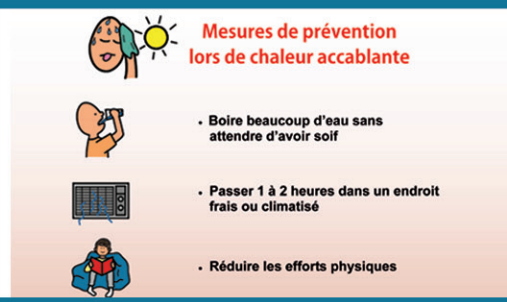
Guide de rédaction pour une information accessible

Critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié pour soutenir la rédaction de documents destinés aux personnes ayant des compétences réduites en littératie

UN PARTENARIAT ENTRE
le Pavillon du Parc, la Ville de Gatineau et
l'Université du Québec en Outaouais – Équipe de recherche en littératie et inclusion (ÉRLI)



Pour tout renseignement concernant cette publication, veuillez vous adresser à :

Julie Ruel
Pavillon du Parc
124, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7
CANADA
Courriel : Julie_Ruel@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone : 819 770-1022, poste 248
Télécopieur : 819 770-1023

Bernadette Kassi
Université du Québec en Outaouais
283, boulevard Alexandre-Taché
Case postale 1250, succursale Hull
Gatineau (Québec) J8X 3X7
CANADA
Courriel : bernadette.kassi@uqo.ca
Téléphone : 1 800 567-1283, poste 2239
819 595 3900, poste 2239

André C. Moreau
Université du Québec en Outaouais
283, boulevard Alexandre-Taché
Case postale 1250, succursale Hull
Gatineau (Québec) J8X 3X7
CANADA
Courriel : andre.moreau@uqo.ca
Téléphone : 1 800 567-1283, poste 4454
819 595 3900, poste 4454

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-921839-22-8
ISBN : 978-2-921839-23-5 (PDF)

© Pavillon du Parc, Gatineau. Septembre 2011

PAVILLON DU PARC

Université du Québec en Outaouais

ERL

Ville de Gatineau

Ce guide a été réalisé par :

Julie Ruel, Ph. D.
Bernadette Kassi, Ph. D.
André C. Moreau, Ph. D.
Sonia Larissa Mbida-Mballa, diplômée B. A.

En collaboration avec :

Catherine Dumouchel

La réalisation de ce *Guide* est l'aboutissement d'un projet subventionné par la Ville de Gatineau, développé en collaboration avec le Pavillon du Parc et l'Université du Québec en Outaouais (Département d'études langagières et Équipes de recherche en littératie et inclusion - ÉRLI).

La publication du *Guide* a été subventionnée par l'Université du Québec en Outaouais. Le contenu de cette publication reflète les opinions des auteurs et n'engage aucunement la responsabilité des organismes subventionnaires.

La référence suggérée pour ce guide :

Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S. L. (2011). *Guide de rédaction pour une information accessible.* Gatineau : Pavillon du Parc.

Les auteurs encouragent la diffusion de ce Guide puisqu'il a été conçu pour être accessible à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales. Cependant, si le Guide est reproduit en tout ou en partie, on demande aux utilisateurs d'indiquer le titre complet du Guide et ses auteurs.

Table des matières

Introduction..... p. 6

1. L'aspect visuel..... p. 10

1.1. La police..... p. 11

1.2. L'alignement..... p. 12

1.3. La mise en évidence ..... p. 13

1.4. Les couleurs ..... p. 14

1.5. Les tableaux..... p. 15

1.6. L'énumération..... p. 16

1.7. L'espacement et les marges..... p. 18

1.8. Les titres..... p. 20

1.9. Le papier..... p. 22

2. L'aspect linguistique..... p. 23

2.1. Les mots..... p. 24

2.2. Les phrases..... p. 26

2.3. La ponctuation ..... p. 28

2.4. Le style et le ton ..... p. 30

2.5. Les nombres..... p. 32

3. L'aspect informatif..... p. 33

3.1. La sélection de l'information..... p. 34

3.2. L'explication de l'information..... p. 36

3.3. Le choix des images..... p. 38

3.4. Le choix des symboles..... p. 43

4. L'aspect structurel..... p. 44

4.1. Le plan..... p. 45

4.2. Les titres..... p. 46

4.3. La structure de l'information..... p. 48

4.4. Les autres aides à l'organisation..... p. 50

5. La démarche suggérée de rédaction..... p. 51

Conclusion..... p. 52

Références..... p. 53

Appendice A

Références documentaires..... p. 54

Appendice B

Glossaire..... p. 58

Introduction

Pourquoi avoir rédigé ce guide ?

Le *Guide de rédaction pour une information accessible* a été produit afin de soutenir l'accessibilité à l'information pour les personnes ayant des compétences réduites en littératie. La littératie désigne « la capacité d'utiliser le langage et les images, de formes riches et variées, pour lire, écrire, écouter, parler, voir, représenter et penser de façon critique. Elle permet d'échanger des renseignements, d'interagir avec les autres et de produire du sens » (Moreau, Hébert, Lafontaine et Leclerc, 2007, p. 1). En effet, les résultats à l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA-2003) montrent que la moitié de la population québécoise adulte de 16 à 65 ans n'a pas les compétences requises en littératie pour comprendre et pour utiliser des informations imprimées dans leur vie quotidienne, à la maison, au travail ou dans leur communauté. Selon Statistique Canada et l'Organisation de coopération et de développement économiques (2005), ces personnes peuvent difficilement participer activement au monde actuel, qui se veut une société du savoir. La situation est encore plus inquiétante pour les personnes vivant une situation de handicap, puisque 60 % de ces personnes ont des taux faibles ou très faibles en littératie. Les rédacteurs et les différents services ont donc la responsabilité de concevoir et d'adapter leurs documents d'information en tenant compte de cette réalité.

Le *Guide de rédaction pour une information accessible* est issu d'une démarche conjointe entre l'Université du Québec en Outaouais, la Ville de Gatineau et le Pavillon du Parc, le centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble envahissant du développement de l'Outaouais. Ils se sont mobilisés autour d'un intérêt commun, soit celui de favoriser l'accès à l'information pour les personnes vulnérables sur le plan de la littératie. Le *Guide* regroupe les différents critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié afin de soutenir les concepteurs dans la rédaction de documents d'information qui soient accessibles. Écrire des textes lisibles, intelligibles et en langage simplifié signifie que l'information est présentée de façon à ce que les lecteurs puissent la lire, la comprendre et l'utiliser dans les contextes appropriés. L'information et les messages sont alors écrits en considérant le point de vue du lecteur.

À qui est destiné ce guide ?

Le *Guide de rédaction pour une information accessible* est destiné à toute personne qui a un message à livrer ou une information à partager, en particulier, les concepteurs de documents d'information. Ses utilisateurs y trouveront des critères pour rendre leurs documents lisibles et intelligibles aux personnes qui ont des compétences réduites en littératie. De même, les critères de langage simplifié permettront aux rédacteurs et concepteurs de développer du matériel compréhensible pour les personnes ayant des limitations cognitives ou intellectuelles ou encore qui ont des compétences très réduites en littératie. Les critères de ce guide sont appropriés pour des documents d'information écrite, quel que soit le support. Néanmoins, la rédaction de documents pour le Web requiert des critères supplémentaires que nous ne traiterons pas dans ce document.

Les différents concepts

Le *Guide de rédaction pour une information accessible* s'inscrit dans le mouvement d'accessibilité universelle. Ce concept est surtout connu en architecture pour la construction de bâtiments et l'aménagement d'espaces publics accessibles à toute personne, peu importe ses limitations. Ainsi, l'accessibilité universelle contribue à l'élimination des barrières pour favoriser la participation de tous. C'est une approche fondée sur le respect des droits. Sur le plan de l'information, les principes d'accessibilité universelle invitent les services à penser, à concevoir et à développer du matériel d'information de façon à le rendre accessible pour tous, peu importe les niveaux de compétences en littératie des destinataires de ce matériel.

La littératie intègre la façon dont les personnes traitent, comprennent, utilisent et échangent les informations qui leur sont destinées. Finalement, la littératie englobe toutes les formes de présentation de matériel informationnel, qu'il soit écrit, entendu, schématisé, illustré ou numérique.

