
**Technologies de l'information —
Interfaces utilisateur — Exigences
et recommandations pour rendre un
texte écrit facile à lire et à comprendre**

*Information technology — User interfaces — Requirements
and recommendations on making written text easy to read and
understand*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 23859:2023

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/89fc888b-d8f2-4985-8ca0-d710c648f90c/iso-iec-23859-2023>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 23859:2023

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/89fc888b-d8f2-4985-8ca0-d710c648f90c/iso-iec-23859-2023>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 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
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	v
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
3.1 Termes généraux	1
3.2 Termes relatifs au format et à la modalité	2
3.3 Termes relatifs au processus	3
4 Cadre	3
4.1 Motivations	3
4.2 Différentes approches concernant la fourniture de contenus faciles	4
4.3 Considérations liées à l'utilisateur	4
4.4 Considérations liées au langage	4
4.5 Formats	5
4.6 Fonctions	5
4.7 Multimodalité	6
4.8 Technologies	6
5 Considérations et processus	6
5.1 Considérations générales	6
5.2 Processus de création	7
5.3 Processus d'adaptation	7
5.4 Processus d'évaluation	8
5.4.1 Généralités	8
5.4.2 Évaluation technique	8
5.4.3 Évaluation par les utilisateurs	8
6 Exigences et recommandations relatives au langage utilisé dans le texte écrit	10
6.1 Considérations générales	10
6.2 Vocabulaire	10
6.3 Nombres	11
6.4 Abréviations	11
6.5 Orthographe	11
6.6 Ponctuation	11
6.7 Mots composés	11
6.8 Grammaire	12
6.9 Phrases	12
6.10 Style	12
6.11 Signification implicite	12
7 Exigences et recommandations relatives à la présentation du contenu	13
7.1 Considérations générales	13
7.2 Mise en page	13
7.2.1 Structure	13
7.2.2 Titres et sous-titres	14
7.2.3 Alignement du texte	14
7.2.4 Lignes et espacements	14
7.2.5 Colonnes et marges	15
7.2.6 Numérotation et orientation des pages	15
7.2.7 Polices	15
7.2.8 Contraste	16
7.2.9 Qualité du papier	16
7.2.10 Couleurs	16
7.2.11 Autres éléments	16
7.3 Éléments paratextuels non-verbaux	17

7.3.1	Généralités.....	17
7.3.2	Images.....	17
7.3.3	Autres éléments graphiques.....	17
7.4	Éléments paratextuels verbaux.....	17
7.4.1	Généralités.....	17
7.4.2	Table des matières.....	18
7.4.3	Glose.....	18
7.4.4	Glossaire.....	18
7.4.5	Résumés.....	18
7.4.6	Activités proposées avant et après la lecture.....	18
7.5	Texte écrit sur des formats audiovisuels.....	19
8	Recommandations relatives au format audio alternatif d'un texte écrit.....	19
8.1	Considérations générales.....	19
8.2	Narration.....	19
8.3	Prononciation, accentuation et pauses dans le discours.....	19
8.4	Styles de narration.....	20
8.5	Vitesse de lecture.....	20
8.6	Qualité audio.....	20
8.7	Volume.....	20
8.8	Discours naturel avec une technologie de synthèse vocale.....	20
9	Recommandations relatives aux services d'accès hybrides.....	21
10	Recommandations relatives à l'identification et à l'accès au contenu facile.....	21
11	Recommandations relatives à l'achat de contenus faciles.....	21
	Bibliographie.....	22

(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 23859:2023](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/89fc888b-d8f2-4985-8ca0-d710c648f90c/iso-iec-23859-2023)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/89fc888b-d8f2-4985-8ca0-d710c648f90c/iso-iec-23859-2023>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC, participent également aux travaux.

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. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives ou www.iec.ch/members_experts/refdocs).

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 le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos. Pour l'IEC, voir www.iec.ch/understanding-standards.

Le présent document a été élaboré par le comité technique mixte ISO/IEC JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 35, *Interfaces utilisateur*.

