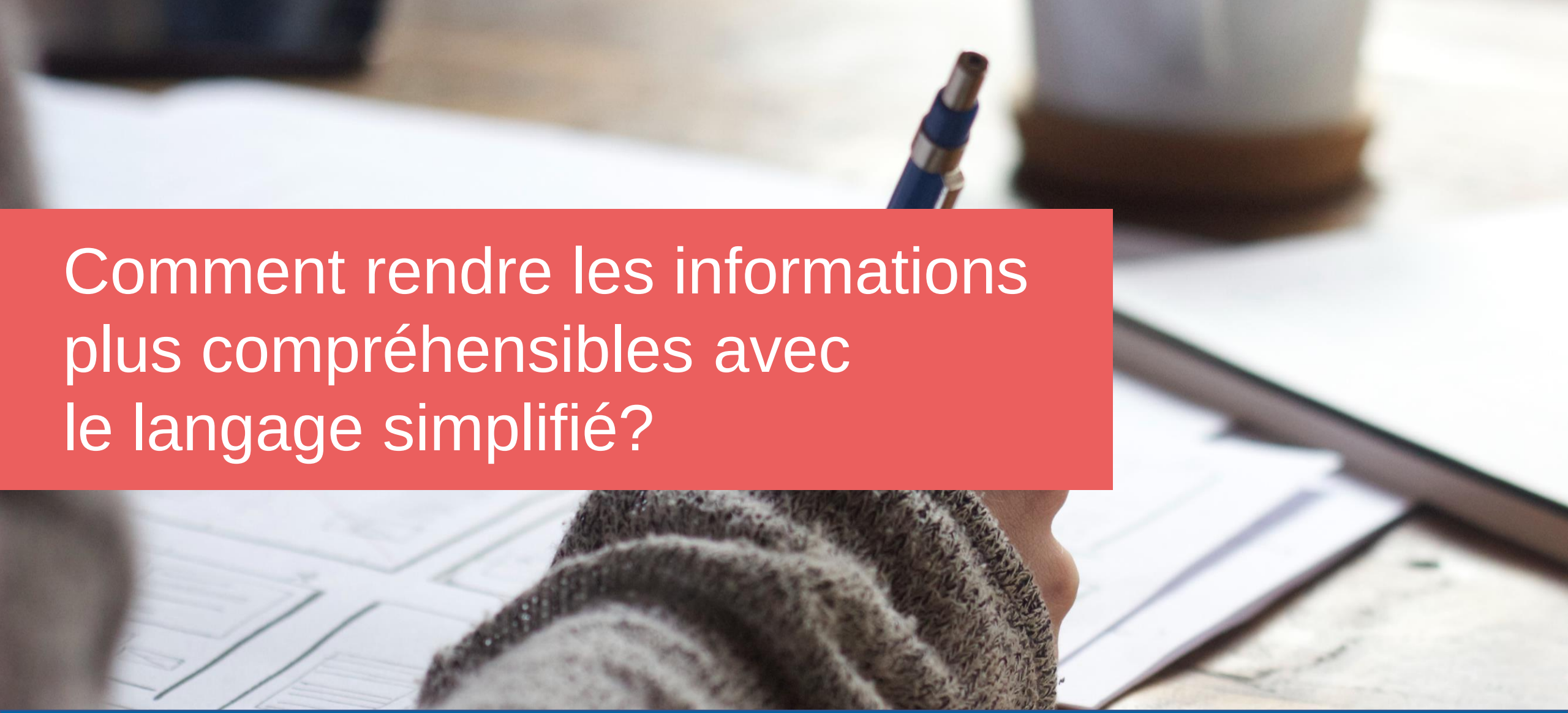


# Comment rendre les informations plus compréhensibles avec le langage simplifié?

Association Lire et Ecrire

Questions de Migration - Atelier
08.04.2025 - Morges

# Vos intervenantes

**Sarah Soleymani et Véronique Stalder**

- Codirectrices de la Section Vaud, responsables des régions La Côte et Nord Vaudois
- Simplificatrices