Le *Guide de rédaction pour une information accessible* présente des critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié. Dans ce contexte, la lisibilité d'un texte signifie qu'il peut être lu facilement. La lisibilité relève du choix des mots, de la structure de la phrase et de la présentation matérielle du texte (Groupe Rédiger, 2006).

Pour sa part, un texte intelligible signifie qu'il est facile à comprendre et que le lecteur a accès naturellement au sens et au message du texte. L'intelligibilité relève principalement du choix de l'information et de la structuration du contenu du texte (Groupe Rédiger, 2006).

Quant au langage simplifié, comme processus, il signifie qu'un texte a été conçu ou adapté pour qu'il soit facile à lire et à comprendre pour les personnes qui ont des capacités très réduites en littératie, notamment pour celles ayant des limitations cognitives ou intellectuelles. Un texte en langage simplifié prend en compte les critères de lisibilité et d'intelligibilité en plus de préciser et d'ajouter des critères spécifiques pour la population ciblée par le matériel d'information[1].

1 Pour plus d'information, voir Ruel, Kassi, Moreau et Mbida-Mballa, 2011.

L'approche méthodologique et la structuration du *Guide*

Le *Guide* regroupe des critères de 50 sources différentes qui ont été répertoriées lors d'une recension des écrits. Elle a d'abord été effectuée dans des bases de données. Ensuite, une recherche documentaire a permis de prendre en considération les documents de référence élaborés par des ministères ou des groupes d'intérêt ou encore ceux de différents organismes au service des personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou toute autre limitation[2]. Ces critères ont ensuite été regroupés en deux étapes. D'abord, ils ont été regroupés selon qu'ils relèvent des critères de lisibilité, d'intelligibilité ou de langage simplifié. Ils ont ensuite été catégorisés selon les différents aspects de la rédaction d'un document : les aspects visuel, linguistique, informatif et structurel (Trudeau, 2003). Le tableau suivant illustre la façon dont les critères sont présentés dans le présent *Guide*. Ce tableau montre que des critères renvoient davantage à l'une ou l'autre des trois notions concernées (lisibilité, intelligibilité et langage simplifié) de façon majeure (++) ou mineure (+).

Aspects	Lisibilité	Intelligibilité	Langage simplifié
Aspect visuel Police, alignement, mise en évidence, couleurs, tableaux, énumération, espacement et marges, papier	++		++
Aspect linguistique Mots, phrases, ponctuation, style et ton, nombres	++	+	++
Aspect informatif Sélection de l'information, explication de l'information, choix des images, choix des symboles		++	++
Aspect structurel Plan, titres, structure de l'information, aides à l'organisation.		++	++

2 Cette recension n'a pas pris en compte les travaux portant sur l'orthographe alternative menés par l'équipe de l'Université de Montréal, sous la direction de Jacques Langevin, puisque cette équipe propose un mode alternatif d'écriture, ce qui n'est pas le propos de ce guide. De même, leurs critères de lisibilité et d'intelligibilité pour favoriser l'accessibilité aux textes, à la lecture et à l'information sont déjà répertoriés dans ce Guide.

Les critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié sont présentés dans les chapitres suivants. Chaque critère est classé sous l'un des quatre aspects de la rédaction. Les chiffres entre parenthèses, associés aux différents critères, réfèrent aux numéros des textes ou des documents dont ils sont issus. Les références complètes se retrouvent à l'appendice A.

Des exemples de mise en application et de bon usage ainsi que des astuces sont ajoutés pour favoriser la compréhension et l'emploi des critères. Pour terminer, les mots marqués d'un astérisque (*) sont définis dans le glossaire à la fin du *Guide*, à l'appendice B.

Ce guide, destiné aux concepteurs de matériel d'information, a été rédigé en respectant les critères de lisibilité et d'intelligibilité, dont la compréhension en sera grandement facilitée.

1. L’aspect visuel

L’apparence d’un document est le premier élément qui attire l’attention du lecteur. C’est pourquoi nous commençons la catégorisation des critères par l’aspect visuel. De plus, une bonne mise en page facilite la lecture d’un texte.

L’aspect visuel comprend les éléments qui suivent :

1.1. La police

1.2. L’alignement

1.3. La mise en évidence

1.4. Les couleurs

1.5. Les tableaux

1.6. L’énumération

1.7. L’espacement et les marges

1.8. Les titres

1.9. Le papier

L’aspect visuel est traité principalement par les critères de lisibilité et de langage simplifié. Cependant, l’intelligibilité d’un texte profite d’un texte qui est visuellement bien écrit et bien présenté.

1.1. L’aspect visuel – La police*

Lisibilité	Langage simplifié
Utiliser une police identique dans tout le document (1) Préférer une police avec empattement* (2, 3, 4) Taille de la police • Choisir 10 à 12 points pour un texte visant un public spécialisé (3) • Choisir 12 points pour un texte visant le grand public (3, 4) • Choisir 14 à 16 points pour un texte visant les aînés ou les personnes ayant une déficience visuelle (3)	Utiliser un maximum de deux polices par document (5) Préférer une police avec empattement (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12) Taille de la police • Dans le corps du texte : choisir 14 points (6, 13, 14, 15) • Dans les titres : choisir 16 points et plus (14)

Remarque

En général, les résultats de la recension indiquent que le choix de police varie selon le type de support par lequel le matériel d’information est présenté. Les polices avec empattement (Garamond, Times New Roman, Century Schoolbook) sont recommandées pour les documents imprimés ; les polices sans empattement* le sont pour les pages Internet. Les polices sans empattement sont aussi recommandées pour les titres.

Par ailleurs, certains auteurs conseillent d’utiliser une police sans empattement (Arial, Futura, Geneva, Verdana, Helvetica, Avant-garde) (13, 18, 14, 25, 26) en ce qui concerne le choix de police pour les documents en langage simplifié.

Exemple de mise en application

La police est un élément important de la mise en page. Ne choisissez pas une police fantaisiste ou ayant une ressemblance à l’écriture manuscrite.

- **Bon usage selon les critères de lisibilité**

  La police est un élément important de la mise en page**.** Ne choisissez pas une police fantaisiste ou ayant une ressemblance à l’écriture manuscrite.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  Le choix de police est important pour la mise en page.

  Je dois choisir une police qui est facile à lire.

1.2. L’aspect visuel – L’alignement*

Lisibilité	Langage simplifié
Aligner le texte à gauche (2, 4, 16,17)	Aligner le texte à gauche (5, 7, 8, 10, 13, 14, 18)

Exemple de mise en application

Il est préférable d’aligner un texte à gauche, car les lecteurs lisent de gauche à droite. De plus, évitez de justifier le texte, car cela crée des espaces inégaux entre les mots.

- **Bon usage selon les critères de lisibilité**

  Vous devez aligner un texte à gauche, car les lecteurs lisent de la gauche vers la droite. De plus, évitez de justifier le texte, car cela crée des espaces inégaux entre les mots.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  Je dois placer le texte à gauche de la feuille, car je lis de gauche à droite.

  Je ne dois pas justifier le texte, car cela ajoute trop d’espaces entre les mots.

1.3. L’aspect visuel – La mise en évidence

Lisibilité	Langage simplifié
Mettre en caractère gras (2, 4, 17, 19, 20, 21, 22)	Mettre en caractère gras (5, 8, 13, 14, 18, 23)

Exemple de mise en application

Les inscriptions au cours de yoga commencent le lundi 17 octobre 2011. N’oubliez pas d’apporter votre *MATELAS D’EXERCICE.*

- **Bon usage selon les critères de lisibilité**

  Les inscriptions au cours de yoga commencent **le lundi 17 octobre 2011**. Apportez votre **matelas d’exercice.**

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  L’inscription au cours de yoga débute le **lundi 17 octobre 2011**.

  Je dois apporter **mon matelas**.

