

FEUILLE D'ACCOMPAGNEMENT

Voici quelques exemples que vous pouvez raconter aux participants pour stimuler l'échange et la réflexion, sans accorder d'importance émotionnelle aux expériences personnelles partagées.

Prenez un moment

Vous n'avez pas besoin de penser à quelque chose de sérieux ou de professionnel.

Pensez à **n'importe quelle situation** où les instructions étaient difficiles à comprendre.

Cela peut être :

- Une démarche administrative
- Un formulaire ou un e-mail
- Une recette
- Les instructions d'un appareil
- Des indications que vous avez reçues une fois
- Quelque chose que vous avez lu rapidement et que vous n'avez pas vraiment compris

Il n'y a **pas de bon ou de mauvais exemple** !

Je vais commencer par un exemple très simple.

Il y a quelques mois, j'ai essayé de suivre une recette en ligne.

Elle était décrite comme « *rapide et facile* », mais croyez-moi, elle n'était PAS FACILE du tout !!!

L'étape 3 faisait référence à quelque chose expliqué à l'étape 7.

L'étape 5 utilisait un mot que je ne connaissais pas (et dont je n'avais jamais eu besoin auparavant).

Et à un moment donné, je me suis rendu compte qu'il me manquait un ingrédient... mais je n'avais aucune idée du moment où j'étais censé l'utiliser ; en revanche, je sais que cela m'énervait.

Il ne s'est rien passé d'horrible ni de grave, je me suis juste senti un peu bête, légèrement agacé, et j'ai cessé d'apprécier ce que je faisais...



Ce sentiment, cette petite frustration, c'est exactement ce dont nous parlons ici. Vous voyez que votre exemple n'a pas besoin d'être bouleversant, nous recherchons simplement ce moment où les choses ont cessé d'être claires.

Je vais vous donner un autre exemple, cette fois-ci concernant une inscription à un cours de langue.

Je voulais m'inscrire à un cours dans une école de langues. J'étais motivé : apprendre une nouvelle langue me semblait passionnant, surtout après avoir passé des HEURES sur une application.

Mais le processus d'inscription était divisé en plusieurs catégories : les nouveaux étudiants, les anciens étudiants, les personnes déjà inscrites l'année précédente, celles qui avaient besoin de passer un test de niveau...

Et oui, bien sûr, les instructions expliquaient tout cela techniquement, mais en utilisant de longues phrases, des termes propres à l'établissement et de nombreuses références croisées. À un moment donné, je ne savais même plus à quelle catégorie j'appartenais. Ce qui m'a paru étrange, c'est que j'essayais d'apprendre une nouvelle langue, mais j'étais déjà découragé parce que je ne comprenais pas entièrement le langage utilisé *là dans le processus d'inscription, EN FRANÇAIS, alors que je suis francophone.*

Une fois de plus, il ne s'est rien passé de dramatique, MAIS je me suis simplement senti moins motivé, un peu perdu et beaucoup moins confiant qu'au début. Et c'est souvent ainsi que fonctionnent les instructions peu claires : elles n'arrêtent pas complètement les gens, mais elles les repoussent discrètement.

Je terminerai par un exemple plus technique.

J'ai essayé une fois de configurer un écran externe chez moi - ordinateur portable, station d'accueil, câble HDMI, alimentation électrique - et on dit pourtant que les Mac sont INTUITIFS. En théorie, tout était compatible, et quand j'ai vu mon collègue le faire il y a quelques jours au bureau, cela m'a semblé TELLEMENT FACILE.

Les instructions étaient dispersées un peu partout : certaines dans un PDF en ligne, d'autres dans les paramètres de l'ordinateur. Les termes ne correspondaient pas vraiment : un document parlait de « duplication écran », un autre d'« affichage étendu », un autre encore de « source de sortie ». Je ne savais pas s'il s'agissait d'options différentes ou de noms différents désignant la même chose.





À un moment donné, je me suis rendu compte que je ne savais même plus quel résultat je cherchais à obtenir.

Je voulais juste que l'écran fonctionne... et j'avais envie de pleurer un peu. Parce que, une fois de plus, c'était tellement banal, ça aurait dû être si simple, mais je ne savais pas comment m'y prendre, et les instructions ne m'aidaient pas du tout. J'ai fini par y arriver, mais surtout en faisant des erreurs et en réessayant, pas en comprenant.

