

Lignes directrices sur une conception graphique et un langage clairs

Qui devrait utiliser un langage clair?

Un langage clair est utile à quiconque a de l'information à faire comprendre. Dans l'industrie du transport routier, les gestionnaires, les répartiteurs, le personnel administratif, les formateurs et tous ceux qui ont de l'information à communiquer trouveront fort utiles les conseils du présent guide.

Qu'est-ce qu'un langage clair?

Un langage clair est un moyen de communiquer avec les gens de façon à ce que votre message soit compris dès la première fois. Un langage clair parle directement au lecteur ou à l'auditeur, de manière claire, courte et concise.

Pourquoi utiliser un langage clair?

Les avantages à utiliser un langage clair sont nombreux :

- L'information est plus facilement lue et mieux comprise
- Le message rejoint plus de gens
- Les erreurs et les malentendus sont moins fréquents, ce qui entraîne une économie de temps et d'argent
- Le rendement des employés et des entreprises s'améliore

Conception graphique et langage clairs – Aide-mémoire

Conseil 1 : Structurez l'information

- Mettez le plus important en premier.
- Regroupez les renseignements sous des points principaux.
- Utilisez des en-têtes.

Conseil 2 : Soyez bref

- N'employez que les mots nécessaires.
- Écrivez seulement les renseignements nécessaires.

Conseil 3 : Rendez l'information facile à trouver

- Laissez beaucoup de blancs.
- Servez-vous de tableaux, de listes, d'organigrammes, d'images et de graphiques.
- Utilisez des marges gauches justifiées et des marges droites décalées.
- Ajoutez une table des matières aux documents plus longs.

Conseil 4 : Choisissez une mise en page facile à lire

- Utilisez des caractères de 12 points pour le texte, plus gros pour les titres.
- Utilisez des puces et des listes numérotées.
- Choisissez des lettres majuscules et minuscules; les textes écrits uniquement en majuscules sont plus durs à lire.

Conseil 5 : Soyez clair et direct

- Donnez directement l'information.
- Utilisez le « vous » et le « nous » dans vos phrases.
- Expliquez pourquoi l'information est importante.
- Expliquez ce qu'il faut faire de l'information et comment le faire.

Conseil 6 : Faites des phrases simples

- Utilisez des verbes actifs.
- Faites des phrases courtes (de 10 à 20 mots) traitant d'une seule notion chacune.

Conseil 7 : Utilisez des mots courants

- Choisissez des mots communs, familiers.

- Évitez les acronymes, le jargon, les idiomes et les termes techniques. Expliquez le jargon dans des mots ordinaires et décrivez les acronymes si vous devez en utiliser.

Reformulez les phrases verbeuses

Donnez à chaque mot que vous employez un rôle à jouer. N'utilisez que les mots essentiels à ce que vous voulez dire. Les mots inutiles alourdissent vos phrases et nuisent au sens. Éliminez le jargon et les mots superflus.

Faites des phrases plus courtes

Visez des phrases de 15 à 20 mots en format imprimé et de 9 à 12 mots pour du contenu en ligne. Des phrases courtes et claires vous donneront de meilleurs résultats.

Variez la longueur de vos phrases pour rendre votre texte plus intéressant.

Mots de rechange faciles pour des phrases plus claires

Au lieu de :	Utilisez :
accomplir	faire
conséquemment	donc
le nombre adéquat	assez
approximativement	environ
à une date ultérieure	plus tard
à l'heure actuelle	maintenant, actuellement
entamer	commencer
se conformer à	suivre, respecter
composants	parties
par conséquent	donc
contribuer à	aider à
carence	manque
démontrer	montrer
ne pas réussir à faire	ne pas faire
aux fins de	pour les besoins de

initial	premier
afin de	pour
dans le cas où	si
sur une base mensuelle	mensuellement
option	choix
en matière de	sur, concernant
en ce qui concerne	concernant

Guide de style - Exemples de conception graphique et de langage clairs pour THRSC

Un guide de style définit des normes pour la rédaction des documents de votre organisation. Il peut s'agir tout simplement d'un feuillet de référence précisant les polices, l'espacement, le traitement du texte et les termes à utiliser. Voici les normes qui ont été appliquées aux exemples de documents présentés ci-après.

Polices de caractères

- En-têtes : Arial 18 points, 16 points et 14 points
- Aucun caractère gras
- Texte : 12 points

Traitement du texte

- Aucun caractère gras
- Aucun texte en italique
- Aucun texte uniquement en majuscules

Paragraphe et espacement des lignes

- L'espacement dans les paragraphes passe de 12 points à 14 points pour aérer le texte
- Un espacement additionnel de 6 points s'ajoute après chaque paragraphe
- L'espacement entre les puces est de 6 points

Termes

Liste alphabétique des termes courants au travail

Numéro de téléphone cellulaire : Cell. :

Par exemple : p. ex.

