Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

NORME INTERNATIONALE

ISO 24495-1

Première édition
2023-06

Langage clair et simple —

Partie 1: Principes directeurs et lignes directrices

Plain language —

Part 1: Governing principles and guidelines

Please share your feedback about the standard. Scan the QR code with your phone or click the link
Customer Feedback Form

Numéro de référence
ISO 24495-1:2023(F)

© ISO 2023

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2023

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **iv**
Introduction ..... **v**
1 Domaine d'application **1**
2 Références normatives **1**
3 Termes et définitions **1**
4 Principes directeurs **3**
5 Lignes directrices **4**
5.1 Lignes directrices associées au principe 1: les lecteurs obtiennent ce dont ils ont besoin (pertinent) 4
5.1.1 Aperçu général 4
5.1.2 Identifier les lecteurs 4
5.1.3 Identifier l'objectif des lecteurs 4
5.1.4 Identifier le contexte dans lequel les lecteurs liront le document 4
5.1.5 Choisir le ou les types de documents 5
5.1.6 Sélectionner le contenu dont les lecteurs ont besoin 5
5.2 Lignes directrices associées au principe 2: les lecteurs peuvent facilement trouver ce dont ils ont besoin (facile à trouver) 5
5.2.1 Aperçu général 5
5.2.2 Structurer le document pour les lecteurs 5
5.2.3 Utiliser des techniques d'organisation visuelle de l'information qui permettent aux lecteurs de trouver l'information 6
5.2.4 Utiliser des titres pour aider les lecteurs à anticiper ce qui va suivre 6
5.2.5 Isoler les informations supplémentaires 7
5.3 Lignes directrices associées au principe 3: les lecteurs peuvent facilement comprendre ce qu'ils trouvent (compréhensible) 7
5.3.1 Aperçu général 7
5.3.2 Choisir des mots courants 7
5.3.3 Rédiger des phrases claires 8
5.3.4 Rédiger des phrases concises 8
5.3.5 Rédiger des paragraphes clairs et concis 8
5.3.6 Envisager d'inclure des images et des éléments multimédias 9
5.3.7 Adopter un ton respectueux 9
5.3.8 Veiller à la cohérence du document 9
5.4 Lignes directrices associées au principe 4: les lecteurs peuvent facilement utiliser l'information (utilisable) 10
5.4.1 Aperçu général 10
5.4.2 Évaluer le document en continu au fur et à mesure de son élaboration 10
5.4.3 Évaluer le document plus avant auprès des lecteurs 10
5.4.4 Continuer à évaluer l'utilisation du document par les lecteurs 10
Annexe A (informative) **Aperçu des principes et des lignes directrices** **12**
Annexe B (informative) **Exemple de liste de critères à contrôler** **13**
Bibliographie **15**

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de brevet revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse www.iso.org/brevets. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 37, *Langage et terminologie*.

Une liste de toutes les parties de la série ISO 24495 se trouve sur le site web de l'ISO.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

Introduction

Communiquer en langage clair place les lecteurs au premier plan. Cela prend en compte:

— ce que les lecteurs veulent et ont besoin de savoir;

— le niveau d'intérêt, d'expertise et les compétences langagières des lecteurs;

— le contexte dans lequel les lecteurs utiliseront le document.

Le langage clair garantit que les lecteurs peuvent trouver ce dont ils ont besoin, le comprendre et l'utiliser. Ainsi, le langage clair se concentre sur la capacité des lecteurs à bien utiliser le document plutôt que sur des mesures mécaniques telles que des formules de lisibilité.

Des études approfondies ont montré que la rédaction en langage clair permet aux lecteurs et aux organismes de gagner du temps ou de l'argent (ou les deux). Le langage clair est plus efficace et donne de meilleurs résultats. En outre, les lecteurs préfèrent le langage clair. Pour les organismes, le langage clair est un moyen important d'instaurer la confiance avec les lecteurs. Enfin, le processus de traduction est plus efficace pour les documents en langage clair que pour les documents difficiles à comprendre.

Le présent document aidera les auteurs à élaborer des documents permettant de communiquer efficacement avec les lecteurs visés. Il s'applique à la plupart des langues écrites et tient compte des recherches les plus récentes sur le langage clair et de l'expérience des spécialistes du langage clair. Voir la référence [3] concernant les recherches sur le langage clair.

Le langage clair ne doit pas être confondu avec le langage simplifié. Le langage clair peut être utilisé pour un public général, tandis que le langage simplifié est utilisé pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension de la lecture. Ces difficultés peuvent être dues à des problèmes de santé, au fait de ne pas maîtriser la langue en question ou à d'autres raisons.

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

Langage clair et simple —

Partie 1:
Principes directeurs et lignes directrices

1 Domaine d'application

Le présent document établit des principes directeurs et des lignes directrices pour l'élaboration de documents en langage clair. Les lignes directrices précisent comment interpréter et appliquer les principes.