# L’Association Lire et Ecrire

- ✓ S’engage depuis 1988 pour rendre l’écrit accessible à tout le monde
- ✓ Promeut l’acquisition et le maintien des compétences de base
- ✓ Organise des cours pour les personnes en difficulté avec l’écrit
- ✓ Encourage la rédaction en langage simplifié

# Objectifs de cet atelier

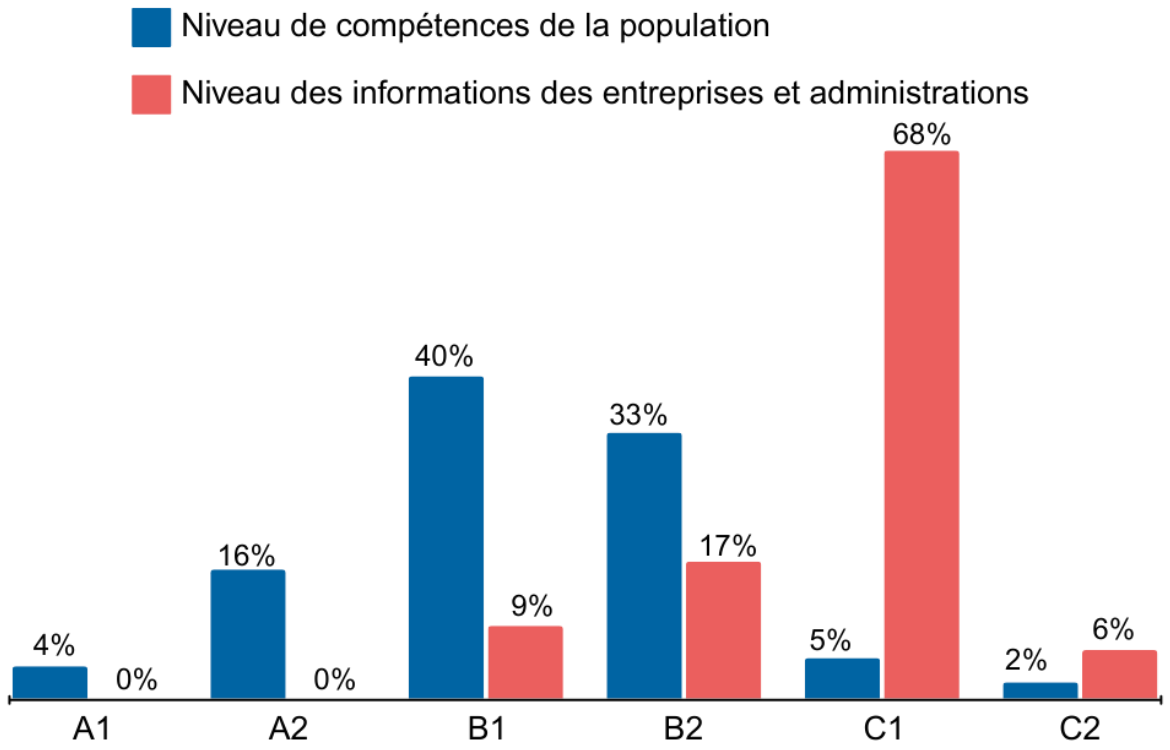
- ✓ Découvrir le langage simplifié:
  - pourquoi ?
  - pour qui ?
  - comment ?
- ✓ Vous initier à rédiger plus simplement

# Pourquoi simplifier?

Les informations administratives sont souvent:

- ✓ difficiles d’accès
- ✓ difficiles à comprendre

# Un décalage révélateur




Source: R. Beekveldt, Spass am Lesen Verlag und «Level One Studie», Uni Hamburg, 2011

