




Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité

Langage simple, clair et concis

Septembre, 2022



Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : langage simple, clair et concis

Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, 2022

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :

droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

N° de cat. : Em12-97/2022F-PDF

ISBN: 978-0-660-45462-7






Table des matières

Table des matières	3
1. Introduction	1
Aperçu	1
Autres lignes directrices liées au langage	2
Avertissements.....	2
2. Avant de rédiger	2
Préface	2
Langage simple, clair et concis : fausses idées et réalités.....	3
Connaissez vos lecteurs	4
Planifiez votre contenu	5
Organisez vos idées.....	6
Conception et présentation visuelle	7
3. Rédaction.....	9
Rédigez en langue courante plutôt qu'en langue de spécialité	9
Attention aux abréviations.....	12
Simplifiez vos verbes.....	13
Combinez les mots avec soin	14
Construisez bien vos phrases	15
Découpez en paragraphes.....	19
Revoyez l'ensemble du texte	20



1. Introduction

Aperçu

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (la Loi) et le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (le règlement) exigent que les entités sous réglementation fédérale (organisations) préparent et publient :

- des plans sur l'accessibilité;
- des rapports d'étape sur la mise en œuvre de leurs plans sur l'accessibilité;
- des descriptions de leurs processus de rétroaction.

Le règlement exige aussi des organisations qu'elles rédigent ces documents en langage simple, clair et concis. Ces lignes directrices offrent des ressources pour les aider dans cette démarche. Ces ressources peuvent aussi inspirer les organisations à utiliser un langage simple, clair et concis dans d'autres communications et documents, lorsque cela est possible.

Selon les principes énoncés dans la Loi, ces lignes directrices reflètent les commentaires de la communauté des personnes en situation de handicap.

Ces lignes directrices ne sont **pas** juridiquement contraignantes. Elles présentent des recommandations, astuces, meilleures pratiques et conseils non obligatoires avec des verbes comme « recommander », « essayer » et « pouvoir », ou des verbes au conditionnel. Lorsqu'elles abordent des exigences d'application obligatoire suivant la Loi et son règlement, ces lignes directrices utilisent les verbes « devoir » et « exiger ».

Ces lignes directrices sont un coffre à outils, et non un ensemble de règles rigides à respecter à tout prix. Privilégiez une approche souple, adaptée au contexte de votre organisation et aux besoins particuliers de votre public cible. Les stratégies pour simplifier un texte ne sont pas les mêmes dans tous les contextes.


La langue est un outil souple. Elle regorge de ressources et de solutions à explorer, alors ne vous privez pas!

Vous pouvez aussi lire nos lignes directrices sur :

- [les plans sur l'accessibilité](#);
- [la consultation des personnes en situation de handicap](#);
- [les descriptions des processus de rétroaction](#);
- [les supports de substitution](#).

Des lignes directrices sur les supports de substitution et les rapports d'étape seront aussi publiées en 2022.

Notez que toutes les organisations sous réglementation fédérale doivent respecter le *Règlement canadien sur l'accessibilité*. Certaines organisations doivent aussi respecter d'autres règlements pris en



vertu de la Loi par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et l'Office des transports du Canada (OTC).

Autres lignes directrices liées au langage

Le langage accessible ne se limite pas à la simplicité, la clarté et la concision. Il faut aussi considérer les mots que vous utilisez pour parler de handicap et d'accessibilité. En plus, de nombreux facteurs identitaires se conjuguent parfois aux handicaps. L'origine, la religion, le statut socioéconomique, la langue et le genre sont des exemples de facteurs identitaires à prendre en compte.

Vous trouverez d'autres conseils et idées dans nos annexes sur les [considérations culturelles](#) et le [langage inclusif](#).

Avertissements

Ces lignes directrices ne remplacent aucune des lignes directrices du [Bureau du commissaire à l'accessibilité](#) de la Commission canadienne des droits de la personne.