Le présent document s'adresse à toute personne qui crée ou aide à créer des documents. L'utilisation la plus répandue du langage clair concerne les documents destinés au grand public, mais cela s'applique également, par exemple, à la rédaction technique, à la rédaction de textes législatifs ou à l'utilisation de langages contrôlés.

Le présent document s'applique à la plupart, si ce n'est à la totalité, des langues écrites. Les exemples y sont donnés ici en français.

Bien que le présent document couvre les éléments essentiels du langage clair, il comporte délibérément certaines limites, comme suit:

— Il ne couvre pas tous les types de communications. Il s'applique uniquement aux informations imprimées ou numériques qui se présentent principalement sous forme de texte.

NOTE 1 Le présent document peut toutefois s'avérer utile pour les créateurs d'autres types de communications, comme les podcasts et les vidéos.

— Il n'inclut pas les recommandations techniques existantes relatives à l'accessibilité et aux documents numériques, même si les recommandations peuvent s'appliquer aux deux.

NOTE 2 Pour des recommandations relatives à l'accessibilité, les auteurs de documents numériques peuvent prendre en compte les lignes directrices suivantes: Web Content Accessibility Guidelines[4] (disponible en anglais seulement), ainsi que l'EN 301 549.[2]

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse https://www.iso.org/obp

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse https://www.electropedia.org/

3.1
langage clair
communication rédigée, structurée et présentée de façon à permettre aux *lecteurs* (3.2):

— de trouver facilement ce qu'ils cherchent,

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

— de comprendre ce qu'ils trouvent, et

— de bien utiliser cette information

[SOURCE: International Plain Language Federation[3]]

3.2
lecteur
membre du public auquel un *document* (3.3) est destiné

Note 1 à l'article: Bien que le mot «lecteur» soit historiquement issu du verbe «lire», tous les membres du public visé ne «lisent» pas nécessairement les documents. Pour les besoins du présent document, le terme «lecteur» englobe:

— Toute personne qui utilise un document, qu'elle le regarde, l'écoute, le touche ou une combinaison de ces actions.

— Toute personne qui parcourt ou survole un document, en recherchant uniquement des informations particulières.

— Toute personne à qui un document est lu, que ce soit par une personne ou un appareil.

Note 2 à l'article: Un même document peut s'adresser à plusieurs publics différents. Par exemple, le public principal d'un formulaire de déclaration de revenus est le contribuable, et le public secondaire est le service des impôts. Si les besoins des différents lecteurs sont en contradiction, les besoins du public principal priment.

3.3
document
ensemble d'informations imprimées ou numériques, principalement sous forme de texte

EXEMPLE Description audio, courriel, message d'erreur, contrat, formulaire, script de podcast, manuscrit de vidéo, page Web.

3.4
auteur
individu ou organisme qui élabore ou aide à élaborer des *documents* (3.3)

EXEMPLE Développeurs ou gestionnaires de contenu, éditeurs, architectes ou concepteurs d'information, développeurs ou gestionnaires d'information, rédacteurs de textes législatifs, rédacteurs professionnels, chargés des relations publiques, rédacteurs techniques, traducteurs, rédacteurs UX (expérience utilisateur), chefs de projets de rédaction.

3.5
type de document
classe de *documents* (3.3) possédant des caractéristiques semblables

EXEMPLE Courriel, page Web, courrier postal, manuel d'instructions, article de journal, formulaire.

[SOURCE: ISO 8879:1986, 4.102, modifié — La liste d'exemples a été modifiée et séparée du texte de la définition.]

3.6
image
représentation visuelle de l'information

EXEMPLE Diagramme, schéma, dessin, organigramme, graphique, icône, infographie, carte, illustration, photographie, tableau.

3.7
organisation visuelle de l'information
mise en forme visuelle de l'information: texte, typographie, *images* (3.6) et éléments multimédias pour aider les *lecteurs* (3.2) à trouver, comprendre et utiliser l'information

Note 1 à l'article: L'organisation visuelle de l'information rend la structure et le contenu visuels.

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

3.8
évaluation
appréciation de la facilité avec laquelle les *lecteurs* (3.2) trouvent, comprennent et utilisent l'information

4 Principes directeurs

Les quatre principes directeurs sont les suivants:

— Principe 1: les lecteurs obtiennent ce dont ils ont besoin (pertinent).

— Principe 2: les lecteurs peuvent facilement trouver ce dont ils ont besoin (facile à trouver).

— Principe 3: les lecteurs peuvent facilement comprendre ce qu'ils trouvent (compréhensible).

— Principe 4: les lecteurs peuvent facilement utiliser l'information (utilisable).

Ces principes reposent sur l'idée qu'un document est utilisable si les informations qu'il contient sont pertinentes, faciles à trouver et compréhensibles (voir Figure 1).

