

Liste de vérification en matière de communication

Conseils pour les communications personnelles

- Parlez directement au client et demandez-lui « Que puis-je faire pour vous? »
- Ne faites pas de suppositions sur ce qu'une personne est capable de comprendre ou de faire.
- Au besoin, pour attirer l'attention d'une personne qui ne vous entend pas, touchez-la doucement ou faites un signe de la main. Ne criez pas.
- Présentez-vous lorsque vous vous approchez d'une personne aveugle ou ayant une basse vision.
- Soyez accueillants envers les personnes de soutien, leur rôle est d'aider votre client pour ses besoins physiques ou de communication. Faites face à votre client lorsque vous parlez.
- Faites preuve de patience. Certaines personnes ont besoin d'un peu plus de temps pour répondre.
- Présentez l'information d'une façon convenant au client : par écrit, en parlant calmement ou en vous éloignant d'un lieu bruyant et achalandé.
- Utilisez un langage simple. Donnez les renseignements un par un en utilisant des mots faciles à comprendre.

- Si une personne demande de l'aide pour la lecture, parlez clairement et respectez son droit à la confidentialité lorsque d'autres personnes sont à proximité.
- Si vous n'êtes pas sûrs de ce que le client vous a dit ou qu'il vous ait compris, répétez ou reformulez l'information et confirmez que vous vous êtes bien compris.
- Permettez à la clientèle de communiquer au moyen d'un téléphone cellulaire, d'un iPad ou d'un ordinateur, qui peuvent devenir des « appareils fonctionnels ».
- Permettez aux clients qui comprennent le sens d'un document de signer d'une façon différente (p. ex., avec un tampon ou par l'entremise d'une personne qu'ils ont légalement désignée pour signer en leur nom).

Conseils pour les communications écrites

- Utilisez un langage simple. Faites en sorte que votre message soit facile à comprendre en utilisant des termes courants et des phrases courtes.
- Laissez de l'espace en blanc sur la page en rédigeant des paragraphes courts, en mettant les exemples en retrait ou en utilisant des puces pour mettre votre message en évidence.
- Utilisez des couleurs contrastées (noir sur blanc).

- Choisissez un lettrage clair et une police linéale (c.-à-d. sans empattement – ici, police Arial).
- Rédigez les documents à l'intention du public dans une police de taille 12 ou plus grande (ici, 14).
- Évitez les *italiques*, le soulignement et les **caractères gras** qui, pour beaucoup de gens, entraveront la lecture de votre message.
- Conservez un original de votre document en Word ou une autre version facilement modifiable pour corriger tout problème d'accessibilité.
- Utilisez les options d'en-tête disponibles au lieu d'agrandir la taille des caractères, et créez une structure de rubriques de type hiérarchique avec des titres, des sous-titres, etc. Cela permettra aux lecteurs handicapés, dont les personnes qui utilisent des lecteurs d'écran, de passer d'un titre à un autre sans avoir à défiler tout le document pour trouver ce qu'ils recherchent.
- Prévoyez un « texte de remplacement » pour les images de pages Web en incluant une brève description ou le message représenté par l'image, y compris des mots, le cas échéant. Certains logiciels ont des options pour ne présenter ces descriptions qu'aux utilisateurs aveugles qui utilisent des lecteurs d'écran.
- Proposez d'autres façons de recevoir l'information écrite, de remplir un formulaire ou de s'inscrire en incluant une « offre active » dans les documents et en ligne. Par exemple, incluez au-dessus des coordonnées à joindre pour obtenir des renseignements la mention « Cette information est disponible en d'autres formats, sur demande ».

Février 2021, version 2.0