Une liste de toutes les parties de la série ISO/IEC 23859 peut être consultée sur les sites web de l'ISO et de l'IEC.

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/members.html et à l'adresse www.iec.ch/national-committees.

Introduction

Un texte écrit peut être présenté au format imprimé, au format numérique ou selon une combinaison de ces formats, et ce pour différents types de contenus et d'environnements.

Le format audiovisuel peut également contenir du texte écrit.

Le texte écrit repose généralement sur la perception visuelle, mais il existe également des systèmes à perception tactile comme le Braille.

Le présent document adopte une démarche de conception universelle. Il convient que le texte écrit soit créé et présenté de manière accessible au plus grand nombre. La conception universelle ne doit pas exclure les technologies adaptatives et d'assistance à destination de groupes particuliers, le cas échéant.

Le présent document prend en considération:

- les besoins et préférences variés de différents utilisateurs;
- les différentes approches du concept «facile à lire et à comprendre»;
- un concept multimodal de texte, à savoir une association d'au moins deux modalités, comme le texte écrit, les éléments visuels et l'audio.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 23859:2023](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/89fc888b-d8f2-4985-8ca0-d710c648f90c/iso-iec-23859-2023)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/89fc888b-d8f2-4985-8ca0-d710c648f90c/iso-iec-23859-2023>

Technologies de l'information — Interfaces utilisateur — Exigences et recommandations pour rendre un texte écrit facile à lire et à comprendre

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des exigences et recommandations concernant tous les textes écrits afin de les rendre faciles à lire et à comprendre au sein de n'importe quelle interface utilisateur, quel que soit le format utilisé.

Le présent document aborde le processus de création, d'adaptation et d'évaluation d'un texte écrit facile à lire et à comprendre.

Le présent document ne prend pas en compte les dispositifs ou mécanismes de transmission utilisés pour produire du texte écrit. Il ne fournit pas de recommandations spécifiques concernant le langage.

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 Termes généraux

3.1.1

langage facile à comprendre

variété de langue qui améliore l'intelligibilité

Note 1 à l'article: Le langage facile à comprendre inclut le *langage simplifié* (3.1.2), le *langage facile* (3.1.3) et toute variété intermédiaire. Ces variétés font l'objet de nombreuses recommandations communes, mais le niveau d'intelligibilité varie en fonction des besoins des différents utilisateurs.

3.1.2

langage simplifié

variété de langue dont la formulation, la structure et la conception sont si clairs que les lecteurs ciblés peuvent facilement trouver les informations dont ils ont besoin, comprendre ces dernières et les utiliser

Note 1 à l'article: L'International Plain Language Federation^[2] définit le langage simplifié comme une communication dont la formulation, la structure et la conception sont si clairs que les lecteurs ciblés peuvent facilement trouver les informations dont ils ont besoin, comprendre ces dernières et les utiliser. Dans le présent document, le langage simplifié est défini comme une variété de langue pour les raisons détaillées dans la Note 1 à l'article en 3.1.1.

3.1.3

langage facile

variété de langue au sein de laquelle un ensemble de recommandations concernant la formulation, la structure, la conception et l'évaluation (3.3.3) est appliqué afin de rendre les informations accessibles aux personnes présentant des difficultés de compréhension en lecture, quelle qu'en soit la raison

Note 1 à l'article: La notion de langage facile est souvent exprimée par l'expression «facile à lire» mais, dans le présent document, le terme «langage facile» est privilégié car il peut s'appliquer non seulement aux contenus écrits lus mais également aux contenus oraux ou *multimodaux* (3.2.4).

3.1.4

conception universelle

conception de produits, d'environnements, de programmes et de services destinés à être utilisables par tous, dans la mesure du possible, sans *adaptation* (3.3.2) ni conception particulière

Note 1 à l'article: La conception universelle ne doit pas exclure les aides techniques destinées à certains groupes particuliers ou personnes handicapées qui en ont besoin.