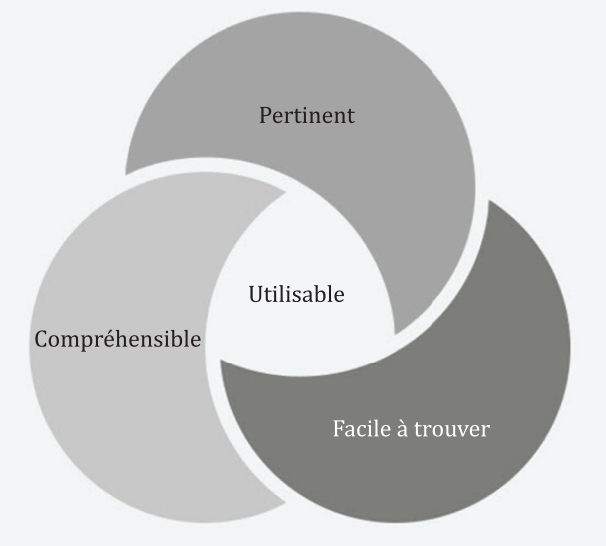

Figure 1 — Relation entre les quatre principes

Du point de vue des auteurs, en respectant les lignes directrices relevant des trois premiers principes, il est probable que les lecteurs pourront utiliser un document. Mais la seule façon de s'en assurer est d'évaluer en permanence le document en appliquant les lignes directrices du principe 4. Par conséquent, le présent document ne décrit pas un processus séquentiel, car les quatre principes sont interdépendants et s'influencent les uns les autres. Il est essentiel de les appliquer tous ensemble pour élaborer des documents en langage clair.

L'Annexe A donne un aperçu visuel des principes et des lignes directrices. L'Annexe B fournit une liste de critères à contrôler pour aider les auteurs à appliquer le présent document.

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

5 Lignes directrices

5.1 Lignes directrices associées au principe 1: les lecteurs obtiennent ce dont ils ont besoin (pertinent)

5.1.1 Aperçu général

Ce principe se concentre sur ce qu'il convient de faire pour les auteurs avant de commencer la rédaction. Comprendre les lecteurs d'un document et leurs besoins est essentiel pour créer un document en langage clair. Il convient que les auteurs choisissent le type de document et un contenu qui correspondent aux besoins de leurs lecteurs, à leur objectif et au contexte.

5.1.2 Identifier les lecteurs

Il convient que les auteurs déterminent qui sont leurs lecteurs et tiennent compte de leurs spécificités, notamment leur maîtrise de la langue et leurs compétences linguistiques, leurs milieux culturels et leur connaissance du sujet.

Les spécificités incluent également les besoins et les préférences des lecteurs en matière d'accessibilité, ainsi que les langues qu'ils comprennent. Il convient que les auteurs fournissent le document dans une langue que leurs lecteurs connaissent. Cela peut impliquer de se conformer aux exigences en matière de langues officielles et de traduire le document dans d'autres langues.

Pour identifier les lecteurs et leurs spécificités, les auteurs peuvent utiliser les méthodes suivantes:

a) Évaluer les connaissances acquises lors de communications précédentes avec les lecteurs.

b) Interroger les lecteurs.

c) Réaliser des enquêtes auprès des lecteurs.

d) Examiner les recherches et la littérature pertinente sur les lecteurs.

5.1.3 Identifier l'objectif des lecteurs

Il convient que les auteurs déterminent pourquoi les lecteurs liront le document. Par exemple, les lecteurs peuvent être en train de faire l'une des choses suivantes:

a) suivre des instructions pour accomplir une tâche;

b) décider de faire ou de ne pas faire quelque chose;

c) essayer de comprendre un sujet;

d) découvrir ce que l'auteur veut qu'ils fassent;

e) se renseigner sur un domaine d'intérêt;

f) acquérir les connaissances nécessaires dans un but précis, comme l'obtention d'un permis de conduire.

5.1.4 Identifier le contexte dans lequel les lecteurs liront le document

Il convient que les auteurs tiennent compte des éléments suivants:

a) où les lecteurs liront le document;

b) quelle technologie ils utiliseront pour le lire;

c) le temps dont ils disposeront;

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

d) combien de temps ils resteront concentrés;

e) l'intérêt qu'ils porteront au document;

f) quel sera leur état émotionnel lorsqu'ils le liront.

Les réponses à ces questions peuvent être influencées par le type de document (voir 5.1.5).

5.1.5 Choisir le ou les types de documents

Il convient que les auteurs choisissent le ou les types de documents qui correspondent aux spécificités de leurs lecteurs (voir 5.1.2), à leur objectif (voir 5.1.3) et au contexte (voir 5.1.4). Si cela répond mieux à l'objectif des lecteurs, les auteurs peuvent également décider d'utiliser une alternative à un document, telle qu'une vidéo.

5.1.6 Sélectionner le contenu dont les lecteurs ont besoin

Il convient que les auteurs gardent toujours à l'esprit les besoins des lecteurs lorsqu'ils sélectionnent le contenu, même si leurs propres besoins leur dictent d'inclure certaines informations.