Les exemples fournis dans ces lignes directrices visent uniquement à illustrer les différentes possibilités pour simplifier ou clarifier un texte, ou pour le rendre plus concis. Rien dans ces exemples ne constitue une exigence ou une recommandation quant au contenu d'un plan sur l'accessibilité, d'un rapport d'étape ou d'une description des processus de rétroaction.

Ces lignes directrices comportent des liens vers des ressources du gouvernement du Canada et des ressources externes qui fournissent des conseils et des renseignements utiles sur le langage simple, clair et concis. En fournissant ces liens, Emploi et Développement social Canada (EDSC) propose des renseignements qui pourraient être utiles, sans toutefois les cautionner.

Notez que les sites Web externes ne sont pas assujettis à la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) ni à la [Loi sur les langues officielles](#). Il est possible que l'information y soit offerte seulement dans la langue du site en question. Ces sites pourraient ne pas être entièrement accessibles aux personnes en situation de handicap.

2. Avant de rédiger

Préface

Écrire en langage simple, clair et concis ne se limite pas à suivre des conseils pratiques de rédaction. Assurez-vous d'abord de répondre aux besoins des lecteurs et d'atteindre les résultats attendus de la communication. Appliquez les conseils qui répondent le mieux aux besoins des lecteurs. Après tout, ce sont leurs besoins qui passent en premier.

Avant de commencer à rédiger vos plans sur l'accessibilité, rapports d'étape et descriptions des processus de rétroaction, posez-vous quelques questions. Quelle est votre idée de ce que c'est que de

rédigé simplement, clairement et avec concision? Avez-vous bien déterminé ce que vous voulez dire à votre public cible? Comment voulez-vous structurer vos idées? Avez-vous songé à la présentation visuelle? Cette section vous aidera à répondre à ces questions.

Langage simple, clair et concis : fausses idées et réalités

Il y a plusieurs fausses idées sur le langage simple, clair et concis. Certains peuvent trouver qu'écrire simplement, clairement et avec concision revient à adopter un ton ennuyeux ou banal¹. D'autres peuvent penser que les langues de spécialité et les termes techniques sont essentiels pour faire passer leur message et craignent de devoir sacrifier l'exactitude au profit de la simplicité.

Cependant, les rédacteurs sous-estiment parfois les défis auxquels les membres du public font face lorsqu'ils lisent. Plusieurs handicaps peuvent affecter la capacité à percevoir, à comprendre ou à retenir l'information écrite. Certains handicaps ont une incidence sur la capacité à se concentrer suffisamment longtemps pour intégrer l'information. Le niveau d'alphabétisation et la connaissance des langues officielles peuvent aussi varier grandement dans la population en général.

Certains rédacteurs surestiment le temps que les lecteurs vont consacrer à trouver ce dont ils ont besoin dans un texte. Il peut leur arriver également de présumer que leurs lecteurs ont une aussi bonne connaissance qu'eux du sujet.

Le langage simple, clair et concis est une façon de communiquer qui rend les textes faciles à lire et à comprendre. Il est direct, bref et facile à suivre. Il est centré sur les besoins des lecteurs et utilise :


- la langue courante, au lieu de termes techniques;
- des mots, des phrases et paragraphes courts;
- des structures de phrases simples.

Le langage simple, clair et concis aide à aplanir les obstacles à la communication. Il rend l'écriture plus accessible pour tous, y compris les personnes en situation de handicap et les lecteurs ayant divers niveaux de lecture et d'alphabétisation.

Choisissez vos mots et votre contenu avec soin lorsque vous rédigez vos plans sur l'accessibilité, descriptions des processus de rétroaction et rapports d'étapes. Adoptez un style vivant et facile à lire. Essayez d'être le plus concret possible, bien que les mots français soient généralement plus abstraits que les mots correspondants en anglais². Le grand public devrait être en mesure de lire et de comprendre ces documents. Ne présumez pas que vos lecteurs connaissent déjà votre organisation.