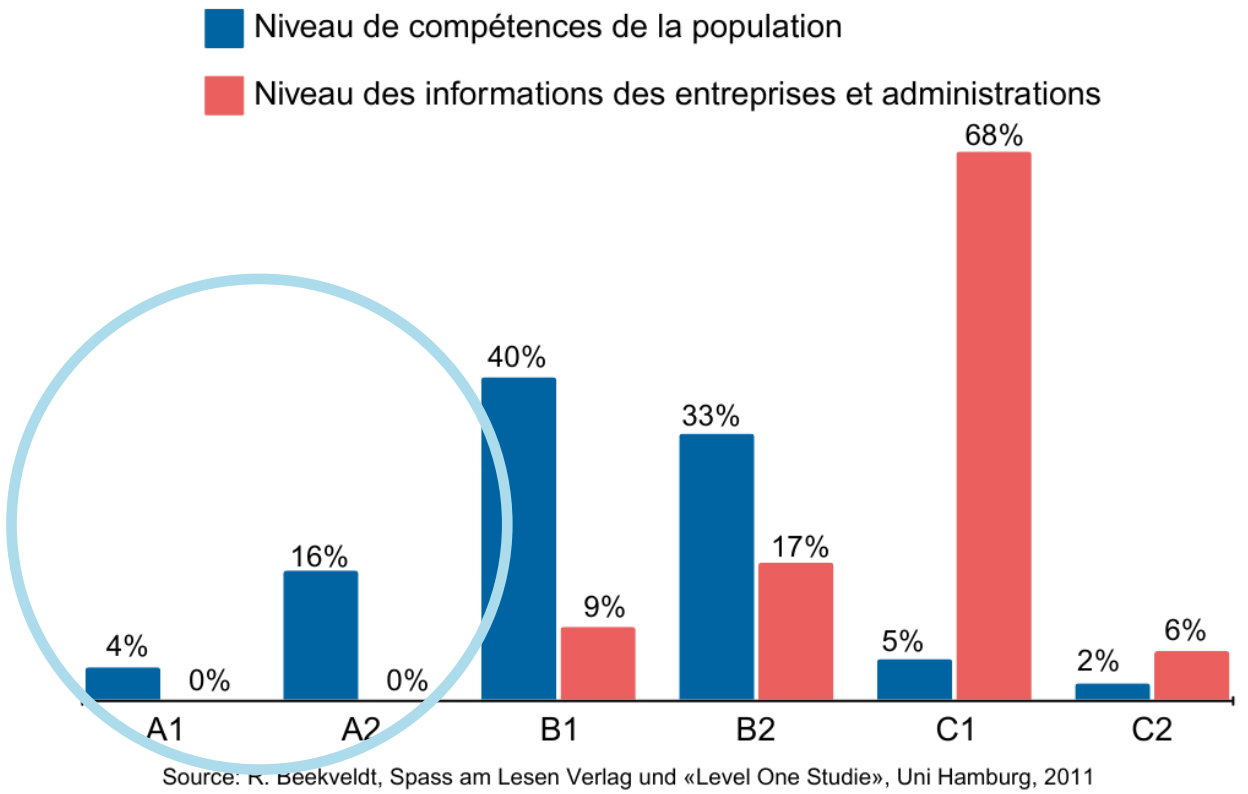
# Simplifier pour qui?

- Personnes en situation de handicap
- Personnes avec des troubles cognitifs
- Personnes âgées
- Personnes dont le français n’est pas la langue maternelle
- Personnes en situation d’illettrisme
- Moi! Tout le monde…