Il convient que les auteurs procèdent comme suit:

a) Donner la priorité aux besoins des lecteurs.

b) Identifier les questions auxquelles les lecteurs ont besoin de réponses (voir 5.1.2 et 5.1.3).

c) Sélectionner un contenu qui correspond aux spécificités des lecteurs (voir 5.1.2), à leur objectif (voir 5.1.3) et au contexte (voir 5.1.4), ainsi que le type de document (voir 5.1.5).

d) Laisser de côté tout contenu dont les lecteurs n'ont pas besoin (voir 5.2.5 pour des recommandations relatives aux informations supplémentaires exigées).

e) Tenir compte des objectifs et des besoins des auteurs.

f) Sélectionner un contenu de manière éthique:

   1) Sélectionner un contenu exact.

   2) Ne pas inclure de contenu faux ou trompeur.

   3) Ne pas cacher ou omettre du contenu que les lecteurs ont besoin de connaître.

5.2 Lignes directrices associées au principe 2: les lecteurs peuvent facilement trouver ce dont ils ont besoin (facile à trouver)

5.2.1 Aperçu général

Il convient que les lecteurs soient en mesure de déterminer rapidement de quoi traite le document et s'il répond à leur objectif. Une bonne structure et une bonne organisation visuelle de l'information aident les lecteurs à trouver facilement les informations dont ils ont besoin. Les titres sont l'une des nombreuses techniques permettant aux lecteurs d'anticiper ce qui va suivre et sont particulièrement utiles dans les documents de plus de quelques paragraphes.

5.2.2 Structurer le document pour les lecteurs

Il convient que les auteurs regroupent les informations connexes et les ordonnent d'une manière qui soit logique pour leurs lecteurs. Il convient que les auteurs prennent en compte les lignes directrices suivantes pour décider de l'ordre à adopter:

a) Placer le message le plus important là où les lecteurs peuvent le trouver facilement, généralement au début.

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

b) Introduire les nouvelles informations en s'appuyant sur celles que les lecteurs connaissent déjà.

c) Pour les instructions ou les processus, présenter les informations dans l'ordre chronologique.

d) Placer les informations dont la plupart des lecteurs ont besoin avant celles dont seuls certains lecteurs ont besoin.

e) Si le non-respect d'un processus peut entraîner des dommages ou des blessures, placer les avertissements sur ce qu'il ne faut pas faire avant les instructions sur ce qu'il faut faire.

5.2.3 Utiliser des techniques d'organisation visuelle de l'information qui permettent aux lecteurs de trouver l'information

Les techniques inclusives d'organisation visuelle de l'information permettent aux lecteurs de trouver facilement ce dont ils ont besoin. Il convient que les auteurs utilisent les techniques suivantes:

a) Montrer visuellement les relations suivantes entre les éléments:

   1) Mettre les éléments importants en évidence (proéminence), en utilisant une police plus grande, des caractères gras ou d'autres méthodes.

   2) Placer les éléments qui vont ensemble à proximité les uns des autres (proximité).

   3) Faire en sorte que les éléments ayant la même fonction aient un aspect similaire (similarité).

   4) Signaler clairement l'ordre de lecture des éléments (séquence).

b) Envisager l'utilisation d'images et d'éléments multimédias pour attirer les lecteurs vers un sujet spécifique.

c) Utiliser des titres pour aider le lecteur à parcourir le document et à en comprendre la structure (voir 5.2.4). Si nécessaire, utiliser plusieurs niveaux de titres.

d) Hiérarchiser visuellement l'information, en utilisant des techniques telles que des titres et des indentations avec une présentation homogène.

e) Utiliser des listes à puces et des listes numérotées pour aider les lecteurs à trouver des informations qu'ils peuvent manquer autrement.

f) Utiliser une typographie, telle que les polices de caractères, la taille des caractères, l'espacement entre les lignes et le contraste, qui facilite l'acte physique de la lecture.

g) Ajouter une table des matières lorsqu'elle aide les lecteurs à comprendre la structure du document ou à trouver des informations spécifiques.

h) Ajouter un index lorsqu'il aide les lecteurs à trouver des informations spécifiques.

i) S'il y a plusieurs publics, identifier clairement les informations qui s'adressent à chacun d'entre eux.

5.2.4 Utiliser des titres pour aider les lecteurs à anticiper ce qui va suivre

Les titres sont l'une des techniques les plus utiles pour aider les lecteurs à trouver l'information dont ils ont besoin. Il convient que les auteurs suivent les lignes directrices suivantes lorsqu'ils utilisent des titres:

a) Utiliser un nouveau titre pour introduire un nouveau sujet.

b) S'assurer que chaque titre décrit précisément les informations qui suivent.

c) Utiliser des titres cohérents.

d) Choisir des titres suffisamment courts pour qu'ils soient faciles à parcourir.

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

e) Utiliser suffisamment de titres pour aider les lecteurs à trouver les informations, mais pas plus.