1.4. L’aspect visuel – Les couleurs

Lisibilité	Langage simplifié
Écrire avec des caractères noirs sur fond blanc/pâle (3, 4, 24)	Écrire avec des caractères foncés sur fond blanc/pâle (5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 16, 25, 26) Utiliser les couleurs avec modération (5, 13)

Remarque

Les couleurs rendent un document très attrayant. Toutefois, il est préférable d’utiliser les couleurs avec modération. En effet, si votre document est trop « coloré », vous risquez de déconcentrer le lecteur. De plus, choisissez les bonnes couleurs. Gardez à l’esprit que les personnes daltoniennes ne distinguent pas le rouge du vert. Ainsi, vous devez trouver le juste équilibre pour à la fois rendre un document attrayant et en faciliter sa lecture.

Exemple 1 de mise en application

Les caractères noirs sur un fond blanc sont faciles à lire.

- **Bon usage selon les critères de lisibilité**

  Les caractères noirs sur un fond blanc sont faciles à lire.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  Les mots écrits en noir sur une feuille blanche sont faciles à lire.

Exemple 2 de mise en application

Il faut utiliser la couleur avec modération.

- **Bon usage selon les critères de lisibilité**

  Il faut utiliser la couleur avec modération.

1.5. L’aspect visuel – Les tableaux

Langage simplifié
Avoir de 40 à 60 caractères par colonne (8, 14)

Remarque

En général, les documents sur la lisibilité ne fournissent pas d’indications particulières sur l’emploi de tableaux.

Exemple de mise en application	Bon usage selon les critères de langage simplifié
Dans cette colonne, la longueur d’une ligne est de 20-25 caractères. L’œil saute rapidement d’une ligne à l’autre. La lecture est désagréable.	Dans cette colonne, la longueur d’une ligne est de 38-45 caractères. L’œil saute moins rapidement d’une ligne à l’autre. La lecture est beaucoup plus agréable.

1.6. L’aspect visuel – L’énumération

Lisibilité	Langage simplifié
Préférer les énumérations verticales (20, 22, 27, 28)	Préférer les énumérations verticales (8, 19, 23, 29)
Écrire des listes de 2 à 7 puces pour un texte visant un public spécialisé (3) Écrire des listes de 2 à 5 puces pour un texte visant les aînés et le grand public (3, 4)	Écrire des listes de 2 à 5 puces (8, 12)
	Formuler le contenu des listes à puce sous forme de phrases complètes (13)
	Utiliser des numéros pour énumérer les étapes d’une liste qui ont une séquence logique (5, 23)

Remarque

Utilisez les puces pour énumérer des éléments. En langage simplifié, les énumérations sous forme de phrases complètes permettent au lecteur de comprendre rapidement le sens de la puce sans relire continuellement la phrase qui introduit l’énumération.

Exemple 1 de mise en application

Le sport est bon pour la santé pour les raisons suivantes : il prévient les maladies cardiovasculaires, il réduit l’excès de poids et il tonifie les muscles.

- **Bon usage selon les critères de lisibilité**

  Le sport est bon pour la santé, car il permet

  - de prévenir les maladies cardiovasculaires ;
  - de réduire l’excès de poids ;
  - de tonifier les muscles.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  Le sport est bon pour la santé, car

  - le sport prévient les maladies du cœur ;
  - le sport fait perdre du poids ;
  - le sport fait travailler les muscles.

Exemple 2 de mise en application

À la bibliothèque de Gatineau, il m’est possible d’emprunter des livres, de regarder des films et de participer à des cercles de lecture.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  À la bibliothèque de Gatineau ,

  - tu peux emprunter des livres ;
  - tu peux regarder des films ;
  - tu peux participer à des cercles de lecture.

1.7. L’aspect visuel – L’espacement* et les marges*

Lisibilité	Langage simplifié
Aérer le texte (2, 3, 17, 22, 27, 30) Mettre une marge d’au moins 3 cm (3, 17, 22)	Aérer le texte (5, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 18) • Mettre les marges supérieures et les marges inférieures minimalement à 2,5 cm (14, 23) • Mettre les marges latérales au moins à 3 cm (23)

Remarque

Aérer un texte signifie laisser des « espaces blancs » entre les titres, les sous-titres, les paragraphes et les illustrations. Une feuille remplie d’information est intimidante, tandis qu’un texte aéré incite le lecteur à poursuivre sa lecture.

Exemple de mise en application

La varicelle commence par une fièvre. Un ou deux jours plus tard, la fièvre est suivie d’une éruption cutanée de taches rouges qui démangent. Ces taches se transforment en cloques remplies de liquide. Certaines personnes n’ont que quelques cloques. D’autres peuvent en avoir jusqu’à cinq cents. Après quatre ou cinq jours, ces cloques s’assèchent et forment une croûte[3].

3 Source : http://www.cps.ca/soinsdenosenfants/immunisation/Varicelle-faits.htm; http://www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/iyh-vsv/med/chickenpox-varicelle-fra.php; http://www.health.gov.on.ca/french/publicf/pubf/immunf/varicellaf.html

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Quels sont les symptômes de la varicelle ?

La varicelle commence par une fièvre.

Après quelques jours, des boutons apparaissent sur le corps.

Ces boutons donnent envie de se gratter.

Après 4 ou 5 jours, les boutons sèchent et forment une croûte.

Astuce

Aérer un texte renvoie au bon titrage, à la bonne écriture des nombres et à l'espacement.

1.8. L’aspect visuel – Les titres

Lisibilité	Langage simplifié
Mettre les titres en caractère gras (4)	Mettre les titres en caractère gras (31)
Insérer un espacement avant et après le titre et les sous-titres (4)	Insérer un espacement avant et après le titre, les sous-titres et les paragraphes (14)
	Placer les titres à gauche (14)
	Utiliser une police d’au moins 2 points plus gros que le corps du texte (14)
	Préférer les polices sans empattement pour les titres et les sous-titres (5, 7, 8, 10)

Exemple de mise en application

Les bienfaits des fruits et des légumes. Les fruits et les légumes sont bons pour la santé, car ils préviennent beaucoup de maladies. En effet, ils contiennent des vitamines, des minéraux, des antioxydants et des fibres. Particulièrement, les carottes contiennent des antioxydants qui préviennent les maladies cardiovasculaires et certains cancers.

- **Bon usage selon les critères de lisibilité**

Les bienfaits des fruits et des légumes

Les fruits et les légumes sont bons pour la santé, car ils préviennent beaucoup de maladies. En effet, ils contiennent des vitamines, des minéraux, des antioxydants et des fibres. Particulièrement, les carottes contiennent des antioxydants qui préviennent les maladies cardiovasculaires et certains cancers.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Les bienfaits des fruits et des légumes

Les fruits et les légumes sont bons pour la santé.

Les fruits et les légumes préviennent les maladies.

Les fruits et les légumes contiennent des vitamines, des minéraux, des antioxydants et des fibres.

Les carottes aident à prévenir plusieurs maladies, dont certains cancers.

1.9. L’aspect visuel – Le papier

Langage simplifié
Préférer le papier en format lettre (7, 14)
Utiliser le papier mat (6, 13, 14, 18, 26)
Choisir du papier d’une épaisseur minimale de 90 grammes (7, 14)

Remarque

Utilisez le papier mat, car il évite la réflexion de la lumière. De plus, un texte présenté recto-verso nécessite une feuille de papier qui pèse au moins 90 grammes pour que les caractères ne soient pas visibles sur le verso.

2. L’aspect linguistique

L’aspect linguistique regroupe tous les éléments qui permettent au lecteur de décoder facilement les mots et les phrases du matériel écrit. De même, il peut en faciliter la compréhension.

L’aspect linguistique comprend les éléments suivants :

2.1. Les mots

2.2. Les phrases

2.3. La ponctuation

2.4. Le style et le ton

2.5. Les nombres

Certains éléments de l’aspect linguistique facilitent à la fois la lisibilité et l’intelligibilité d’un texte. Nous traiterons les éléments de l’aspect linguistique selon qu’ils facilitent la lisibilité ou l’intelligibilité d’un texte. Ensuite, nous aborderons les éléments sous l’angle du langage simplifié.