¹ GOVERNMENT OF CANADA. [Putting It Plainly](#) (en ligne, consulté le 28 avril 2022), "Myth 1: Plain language equals dull writing".

² Viney, Jean-Paul et Jean Darbelnet. *Stylistique comparée du français et de l'anglais*. Paris, Marcel Didier, 1958, p. 59.



Donnez-leur toute l'information essentielle, mais ne les surchargez pas de détails inutiles. Décomposez les idées complexes pour les rendre plus accessibles. Présentez vos idées de manière logique et sans détour.

Écrire en langage simple, clair et concis n'est pas une science exacte. Il existe de nombreuses façons différentes d'exprimer des idées. Vous ne pourrez peut-être appliquer tous les conseils en même temps ou dans toutes les situations. Faites preuve de discernement pour adapter les conseils en fonction des besoins de vos lecteurs et des objectifs de votre organisation.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir davantage sur les fausses idées associées au langage simple, clair et concis et sur ses avantages, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Langue claire et simple : surmonter les obstacles à la littératie](#) (Bureau de la traduction, sections « La solution : la langue claire et simple » et « Les avantages de la langue claire et simple »)
 - Autres sources
 - [Pourquoi certaines personnes hésitent-elles à écrire avec clarté?](#) (Gouvernement de l'Ontario)
- Pour des renseignements à ce sujet qui s'appliquent en anglais, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Putting it plainly](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, sections « What plain language isn't » et « What plain language is », en anglais)

Connaissez vos lecteurs

Pensez à votre public cible, et à quoi le texte leur servira. Avant de commencer à écrire, vous devriez déterminer :

- qui sont vos lecteurs;
- quel est leur niveau de lecture et d'alphabétisation;
- les obstacles qu'ils pourraient rencontrer lorsqu'ils lisent;
- l'information qu'ils chercheront à obtenir dans vos documents;
- les sujets qui les intéressent et le vocabulaire qu'ils utilisent quand ils en parlent;
- leur connaissance de votre organisation et du travail qu'elle effectue (ne présumez pas qu'ils ont les mêmes connaissances que vous).

Il existe divers moyens de vous renseigner sur vos lecteurs. Par exemple, vous pourriez demander directement à des clients, des organismes pour les personnes en situation de handicap ou des personnes ayant une expérience vécue de vous parler de leurs intérêts et de leurs besoins. Vous pouvez aussi suivre leurs discussions sur l'internet et les médias sociaux.

Vous pourrez ainsi choisir vos mots et adapter votre style d'écriture en fonction de votre public cible.

Ressources supplémentaires

- Pour vous aider à mieux comprendre vos lecteurs et leurs besoins, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Communication claire : Survol du processus et des techniques, étape de l'analyse](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Adapter le texte aux destinataires](#) (Bureau de la traduction)
 - [Lignes directrices sur la consultation de personnes en situation de handicap](#).
 - Autres sources
 - [Rédiger clairement \(format PDF\)](#) (Commission européenne, section « Ciblez votre lecteur »)
 - [N'écrivez pas pour nous sans nous! Impliquer les personnes handicapées intellectuelles dans l'écriture de textes faciles à lire \(format PDF\)](#) (Unapei, France)
 - [How to make information accessible for persons with learning disabilities \(format PDF\)](#) (CHANGE, R.-U., en anglais seulement, section « Involving people with learning disabilities », p. 11)
- Pour des renseignements à ce sujet qui s'appliquent en anglais, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Putting it plainly](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, section « What plain language is », en anglais)
 - [Putting it \(even more\) plainly](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, section « Remember the reader » , en anglais)
 - [Focussing on the reader](#) (Bureau de la traduction, en anglais)

Planifiez votre contenu

Pensez au but de votre plan sur l'accessibilité, description du processus de rétroaction ou rapport d'étape. Idéalement, vous devriez pouvoir le résumer en une phrase.

Par exemple :

Notre plan sur l'accessibilité explique les mesures que nous prenons pour améliorer l'accessibilité dans notre organisation.