5.2.5 Isoler les informations supplémentaires

Les auteurs peuvent parfois être tenus d'inclure des informations qui ne sont pas importantes pour la plupart des lecteurs, comme le fondement juridique d'une décision. Dans d'autres cas, les auteurs veulent inclure des informations que la plupart des lecteurs considèrent comme moins importantes, telles qu'une liste de sources ou une explication détaillée. Si les auteurs ont besoin d'inclure de telles informations supplémentaires, il convient qu'ils utilisent des annexes, des bibliographies ou d'autres solutions de présentation pour les isoler [voir également 5.2.2 d)].

5.3 Lignes directrices associées au principe 3: les lecteurs peuvent facilement comprendre ce qu'ils trouvent (compréhensible)

5.3.1 Aperçu général

Il convient que les éléments individuels d'un document, tels que les mots et les phrases ainsi que la structure, soient faciles à comprendre. Il convient que ces éléments individuels s'articulent ensemble pour que les lecteurs perçoivent le document comme un tout cohérent.

5.3.2 Choisir des mots courants

Il convient que les auteurs utilisent des mots que les lecteurs connaissent bien:

a) Choisir des mots qui rendent le texte précis et sans ambiguïté.

EXEMPLE 1 Dire aux lecteurs d'utiliser un «marteau» au lieu d'un «outil» s'ils doivent enfoncer un clou.

b) Choisir des mots qui permettent aux lecteurs de se former une image mentale.

EXEMPLE 2 Au lieu de simplement dire aux lecteurs d'être «aimables», faire des suggestions concrètes comme «laissez passer quelqu'un devant vous dans la file d'attente».

c) N'utiliser des termes spécialisés que dans les cas suivants:

1) si les lecteurs les comprennent et les préfèrent;

2) si les lecteurs ont besoin de les apprendre pour atteindre leurs buts (dans ce cas, expliquer tous les termes spécialisés lorsqu'ils apparaissent pour la première fois).

d) N'utiliser des abréviations que lorsque cela est approprié, par exemple:

1) lorsque les lecteurs sont plus familiers avec la forme abrégée; ou

2) lorsque la version en toutes lettres est excessivement longue.

e) Écrire les abréviations en toutes lettres lorsqu'elles apparaissent pour la première fois, sauf si elles sont courantes et bien comprises.

f) Lorsque cela est approprié, utiliser une forme raccourcie plutôt qu'une longue expression, et toujours expliquer la forme raccourcie lorsqu'elle apparaît pour la première fois.

EXEMPLE 3 Utiliser «Haut Conseil» au lieu de «Haut Conseil pour l'Égalité entre les femmes et les hommes».

g) Être cohérent: utiliser le même mot pour le même sens, et des mots différents pour des sens différents.

h) Utiliser un langage pertinent sur le plan culturel. Réfléchir aux mots qui seraient utilisés par le public en fonction des groupes d'âge, ethniques, religieux ou autres.

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

5.3.3 Rédiger des phrases claires

Pour rédiger des phrases claires, il convient que les auteurs procèdent comme suit.

a) Préférer une structure de phrase simple:

   1) Utiliser des structures de phrases qui sont habituelles pour les lecteurs.

      EXEMPLE 1 En français, les lecteurs s'attendent souvent au schéma sujet-verbe-complément.

   2) Éviter les structures de phrases qui peuvent être interprétées de plusieurs façons.

   3) Éviter de couper l'idée principale de la phrase par des informations supplémentaires.

      EXEMPLE 2 Ne pas couper une phrase par une exception: «Le roseau plie, mais – sauf s'il est abîmé, pourri ou infesté d'insectes – il se brise rarement.»

   4) Pour aider les lecteurs à voir les relations entre les phrases, commencer les phrases par des informations habituelles pour les lecteurs ou déjà mentionnées dans le document, puis introduire les nouvelles informations.

b) S'adresser directement aux lecteurs pour qu'ils puissent mieux s'approprier l'information.

   EXEMPLE 3 En français, utiliser le pronom personnel «vous» et l'adjectif possessif «votre».

   NOTE Le présent document n'utilise pas les termes «vous» et «votre» car les Normes internationales emploient un ton impersonnel.

c) Aider les lecteurs à comprendre ce qui se passe et qui fait quoi.

   EXEMPLE 4 En français, utiliser la voix active chaque fois que possible, à moins qu'il n'y ait une raison spécifique d'utiliser la voix passive.

d) Employer une grammaire, une orthographe et une ponctuation adaptées aux lecteurs.

e) Respecter les normes linguistiques officielles ou nationales, à moins que ces normes ne répondent pas aux besoins des lecteurs dans le cas précis.

5.3.4 Rédiger des phrases concises

Pour rédiger des phrases concises, il convient que les auteurs procèdent comme suit:

a) N'inclure qu'une seule idée par phrase.

b) Ne pas utiliser les mots redondants ou vagues, les clichés et autres constructions qui ajoutent peu de sens mais font perdre du temps et de l'attention aux lecteurs.

c) Préférer des phrases courtes et varier leur longueur pour donner un bon rythme au document.

5.3.5 Rédiger des paragraphes clairs et concis

Pour que les paragraphes soient clairs et concis, il convient que les auteurs procèdent comme suit:

a) Limiter les paragraphes à un seul sujet.

b) Enoncer le sujet au début du paragraphe.

c) Faire en sorte que les liens dans et entre les paragraphes soient clairs [voir aussi 5.2.2 et 5.2.3 a)].