2.1. L’aspect linguistique - Les mots

Lisibilité	**Langage simplifié**
Choisir des mots courts (1, 3, 32, 33, 34, 35, 36)	Choisir des mots courts (6, 8, 10, 12, 29, 43) Préférer des mots de 1 à 2 syllabes (8)
Privilégier les mots courants (1, 2, 3, 16, 17, 19, 20, 22, 24, 27, 28, 30, 32, 35, 36, 37, 38, 39)	Privilégier les mots courants (5, 6, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 18, 23, 29, 31, 42, 43, 44, 45)
Intelligibilité	**Langage simplifié**
Utiliser des mots monosémiques* pour éviter les ambiguïtés de sens (1, 2, 16, 22, 35, 38, 40, 41)	Utiliser des mots monosémiques pour éviter les ambiguïtés de sens (8, 13, 14)
Utiliser le même mot pour désigner la même réalité (1, 2, 4, 16, 30, 41)	Utiliser le même mot pour désigner la même réalité (6, 8, 13, 14, 29)
Limiter l’utilisation de sigles*, d’acronymes* et d’abréviations (3, 4, 30)	Limiter l’utilisation de sigles, d’acronymes et d’abréviations (8, 13, 18)

Exemple 1 de mise en application

Consignes en cas d’urgence

Voici les nouvelles directives à suivre en cas d’urgence.

- **Bon usage selon les critères d’intelligibilité**

  Consignes en cas d’urgence

  Voici les nouvelles consignes à suivre en cas d’urgence.

> **Astuce**
> Utilisez le même mot pour désigner la même réalité. Choisissez entre **consignes** et **directives** .

Exemple 2 de mise en application

La Ville a mis au point un plan d'action quinquennal en matière d'accessibilité universelle.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  La Ville a conçu un plan d'action qui va durer cinq ans.

  Ce plan permettra à tous les citoyens d'utiliser les services et les édifices de la Ville.

Exemple 3 de mise en application

La Ville de Gatineau est desservie par les autobus de la STO.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  La Société de transport de l'Outaouais, c'est la STO.

  Je peux utiliser les autobus de la STO pour me déplacer dans Gatineau.

> **Astuce**
> Écrivez l'expression complète avant d'utiliser l'abréviation.

2.2. L’aspect linguistique – Les phrases

Lisibilité	Langage simplifié
Préférer des phrases courtes (1, 2, 3, 17, 30, 33, 34, 35, 38, 46) 20 à 25 mots (texte pour un public spécialisé) (35) 15 à 25 mots (texte pour le grand public) (3, 28, 35)	Préférer des phrases courtes (5, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 18, 23, 29, 43, 45) 7 à 12 mots (5, 8, 23) 30 à 60 caractères par phrase (10, 13, 14)
Intelligibilité	**Langage simplifié**
Utiliser des phrases simples (2, 3, 16, 17, 19, 20, 22, 24, 28, 32, 35, 38)	Utiliser des phrases simples (6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 29)
Préférer des phrases actives* (2, 3, 16, 20, 24, 30, 35, 38, 46)	Préférer des phrases actives (8, 9, 10, 12, 13, 14, 18, 23, 43)
Préférer des phrases affirmatives* (2, 16, 20, 24, 30, 35, 38)	Préférer des phrases affirmatives (6, 8, 10, 13, 14, 29)
	Mettre les mots d’une phrase sur la même ligne et la même page. Si vous ne pouvez pas, essayez de diviser la phrase après les conjonctions « et, mais », car elles indiquent une pause naturelle (6, 7, 11, 12, 13, 14, 16, 23)

Remarque

Une phrase simple est une phrase qui respecte l’ordre suivant : sujet, verbe et compléments.

Exemple 1 de mise en application

Mathilde, qui a obtenu son diplôme à l’Université du Québec en Outaouais et qui a cinq ans d’expérience dans le domaine, travaille au Pavillon du Parc depuis seulement deux semaines.

- **Bon usage selon les critères d’intelligibilité**

  Mathilde a obtenu son diplôme à l’Université du Québec en Outaouais. Elle possède cinq ans d’expérience en tant qu’intervenante. Elle travaille au Pavillon du Parc depuis deux semaines.

Astuce
Rapprochez le sujet du verbe.
Éliminez les mots inutiles (l'adverbe « seulement »).
Éliminez les propositions relatives. Si ce n'est pas possible, présentez une proposition subordonnée ou relative par phrase.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  Mathilde est une nouvelle intervenante. (5 mots)

  Elle travaille au Pavillon du Parc depuis 2 semaines. (9 mots)

Exemple 2 de mise en application

Le formulaire a été rempli par l'employé pour l'envoyer au Service des finances.

- **Bon usage selon les critères d'intelligibilité**

  L'employé a rempli le formulaire pour l'envoyer au Service des finances.

Astuce
Évitez, si possible, la forme passive. Écrivez la phrase sous une forme active.

Exemple 3 de mise en application

En cas d'incendie, n'utilisez pas les ascenseurs.

- **Bon usage selon les critères d'intelligibilité**

  En cas d'incendie, utilisez les escaliers.

Astuce
Évitez, si possible, la forme négative. Écrivez la phrase sous une forme af firmative.

2.3. L’aspect linguistique – La ponctuation

Lisibilité	Langage simplifié
Employer une ponctuation simple : éviter l’emploi des parenthèses, de l’astérisque, du tiret et les points de suspension (2, 3, 19, 24)	Employer une ponctuation simple : éviter l’emploi de la virgule, du point-virgule, du deux-points, du tiret, des parenthèses et des crochets. (9, 13, 14, 28, 29)

Remarque

Les phrases qui contiennent plusieurs signes de ponctuation ralentissent la lecture.

Exemple 1 de mise en application

Les feux de circulation routière

Chaque couleur des feux indique une action particulière : le feu rouge signifie qu’il faut s’arrêter ; le feu vert, qu’on peut démarrer et l’orange signale le passage du feu vert au feu rouge.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  ### Les feux de circulation routière

  Il y a 3 couleurs de feux de circulation.

  Au feu vert, tu avances.

  Au feu rouge, tu t’arrêtes.

  Le feu jaune t’avertit que le feu rouge arrive.

Exemple 2 de mise en application

Le/la responsable communiquera avec vous dès que possible.

- **Bon usage selon les critères de lisibilité**

  La personne responsable communiquera avec vous dès que possible.

2.4. L’aspect linguistique – Le style et le ton

Intelligibilité	Langage simplifié
Éviter le style impersonnel (3, 4, 16, 17, 20, 35)	Éviter un style impersonnel, symbolique ou métaphorique (6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 23, 29, 44)
Éviter le ton autoritaire, menaçant ou accusateur Préférer un ton courtois (16, 17)	Éviter le ton moralisateur, autoritaire, intimidant Préférer un ton courtois (5, 12, 14)

Remarque

Adressez-vous directement au lecteur. Si vous employez les mots « tu, nous, vous » et l’impératif, le lecteur comprendra mieux ce qu’il doit faire.

Exemple 1 de mise en application

Les personnes qui veulent bénéficier du Programme d’aide doivent se présenter au bureau de madame Fréchette.

- **Bon usage selon les critères d’intelligibilité**

  Si vous désirez bénéficier du Programme d’aide, présentez-vous au bureau de madame Fréchette.

Exemple 2 de mise en application

Une exposition prolongée aux rayons du soleil peut causer le cancer de la peau.

- **Bon usage selon les critères d’intelligibilité**

  Si vous vous exposez aux rayons du soleil pendant longtemps, vous pouvez développer un cancer de la peau.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Conseil santé

Si vous restez longtemps au soleil, vous pouvez avoir un cancer de la peau.

Exemple 3 de mise en application

Envoyez-nous tout de suite les formulaires remplis, sinon vous ne recevrez pas notre subvention.

- **Bon usage selon les critères d'intelligibilité**

Pour recevoir notre subvention, veuillez remplir les formulaires et les envoyer avant le 17 octobre.

> **Astuce**
> Évitez le ton autoritaire. Précisez la date d'échéance.

Exemple 4 de mise en application

Le pique-nique est annulé, car il pleut des cordes.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Puisqu'il pleut très fort, le pique-nique est annulé.

> **Astuce**
> Évitez le style métaphorique.