Comme vous pouvez le voir dans mes exemples, les situations que nous recherchons sont si banales, si NORMALES, si courantes, qu'elles peuvent arriver à n'importe qui, à moi, à vous, à un professeur d'université titulaire de trois doctorats. Si les instructions ne sont pas claires, elles ne le sont tout simplement pas, et ce n'est pas forcément de votre faute.



DÉCODER LE MESSAGE

Les participants découvrent la différence entre un langage complexe et un langage clair en utilisant deux versions d'un même texte.

Module 3 – Activité 1

Durée : 20 minutes

Type d'activité : Exercice pratique / apprentissage par l'expérience

Format de travail : Petits groupes (3 à 4 personnes)



Objectifs d'apprentissage

- Identifier les obstacles causés par un langage complexe ou ambigu.
- Comparer les effets d'un langage complexe et d'un langage clair sur la compréhension.
- Réfléchir aux répercussions émotionnelles et pratiques d'une communication ambiguë.



Matériel et ressources nécessaires

- Version imprimée d'un court texte complexe (1 par groupe).
- Version imprimée du même texte rédigé dans un langage clair.
- Stylos et papier.



Indicateurs de réussite

- Les participants sont capables d'expliquer clairement pourquoi le premier texte était difficile.
- Les participants identifient les éléments de langage spécifiques qui ont amélioré la clarté du texte.
- Discussion active établissant un lien entre les choix linguistiques et l'inclusion.



○→○→○ Étape par étape

Étape 1 – Introduction (3 min)

- Objectif : Expliquer aux participants qu'ils testeront deux versions d'un même message.
- Rôle de la personne en charge de la formation : Distribuer le texte complexe et demander aux participants d'expliquer leur texte sans donner d'indications.

Étape 2 – Activité principale (12 min)

Les participants essaient d'accomplir la tâche à l'aide du texte complexe. Après quelques minutes, la personne en charge de la formation interrompt l'activité et distribue la version en langage clair. Les participants reprennent la même tâche à partir de cette nouvelle version.

Étape 3 – Conclusion / Discussion de groupe (7 min)

Questions de réflexion :

- Qu'est-ce qui était difficile dans la première version ?
- Qu'est-ce qui a changé dans la seconde version ?
- Qu'avez-vous ressenti lorsque le message n'était pas clair ?
- Qu'est-ce qui a rendu le texte difficile à comprendre, précisément ?
La personne en charge de la formation note au tableau une liste collective des difficultés identifiées (phrases longues, jargon, structure, contexte insuffisant, etc.).
- Conclusion importante : le secteur ou le domaine n'a pas vraiment d'importance dans le manque de compréhension d'un texte. Des éléments récurrents apparaissent dans tous les textes et n'ont rien à voir avec le sujet, mais plutôt avec la syntaxe, la forme, etc.



A - Extrait original - RGPD

Source : Règlement général sur la protection des données (RGPD), article 6 — Licéité du traitement.

Le traitement n'est licite que si, et dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie :

- a) la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques ;
- b) le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ;
- c) le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis.

**A - Version en langage clair**

Vous ne pouvez pas utiliser les données personnelles d'une personne sans raison valable.

Vous pouvez les utiliser si :

- la personne a donné son accord pour une utilisation précise ;
- vous en avez besoin pour respecter un contrat avec cette personne ;
- la loi vous oblige à les utiliser.

B - Extrait original - Enseignement supérieur

Source : Conseil de l'Union européenne / Recommandation sur les micro-certifications.

Les établissements d'enseignement supérieur devraient utiliser le système européen de transfert et d'accumulation de crédits (ECTS) et respecter les principes énoncés à l'annexe V de la recommandation concernant le CEC, dans la mesure du possible, pour démontrer la charge de travail théorique nécessaire pour obtenir les acquis d'apprentissage de la microcertification.

Les prestataires qui n'utilisent pas le système ECTS peuvent utiliser d'autres systèmes ou types d'informations à même de décrire efficacement les acquis d'apprentissage et la charge de travail, conformément aux principes énoncés à l'annexe V de la recommandation concernant le CEC.



B - Version en langage clair

Les universités doivent indiquer clairement la charge de travail et le temps d'étude que représentent les formations de courte durée, en utilisant le système européen reconnu (ECTS).

Si un organisme n'utilise pas les crédits ECTS, il peut utiliser un autre système.