Note 2 à l'article: Des termes tels que «conception universelle», «conception accessible», «conception pour tous», «conception sans obstacle», «conception inclusive» et «conception transgénérationnelle» sont souvent utilisés indifféremment, mais dans le même sens.

[SOURCE: Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Art. 2 [17], modifiée^[15] — La Note 2 à l'article a été ajoutée.]

3.1.5

utilisateurs divers

individus dotés de différentes capacités et caractéristiques ou présentant des besoins différenciés en matière d'accessibilité

[SOURCE: ISO/IEC 30071-1:2019, 3.2.2]

3.2 Termes relatifs au format et à la modalité

3.2.1

audiovisuel

associant son et image

Note 1 à l'article: Adapté de l'ISO 14641:2018, 3.8.

3.2.2

glossaire

liste alphabétique de mots ou d'expressions accompagnés de leur définition

Note 1 à l'article: La définition peut également inclure un exemple.

Note 2 à l'article: Les mots ou expressions concernés sont choisis car leur compréhension est fondamentale pour appréhender le contenu en question.

3.2.3

glose

brève note explicative d'un mot ou d'une expression, placée près du mot ou de l'expression défini(e)

Note 1 à l'article: Les mots ou expressions concernés sont choisis car leur compréhension est fondamentale pour appréhender le contenu en question.

Note 2 à l'article: Une glose peut inclure un exemple.

3.2.4**multimodalité**

associant plus d'un mode sémiotique

Note 1 à l'article: Les modes sémiotiques comprennent toutes les formes de contenu verbal (par exemple, du texte écrit ou audio) et de contenu non-verbal (par exemple, des images et des graphiques) dans un certain contexte d'utilisation.

3.2.5**éléments paratextuels**

éléments verbaux et graphiques, y compris des images, qui complètent un texte écrit afin d'améliorer la compréhension

3.3 Termes relatifs au processus**3.3.1****création**

processus grâce auquel un texte écrit original est créé, et ce de manière qu'il soit facile à lire et à comprendre

3.3.2**adaptation**

processus grâce auquel un texte écrit source est modifié pour créer un texte facile à lire et à comprendre

3.3.3**évaluation**

processus permettant de déterminer si un contenu est facile à lire et à comprendre

Note 1 à l'article: Il convient que ce processus soit itératif et comprenne non seulement une évaluation technique par des experts mais également, et surtout, une évaluation par des utilisateurs finaux.

3.3.4**achat**

processus permettant de créer, de gérer et d'établir des contrats relatifs à la fourniture de textes écrits faciles à comprendre (3.1.1)

Note 1 à l'article: Adapté de l'ISO 10845-1:2020, 3.24.

4 Cadre**4.1 Motivations**

Un texte écrit peut être utilisé à différentes fins: informer, instruire, éduquer ou divertir les lecteurs. Nombreux sont les types de contenus où apparaît du texte écrit dans la société actuelle. Cependant, un texte écrit n'est pas toujours facile à lire ni à comprendre.

La lecture est généralement définie comme une activité complexe associée à deux processus principaux: le décodage et la compréhension d'une langue. Certains lecteurs sont capables de décoder des textes écrits mais pas d'en comprendre le sens. D'autres utilisateurs ne sont pas en mesure de décoder un texte écrit mais en comprennent le sens si le texte leur est rendu accessible par d'autres moyens.

Décoder et comprendre un texte écrit dépend de la capacité des utilisateurs à percevoir le texte écrit avant même de le décoder et d'en comprendre la langue. Une bonne conception facilite la perception. Par exemple, une mise en page claire rend le texte plus facile à lire.

Au quotidien, la lecture peut ne s'apparenter parfois qu'à un processus de décodage. Afin de souligner l'importance à la fois du décodage et de la compréhension de la langue, l'expression «facile à lire et à comprendre» est utilisée pour faire référence à toute variété de langue améliorant la compréhension.