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

5.3.6 Envisager d'inclure des images et des éléments multimédias

Il convient que les auteurs envisagent de présenter les informations sous d'autres formes que du texte. Les images et les éléments multimédias peuvent permettre de capter l'attention des lecteurs et de faciliter le traitement des informations.

Pour intégrer des images et des éléments multimédias au texte, il convient que les auteurs procèdent comme suit:

a) S'assurer que les images et les éléments multimédias viennent à l'appui du texte, et éviter les images qui ne servent que de décoration.

b) Choisir les images et les éléments multimédias les plus simples possible.

c) Placer les images et les éléments multimédias à proximité du texte auquel ils se réfèrent et les libeller clairement.

d) Prévoir des espaces blancs autour des images et des éléments multimédias pour qu'ils soient faciles à remarquer.

5.3.7 Adopter un ton respectueux

Si les lecteurs considèrent que le ton d'un document est respectueux de leurs besoins et de leur situation, ils sont plus susceptibles de le lire et de faire ce que les auteurs demandent. Même si les auteurs ne peuvent pas être sûrs de la façon dont leurs lecteurs interpréteront le ton sans les faire participer (voir 5.4.3), il convient que les auteurs prennent toujours en compte la façon dont des éléments particuliers du document peuvent marquer le ton.

Le choix des mots est un élément particulièrement important. Il convient que les auteurs utilisent un langage non discriminatoire. Le ton est également marqué par d'autres éléments, notamment:

a) la structure du document;

b) l'organisation visuelle de l'information;

c) les images;

d) les pronoms personnels;

e) les structures de phrases.

5.3.8 Veiller à la cohérence du document

Il convient que tous les éléments abordés en 5.2 et 5.3 s'articulent ensemble pour former un document cohérent. Même si les lecteurs comprennent chacun des éléments, leur compréhension de l'ensemble du document sera affectée si tous ces éléments n'ont pas de lien logique. Pour assurer la cohérence d'un document, il convient que les auteurs procèdent comme suit:

a) S'assurer que les relations entre les mots, phrases, paragraphes, sections, images et éléments multimédias sont claires.

b) Utiliser une organisation visuelle de l'information cohérente, notamment en suivant les guides de style pertinents.

c) Utiliser un ton homogène.

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

5.4 Lignes directrices associées au principe 4: les lecteurs peuvent facilement utiliser l'information (utilisable)

5.4.1 Aperçu général

Si les auteurs ont suivi les lignes directrices énoncées en 5.1, 5.2 et 5.3, il est probable que leurs lecteurs pourront utiliser le document. Mais comment les auteurs peuvent-ils en être sûrs? Ce principe se concentre sur l'évaluation afin que les auteurs s'assurent que les lecteurs peuvent utiliser le document. Il convient que les auteurs évaluent chaque document tout au long de son cycle de vie, en utilisant des méthodes d'évaluation adaptées à chaque étape.

Il convient que les auteurs évaluent le document:

a) en continu, au fur et à mesure de son élaboration (voir 5.4.2);

b) ensuite, en le soumettant à des essais auprès de lecteurs potentiels (voir 5.4.3);

c) périodiquement, s'il est utilisé pendant une longue période (voir 5.4.4).

5.4.2 Évaluer le document en continu au fur et à mesure de son élaboration

Il est rare qu'un document en langage clair ne possède qu'une seule version ou qu'il soit achevé en une seule séance de travail. Il convient que les auteurs évaluent le document au fur et à mesure de son élaboration et le modifient en fonction des résultats de l'évaluation.

Pour évaluer le document au fur et à mesure de son élaboration, il convient que les auteurs procèdent comme suit:

a) Relire soigneusement le document en tenant compte de la compréhension des lecteurs (voir 5.1.2), de l'objectif des lecteurs (voir 5.1.3) et du contexte (voir 5.1.4).

b) Déterminer si le document répond aux principes et aux lignes directrices du présent document.

NOTE Pour ce faire, les auteurs peuvent utiliser la liste de critères à contrôler de l'Annexe B.

5.4.3 Évaluer le document plus avant auprès des lecteurs

La seule façon de savoir comment les lecteurs vont réagir au document est de les faire participer, même si ce n'est qu'à petite échelle. L'évaluation auprès des lecteurs visés ajoute leur point de vue sur le document. Pour déterminer s'il y a lieu d'impliquer les lecteurs, il convient que les auteurs tiennent compte des facteurs suivants:

a) le temps et les ressources disponibles;

b) la complexité du document;

c) le nombre de lecteurs et leurs spécificités;

d) la gravité des conséquences si les lecteurs ne peuvent pas utiliser le document (il peut s'agir de conséquences pour les lecteurs ou pour les auteurs).

La participation des lecteurs peut aller de simples entretiens ou de la demande d'un retour d'expérience instantané en ligne à des essais d'utilisabilité approfondis.