2.5. L’aspect linguistique – Les nombres

Langage simplifié
Utiliser les chiffres arabes (13, 25)
Utiliser des mots tels que beaucoup, la plupart, la moitié, peu, etc. au lieu de citer des pourcentages (8)
Situer l’événement dans le temps avec des expressions temporelles plutôt qu’avec des années. Par exemple, écrire « il y a longtemps » au lieu de « en 1785 » (6)
Écrire la date en toutes lettres dans certains cas (6)

Exemple 1 de mise en application

En 2007-2008, 70,8 % des éducateurs dans les écoles publiques canadiennes étaient des femmes[4].

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  Dans les écoles au Canada, la plupart des éducateurs sont des femmes.

Exemple 2 de mise en application

Un billet de cinéma coûte dix dollars.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  Un billet de cinéma coûte 10 $.

4 Source : Statistique Canada (http://www.statcan.gc.ca/pub/81-595-m/81-595-m2010083-fra.htm)

3. L’aspect informatif

L’aspect informatif regroupe les éléments portant sur la collecte et la sélection de l’information.

Les éléments suivants font partie de l’aspect informatif :

3.1. La sélection de l’information

3.2. L’explication de l’information

3.3. Le choix des images

3.4. Le choix des symboles

L’aspect informatif est traité avec les critères d’intelligibilité et de langage simplifié.

3.1. L'aspect informatif – La sélection de l'information

Intelligibilité	Langage simplifié
Présenter des renseignements complets, pertinents, exacts et utiles (3, 17, 20, 24)	Présenter des renseignements complets, pertinents, exacts et utiles (10, 43, 47, 45)
Adapter l'information au public cible (2, 3, 17, 20, 24)	Adapter l'information au public cible (8, 13, 14, 23, 29, 43, 45, 48)

Remarque

La sélection de l'information est une étape très importante du processus de rédaction, car il conditionne la livraison du message aux destinataires.

Exemple de mise en application

La maladie d'Alzheimer est une maladie du cerveau humain. Cette maladie entraîne la perte de la mémoire des données stockées dans les hémisphères du cerveau et atteint la moelle épinière. Cette maladie a été découverte par un médecin de nationalité allemande Aloïs Alzheimer. Il décrivit les symptômes de cette maladie le 4 novembre 1906 lors de la 37e Conférence des psychiatres allemands à Tübingen[5].

- **Bon usage selon les critères d'intelligibilité**

  La maladie d'Alzheimer est une maladie du cerveau. Cette maladie entraîne la perte de la mémoire. Cette maladie a été découverte par le médecin allemand Aloïs Alzheimer. Il décrivit les symptômes de cette maladie le 4 novembre 1906 lors de la 37e Conférence des psychiatres allemands à Tübingen.

5 Source : http://www.alzheimer.ca/french/disease/whatisit-intro.htm et http://www.medarus.org/Medecins/MedecinsTextes/alzheimer.html

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Information sur la maladie d'Alzheimer

La maladie d'Alzheimer est une maladie du cerveau.

Cette maladie entraîne la perte de la mémoire.

Elle porte le nom du Docteur Alzheimer qui a découvert cette maladie.

Astuce
Présentez seulement les informations essentielles au public cible.
Les informations sur Aloïs Alzheimer, bien qu'intéressantes, ajoutent des détails qui risquent de faire perdre l'essentiel du message pour les personnes ayant des déficits cognitifs.

3.2. L’aspect informatif – Explication de l’information

Intelligibilité	Langage simplifié
Expliquer les concepts difficiles à l’aide : • d’exemples • de reformulations • de synonymes • de définitions des mots techniques • d’explications (3, 16, 17, 19, 20, 22, 24, 30, 35, 37, 39, 41, 49).	Expliquer l’information par des exemples concrets de la vie quotidienne (6, 8, 10, 11, 12, 13, 16, 29, 43, 44, 48)

Remarque

Adaptez le contenu en fonction de l’âge, du sexe, de la race et du niveau de scolarité du public cible. Si nécessaire, fournissez des explications pour les concepts difficiles.

Vous pouvez aussi utiliser des illustrations pour expliquer un concept difficile. Ce sujet sera abordé dans les pages suivantes.

Bien que des auteurs (16, 17, 19, 22, 30, 35, 37, 41) placent l’explication des concepts sous les critères de lisibilité, nous les plaçons sous les critères d’intelligibilité, puisqu’elle permet de mieux saisir le sens du matériel présenté.

Exemple 1 de mise en application

Les dermatomycoses, par exemple le pied d’athlète, sont des infections cutanées provoquées par des dermatophytes.

- **Bon usage selon les critères d’intelligibilité**

  Le pied d’athlète est une dermatomycose, c’est-à-dire une maladie de la peau causée par des dermatophytes, communément appelés des champignons.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Qu’est-ce que le pied d’athlète ?

Le pied d’athlète est une maladie de la peau.

Elle touche surtout la peau des pieds.

> **Astuce**
> Nous avons omis volontairement la phrase concernant les champignons puisqu’elle pourrait apporter de la confusion chez le lecteur, entre le champignon causant des maladies de peau et le champignon comestible.

Exemple 2 de mise en application

Prendre ce médicament une fois par jour à jeun.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Quand prendre ce médicament ?

Je dois prendre ce médicament le matin avant de manger.

> **Astuce**
> Utilisez des mots concrets pour présenter une consigne ou un concept abstrait.

3.3. L’aspect informatif – Le choix des images

Langage simplifié
Types d’image • Utiliser des images qui transmettent **un seul** message (8, 12, 13) • Illustrer avec des images claires, précises, pertinentes et efficaces (8, 13) • Employer des images de la vie quotidienne et adaptées au public cible (5, 12, 13) Place de l’image (13) Situer les images à gauche du texte Choix de l’image à favoriser (8) • Événements de la vie quotidienne : photos • Questions sensibles telles que la drogue et la sexualité : images • Humour : bandes dessinées Insérer des images positives qui illustrent l’action que le lecteur doit faire (8) S’il y a une séquence, numéroter les images. Par exemple, si vous expliquez comment utiliser un objet (8) Illustrer des parties d’un objet ou d’une personne dans leur contexte global (12) Ajouter une légende aux illustrations (8, 12) Utiliser des signes (flèche, cercle) pour pointer l’endroit important (8) Grossir les objets à taille observable et les placer si possible à l’échelle réelle (8)

Remarque

Évitez d’utiliser les images pour décorer votre document. Elles ont une fonction informative. Elles transmettent un message et éclaircissent un concept difficile. En d’autres mots, elles sont des soutiens visuels pour mieux comprendre le message.

Utilisez une image pour souligner les informations clés, particulièrement auprès des populations qui ont des déficits cognitifs.

Exemple 1 de mise en application

Pédaler fait brûler des calories.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Pourquoi faire du vélo ?

Faire du vélo fait brûler des calories

Astuce
Choisissez une photo plutôt qu'une image.
Placez l'image à gauche.

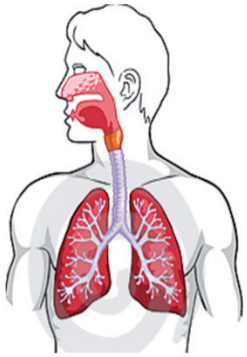
Exemple 2 de mise en application

Les poumons

Les poumons sont importants pour la respiration.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Information sur la santé



Les poumons sont importants pour la respiration.

Les poumons

Astuce

Insérez une légende.

Illustrez les poumons dans le contexte plus global du corps.

Pointez les poumons, car ils sont l'élément important du message.

Exemple 3 de mise en application

Ces aliments ne sont pas bons pour la santé.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Je dois manger ce qui est bon pour ma santé.

Ces aliments sont bons pour ma santé.

Astuce

Illustrez les aliments que le lecteur doit manger plutôt que ceux qu'il doit éviter.

Exemple 4 de mise en application

Les guêpes et les allergies !

Les guêpes sont des insectes. Lorsqu'elles sont adultes, elles peuvent mesurer entre 10 et 25 mm. Elles peuvent cependant être dangereuses pour les personnes qui sont allergiques aux piqûres de guêpe.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Petites, mais dangereuses !

Les guêpes sont petites.

Pour les personnes allergiques aux piqûres de guêpe, les guêpes sont dangereuses.

Astuce
Présentez les objets à une taille observable.
Placez-les aussi à l'échelle réelle.