Numéro : N°

Numéro de téléphone : N° de téléphone

Etc.

Exemples de langage clair dans les faits

Exemple 1 : Déroulement d'une bâche

- Introduction claire et directe; précise de quoi il s'agit, qui est responsable et combien il y a d'étapes
- Utilisation de tableaux pour que les images soient juxtaposées au texte
- Titre simplifié
- Utilisation d'en-têtes pour énumérer les étapes
- Utilisation de puces et numéros pour montrer l'ordre d'exécution des tâches à chaque étape
- Application des normes du guide concernant les polices de caractères, le traitement du texte et l'espacement

Avant

Enroulement d'une bâche

La procédure est la suivante :

- **Le conducteur décroche les fixations de la bâche. Il insère la manivelle à l'extrémité de la tringle supportant la bâche, puis enroule celle-ci dans son logement.**



Opérateur insérant la manivelle de 25 livres dans le tuyau de la bâche pour dérouler celle-ci sur le dessus de la remorque



Voici une photo de la bâche déjà enroulée dans son logement

- Il indique au conducteur de la chargeuse la charge à mettre dans la remorque pour que le chargement ne soit pas trop haut et qu'il ait le poids adéquat.
- Il prend ensuite la corde attachée à la tringle supportant la bâche et tire celle-ci sur le dessus de la remorque.



Opérateur tirant la bâche sur le dessus de la remorque

- Il arrime la bâche au moyen des fixations.
- Il est alors prêt à prendre le chargement.

Après

Titre modifié



Comment mettre une bâche sur une remorque

Formulation
claire et directe



Le camionneur ou l'opérateur doit mettre la bâche sur la remorque.

Il y a quatre étapes à suivre pour mettre une bâche sur une remorque.

Tableaux de
directives
juxtaposés aux
images

Utilisation d'en-
têtes pour énumérer
les étapes

Utilisation de puces
et numéros pour
montrer l'ordre
d'exécution des
tâches à chaque
étape

Applications des
normes du guide

Utilisation d'un
langage direct et
personnel



Étape 1 : Préparez la bâche.

- A. Débranchez les fixations de la bâche.
- B. Insérez la manivelle à l'extrémité de la tringle supportant la bâche.
- C. Enroulez la bâche dans son logement.

L'opérateur a inséré la manivelle de 25 livres dans la tringle supportant la bâche pour dérouler celle-ci par-dessus la remorque.



La bâche est enroulée dans son logement.



Étape 2 : Communiquez avec le conducteur de la chargeuse.

- A. Dites au conducteur de la chargeuse quelle charge il doit mettre dans la remorque pour que le chargement ne soit pas trop haut et qu'il ait le poids adéquat.



Étape 3 : Tirez la bâche sur le dessus de la remorque.

- B. Prenez la corde attachée à la tringle supportant la bâche. Tirez la bâche sur le dessus de la remorque.

L'opérateur tire la bâche sur la remorque.



Étape 4 : Arrimez la bâche.

- A. Arrimez la bâche au moyen des fixations.

Le chargement est prêt à partir.

Arrimage typique d'une bâche au moyen d'un câble avec tendeur.

Exemple 2 : Rapport de livraison incomplète ou de dommages sur place

Avant

Doc D Version 1: 12/27/12
Rapport de livraison incomplète / dommages sur place

OSD Tag # _____
TMW Claim# _____

(Remplir au complet. Inscire un « X » dans les cases appropriées, s'il y a lieu)

4. Renseignements sur l'expédition et sur le client

Date et heure : _____ N° de la facture de transport : _____ N° de suivi _____ N° de remorque : _____

Nom de la compagnie ou du client : _____ Adresse : _____

Nom du contact chez le client : _____ N° de téléphone : _____

Livraison incomplète d'un ou plusieurs articles par l'expéditeur? Oui Non (Si oui, remplir le paragraphe 2)

Un ou des articles ont-ils été endommagés? Oui Non (Si oui, remplir le paragraphe 3)

3. Détails concernant une livraison incomplète

Nombre d'articles manquants : _____

Description des articles manquants : _____

2. Détails concernant des dommages

Les dommages ont été causés

avant le chargement pendant le chargement pendant le transport pendant le déchargement

Description des dommages : _____

Photos prises? Oui Non Transmises à : _____

1. Détails concernant le rapport et signatures

Détails du rapport communiqués à (nom du répartiteur) : _____ Date: _____ Heure : _____

