

La série "10/10" s'adresse aux communicateurs fédéraux. Elle est le fruit de travaux menés par des fonctionnaires fédéraux, actifs dans le domaine de la communication.

Le COMMnetKern, composé des responsables de la communication des services publics fédéraux, en a validé les contenus et est chargé de leur mise en œuvre.

# 10/10 astuces pour

## des messages clairs



Produire des messages clairs est la préoccupation majeure de tout communicateur. Les recommandations qui suivent ont été collectées par le groupe de travail chargé de se pencher sur la "qualité intégrale" de la communication, lors de rencontres avec les responsables de la communication des services publics fédéraux.

1. Définissez clairement le(s) **groupe(s)-cible(s)** de votre message. Prévoyez des procédures de contrôle et d'amélioration de la communication avec ces groupes. Pensez aux groupes-cibles faibles, tels que les personnes aveugles, malvoyantes ou qui éprouvent des difficultés de lecture.
2. Veillez à l'**adéquation** entre les **canaux** de communication utilisés et les **groupes-cibles**. Privilégiez, par exemple, la communication orale ou le support papier pour ceux qui n'ont pas accès aux canaux électroniques.
3. Les traductions doivent être confiées à des professionnels dont la **langue maternelle** est la langue vers laquelle ils doivent traduire.
4. Lorsque vous confiez à un collègue la tâche de formuler un message, fournissez-lui des **informations de base**, des **sources** et des **contacts corrects et utiles**. L'accessibilité des ouvrages de référence en matière de rédaction et de communication constitue un plus.
5. Convenez avec les différents intervenants d'un **calendrier réaliste**. A chacun ensuite de le respecter. Le non-respect des délais par certains ne peut que nuire à la qualité attendue du(des) maillon(s) suivant(s).

6. **Faites relire les messages**, même - voire surtout - s'ils sont courts ou urgents. Limitez le nombre d'intervenants. Veillez toutefois à compter parmi ceux-ci une personne qui "découvre" le sujet. Définissez bien leur tâche. Acceptez leurs remarques; elles sont généralement constructives.
7. Pour rendre les **textes techniques accessibles**, faites plutôt appel à un **technicien** possédant une **bonne plume**. La constitution d'un glossaire propre à une matière traitée de manière récurrente peut s'avérer un investissement intéressant.
8. Songez à **apporter** les éventuelles **modifications** dans les **autres versions linguistiques**. **Vérifiez** toujours en fin de parcours que le fond et la forme des différentes versions linguistiques du message coïncident. Cela permet souvent de déceler des erreurs passées inaperçues jusque-là.
9. **Faites part** aux services concernés **des adaptations apportées** ultérieurement à leur production. Vous éviterez ainsi des erreurs répétitives tout en leur permettant de réagir à votre nouvelle proposition.
10. Instaurez un **dialogue avec et entre les différents intervenants**. Si chacun prend davantage conscience de l'importance de la qualité de son propre travail, la qualité du message final en sera d'autant meilleure.

Plus d'informations sur le sujet :

- . [www.blindsurfer.be](http://www.blindsurfer.be)
- . [www.bib.belgium.be](http://www.bib.belgium.be)
- . [www.redaction.be](http://www.redaction.be)
- . [www.langue-fr.net](http://www.langue-fr.net)
- . Le Service de la langue française : [www.cfwb.be/franca/services/](http://www.cfwb.be/franca/services/)
- . Michel Leys, *Ecrire pour être lu*, 2000, [www.p-o.be](http://www.p-o.be)

Déjà parus dans cette série:

- N°1 Utilisation efficace du courrier électronique
- N°2 Utilisation efficace du papier
- N°3 Bien écrire pour l'écran
- N°4 Un intranet efficace



SPF Personnel et Organisation  
Direction générale Communication interne  
Rue de la Loi 51, 1040 Bruxelles  
Tél.: +32 (0)2 790 58 00 • [www.p-o.be](http://www.p-o.be)  
e-mail: [info@p-o.be](mailto:info@p-o.be)

SPF Chancellerie du Premier Ministre  
Direction générale Communication externe  
Résidence Palace, 11ème étage  
Rue de la Loi 155, 1040 Bruxelles  
Tél.: +32 (0)2 287 41 11 • [www.belgium.be](http://www.belgium.be)  
e-mail: [communicationexterne@belgium.fgov.be](mailto:communicationexterne@belgium.fgov.be)