La description de notre processus de rétroaction explique au public comment nous communiquer leur rétroaction.

Mettez-vous à la place de ceux qui liront vos plans sur l'accessibilité, descriptions des processus de rétroaction et rapports d'étape. Que veulent-ils savoir? Selon l'unité « Qualité linguistique » de la direction générale de la traduction de la Commission européenne, les lecteurs cherchent habituellement des réponses à 7 questions essentielles :

- Quoi? (De quoi s'agit-il? Sur quoi porte le texte?)
- Qui? (Qui est concerné? À qui s'adresse le texte?)

- Quand? (Y a-t-il un calendrier prévu ou des délais à respecter?)
- Où? (Quels sont les lieux ou sites concernés?)
- Comment? (Quels sont les moyens utilisés? De quelle manière se dérouleront les actions prévues?)
- Pourquoi? (Quels sont les objectifs et les raisons?)
- Combien? (Y a-t-il des ressources nécessaires en temps? En argent?)³

Gardez les réponses à ces questions en tête lorsque vous rédigez votre document.

Par exemple, au lieu d'écrire un énoncé vague comme ceci :

Nous avons investi des sommes importantes et fait toutes les démarches nécessaires dans les délais prescrits par la Loi pour régler les problèmes d'accessibilité de nos usagers dans notre gare de chemin de fer.

Essayez d'être plus précis et concret, ainsi :

Depuis décembre 2023, nous avons investi 1 400 000 \$ pour installer deux nouvelles rampes, un ascenseur et un appareil élévateur à plateforme. Nos usagers à mobilité réduite peuvent maintenant accéder à tous les niveaux de notre gare de chemin de fer.

Organisez vos idées

Établissez les grandes lignes de vos plans sur l'accessibilité, descriptions des processus de rétroaction et rapports d'étape. Dresser le plan de vos idées avant d'écrire vous aidera à maintenir le cap.

Organisez vos idées, et présentez-les de façon logique. Présenter l'information la plus importante en premier peut aider vos lecteurs à la trouver et à la capter plus facilement.

Divisez vos documents en sections. Chaque section devrait porter sur un sujet différent ou s'adresser à un public différent. Donnez à chacune un titre court et clair. Cela aidera les lecteurs à survoler les titres et les sous-titres pour repérer des mots clés ou de l'information. N'oubliez pas d'inclure tous les titres que le règlement exige. ([Lisez l'article 5 du règlement](#) pour les plans sur l'accessibilité et [l'article 14](#) pour les rapports d'étapes.)

Ressources supplémentaires

- Pour des conseils sur la préparation d'un plan, consultez :
 - Gouvernement du Canada

³ COMMISSION EUROPÉENNE. [Rédiger clairement : les conseils de Claire \(format PDF\)](#) (consulté le 4 avril 2022), p. 3, « Sept questions essentielles », Office des publications de l'Union européenne.

- [Communication claire : survol du processus et des techniques](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, sections « Étape 2 : Plan » et « Étape 3 : Rédaction »)
- [Organiser les idées](#) (Bureau de la traduction)
- [Langue claire et simple : rendre le message intelligible](#) (Bureau de la traduction, sections « Pertinence » et « Structure »)
- Autres sources
 - [Rédiger clairement \(format PDF\)](#) (Commission européenne, sections : « Réfléchissez au message à transmettre » et « Faites un plan avant de rédiger »)
- Pour des conseils sur la rédaction de titres et de sous-titres, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Rédiger des titres et sous-titres de page descriptifs](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor)
- Pour en savoir davantage sur la façon dont les lecteurs survolent les textes pour se faire une idée de leur structure et obtenir quelques conseils pour leur faciliter la tâche, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Clear and effective communication: make your readers' task easier](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais seulement, section « Previewing »)

Conception et présentation visuelle

La conception et la présentation visuelle de vos documents comptent aussi. Ne surchargez pas vos documents en y mettant trop de texte. Débarrassez-vous de l'information inutile pour que les lecteurs trouvent rapidement et facilement ce dont ils ont besoin.