Il convient que tous les utilisateurs, indépendamment de leurs différentes capacités, puissent accéder à tous types de contenus en texte écrit, sur n'importe quelle interface utilisateur, quel qu'en soit le format. Cet accès peut être fourni par des moyens alternatifs. Le droit des utilisateurs de participer pleinement et efficacement à la société est mis à mal s'ils ne peuvent pas accéder aux contenus.

4.2 Différentes approches concernant la fourniture de contenus faciles

Le langage simplifié et le langage facile sont deux variétés de langue qui améliorent l'intelligibilité.

Le langage simplifié et le langage facile font l'objet de nombreuses recommandations communes, mais présentent également leurs propres spécificités. Le présent document inclut ces recommandations communes ainsi que des commentaires sur les éléments pertinents pour chaque variété.

En envisageant différentes approches, le présent document vise à rendre le texte écrit accessible au plus grand nombre d'utilisateurs.

4.3 Considérations liées à l'utilisateur

Les utilisateurs peuvent avoir besoin d'un contenu facile pour différentes raisons.

Les besoins des utilisateurs varient:

- selon les circonstances dans lesquelles se déroule l'interaction (par exemple, la compréhension en lecture peut être compromise: dans le cadre d'une situation stressante ou de l'apprentissage d'une langue étrangère);
- selon le contexte dans lequel a lieu l'interaction homme-machine (par exemple, la compréhension en lecture peut s'avérer délicate la première fois qu'un utilisateur se sert d'une interface ou lorsqu'il s'agit de résoudre un problème concernant une interface);
- en fonction de leurs différentes capacités, leurs difficultés cognitives et linguistiques, leur âge ou leur faible niveau d'alphabétisation, entre autres facteurs;
- selon leur niveau de connaissances préalable, l'intérêt qu'ils portent à un sujet et le contexte relatif au texte.

4.4 Considérations liées au langage

La structure du langage et les systèmes d'écriture sont différents d'une langue et d'une culture à l'autre. Par conséquent, les caractéristiques spécifiques d'une langue facilitant la lecture et la compréhension d'un texte écrit peuvent varier selon la langue et le système d'écriture. De la même façon, la présentation d'un texte écrit aux utilisateurs peut varier en fonction des différences de culture et de format.

Le présent document ne fournit pas de recommandations spécifiques selon les langues mais aborde des aspects communs entre les langues et les cultures.

Il convient que les normes et recommandations nationales prennent en considération les caractéristiques spécifiques des langues.

EXEMPLE 1 La norme UNE 153101:2018 EX^[14] fournit des recommandations spécifiques à l'espagnol.

Les textes écrits faciles à comprendre peuvent concerner différentes situations de langage. Les textes écrits peuvent être:

- créés dans un langage facile à comprendre dans une langue A;
- créés dans un langage facile à comprendre dans une langue A, et traduits ensuite dans un langage facile à comprendre d'une langue B;
- créés dans une langue A, et adaptés ensuite pour créer un texte facile à comprendre dans la même langue A;

— créés dans une langue A, et traduits ensuite dans un langage facile à comprendre dans une langue B.

EXEMPLE 2 Un texte écrit peut être créé en slovène, dans un langage facile à comprendre.

EXEMPLE 3 Un texte écrit peut être créé en slovène, dans un langage facile à comprendre, et traduit ensuite en hindi, dans un langage facile à comprendre.

EXEMPLE 4 Un texte écrit peut être créé en slovène, et adapté ensuite dans un langage facile à comprendre dans cette même langue.

EXEMPLE 5 Un texte écrit peut être créé en slovène, et traduit ensuite en hindi, dans un langage facile à comprendre.

Les textes écrits faciles à comprendre peuvent représenter une étape utile en vue de l'interprétation en langue des signes.

4.5 Formats

Le texte écrit peut être au format imprimé.

EXEMPLE 1 Un livre, un journal et une brochure contiennent du texte écrit.

Le texte écrit peut être au format numérique.

EXEMPLE 2 Des livres numériques et des pages Internet contiennent du texte écrit.

