

Accéder à l'information

Cette fiche concerne tous les moyens de transmission de l'information : le discours, les documents écrits (plaquette, notice d'utilisation, panneau d'information, signalétique...) et les documents électroniques (sites Internet, logiciels...).

L'organisation en amont

↗ Impliquer les personnes handicapées mentales lors de la conception

Conseil : les personnes handicapées mentales sont les plus à même de vous conseiller sur les mots qu'elles comprennent

↗ Des tests utilisateurs sont envisagés

Conseil : faire tester votre contenu auprès de personnes handicapées mentales, le but étant de vérifier la compréhension du message

Le choix des mots à l'écrit et à l'oral

↗↗ Simples et courts

Conseils : éviter les mots complexes ; les mots de plus de trois syllabes rendent la lecture plus difficile

↗↗ Familiers

Conseil : utiliser des mots que l'on emploie souvent

↗↗ Concrets

Conseil : éviter les mots complexes ou abstraits signifiant un concept difficile à comprendre (exemple : optimisme)

Le choix des phrases à l'écrit et à l'oral

↗↗ Courtes

Conseil : respecter la construction sujet/verbe/complément

↗↗ Explicites

Conseil : éviter d'avoir recours à un langage métaphorique

↗↗ Claires

Conseil : éviter de donner deux idées dans la même phrase

LÉGENDE | ↗↗↗ Exigences incontournables ↗↗ Recommandations fortement souhaitées
↗ Recommandations à envisager au long terme (axes de progression)

☛☛ Constituées de mots simples

Conseil : les mots compliqués sont expliqués (dans un glossaire ou dans un encart pour tous les supports écrits)

☛☛ À la forme active

Conseil : éviter la forme passive qui ne permet pas d'anticiper la suite du message

Pour la mise en page, il est préférable :

☛☛ Que le fond ne comporte pas d'image

Conseil : inutile d'avoir recours à des fantaisies graphiques

☛☛ D'utiliser le meilleur contraste entre la police et le fond

Conseil : utiliser une police foncée sur un fond clair (le meilleur contraste est le noir sur blanc)

☛☛ Que la police soit usuelle et ses caractères sans empattement

Conseil : employer des polices standard (Tahoma ou Arial) car elles facilitent la lecture

☛☛ Que le corps de la police soit de 14 points

☛☛ Que l'interligne soit au moins égal à la hauteur des caractères de la police

Conseil : choisir un bon interligne permet de distinguer les mots d'une ligne à une autre

☛☛ Que le texte soit aligné à gauche

Conseils : l'alignement centré ne permet pas de distinguer les différentes idées du document. L'alignement justifié augmente l'écart entre les lettres d'un même mot et empêche sa lecture. Les alinéas sont une distraction pour le lecteur

☛☛ Que les mots ne soient pas coupés sur 2 lignes

☛☛ De regrouper les informations par thème

Conseil : les paragraphes et les blocs de texte font référence à un seul et même thème

☛☛ Éviter les énumérations

Conseil : utiliser les puces car elles facilitent la lecture

☛☛ Que les pages soient numérotées pour les documents papiers comportant de nombreuses pages

Conseil : paginer votre document car cela permet de se repérer

👉👉 **Que les documents et paragraphes soient titrés**

Conseil : vos titres reflètent vraiment le contenu et permettent d'activer un certain nombre de connaissances préalables qui facilitent la lecture

Ce que les concepteurs doivent éviter :

👉👉 **L'écriture en majuscules et en italique**

Conseil : seuls les premiers mots des phrases comportent une majuscule, c'est un moyen pour le lecteur de se repérer. L'italique ralentit la lecture

👉👉 **L'utilisation de diverses polices dans un même document**

Conseil : une police uniforme permet de lire plus rapidement et facilement

👉👉 **Les textes verticaux**

Conseil : éviter d'écrire les mots à la verticale car ils peuvent nuire à la compréhension

👉👉 **Les doubles négations**

Conseil : un verbe exprimant la négation ne doit pas être employé avec une négation, cela ne favorise pas la compréhension (exemple : ne pas nier)

👉👉 **Le recours aux nombres compliqués, aux symboles, aux sigles**

Conseil : l'utilisation d'un symbole de monnaie (\$) ou des nombres très importants peuvent nuire à la compréhension

👉👉 **L'emploi d'un mot pour un autre**

Conseil : dans un même document, un mot doit toujours renvoyer au même concept. Évitez donc l'emploi de synonymes

👉👉 **Les soulignements**

Conseil : éviter les mots ou expressions soulignées car ils ralentissent le déchiffrage

👉👉 **Les polices colorées**

Conseil : seuls les mots clés ou expressions à retenir peuvent être en couleur à condition que celles-ci soient fortement contrastées avec le fond du document, par exemple bleu sur blanc

👉👉 **L'abus de substantifs**

Conseil : les substantifs comme les pronoms démonstratifs ou possessifs (exemples : ce, sa) renvoient à une représentation qu'il n'est pas toujours facile de construire. C'est pour cela qu'il faut en avoir un usage réfléchi

👉👉 **Les incises et les subordonnées**

Conseil : éviter les phrases complexes car elles peuvent ne pas être comprises

LÉGENDE | 👉👉👉 Exigences incontournables 👉👉 Recommandations fortement souhaitées
👉👉👉 Recommandations à envisager au long terme (axes de progression)

La multiplication des moyens d'accès à l'information

👉👉 Donner des illustrations concrètes écrites et/ou imagées

Conseils : une notice d'utilisation comportera des illustrations pour présenter de façon imagée la procédure expliquée textuellement, utiliser des exemples de la vie courante pour expliquer un concept

👉👉 Répéter les informations importantes

Conseil : les informations importantes peuvent apparaître sous la forme d'images, d'encart, être rappelées sous la forme « À retenir... »

👉👉 Ce qui est écrit peut être entendu

Conseil : un cartell dans un musée (information sur une œuvre ou un dispositif) dispose d'un bouton pour que les informations soient oralisées, à la condition que ces informations soient accessibles

Cas particulier des images :

👉👉 Elles sont directement compréhensibles

Conseil : les symboles dont il faut apprendre la signification sont à proscrire, préférez les dessins

👉👉 Elles ne sont pas compliquées

Conseil : les photographies, dessins avec beaucoup d'éléments sont à proscrire

👉👉 Elles sont concrètes

Conseil : éviter les symboles et pictogrammes qui ne représentent pas un objet ou une action, par exemple le symbole « recyclable »

👉👉 Elles illustrent toujours le texte

Conseil : les images sont un complément au texte, elles peuvent présenter un exemple

👉👉 Elles ne sont pas employées sans texte

Conseil : les images viennent en appui du texte

👉👉 Elles sont bien placées

Conseils : placer les images à côté du texte correspondant pour le décrire. Il faut éviter qu'elles apparaissent en transparence sous le texte.

L'information pour tous,

Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre

Si vous souhaitez aller plus loin dans la démarche et favoriser l'accès aux informations pour tous, rapprochez-vous de l'association Nous Aussi, qui propose de nombreux conseils en la matière.

Pour plus d'informations :

nous-aussi@unapei.org - www.life-long-learning.eu