Des éléments comme la police de caractère et sa taille, des diagrammes ou des couleurs en arrière-plan peuvent vous aider à mettre en évidence votre message. Même des espaces blancs peuvent faire mieux ressortir certains éléments, en aérant vos pages.

N'oubliez pas cependant que la conception et la présentation visuelle de vos documents peut avoir un impact différent pour divers publics cibles.

Par exemple :

Les personnes qui lisent à l'aide de dispositifs d'assistance, comme un lecteur d'écran ou un logiciel avec une voix synthétisée, n'auront pas accès aux diagrammes et aux images. Assurez-vous d'offrir une description sous forme de texte.

Il peut être difficile pour une personne ayant une incapacité visuelle de lire du texte sur un arrière-plan en couleur. Créez un contraste prononcé entre la couleur du texte et celle de l'arrière-plan. Du texte noir sur un arrière-plan blanc, c'est l'idéal comme contraste. Toutefois, vous pouvez vous servir d'un [outil d'analyse des contrastes en ligne](#) pour vérifier si les couleurs que vous utilisez présentent un contraste assez prononcé.

Il peut être difficile pour une personne ayant un trouble d'apprentissage de lire certaines formes de caractères d'imprimerie, comme l'italique. N'utilisez pas l'italique à des fins de mise en page.

Ne comptez jamais sur la police de caractère et sa taille, ou sur la mise en relief ou la couleur pour transmettre de l'information importante. Pour plus d'information à ce sujet, consultez nos [lignes directrices](#) sur la façon de rendre les documents accessibles.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir davantage sur la présentation visuelle, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Structure du contenu](#) et [Images et vidéos](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor, sections du [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#), un document axé sur le contenu Web, mais dont beaucoup de renseignements s'appliquent à d'autres supports de documents)
 - [Plain language: creating readable documents](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais seulement, sections « Visual readability », « Layout », « White space »)
 - Autres sources
 - [Exemples concrets de remaniement de la présentation visuelle de documents pour en faciliter la compréhension \(format PDF\)](#) (Simplification Centre, R.-U., en anglais seulement)
- Pour adapter la conception et la présentation visuelle aux besoins particuliers de certains lecteurs, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Concevoir pour les utilisateurs ayant des difficultés cognitives \(format PDF\)](#) (Services partagés Canada)
 - [Concevoir pour les utilisateurs ayant un trouble du spectre de l'autisme \(format PDF\)](#) (Services partagés Canada)
 - [Concevoir pour les utilisateurs sourds ou malentendants \(format PDF\)](#) (Services partagés Canada)
 - [Concevoir pour les utilisateurs dont la vision est basse \(format PDF\)](#) (Services partagés Canada)
 - [Concevoir pour les utilisateurs de lecteurs d'écran \(format PDF\)](#) (Services partagés Canada)
 - [Concevoir pour les utilisateurs ayant une incapacité physique ou motrice \(format PDF\)](#) (Services partagés Canada)
 - Autres sources
 - [Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre par les personnes en situation de handicap intellectuel \(format PDF\)](#) (Unapei, France, sections « La mise en page et le format », p.13-17; « À quoi devrait ressembler votre texte », p. 21-23; « Les images », p. 24-25)
 - [Créer du contenu pour les utilisateurs avec un trouble du spectre de l'autisme \(format PDF\)](#) (Gouvernement du Royaume-Uni, R.-U.)