Nom du conducteur (lettres moulées) : _____ Signature (x) : _____ Date : _____

Nom du représentant du service à la clientèle (lettres moulées) : _____

Signature du représentant du service à la clientèle (x) _____ Date : _____

**REPLIR IMMÉDIATEMENT APRÈS CONSTATATION ET ENVOYER PAR TÉLÉCOPIEUR AU
REPARTITEUR**

Après

Directives du début reformulées

Caractères gras supprimés

Suppression des parenthèses dans les directives

Utilisation de blancs au lieu de boîtes pour séparer les sections

Redimensionnement des cases à cocher en fonction de la police de caractères

Rajustement de l'espace entre les lignes

Utilisation de mots plus simples et suppression des majuscules superflues

Suppression des parenthèses dans les directives

Espace accru pour les noms et signatures

Formulation à la voix active

Doc D

Version 1: 12/09/14

OSD Tag# _____
TMW Claim# _____

Rapport de livraison incomplète ou de dommages sur place

Remplir au complet immédiatement. Inscrire un X dans les cases appropriées. Envoyer au répartiteur

1. Renseignements sur l'expédition et sur le client

Date : _____ Heure : _____ N° de la facture de transport : _____

N° de suivi : _____ N° de remorque : _____

Nom de la compagnie ou du client : _____ Adresse : _____

Nom du contact chez le client : _____ Tél. : _____

Livraison incomplète de l'expéditeur? Oui Si oui, remplir la section 2. Non

Marchandises endommagées? Oui Si oui, remplir la section 3. Non

2. Détails concernant une livraison incomplète

Nombre d'articles manquants : _____

Description : _____

3. Détails concernant des dommages

Les dommages à l'expédition sont survenus...

avant le chargement pendant le chargement pendant le transport pendant le déchargement

Photos? Oui Photos envoyées à : _____ Non

Description des dommages : _____

4. Détails concernant le rapport et signatures

Détails du rapport communiqués à (nom du répartiteur) : _____

Date : _____ Heure : _____

Nom du conducteur (lettres moulées) : _____

Signature (x) : _____ Date: _____

Nom du représentant du service à la clientèle (lettres moulées) : _____ Signature du représentant du

service à la clientèle (x) : _____

Date de signature du représentant du service à la clientèle _____

Remplir le présent rapport immédiatement après avoir constaté une livraison incomplète ou des dommages et l'envoyer au répartiteur.

Exemple 3 : Déclaration d'accident

Avant

		Déclaration d'accident No		
Renseignements sur l'accident	Conducteur	Date de l'accident	Heure	
	No de téléphone auquel on peut vous joindre			
	Endroit (municipalité, ville, province, État)			
	Chaussée (route, rue, autoroute)			
	Repères (borne kilométrique, édifice, panneaux de signalisation, etc.)			
	Transportez-vous des matériaux dangereux?	Classification?		
	Description de l'accident :			
	Quelqu'un a-t-il été blessé? Nom(s) et blessures :			
	Où les blessés ont-ils été transportés?			
	Y avait-il des passagers à bord de votre véhicule?			
Y avait-il des ambulanciers ou du personnel médical sur les lieux?				
Véhicule et chargement	Dommmages à votre véhicule?	Étendue des dommages		
	Dommmages à un ou plusieurs autres véhicules?	Étendue des dommages		
	Description du chargement	Étendue des dommages		
	Pouvez-vous reprendre la route par vous-même?	Avez-vous besoin d'une remorqueuse?		
	Dégât causé à l'environnement?			
Route et chaussée	(Cochez les cases appropriées)			
	L'accident s'est produit :	Nombre de voies :	Visibilité :	
	<input type="checkbox"/> sur une ligne droite	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> Temps clair	<input type="checkbox"/> Neige
	<input type="checkbox"/> dans le haut d'une côte	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> Pluie	<input type="checkbox"/> Brouillard
	<input type="checkbox"/> sur un terrain plat	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> Grésil	<input type="checkbox"/> Autre
	<input type="checkbox"/> dans une courbe	<input type="checkbox"/> Autre		
	<input type="checkbox"/> dans une bretelle de sortie			
	<input type="checkbox"/> dans une bretelle d'accès			
	Type de route :	Route :	État et type de la chaussée :	
	<input type="checkbox"/> Route à chaussées séparées	<input type="checkbox"/> Éclairée	<input type="checkbox"/> Sèche	<input type="checkbox"/> Béton
<input type="checkbox"/> Route à chaussée unique	<input type="checkbox"/> Non éclairée	<input type="checkbox"/> Mouillée	<input type="checkbox"/> Revêtement noir	
<input type="checkbox"/> Route à accès limité	<input type="checkbox"/> Délimitée	<input type="checkbox"/> Enneigée	<input type="checkbox"/> En construction	
	<input type="checkbox"/> Non délimitée	<input type="checkbox"/> Glacée	<input type="checkbox"/> Autre	
Rappel	<input type="checkbox"/> Déclaration du conducteur remplie	<input type="checkbox"/> Examen de l'accident uniquement avec les autorités compétentes	<input type="checkbox"/> Alcootest : le cas échéant, à quel endroit? _____	
	<input type="checkbox"/> Dispositifs de signalisation			
	<input type="checkbox"/> Témoins	<input type="checkbox"/> Protection du véhicule et du chargement	<input type="checkbox"/> Test de dépistage des drogues : le cas échéant, à quel endroit? _____	
Personne envoyée sur les lieux _____		Titre _____		
Destinataire de la déclaration _____		Titre _____		
Date _____		Heure _____		