# Deux approches du langage simplifié

- Le FALC

= 16-20% de la population

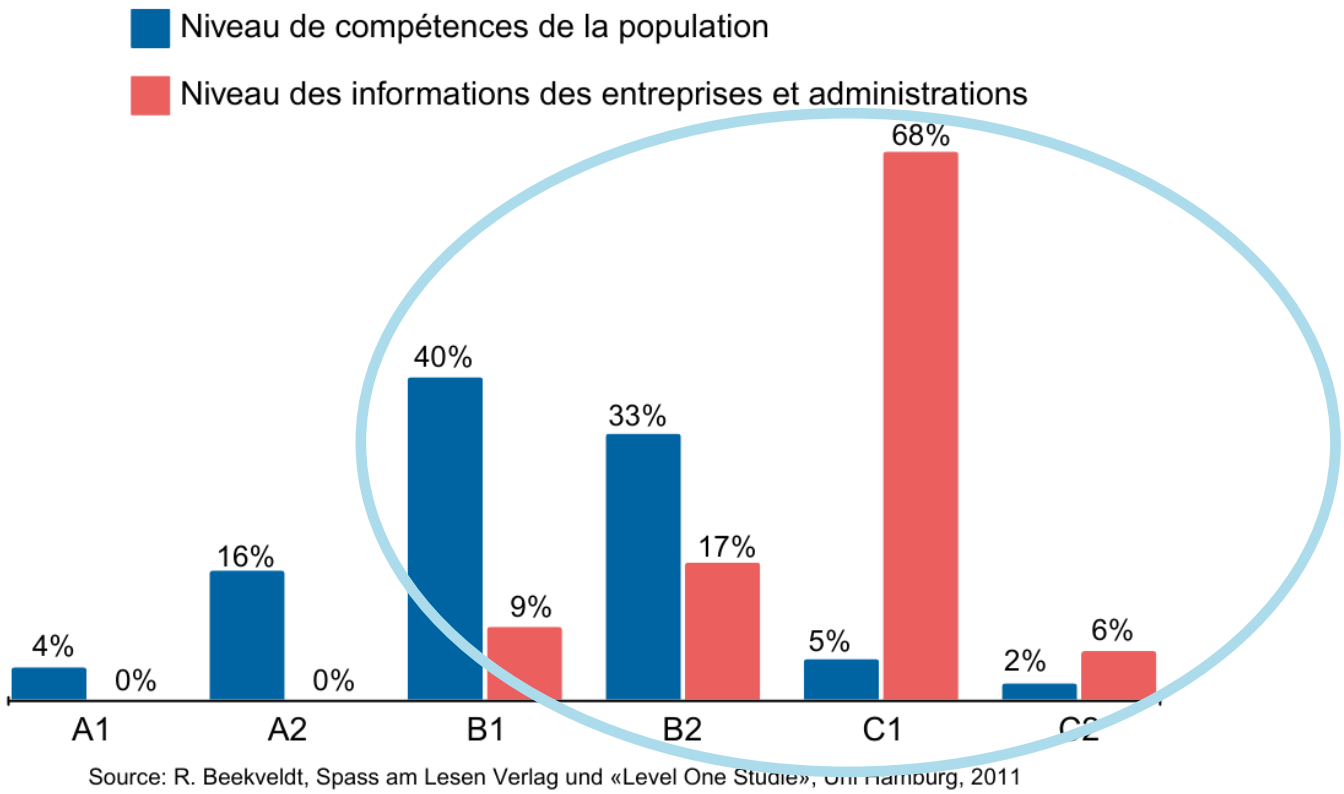



Source: R. Beekveldt, Spass am Lesen Verlag und «Level One Studie», Uni Hamburg, 2011

# Deux approches du langage simplifié

- Le langage clair

= 80% de la population



# Les principales différences

| FALC | Langage clair |
|---|---|
| Référentiel européen, logo officiel | Norme ISO, pas de logo officiel |
| Implication du public-cible et révision obligatoire pour l'apposition du logo officiel | Se mettre à la place des destinataires<br>Pas de validation du public-cible |
| Réduction et explications: informations essentielles seulement | Simplification du langage sans perdre la substance du message |
| Adaptation de la mise en forme et du visuel: utilisation d'images et de pictogrammes pour accompagner, expliquer le texte | Garde la construction générale du texte et l'identité visuelle |
| Rédaction avec retours à la ligne fréquents | Rédaction en continu |
| Texte complémentaire au texte d'origine | Se substitue au texte d'origine |

# Les objectifs du langage simplifié

- Trouver l'information
- Comprendre l'information
- Utiliser l'information

Focus sur la capacité du lectorat à **bien utiliser l'information** pour pouvoir passer à l'**action**

# La posture du langage simplifié

Le rédacteur doit changer de point de vue
et se mettre à la place des destinataires.

