sous-titres;
- mettez en relief certaines informations;
- insérez une table des matières;
- choisissez avec soin les caractères typographiques et les couleurs;
- assurez-vous que les graphiques et les illustrations sont faciles à comprendre.



7. Faites appel aux experts : les personnes qui vous lisent

Il est important que les personnes auxquelles vous vous adressez, et qui utiliseront votre document à des fins pratiques, vous fassent part de leurs impressions. Bien souvent, nous écrivons des documents qui nous conviennent bien plus qu'aux personnes à qui ils sont destinés!

Mettez votre document à l'essai auprès des «experts». Demandez aux personnes pour lesquelles vous l'avez écrit de l'évaluer. Demandez-leur si elles ont pris plaisir à le lire, si elles le liraient pour y rechercher des informations et si elles le trouvent logique, bien structuré et utile.

Même si cette étape prend du temps, elle est essentielle; elle vaut les efforts qu'elle coûte. En effet, seuls vos lecteurs peuvent vous dire si ce que vous avez écrit est utile, approprié et facile à comprendre.

Pour le moment, il n'existe pas en français de logiciel qui permette de tester la lisibilité d'un texte, comme il en existe déjà en anglais. Mais la plupart des logiciels de traitement de textes comportent un vérificateur d'orthographe, qui vous permettra de corriger bien des coquilles. N'hésitez pas à vous en servir.

De plus, un logiciel grammatical est maintenant sur le marché. Il corrige les coquilles que les vérificateurs orthographiques sont incapables de repérer (les «s» qui manquent ou qui sont en trop, les accords de verbes, etc.). Il peut être utile !

Mais, finalement, ce sont vos lecteurs qui jugeront si votre texte est lisible ou non. C'est donc uniquement en le faisant lire par d'autres que vous saurez s'il est clair, simple, utile. À la fin de cet ouvrage, vous trouverez une liste contenant le nom de personnes ou de sociétés susceptibles de vous aider à mettre votre texte à l'essai.

Pour être sûr que votre texte est écrit clairement et simplement:

- faites relire votre ébauche par quelqu'un d'autre;
- faites-le lire aux «experts» : les personnes qui vous liront;
- demandez-leur de l'évaluer.



8. Liste de vérification

Cette liste de vérification est prévue pour vous aider à vérifier dans quelle mesure vous avez réussi à écrire avec clarté et simplicité. Elle résume les principales idées énoncées dans le guide.

1. Les personnes qui vous liront

- Qui va lire ce document?
- Quelle est la meilleure façon de présenter ce message à ces lecteurs?

2. But

- Pour quelle raison écrivez-vous ce document?
- Que devez-vous dire dans ce document?
- Avez-vous inclus les renseignements les plus importants?

3. Structure

- L'ordre dans lequel vous présentez les informations est-il adapté aux besoins des personnes qui vous liront?
- Les informations importantes sont-elles présentées en premier?
- Avez-vous dit ce que vous deviez dire et rien de plus?

4. Ton

- Avez-vous gardé à l'esprit les besoins des lecteurs? Vous êtes-vous adressé à eux directement?
- Avez-vous adopté un ton encourageant, personnel? Vous êtes-vous adressé aux lecteurs sur le ton de la conversation?

5. Style

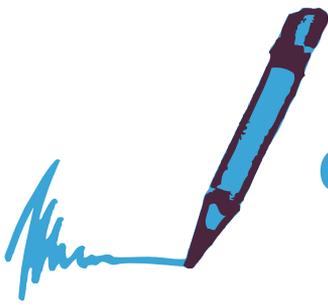
- Avez-vous limité la longueur de vos paragraphes?
- Vos phrases sont-elles assez courtes et assez claires?
- Avez-vous utilisé des mots simples, familiers et concrets?
- Avez-vous inclus assez d'exemples concrets?

6. Présentation

- La présentation est-elle agréable? Rend-elle le document facile à lire? Le texte est-il aéré?
- Avez-vous aidé les personnes auxquelles vous vous adressez à trouver les informations nécessaires?
- Votre introduction décrit-elle le contenu de votre document?
- Avez-vous inclus une table des matières, une liste des abréviations ou un glossaire si nécessaire?
- Les graphiques et les illustrations sont-ils faciles à comprendre?
- Les graphiques et les illustrations aident-ils vraiment à comprendre votre texte?

7. Mettez votre texte à l'essai

- Avez-vous demandé à quelques personnes de relire votre ébauche?