EXEMPLE 3 Les terminaux interactifs ainsi que les menus des téléphones intelligents et des ordinateurs personnels comprennent du texte écrit.

Le même texte écrit peut être mis à disposition à la fois au format imprimé et au format numérique.

EXEMPLE 4 Un livre imprimé peut également être disponible sous forme de livre numérique.

Le format audiovisuel peut également contenir du texte écrit.

EXEMPLE 5 Une vidéo peut comprendre du texte écrit statique à l'écran. Par exemple, une légende indiquant un saut dans le temps («Dix ans plus tard»).

EXEMPLE 6 Une vidéo peut comprendre du texte écrit dynamique à l'écran. Par exemple, les sous-titres interlingues fournissant une traduction des dialogues.

4.6 Fonctions

Le texte écrit peut remplir différentes fonctions. Par exemple, le texte écrit peut être instructif, argumentatif, explicatif, descriptif ou narratif.

EXEMPLE 1 Une recette est un exemple de texte instructif.

EXEMPLE 2 Un article de journal dans lequel une personne argumente en faveur ou en défaveur d'un sujet de discussion est un exemple de texte argumentatif.

EXEMPLE 3 Un livre scolaire peut comprendre des textes explicatifs concernant des processus scientifiques.

EXEMPLE 4 Une brochure touristique présentant les attractions principales d'une ville est un exemple de texte descriptif.

EXEMPLE 5 Un livre d'histoires pour enfant est un exemple de texte narratif.

Il arrive souvent qu'un texte écrit remplisse plusieurs fonctions à la fois.

EXEMPLE 6 Une interface utilisateur peut comporter différents types de textes: du contenu, de l'aide, des boutons de commande, des instructions et des liens hypertextes. Certains de ces textes peuvent être interactifs.

Tout type de texte écrit peut être adapté pour devenir facile à lire et à comprendre.

4.7 Multimodalité

Un texte écrit au format imprimé est souvent accompagné d'autres éléments visuels, tels que des illustrations, des images, des symboles et des graphiques.

Un texte écrit au format numérique peut également être accompagné d'éléments visuels, tels que des illustrations, des symboles et des graphiques, tout comme au format imprimé. En outre, les éléments audio et visuels, tels les diaporamas, les fichiers audio et les vidéos, peuvent également être présentés au format numérique.

Ces éléments peuvent être utilisés pour attirer l'attention ou apporter un complément d'informations. Ils peuvent également aider les utilisateurs à mieux appréhender et mieux comprendre le texte écrit.

Parfois, un texte écrit imprimé fait référence à des éléments au format numérique, telles des pages internet comprenant des diaporamas, des graphiques, des fichiers audio, des vidéos et des contenus écrits additionnels.

L'association adéquate de différentes modalités satisfait différents besoins et préférences d'utilisateurs. Il convient que le contenu, y compris le texte écrit et d'autres éléments, soit facile à lire et à comprendre. Des modalités mal utilisées peuvent rendre la lecture et la compréhension plus difficiles.

4.8 Technologies

Différentes technologies peuvent aider à créer, à adapter, à évaluer et à utiliser un texte facile. Leur mise en œuvre doit être évaluée en fonction de chaque contexte d'utilisation particulier.

Exemples de technologies:

- simplification automatique de texte;
- résumé automatique de texte;
- rédaction automatique de légende d'images;
- outils de conception d'information;
- traduction automatisée;
- outils d'amélioration de la précision de la lecture et de la lisibilité;
- synthèse vocale;
- outils terminologiques et lexicographiques.

5 Considérations et processus

5.1 Considérations générales

Un texte écrit peut être créé, à l'origine, de manière facile à lire et à comprendre (5.2).

Un texte écrit existant peut être adapté ou traduit de façon à le rendre facile à lire et à comprendre (5.3).

Il convient de respecter un processus de conception itératif axé sur l'utilisateur.

Le processus d'évaluation s'applique à la fois au processus de création et au processus d'adaptation (5.4).