Dans ce cas, les informations fournies doivent permettre de comprendre clairement :

- ce que la personne doit apprendre ;
- la quantité de travail nécessaire pour obtenir une certification.

C - Extrait original - Droit de vote et d'éligibilité

Source : Directive 93/109/CE du Conseil.

Toute personne qui, au jour de référence :

a) est citoyen de l'Union au sens de l'article 8 paragraphe 1 deuxième alinéa du traité, et qui

b) sans en avoir la nationalité, réunit, par ailleurs, les conditions auxquelles la législation de l'État membre de résidence subordonne le droit de vote et d'éligibilité de ses ressortissants, a le droit de vote et d'éligibilité dans l'État membre de résidence lors des élections au Parlement européen si elle n'est pas déchue de ces droits en vertu de l'article 6 ou 7.

**C - Version en langage clair**

Vous pouvez voter et vous présenter aux élections européennes dans le pays de l'Union européenne où vous vivez si :

- vous êtes citoyen ou citoyenne de l'Union européenne ;
- vous remplissez les conditions exigées pour voter ou être candidat dans ce pays ;
- vous n'avez pas perdu votre droit de vote ou d'éligibilité.



D - Extrait original - Droit d'accès à un compte bancaire de base

Source : EUR-Lex — Synthèse de la directive 2014/92/UE, « Ouverture et changement de compte et informations sur les frais bancaires ».

Les consommateurs résidant légalement au sein de l'Union européenne (UE) ont le droit d'ouvrir un compte de paiement assorti de prestations de base dans n'importe quel État membre de l'UE. Un compte en banque de base comporte divers services, comme le retrait d'espèces auprès des distributeurs automatiques ou des guichets d'une banque et la réalisation d'opérations de paiement comme des virements et des prélèvements directs au sein de l'UE.

**D - Version en langage clair**

Toute personne résidant dans l'Union européenne (UE) doit pouvoir ouvrir un simple compte bancaire lui permettant :

- de déposer et retirer de l'argent,
- d'utiliser une carte de débit,
- et d'effectuer des paiements de base.

Ce droit s'applique quel que soit le pays de l'UE où elle réside.

E - Extrait original - Consentement au traitement des données de santé

Source : Commission européenne - Recommandation (UE) 2019/243 du 6 février 2019 relative à un format européen d'échange des dossiers de santé informatisés.

Consentement ou autre base légale

Tout traitement (1) de données de santé doit être fondé sur le consentement explicite du citoyen concerné ou sur toute autre base légale, conformément aux articles 6 et 9 du règlement (UE) 2016/679.

Continuité du service

La continuité et la disponibilité du service d'échange des dossiers de santé informatisés sont essentielles pour garantir la continuité des soins. Il devrait être rapidement remédié à tout incident ou toute interruption susceptible de survenir au cours de l'utilisation du service conformément aux plans de continuité des opérations qui auront été définis.





E - Version en langage clair

Protéger vos données de santé

Vos données de santé ne peuvent être utilisées que :

- si vous avez clairement donné votre accord ;
- ou si la loi autorise leur utilisation.

Assurer l'accès au service

Le service d'échange des dossiers de santé doit rester disponible pour assurer la continuité des soins.

En cas de problème ou d'interruption, le service doit être rétabli rapidement, selon les procédures prévues.



INVERSION DES RÔLES EN LANGAGE CLAIR

Les participants apprennent à appliquer les principes du langage clair en analysant, en réécrivant et en testant un texte.

Module 3 – Activité 2

Durée : 40 minutes

Type d'activité : Pratique guidée et atelier de réécriture

Format de travail : Travail en binôme, puis discussion en groupe



Objectifs d'apprentissage

- Identifier des obstacles précis dans un texte (et pas seulement des difficultés générales).
- Réécrire un texte en appliquant les principes du langage clair.
- Tester et améliorer la clarté grâce aux retours reçus.



Matériel et ressources nécessaires

- Textes courts remplis de jargon (vous pouvez utiliser les mêmes que ceux de l'activité 1 ou fournir d'autres exemples).
- Stylos et papier.



Indicateurs de réussite

- Les textes réécrits sont plus courts, plus clairs et mieux structurés.
- Les participants peuvent nommer et justifier les règles qu'ils ont appliquées.
- Les retours de leur pair se focalisent sur la clarté plutôt que sur leurs préférences personnelles.