5.4.4 Continuer à évaluer l'utilisation du document par les lecteurs

Si un document est utilisé de manière répétée ou continue, il convient que les auteurs le réévaluent périodiquement pour déterminer si le document est toujours pertinent et utile pour les lecteurs.
Si ce n'est pas le cas, il convient que les auteurs procèdent comme suit:

a) Si le document est toujours pertinent, le modifier en fonction de l'évaluation.

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

b) Si le document n'est plus pertinent, le retirer de la circulation.

Dans le cadre d'une évaluation continue, il convient que les auteurs mesurent les résultats si possible. Il est crucial de mesurer les résultats pour décider si et comment il convient que les auteurs modifient un document après son utilisation ou sa publication initiale. Ces mesures peuvent inclure le nombre de lecteurs qui réagissent à un document ou suivent correctement les instructions, le taux de satisfaction des clients, les chiffres de vente ou le temps passé à répondre à des questions.

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

Annexe A
(informative)

Aperçu des principes et des lignes directrices

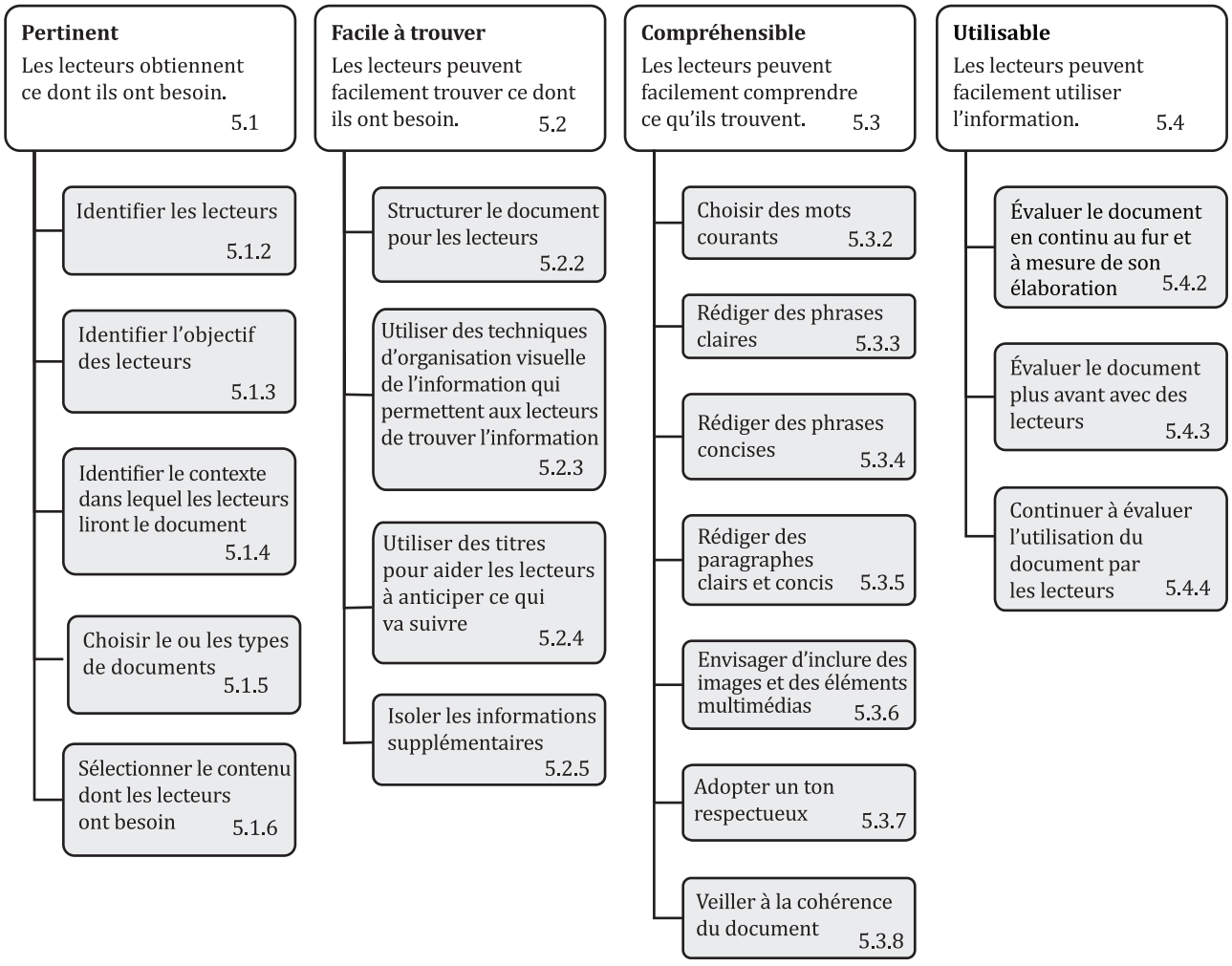

Figure A.1 — Aperçu des principes et des lignes directrices

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

Annexe B
(informative)

Exemple de liste de critères à contrôler

Les auteurs peuvent utiliser la liste de critères à contrôler présentée dans le Tableau B.1 comme aide-mémoire lors de l'élaboration d'un document.