3.4. L’aspect informatif – Le choix des symboles

Langage simplifié
Utiliser les symboles connus par le public cible (6, 13).
Placer les symboles au-dessus des mots ou à gauche du texte (13).

Remarque

Les symboles ont une fonction informative. Ils servent à transmettre un message.

Exemple de mise en application

Dans le cas d’un message à transmettre au grand public :

Il est interdit de fumer à l’intérieur de l’hôpital.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

4. L’aspect structurel

L’aspect structurel regroupe tous les éléments qui permettent d’organiser le contenu de l’information afin que le texte soit cohérent. Un texte est cohérent quand les phrases s’enchaînent bien et qu’elles présentent entre elles des rapports logiques.

Les éléments suivants font partie de l’aspect structurel :

4.1. Le plan

4.2. Les titres

4.3. La structure de l’information

4.4. Les autres aides à l’organisation

Si vous organisez correctement et logiquement votre information, le lecteur comprendra mieux le message que vous avez à lui transmettre.

L’aspect structurel est traité principalement avec les critères d’intelligibilité et de langage simplifié.

4.1. L’aspect structurel – Le plan

Intelligibilité	Langage simplifié
Rédiger une introduction (22, 39) Rédiger des énoncés de récapitulation et d'anticipation (39)	
Rédiger un résumé du document (16, 39) Présenter un glossaire des termes difficiles (24)	Rédiger un résumé (13, 14)

Remarque

Les auteurs 4 et 22 classent les éléments relatifs au plan sous les critères de lisibilité. Nous les classons sous les critères d’intelligibilité puisqu’ils favorisent la compréhension du matériel rédigé.

Les éléments présentés ci-dessus sont valides pour la rédaction de longs documents (plus de cinq pages), par exemple un rapport, un mémoire, une publication. C’est pourquoi nous ne présentons pas d’exemple.

4.2. L'aspect structurel – Les titres

Intelligibilité	Langage simplifié
Structurer le texte avec des titres (titres, sous-titres et autres divisions) (3, 4, 16, 21, 22, 24, 30, 34, 35, 37, 38, 49)	Structurer le texte avec des titres (titres, sous-titres et autres divisions) (4, 5, 8, 9, 10, 13, 14, 18, 23, 29, 48, 50)
Utiliser des titres explicites (16, 20, 24)	Utiliser des titres efficaces, pertinents, explicites et uniformes (9, 10, 13, 14, 18, 29, 50)

Remarque

Les titres servent à organiser le texte et à guider le lecteur vers l'information qui l'intéresse. C'est pourquoi ils doivent résumer clairement le contenu des paragraphes. Vous pouvez utiliser des titres sous forme de question pour attirer l'attention du lecteur. Des auteurs (4, 16, 21, 22, 24, 30, 34, 35, 37, 38) présentent les critères liés aux titres sous la lisibilité. Nous les classons sous l'intelligibilité.

Exemple de mise en application

La mammographie

La mammographie a pour but de déceler au plus tôt des anomalies avant même qu'elles n'aient provoqué des symptômes cliniques. Elle peut permettre, ainsi, de détecter des cancers bien avant qu'ils ne soient palpables[6].

- **Bon usage selon les critères d'intelligibilité**

  Pourquoi passer une mammographie ?

6 Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Mammographie

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

Pourquoi passer une mammographie ?

Tu dois passer une mammographie pour savoir si tu as le cancer du sein.

Astuce
Le titre doit correspondre au contenu essentiel du message.

4.3. L’aspect structurel – La structure de l’information

Intelligibilité	Langage simplifié
Développer une idée par paragraphe (2, 3, 21)	Développer une idée par paragraphe (5, 8, 12, 13, 23, 45)
Présenter une idée par phrase (2, 17, 19, 30)	Présenter une idée par phrase (16)
Présenter les idées dans un ordre facile à comprendre : • chronologiquement ; • du général au particulier ; • du plus important au moins important ; • du connu au moins connu ; • en ordre chronologique afin d’éviter les retours en arrière (3, 22, 39)	Présenter les idées dans un ordre facile à comprendre (8, 13, 14, 29)
Présenter un message par page ou sur deux pages côte à côte et éviter les retours en arrière. Si le lecteur tourne la page au milieu du message, il risque d’oublier la première partie du message (4, 22)	Présenter un message par page ou sur deux pages côte à côte (8)
Lier les mots, les phrases et les paragraphes à l’aide de marqueurs de relation (1, 2, 3, 16, 17, 22, 30, 39)	Lier les mots, les phrases et les paragraphes à l’aide de marqueurs de relation (6, 11, 14, 29)
Éviter les ambiguïtés (1, 2, 16)	

Remarque

Chaque paragraphe doit développer une seule idée afin que le lecteur saisisse bien votre message. De plus, si vous présentez un message à la fois, vos paragraphes seront courts et rendront la lecture agréable.

Les mots ou expressions suivants « parce que, donc, c’est-à-dire » sont des marqueurs de relation. Ces marqueurs de relation expriment un lien logique, par exemple la cause, la conséquence ou l’explication.

Quelques auteurs (1, 2, 4, 17, 19, 21, 22, 30) classent les éléments de la structure de l’information sous les critères de lisibilité. Nous les classons sous les critères d’intelligibilité puisqu’ils soutiennent l’accès au sens du texte.

Exemple 1 de mise en application

Consultez votre dentiste si vous avez des douleurs aux dents.

- **Bon usage selon les critères d'intelligibilité**

  Si vous avez des douleurs aux dents, consultez votre dentiste.

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  Si j'ai mal aux dents, je vais voir mon dentiste.

> **Astuce**
> Présentez les idées chronologiquement.
> Placez les phrases commençant avec « si » en début de phrase.

Exemple 2 de mise en application

Votre guide de survie

Vous découvrirez à l'intérieur de ce guide, de nombreux conseils pratiques et des suggestions qui vous permettront d'être proactifs et qui vous informeront de la meilleure façon de réagir lorsque survient un sinistre naturel ou une situation d'urgence[7].

- **Bon usage selon les critères de langage simplifié**

  ## Ton guide de survie

  La lecture de ton guide de survie va te permettre d'apprendre :

  - Qu'est-ce qu'une situation d'urgence?
  - Quoi faire si une situation d'urgence arrive?
  - Comment être en sécurité si une situation d'urgence arrive?

7 Source : http://www.gatineau.ca/docs/securite_publique/mesures_urgence/guide_survie.fr-CA.pdf

4.4. L’aspect structurel – Les autres aides à l’organisation

Intelligibilité
Insérer une table des matières (30, 35, 37, 39)
Numéroter les pages (16, 22, 35, 37)
Diviser le texte en sections (16, 22, 35, 37)

Remarque

Les auteurs (16, 22, 30, 35, 37) classent les aides à l’organisation sous les critères de lisibilité. Nous les traitons sous les critères d’intelligibilité.

Les titres, la table des matières, les numéros des pages et la division en sections permettent au lecteur de trouver facilement l’information dont il a besoin. Le lecteur a une vue d’ensemble du contenu disponible et peut saisir la logique du texte présenté.

5. La démarche suggérée de rédaction

Quelques étapes sont suggérées au concepteur afin de rédiger un matériel adapté, pertinent et compréhensible pour les personnes du groupe cible auxquelles il est destiné. Voici ces étapes :

A. Se poser des questions avant la conception du matériel d'information

1. À qui ?
    - Quel est le groupe de personnes à rejoindre, le public cible ?
    - Quels sont les caractéristiques et les besoins de ces personnes ?
2. Quoi ?
    - Quel est l'objectif de l'imprimé ou du matériel à développer ? (expliquer, informer, convaincre…)
    - Quelle est l'information essentielle à transmettre ?
    - Qu'est-ce que le public cible connaît du sujet ?
3. Comment ?
    - De quel type de matériel s'agit-il ? (guide, formulaire…)
    - Quel est le meilleur format et moyen de communication pour partager ce type de matériel avec cette population cible ?

B. Préparer un premier jet du matériel d'information

1. Rechercher l'information pertinente
2. Sélectionner l'information à transmettre
3. Structurer l'information retenue : rédiger un plan
4. Rédiger le texte : mise en mots du plan

C. Réviser et faire valider le document

1. Lire le matériel à quelques reprises et réviser le texte.
2. Vérifier la compréhension du matériel auprès de personnes issues du groupe cible.
3. Consulter des experts, collègues ou conseillers en rédaction.
4. Corriger à la lumière des commentaires.
5. Revalider auprès de la population cible.