Fiche de règles du langage clair de la Commission européenne

Les dix principes pour un langage clair

1. Réfléchissez avant d'écrire : tenez compte du but, du public et du message.
2. Structurez le texte : utilisez des titres, des puces et des espaces blancs.
3. Restez concis et simple : visez 15 à 20 mots par phrase.
4. Choisissez des verbes plutôt que des noms : par exemple, écrivez « enquêter » plutôt que « mener une enquête ».
5. Privilégiez la voix active : dites qui fait quoi.
6. Soyez précis : utilisez des mots concrets pour un sens clair.
7. Vérifiez les faux amis : faites attention aux mots similaires dans deux langues qui ont des sens différents.
8. Méfiez-vous du jargon : expliquez les termes techniques.
9. Limitez les abréviations et les acronymes : écrivez-les en entier lors de leur première utilisation.
10. Relisez le texte : vérifiez la fluidité, la clarté et l'exactitude.

Mettre ces principes en pratique permet de donner toute sa valeur à chaque message.



○→○→○ Étape par étape

Étape 1 – Émetteur vs destinataire (5 min)

Un participant lit et explique le texte sans en modifier la formulation.

L'autre écoute et note ce qu'il comprend et ce qui lui semble confus.

La personne en charge de la formation guide les participants dans leur réflexion.

Étape 2 – Réécriture (15 min)

Les binômes réécrivent le texte en respectant les contraintes suivantes :

- Utiliser au moins 3 règles du langage clair.
- Réduire la longueur du texte (par exemple : au moins 30 % de phrases en moins).
- Rendre la structure plus claire (listes, blocs plus courts).

Les binômes réécrivent le texte en langage clair : des mots plus simples, des phrases plus courtes, une structure claire, un ton amical. Ils testent ensuite la nouvelle version en inversant leurs rôles ou en échangeant avec un autre binôme.

Étape 3 – Discussion de groupe (10 min)

Questions de réflexion :

- Quelle règle a eu le plus grand impact ?
- Qu'est-ce qui a été le plus difficile à simplifier ?
- Qu'avez-vous supprimé ou modifié en premier ?
- Lien avec la théorie : le langage clair favorise la dignité et l'égalité d'accès à l'information.
- Conclusion importante : il n'existe pas une seule adaptation universelle. Plusieurs versions peuvent être possibles.

Il peut être intéressant de comparer les adaptations produites par les différents groupes.



CRÉATION D'UNE MINI BOÎTE À OUTILS

Les participants créent ensemble une boîte à outils pratique sur les principes du langage clair et de la conception universelle, destinée à être utilisée au sein de leur organisation.

Module 3 – Activité 3

Durée : 25 minutes

Type d'activité : Atelier collaboratif

Format de travail : Petits groupes (3 à 5 personnes)



Objectifs d'apprentissage

- Produire des outils pratiques pour une communication inclusive.
- Appliquer les principes du langage clair et de la conception universelle.
- Transférer les acquis dans des contextes professionnels réels.



Matériel et ressources nécessaires

- Paperboard ou tableau blanc
- Marqueurs ou stylos
- Exemples de textes provenant des organisations des participants (facultatif)



Indicateurs de réussite

- Chaque groupe produit une checklist et des lignes directrices réutilisables.
- Les outils sont adaptés aux contextes réels des participants.
- Les participants sont plus confiants quant à la réutilisation des connaissances acquises.



○→○→○ Étape par étape

Étape 1 – Introduction (5 min)

- Objectif : expliquer que les groupes vont créer un outil qu'ils pourront utiliser au sein de leur organisation.
- Rôle de la personne en charge de la formation : clarifier les résultats attendus.

Chaque groupe choisit une situation concrète :

Page de site web, e-mail adressé aux utilisateurs, document administratif, dépliant d'information, procédure d'inscription...

Étape 2 – Activité principale (15 min)

Chaque groupe crée :

- Une checklist du langage clair en 5 points.
- Une courte liste de choses à faire et à ne pas faire.
- Un exemple adapté (avant/après).
- Les créations peuvent être sauvegardées sous un palet par exemple.

Étape 3 – Conclusion / Discussion de groupe (10 min)

- Les groupes présentent brièvement leur boîte à outils.
- Points clés : les outils doivent être simples, réutilisables et réalistes.
- Lien avec la théorie : la conception universelle profite à tout le monde, pas seulement à des groupes spécifiques.