Tableau B.1 — Exemple de liste de critères à contrôler

Principes	Lignes directrices	Vérifier	Voir
Les lecteurs obtiennent ce dont ils ont besoin. 1 PERTINENT Focalisation sur le lecteur et le contenu	Identifier les lecteurs et leurs spécificités		5.1.2
	— Compétences langagières et linguistiques	☐	
	— Milieux culturels	☐	
	— Connaissance du sujet	☐	
	— Besoins et préférences en matière d'accessibilité	☐	
	— Langues que les lecteurs connaissent	☐	
	Identifier l'objectif des lecteurs	☐	5.1.3
	Identifier le contexte de lecture		5.1.4
	— Où	☐	
	— Quelle technologie	☐	
	— Temps disponible	☐	
	— Niveau d'intérêt	☐	
	— État émotionnel	☐	
	Choisir le ou les types de documents	☐	5.1.5
	Sélectionner le contenu dont les lecteurs ont besoin	☐	5.1.6
Les lecteurs peuvent facilement trouver ce dont ils ont besoin. 2 FACILE À TROUVER Focalisation sur la structure et l'organisation visuelle	Structurer le document pour les lecteurs		5.2.2
	— Position et regroupement des informations importantes	☐	5.2.3
	— Indication des relations	☐	
	— Ordre logique des informations	☐	
	— Mise en forme pour faciliter la lecture	☐	
	— Images à l'appui du texte	☐	
	— Listes	☐	
	— Table des matières ou index	☐	
	Utiliser des titres		5.2.3
	— Refléter la structure et le contenu	☐	5.2.4
	— Un titre par sujet	☐	
	Isoler les informations supplémentaires	☐	5.2.5

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

Tableau B.1 *(suite)*

Principes	Lignes directrices	Vérifier	Voir
Les lecteurs peuvent facilement comprendre ce qu'ils trouvent. 3 COMPRÉHENSIBLE Focalisation sur la langue	Choisir des mots courants		5.3.2
	— De préférence concrets	☐	
	— Suffisamment précis	☐	
	— Termes spécialisés si nécessaires et expliqués	☐	
	— Utiliser des abréviations si appropriées	☐	
	— Utiliser le même mot pour le même sens	☐	
	— Pertinents sur le plan culturel	☐	
	Rédiger des phrases compréhensibles		5.3.3
	— Structure claire	☐	5.3.4
	— S'adresser directement aux lecteurs	☐	
	— Une phrase = une idée	☐	
	— Pas de mots inutiles	☐	
	— Longueur de phrase appropriée	☐	
	— Commencer par les informations habituelles	☐	
	Rédiger des paragraphes concis		5.3.5
	— Un paragraphe = un sujet	☐	
	— Liens clairs dans et entre les paragraphes	☐	
	Inclure des images ou des éléments multimédias si approprié et seulement si		5.3.6
	— ils sont à l'appui du texte	☐	
	— ils présentent un lien clair avec le texte	☐	
	Adopter un ton respectueux		5.3.7
	— Langage respectueux	☐	
	— Langage non discriminatoire	☐	
	Veiller à la cohérence du document		5.3.8
	— Relations claires entre tous les éléments	☐	
	— Organisation visuelle de l'information cohérente et ton homogène	☐	
Les lecteurs peuvent facilement utiliser l'information. 4 UTILISABLE Focalisation sur l'évaluation	Évaluer et modifier le document au fur et à mesure de son élaboration		5.4.2 5.4.3
	— Réviser le document en continu	☐	
	— Tenir compte des besoins des lecteurs, de leur objectif et du contexte	☐	
	— Déterminer s'il répond aux principes énoncés au présent document	☐	
	— Impliquer les lecteurs visés lorsque cela est possible	☐	
	Réévaluer périodiquement le document		5.4.4
	— Modifier ou retirer le document si nécessaire	☐	
	— Mesurer les résultats	☐	

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

Bibliographie

[1] ISO 8879:1986, *Traitement de l'information — Systèmes bureautiques — Langage normalisé de balisage généralisé (SGML)*

[2] EN 301549, *Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC (V3.2.1)*

[3] INTERNATIONAL PLAIN LANGUAGE FEDERATION, ISO Plain Language Standard — Bibliography [en ligne]. Disponible à l'adresse: https://www.iplfederation.org/plain-language/bibliography/

[4] WEB C.A.G., (WCAG) [en ligne]. Disponible à l'adresse: https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/

© ISO 2023 – Tous droits réservés

Licensed to Etude de Maître Damien Tournaire / Damien Tournaire (d.tournaire@abtavocats.ch)
ISO Store Order: OP-902139 license #1/ Downloaded: 2025-04-29
Single user licence only, copying and networking prohibited.

ICS 01.140.10

Prix basé sur 14 pages

© ISO 2023 – Tous droits réservés