Après

Texte en noir seulement

Italique supprimé

Texte de côté retiré

Applications des normes du guide concernant la taille de la police, le texte et les lignes

Réécriture en majuscules et minuscules

Suppression des mots superflus

Numéros des en-têtes de sections écrits en toutes lettres remplacés par des chiffres

Ajout de cases à cocher Oui et Non

Interligne augmenté à 1,5 pour laisser plus d'espace d'écriture

Réécriture en toutes lettres des acronymes

Formulation s'adressant directement au conducteur

Véhicules 1 et 2 au lieu de tiers

Déclaration d'accident

Déclaration d'accident N° _____

Section 1 Renseignements sur le conducteur

Votre nom : _____

Adresse : _____

Tél. : _____ N° du permis : _____

Expiration du permis : _____ Province émettrice du permis : _____

Date et heure de l'accident ou de l'incident : _____

Section 2 – Renseignements sur le véhicule

Décrivez le véhicule tracteur et la remorque que vous conduisiez au moment de l'accident ou de l'incident.

Année : _____ Marque : _____

NIV : _____ N° de l'unité : _____

Année : _____ Marque : _____

N° de la remorque : _____ NIV : _____

Section 3 – Renseignements sur la perte de marchandises

La cargaison a-t-elle été endommagée? Oui Décrivez ci-après. Non Allez à la section quatre de la page suivante

Décrivez les dommages causés à la cargaison :

Section 4 – Information sur l'accident

Date de l'accident ou de l'incident : _____ Heure : _____

Nombre de véhicules en cause : _____

Nom de la rue où l'accident a eu lieu :

Ville : _____ Province ou État : _____

Repères à proximité : _____

Dans quelle direction rouliez-vous? _____

À quelle vitesse rouliez-vous juste avant l'accident? _____ km/h mi/h

Vos phares étaient-ils allumés au moment de l'accident? Oui Non

Décrivez les conditions météorologiques : _____

Décrivez les conditions routières : _____

Donnez des détails sur l'accident : _____

Section 5 – Autre(s) conducteur(s) et autre(s) véhicule(s) :

Véhicule 1

Année du véhicule 1 : _____ Marque: _____

Couleur du véhicule 1 : _____ N° de plaque : _____

Nom du conducteur : _____

Adresse du conducteur : _____

N° de téléphone du conducteur : () _____

N° de permis du conducteur : _____

Province ou État émetteur du permis : _____

Date d'expiration du permis : _____

NIV du véhicule : _____

NIV de la remorque : _____

N° du véhicule tracteur : _____ N° de la remorque : _____

Nom du propriétaire du véhicule ou de l'employeur du conducteur : _____

Adresse du propriétaire du véhicule ou de l'employeur du conducteur : _____

Nombre de personnes dans le véhicule 1 : _____

Quelqu'un a-t-il été blessé à bord du véhicule? Oui Non

Le cas échéant, s'agit-il du conducteur ou d'un passager? _____

Nom de l'assureur du véhicule 1 : _____

No de la police d'assurance : _____

Exemple 4 : Panneaux concernant l'équipement de protection personnelle

Avant



Après

Sécurité D'abord

Lunettes de protection,
chaussures de sécurité, et des
casques requis au-delà de ce
point

Avis



Équipement de protection individuelle
nécessaire dans l'usine

Avis

Tous les équipements de protection
individuelle requis au-delà de ce point



Le message principal est clair

Les symboles indiquent au lecteur ce
qui est obligatoire

Le message est plus facile à retenir
pour le lecteur

Exemple 5 : Panneaux de stationnement

Avant



Après

Se il vous
plaît
Reculiez

Suppression des
majuscules
superflues

Utilisation de mots
courants

Pour le 3^e panneau,
utilisation du
« vous » et de mots
courants clairs



Rester en dehors

Propriété privée
ABC INC



Vous ne pouvez
utiliser cette route
que pour affaires
officielles ABC INC.

Propriété privée