Conclusion

Le *Guide de rédaction pour une information accessible* se veut un ouvrage pratique pour soutenir les concepteurs de matériel d'information afin d'augmenter l'accessibilité à l'information pour leur public cible. Les statistiques concernant le nombre de personnes ayant des compétences réduites en littératie tant au Québec que dans le reste du Canada ont amené une recrudescence de consignes, de lois ou de règlements pour augmenter l'accès à l'information. Le *Guide* s'inscrit dans ce mouvement. L'identification et le regroupement des consignes de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié contribue à l'augmentation de l'accessibilité à l'information pour tous.

Le champ de la littératie est en évolution et en ébullition. Plusieurs angles de la littératie sont dorénavant étudiés, que ce soit la littératie en santé, la littératie financière ou encore la littératie en situation de handicap. Cet intérêt vient entre autres des impacts connus des taux réduits en littératie sur les personnes ainsi que sur les communautés dans lesquelles elles évoluent. À titre d'exemple, nommons l'impact économique ainsi que la diminution du processus démocratique puisque les personnes ayant de faibles compétences participent moins aux activités communautaires, font moins de bénévolat et sont moins susceptibles de voter (Statistique Canada et OCDE, 2005). Les différents services ont donc la responsabilité de réduire les barrières informationnelles pour leur population cible.

Les concepteurs ont en mains un outil qui est perfectible. Il ne répond pas à toutes les interrogations. De même, les choix ultimes leur reviennent puisqu'ils doivent trouver leur propre cohérence lors de la rédaction du matériel d'information. Aussi, dans l'avenir, des recherches sur l'accessibilité à l'information pourront résulter en des précisions et même des changements dans les critères.

Le *Guide* est donc un pas vers l'accessibilité à l'information, mais il n'en est pas le dernier.

Bonne conception et bonne rédaction !

Références

Moreau, A. C., Hébert, M., Lafontaine, L., Leclerc, M. et Pharand, J. (2007). *ÉRLI en bref*. Équipe de Recherche en Littératie et Inclusion - ÉRLI. Université du Québec en Outaouais.

Groupe Rédiger (2006). *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public*. Québec : Publications du Québec.

Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S.L. (2011 - soumis). Démarche pour soutenir l'accessibilité universelle à l'information *Revue francophone de la déficience intellectuelle*.

Statistique Canada et l'Organisation de coopération et de développement économiques. (2005). *Apprentissage et réussite : Premiers résultats de l'enquête sur la littératie et les compétences des adultes*.
Consulté le 15 janvier 2008 de http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/Collection/Statcan/89-603-X/89-603-XIF.html

Trudeau, S. (2003). *Les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple : entre lisibilité et intelligibilité.*
Consulté le 10 octobre 2009 de http://archimede.bibl.ulaval.ca/archimede/files/f977ead6-c50c-4f7c-83f6-1ef501ba9739/21317.html

Appendice A – Références documentaires

1) Labasse, B. (1999b). La lisibilité rédactionnelle : fondements et perspectives. *Communication et langages* (121), 86-103.
2) Trudeau, S. (2003). *Les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple : entre lisibilité et intelligibilité*. Accessible au www.theses.ulaval.ca/cocoon/meta/2003/21317.xml
3) Bureau de la traduction (2007). *Communication claire et efficace - Outil de référence rapide*. Ottawa : Les Éditions et Services de dépôt.
4) Hôpital général juif. (2008). *Comment concevoir des documents d'enseignements écrits efficaces pour les patients*. Accessible au www.jgh.ca/uploads/Library/HandbookFrJan20.pdf
5) Lane, P., Mercedes Blanco, L. F., & Holly Smith, M. (2005). *The Health Literacy Style Manual*. Columbia SC : Covering Kids & Families National Program Office, Southern Institute on Children and Families. Accessible au www.thesoutherninstitute.org/docs/publications/CKF%20Health%20Literacy%20Style%20Manual%2010-2005.pdf
6) Freyhoff, G., Hess, G., Kerr, L., Menzel, E., Tronbacke, B., et Van der Veken, K. (1998). *Le Savoir-Simplifier. Directives européennes pour la production d'Information en langage clair à l'usage des Personnes Handicapées Mentales à l'intention des auteurs, éditeurs, spécialistes de la communication, traducteurs et autres personnes intéressées*. La Haye (Pays-Bas) : ILSMH Association Européenne.
7) North Carolina Office on Disability and Health et Woodward Communications (2002). *Removing Barriers.Tips and Strategies to Promote Accessible Communication*. Accessible au www.fpg.unc.edu/~ncodh/pdfs/rbtipsandstrategies.pdf
8) Centers for Disease Control and Prevention. (1999). *Scientific and technical information - SIMPLY PUT*. Atlanta : Centers for Disease Control and Prevention.
9) Option consommateurs, & Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (2002). *Écrivez clairement et simplement : pour être lu et compris - Un guide pour les rédacteurs en entreprise*. Ottawa : Option consommateurs et la Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français. Accessible au www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/alpha_oc0211.pdf
10) Office of Investor Education and Assistance (1998). *A Plain English Handbook - How to create clear SEC disclosure documents*. Washington : U.S. Securities and Exchange Commission. Accessible au www.sec.gov/pdf/handbook.pdf
11) Tronbacke, B. I. (1999). *Directives pour les documents faciles-à-lire*. La Haye (Pays-Bas) : IFLA Section de Bibliothèques au Service des Personnes Handicapées, Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et des Bibliothèques.
12) The Ohio State University College of Medicine. *Guidelines for Selecting and Writing Easy-To-Read Materials*. Accessible au http://www.medicine.osu.edu/sitetool/sites/pdfs/ahecpublic/Writing_in_PL_module.pdf

13) Norah Fry Research Centre. (2004). *Information for all*. Consulté le 10 mars 2010, www.easyinfo.org.uk

14) Ruel, J. et Leclair Arvisais, L. (2009). *Recommandations pour favoriser la compréhension de l'information destinée aux personnes ayant des compétences réduites en littératie*. Pavillon du Parc.

15) Inclusion Europe. *Le logo européen Facile-à-lire*. Accessible au www.inclusion-europe.org/Justice/FR/FR_ETR_logo.pdf

16) Gélinas-Chebat, C., Préfontaine, C., Lecavalier, J., et Chebat, J.-C. (1993). Lisibilité - Intelligibilité de documents d'information. *Cahier de recherche* (3), 19-35.

17) Groupe Rédiger (2003). *Simplification des lettres de l'administration adressées au grand public : rapport de recommandations*. Québéc : Université Laval.

18) Duval, J., et North Halton Literacy Guild (1999). *Plain Speaking*. Georgetown, On.: North Halton Literacy Guild.

19) Groupe Rédiger (2005). *Simplification des courriers électroniques de l'administration adressés au grand public : rapport de recommandations*. Québec : Université Laval.

20) Groupe Rédiger (2006). *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public*. Québec : Publications du Québec.

21) Sous-comité franco-québécois sur la qualité du français dans l'administration publique (2006). *Accroître la lisibilité du texte. Rédiger... simplement - Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité* ; (pp. 5). Québec : Gouvernement du Québec.

22) Beaudet, C. (2005). *L'efficacité, la lisibilité et l'intelligibilité des textes. Stratégies d'argumentations et impact social : le cas des textes utilitaires*. Québec : Nota Bene.

23) Ridpath JR, Greene SM, & Wiese CJ. (2007). *PRISM Readability Toolkit*. (3rd ed.). Seattle : Group Health Research Institute. Accessible au www.grouphealthresearch.org/capabilities/readability/ghchs_readability_toolkit.pdf

24) Groupe Rédiger (2002). *Simplification de la langue administrative : les formulaires imprimés et électroniques, les fiches du répertoire des programmes et services*. Québec : Université Laval.