« Si vous ne pouvez pas expliquer quelque chose simplement, c'est que vous ne le comprenez pas vous-même. »

Albert Einstein

# Les avantages du langage simplifié

- ✓ Vous créez un lien de proximité et de confiance avec votre public
- ✓ Vous faites mieux passer vos messages
- ✓ Vous valorisez votre métier et l'image de votre institution
- ✓ Vous économisez du temps, le vôtre et celui de votre public
- ✓ Vous respectez les droits de chaque personne
- ✓ Vous permettez aux personnes de mieux respecter leurs devoirs

# Les grands principes du langage simplifié

1. Un tri des informations
2. Des mots simples et des phrases courtes
3. Une police d’écriture facile à lire
4. Une mise en page aérée avec du contraste
5. Des illustrations explicites
6. Une révision du texte

# Le tri des informations

- Allez à l’essentiel: quel est le message principal?
- Formulez une idée par phrase/paragraphe
- Donnez une information concrète et explicite
- Précisez ce que le public doit faire

> Adressez-vous directement au public: vous, tu, je
> Structurez l'information

# Des mots simples

Des mots courts, de tous les jours et connus à l'oral

- ✓ Évitez le jargon
- ✓ Évitez les synonymes
- ✓ Évitez les acronymes
- ✓ Écrivez les nombres en chiffres

# Exemple de mots simples

- ✓ école
- ✗ établissement de formation

- ✓ maladie
- ✗ pathologie

- ✓ rendez-vous
- ✗ consultation

- ✓ important
- ✗ substantiel

# Des phrases courtes

- 15 à 20 mots pour les textes grand public
- 5 à 15 mots pour les personnes en difficulté avec l'écrit
- Faire des phrases simples: **sujet – verbe – objet**
- Aller à l’essentiel et évitez les mots inutiles
- Forme positive
- Forme active
- Évitez les phrases subordonnées
- Évitez la nominalisation

# Exemples de phrases

✗ Votre rendez-vous a été fixé au…
✓ Vous avez rendez-vous le…

✗ Il faut que vous veniez impérativement à 14h30.
✓ Vous devez venir à 14 heures 30.

✗ Le traitement de votre demande est en cours.
✓ Nous traitons votre demande.

✗ Vous devez prendre une décision.
✓ Vous devez décider.

# Une police d’écriture facile à lire

Préférez une police sans empattement,
dite police bâton ou sans serif

✓ Tahoma, Verdana, Luciole, Inclusive sans

⚠ Arial, Helvetica, Calibri

✗ Garamond, Times New Roman, Georgia, Century

# Une mise en page aérée et structurée

Typographie claire:

- Lisible (couleurs et contrastes)
- Grande: taille 11-12 minimum, 14 en FALC

Mettre en évidence avec **le gras**

Texte aligné à gauche

Mise en page aérée:

- Interlignes (minimum 1.2)
- Paragraphes

# Des illustrations simples et explicites

✗

✓

# Des illustrations simples et explicites

- Pictogrammes standards

# Des illustrations explicites

- Les pictogrammes sont des symboles avec une fonction informative
- Utiliser les symboles connus du grand public

# Une révision du texte par étapes

- Auto-révision à l'aide d'outils
- Révision par une autre personne experte
- Révision par un groupe de personnes ayant le profil du public-cible