9. Pour en savoir plus

Ouvrages de référence

Association du Barreau canadien et Association des banquiers canadiens. *Mort au charabia! Rapport du comité mixte sur la lisibilité juridique*. Ottawa. Association du Barreau canadien, 1991.

Buisseret, Hélène de. *Deux langues, six idiomes*. Ottawa, Carleton-Green Publishing Company, 1975.

Centre de promotion de la lisibilité, Conseil canadien de la documentation juridique. *Clarté : Bulletin* (trimestriel), Toronto.

Conseil du Trésor. *Guide de rédaction à l'intention des employés du Conseil du Trésor*, Ottawa, 1990.

Dykstra, Gail. *L'emploi de la langue courante et le droit*. Centre de promotion de la lisibilité, Conseil canadien de la documentation juridique, Ottawa, 1986.

Fembach, Nicole-Marie. *La lisibilité fiscale, Guide de rédaction française*. Centre de promotion de la lisibilité, Conseil canadien de la documentation juridique, Ottawa, 1990.

Henry, Georges. *Comment mesurer la lisibilité*. Paris, Nathan, 1975

Hydro-Québec. *Pour bien se comprendre*. Direction des relations publiques d'Hydro Québec, 1978.

Richaudeau, François. *La lisibilité*. Paris, Denoël, 1969.

Sainderichin, Sven. *Écrire pour être lu*. Paris, Entreprise moderne d'édition, 1976.

Santé et Bien-Être social. *À propos des imprimés destinés aux aînés*. Secrétariat du Troisième âge, Ottawa, 1990.

Simard, Jean-Paul. *Guide du savoir-écrire*. Montréal, Les Editions de l'Homme, 1984.

Statistique Canada. *Quelques trucs pour bien rédiger*. 2e éd. Division des communications, 1987.

Statistique Canada. «Écrire et être lu». *Le mot juste*. Division des communications, automne 1988.

Statistique Canada, «Testez votre lisibilité». *Le mot juste*. Division des communications, automne, 1990.

Adresses utiles

Apostrophe, Division de 173 785 Canada inc.

- Rédaction/Révision
- Traduction

Personne-ressource: Hélène Bouthillette (819-669-8145)

Sophie Arthaud. *Analogie*, 242, chemin Woodfield Toronto (Ontario), M4L 2W7 (416-465-6639)

- Rédaction/Révision
- Traduction

Gilbert Belisle. 24, chemin Lonsdale, Toronto (Ontario), M4V 1W3 (416-485-7196)

- Rédaction et traduction

Centre de promotion de la lisibilité, Conseil canadien de la documentation juridique, 600, avenue Eglinton est, bureau 205, Toronto (Ontario), M4P 1P3 (416-483-3802)

- Services de formation
- Services d'information
- Services de consultation

Marie-Luce Constant, *Littris*, 27, rue Glynn, Ottawa (Ontario), K1K 1S8 (613-746-1209)

Henriette Lapointe. Ottawa (613-728-3275)

- consultation en vulgarisation de la formation
- ateliers sur le langage clair et simple

Nota: Le chapitre «Pour en savoir plus» contient des renseignements sur les ressources actuelles en la matière. La mention de certaines sociétés et de certaines personnes dans la liste d'adresses utiles ne constitue pas une caution.

REMERCIEMENTS

Pour avoir nourri notre réflexion, un merci tout spécial à :

- Ruth Baldwin, Plain Writing Services
- Jacqueline Bossé-Andrieu, Université d'Ottawa
- Mary J. Breen, Clear Language Consultant
- L'Association du Barreau canadien et l'Association des banquiers canadiens, *Mort au charabia!*, *Rapport du comité mixte sur la lisibilité juridique*
- Marie-Luce Constant, Littris
- Bernard Deschênes, Trans-Script
- Joanne Godin, Consulting Writer
- Stan Jones, Carleton University
- Phil Knight, Plain Language Institute, Colombie-Britannique
- Penny Lawler et Barbara Shields, Gouvernement de l'Ontario, Division de l'alphabétisation
- Gillian McCreary, Gouvernement de la Saskatchewan
- Gordon Nore, Collège Frontière
- *Prosebusters!* A division of B&B Editorial Consulting Ltd.
- Ceta Ramkhalawansing, Ville de Toronto
- Lise Ranger, La Cité collégiale
- Mark Vale, Centre de promotion de la lisibilité, Conseil canadien de la documentation juridique