25) Center for Universal Design. (2008). *Environments and Products for All People*. Consulté le 10 mars 2010, http://www.ncsu.edu/www/ncsu/design/sod5/cud/

26) Ministère de la Santé et des Services sociaux (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. Accessible au msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/publication.nsf/4b1768b3f849519c852568fd0061480d/a41c026e682086d385257245005667ea?OpenDocument

27) Communication Canada (2003). *Pour des communications réussies : L'alphabétisme et vous*. Ottawa : Communication Canada.

28) Gouvernement du Québec. (2010). *Neuf astuces pour rendre ses communications écrites plus accessibles et efficaces*. Accessible au www.espacecom.qc.ca/contenus/dossier/liste/Litteratie-en-sante/9-astuces-pour-rendre-ses-communications-ecrites-p.aspx

29) Savard, C. (2003). *Pour qu'on vous lise… tout simplement - Techniques de rédaction en langue claire et simple*. Québec : Gouvernement du Québec. Accessible au www.forumdc.gouv.qc.ca/docs/Doc.%20de%20reference/MRQvous_lise.pdf

30) Faniel, A. (2006). *LISIBILITÉ - 10 règles d'or pour des textes plus lisibles*. Namur (Belgique) : Commissariat wallon E-Administration et Simplification.
31) Organisation mondiale de la Santé (2007). *Feuille de route des dispositifs fondamentaux des villes-amies des aînés*. Genève : Organisation mondiale de la Santé.
32) Beaudet, C. (2001). Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes : un état de la question et une proposition pédagogique. *Recherches en rédaction professionnelle*, 1 (1).
33) Labasse, B. (1999a). La lisibilité. In M. Combier & Y. Pesez (Eds.), *La chose imprimée* (pp. 276-277). Paris : Retz.
34) Préfontaine, C., & Lecavalier, J. (1996). Analyse de l'intelligibilité de textes prescriptifs. *Revue québécoise de linguistique*, 25 (1), 99-143. Accessible au www.erudit.org/revue/rql/1996/v25/n1/603128ar.pdf
35) Fernbach, N. (1990). *La lisibilité dans la rédaction juridique au Québec*. Toronto : Centre canadien de la documentation juridique.
36) Racle, G. (1988). La lisibilité : quelques aperçus neuropsychologiques. *Communication et langages* (76), 20-41.
37) Association des banquiers canadiens (2000). *Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires*. Accessible au www.cba.ca/contents/files/misc/vol_20040929_plainlanguagemortgagedocument_fr.pdf
38) Materne, R., Jacobs, J.-C., Weynants, J.-P., et Faniel, A. (2006). Lisibilité du formulaire. *FORMULAIRES - Guide pour les concevoir et les évaluer* (pp. 11-16). Namur (Belgique) : Commissariat wallon E-Administration et Simplification.
39) Parent, R. (2007). Ecrire et dire pour être compris. *Journal du Barreau*, 39 (10), 19.
40) Sorin, N. (1996). De la lisibilité linguistique à une lisibilité sémiotique. *Revue québécoise de linguistique*, 25 (1), 61-97. Accessible au www.erudit.org/revue/rql/1996/v25/n1/603127ar.pdf
41) Parent, R. (2007). Ecrire et dire pour être compris. *Journal du Barreau*, 39 (10), 19.
42) Poncelas, A., & Murphy, G. (2007). Accessible information for people with intellectual disabilities : do symbols really help ? *Journal of Applied Research in Intelectual Disabilities*, 20, 466-474.
43) Bureau de la traduction. (1996). *Le guide du rédacteur* (2e ed.). Ottawa : ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
44) Collette, K. (2008). Qualité de la relation entre administration et usagers : la part informationnelle de l'asymétrie. Interprétations d'usagers et approche macrodiscursive de la marge rédactionnelle. *Technostyle*, 22 (1), 19-38.
45) Freeman, A. (2008). Speaking plain language. *FastFacts*, 1 (2), 1-2.
46) Labasse, B. (1999c). Perception et compréhension de l'écrit. In M. Combier & Y. Pesez (Eds.), *La chose imprimée* (pp. 458-462). Paris : Retz.
47) Codling, M., et Macdonald, N. (2008). User-friendly information : does it convey what it intends ? *Learning Disability Practice*, 11 (1), 12-17.

48) Pfizer. (2004). *Pfizer Principles for Clear Health Communication*. (2e ed.). USA. Accessible au www.pfizerhealthliteracy.com/pdf/PfizerPrinciples.pdf

49) Préfontaine, C., et Lecavalier, J. (1996). *Analyse de l'intelligibilité de textes prescriptifs. Revue québécoise de linguistique*, 25 (1), 99-143. Accessible au www.erudit.org/revue/rql/1996/v25/n1/603128ar.pdf

50) Evetts, J., et Gauthier, M. (2005). *Literacy Task Assessment Guide*. Calgary: National Literacy Secretariat.

Appendice B – Glossaire

A

Acronyme : Mot composé des lettres initiales de plusieurs mots et qui se prononce comme un mot ordinaire. Par exemple, le mot *TED* (trouble envahissant du développement) est un acronyme. (Voir *sigle*)

Alignement : Disposition des lignes d'un texte. Un texte peut être centré, justifié, aligné à gauche ou à droite.

E

Espacement : Espace blanc situé entre les lettres, les mots et les lignes d'un texte. L'interlignage est l'espacement des lignes et l'interlettrage est l'espacement des caractères. Le mot « espace » est masculin lorsqu'il s'agit d'espace entre les lettres et les mots d'une même ligne. Il est féminin quand il s'agit de l'espace entre les lignes ou entre un titre et la ligne suivante.

M

Marge : Espace blanc situé entre le bord de la feuille et le texte qui y est imprimé (Source : GDT[1]). Les marges supérieures, inférieures et latérales se situent respectivement au-dessus, en dessous et sur le côté du texte.

Monosémique : Se dit d'un mot qui n'a qu'un seul sens. Par exemple, le mot *hépatite* est monosémique, car il désigne uniquement une maladie. Par contre, le mot *mine* n'est pas monosémique, car il peut désigner l'aspect ou l'apparence d'une personne, la tige de graphite d'un crayon, un terrain dont on extrait des minéraux ou un engin explosif (mine antipersonnel).

P

Phrase active : Phrase dans laquelle le sujet fait l'action. Par exemple, *l'étudiant ouvre la porte* est une phrase active. *La porte est ouverte par l'étudiant* est une phrase passive.

Phrase affirmative : Phrase qui exprime une affirmation. Par exemple, *l'étudiant joue au soccer* est une phrase affirmative. *L'étudiant ne joue pas au soccer* est une phrase négative.

1 GDT : Grand dictionnaire terminologique, http://granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index800_1.asp

Police : Format que prennent les caractères (lettres, chiffres, symboles) dans un texte.

Police avec empattement : Police dont les caractères comportent un trait généralement horizontal au pied, à la tête du jambage, par exemple, Times New Roman. (Source : GDT).

Police sans empattement : Police dont les caractères n'ont aucun trait horizontal ou vertical au pied, à la tête du jambage, par exemple, Arial. (Source : GDT).

S

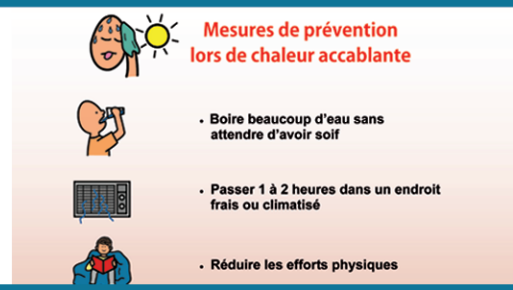
Sigle : Mot composé des lettres initiales de plusieurs mots et qui est prononcé avec les noms des lettres. Par exemple, *ADN* (acide désoxyribonucléique) est un sigle, car on prononce chaque lettre. (Voir *acronyme*).

NOTES

NOTES

NOTES

rédaction pour une information accessible Guide de rédactio
n pour une information accessible Guide de rédaction pour u
ation accessible Guide de rédaction pour une information acc
Guide de rédaction pour une information accessible Guide d



PAVILLON DU PARC

Université du Québec en Outaouais

ERL

Ville de Gatineau

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-921839-22-8
ISBN : 978-2-921839-23-5 (PDF)

© Pavillon du Parc, Gatineau. Septembre 2011