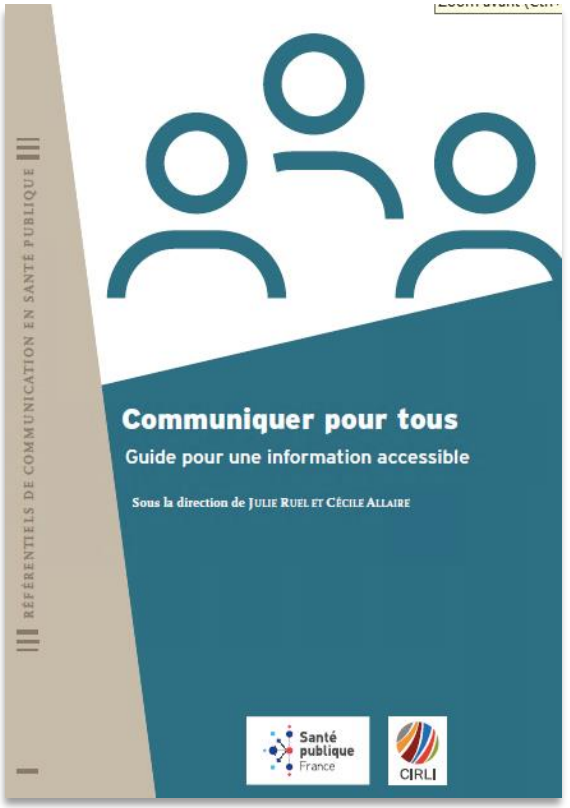
# Les outils pour aller plus loin

- Communiquer pour tous: Guide pour une information accessible

  Lien
- L'information pour tous : Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre

  Lien
- Guide des bonnes pratiques pour des documents administratifs clairs. Réfléchir – Rédiger – Réviser

  Lien



# Analyse d’un document

Extrait de la brochure:

**L’essentiel sur les droits des patients**

Services de la santé publique des cantons de Berne, Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Tessin, Valais et Vaud

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## LE DROIT À L’INFORMATION

**Le patient a le droit d’être informé de manière claire et appropriée sur son état de santé, sur les examens et traitements envisageables, sur les conséquences et les risques éventuels qu’ils impliquent, sur le pronostic et sur les aspects financiers du traitement. Au moment de son admission dans un établissement de soins, le patient reçoit, en principe, une information écrite sur ses droits et ses devoirs et sur les conditions de son séjour.**

### EN PRATIQUE

Le professionnel de la santé doit renseigner le patient spontanément. Il doit lui communiquer de manière objective et complète toutes les informations nécessaires pour que celui-ci puisse consentir au traitement en toute connaissance de cause. Le patient a le droit de poser des questions, de demander des explications et d’indiquer, le cas échéant, qu’il n’a pas compris l’information.

Le droit à l’information peut cependant être limité dans les deux cas suivants :

– Le patient renonce de manière claire à être informé, par exemple parce qu’il ne souhaite pas savoir s’il a ou non une maladie incurable ; cette renonciation n’est pas, dans ce cas, assimilable à une renonciation aux soins.

– En cas d’urgence, l’information peut être remise à plus tard.

# Texte d’origine

LE DROIT À L’INFORMATION

Le patient a le droit d’être informé de manière claire et appropriée sur son état de santé, sur les examens et traitements envisageables, sur les conséquences et les risques éventuels qu’ils impliquent, sur le pronostic et sur les aspects financiers du traitement.

EN PRATIQUE

Le professionnel de la santé doit renseigner le patient spontanément. Il doit lui communiquer de manière objective et complète toutes les informations nécessaires pour que celui-ci puisse consentir au traitement en toute connaissance de cause. Le patient a le droit de poser des questions, de demander des explications et d’indiquer, le cas échéant, qu’il n’a pas compris l’information.

Le droit à l’information peut cependant être limité dans les deux cas suivants :

- Le patient renonce de manière claire à être informé, par exemple parce qu’il ne souhaite pas savoir s’il a ou non une maladie incurable ; ce qui, bien entendu, ne signifie pas qu'il renonce aux soins.
- En cas d’urgence, l’information peut être remise à plus tard.

# Regardons ensemble

LE DROIT À L'INFORMATION

**Le patient** a le droit d'être informé ~~de manière claire et appropriée~~ sur son état de santé, sur les examens et traitements envisageables, sur les conséquences et les risques ~~éventuels~~ qu'ils impliquent, sur le pronostic et sur les aspects financiers du traitement.

