
Langage clair et simple —

**Partie 1:
Principes directeurs et lignes
directrices**

Plain language —

Part 1: Governing principles and guidelines

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 24495-1:2023

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5266c5b6-e44a-4e68-9600-82b2a8932fc2/iso-24495-1-2023>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 24495-1:2023

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5266c5b6-e44a-4e68-9600-82b2a8932fc2/iso-24495-1-2023>



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

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

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.

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 24495-1:2023](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5266c5b6-e44a-4e68-9600-82b2a8932fc2/iso-24495-1-2023)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5266c5b6-e44a-4e68-9600-82b2a8932fc2/iso-24495-1-2023>

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,

- 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.

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](#)).

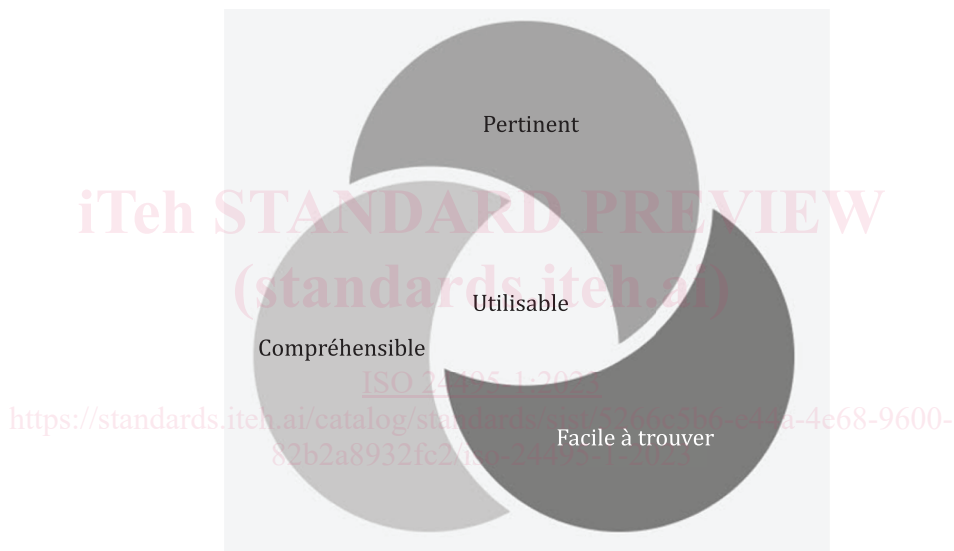


Figure 1 — Relation entre les quatre principes

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.

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;

- 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.