EN PRATIQUE

**Le professionnel de la santé** doit renseigner **le patient** ~~spontanément~~. Il doit lui communiquer ~~de manière objective et complète~~ toutes les informations ~~nécessaires~~ pour que celui-ci puisse consentir au traitement ~~en toute connaissance de cause~~. **Le patient** a le droit de poser des questions, de demander des explications et d'indiquer, le cas échéant, qu'il n'a pas compris l'information.

Le droit à l'information peut ~~cependant~~ être limité dans les deux cas suivants :

- **Le patient** renonce ~~de manière claire~~ à être informé, par exemple parce qu'il ne souhaite pas savoir s'il a ou non une maladie incurable; ce qui, ~~bien entendu~~, ne signifie pas qu'il renonce aux soins.

- En cas d'urgence, l'information peut être remise à plus tard.

# Une proposition en langage clair

## Quels sont vos droits?

Vous avez le droit de recevoir des informations sur votre état santé. Vous avez le droit de connaître les examens à passer, les traitements possibles et leurs risques. Vous avez aussi le droit de connaître vos chances de guérir et le prix de votre traitement.

Le personnel médical et soignant doit respecter vos droits. Il doit vous donner des informations claires et utiles pour vous aider à décider. Quand vous ne comprenez pas quelque chose, vous avez le droit de le dire. Vous avez le droit de poser des questions et de demander des explications.

## Quand vos droits sont-ils limités?

- Quand vous renoncez à recevoir des informations sur votre état de santé, sans renoncer à vos soins.
- Quand votre vie est en danger immédiat. Dans cette situation, vous recevrez l'information plus tard.

# Une proposition en FALC

## Le droit à l'information, c'est quoi?

Vous êtes malade?
Vous êtes à l'hôpital?
Vous avez des droits.

Par exemple,
vous avez le droit de connaitre:

- votre état de santé
- les examens à faire
- les traitements possibles
- vos chances d'aller mieux
- le prix des traitements

Le personnel médical et soignant
doit donner ces informations.

C'est pour vous aider
à choisir et à décider.

Vous avez le droit de poser des questions.

Vous avez le droit de dire:
Je ne comprends pas,
expliquez-moi.

# Mise en bouche

## Phrase d’origine

Mathilde, qui a obtenu son diplôme à l’Université de Genève et qui a cinq ans d’expérience dans le domaine, travaille à l’Institut des Poussins depuis seulement deux semaines.

# Mise en bouche

## Adaptation en langage clair

Mathilde travaille comme animatrice depuis deux semaines à l'Institut des Poussins. Elle a obtenu son diplôme à l’Université de Genève. Elle a cinq ans d’expérience.

# Mise en bouche

**Adaptation en FALC**

Mathilde est une nouvelle animatrice.

Elle travaille à l'Institut des Poussins depuis 2 semaines.

# Mise en bouche

**Phrase d'origine**

Je vous précise qu'à défaut de retour de cette attestation sous huit jours, je classerai sans suite cette demande.

# Mise en bouche

**Adaptation en langage clair**

Vous devez envoyer immédiatement cette attestation. Si je ne reçois pas votre attestation le 7 mai au plus tard, je refuserai votre demande.

# Exercice pratique

## Le tout ménage de la commune de Villemodèle

Commune de Villemodèle

### Aux habitantes et habitants de Villemodèle

**Bilan de la mi-législature 2021-2026**
**Projets pour la commune et ses habitants**

***En automne 2021, la Municipalité a présenté ses objectifs et projets pour la commune et ses habitants, soit son programme de législature 2021-2026. Les membres de l'Exécutif vous invitent aujourd'hui à venir découvrir l'avancement de ces projets dans le cadre d'une exposition et à échanger avec eux lors de deux apéritifs-rencontres.***

# Retours en plénière

- Vos remarques et observations?
- Vos questions?

## Merci de votre attention!

Association Lire et Ecrire : lire-et-ecrire.ch