- [Créer du contenu pour les utilisateurs atteints de dyslexie \(format PDF\)](#) (Gouvernement du Royaume-Uni, R.-U.)
- [Créer du contenu pour les utilisateurs sourds ou malentendants \(format PDF\)](#) (Gouvernement du Royaume-Uni, R.-U.)
- [Créer du contenu pour les utilisateurs dont la vision est basse \(format PDF\)](#) (Gouvernement du Royaume-Uni, R.-U.)
- [Créer du contenu pour les personnes souffrant d'un handicap physique ou moteur \(format PDF\)](#) (Gouvernement du Royaume-Uni, R.-U.)
- [How to make information accessible for persons with learning disabilities \(format PDF\)](#) (CHANGE, R.-U., en anglais seulement, sections « Practical advice », p. 12-17; « Preparing your document », p. 18-25; « Adding pictures », p. 32-35)

3. Rédaction

Rédigez en langue courante plutôt qu'en langue de spécialité

Langue courante

Bien choisir vos mots est essentiel. Quand nous écrivons, même en langue courante, nous avons parfois tendance à donner aux mots des sens qu'ils n'ont pas.

Par exemple, au lieu d'écrire :

Il est possible de demander certaines mesures d'adaptation pour la prise d'**empruntes** digitales.

Écrivez :

Il est possible de demander certaines mesures d'adaptation pour la prise d'**empreintes** digitales.

En cas de doute sur l'exactitude d'un mot, consultez les dictionnaires courants.

Si possible, tenez-vous-en à la langue courante dans vos plans sur l'accessibilité, rapports d'étape et descriptions des processus de rétroaction. Évitez les termes techniques et le jargon. Adaptez votre vocabulaire à votre public cible.

Par exemple, au lieu d'écrire :

Nonobstant les réductions budgétaires, nous **affecterons des fonds** à l'amélioration de l'accessibilité cette année.

Essayez :

Malgré les réductions budgétaires (ou **même si** nous réduisons nos budgets), nous **trouverons l'argent** pour améliorer l'accessibilité cette année.

Privilégiez aussi les formules les plus courtes et les plus simples possible. Voici quelques exemples :

- subséquemment = ensuite
- une accumulation excessive de = trop de

- pour les six prochains mois = pendant six mois, pour six mois
- pour la conduite des travaux = pour les travaux
- ladite mesure d'adaptation = la mesure d'adaptation
- en tant que, à titre de = comme
- sur une période de = pendant, durant
- en matière de = en, de, sur
- de nature scientifique = scientifique

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir davantage sur le choix des mots, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Choisissez des mots simples](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Choisissez des mots concrets](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Utiliser des mots simples et courants](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor)
 - [Langue claire et simple : rédiger des documents lisibles](#) (Bureau de la traduction, sections « Mots courants » et « Mots concrets »)

Pour des renseignements à ce sujet qui s'appliquent en anglais, consultez :

- Gouvernement du Canada
 - [Putting it plainly](#): (sections « Be concise » et « Use simple words » , en anglais)
 - [Use simple words and phrases](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)
 - [Avoid jargon and unfamiliar acronyms or expressions](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)
 - [Use simple and common words](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor, en anglais)
 - [Less is more: eliminating on a... basis](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)

Langues de spécialité

Il se peut que vous ayez besoin d'utiliser un terme technique ou spécialisé. Si c'est le cas, assurez-vous d'utiliser le terme exact et le plus courant, en consultant une banque de terminologie. Ces banques sont des répertoires de termes que les gens utilisent dans des domaines de spécialité (comme les finances, les transports ou l'industrie minière).

Le gouvernement du Canada possède sa propre banque de terminologie, à savoir [Termium Plus](#). L'Office québécois de la langue française a aussi la sienne, soit le [Grand dictionnaire terminologique](#) ou GDT. Termium Plus et le GDT sont des banques multilingues qui ne se limitent pas aux seuls domaines de la fonction publique fédérale ou provinciale.

Pour aider les lecteurs à comprendre les termes techniques que vous utilisez, différentes options s'offrent à vous :

Vous pouvez faire suivre le terme d'une explication.

Par exemple :

Les **butées talonnières** sont obligatoires dans les ateliers. Ces **parties du repose-pied d'un fauteuil roulant empêchent le pied de glisser vers l'arrière**. Vous pouvez vous en procurer à la réception au besoin.

Ou vous pouvez donner des exemples, comme suit :

Tous les secteurs de l'organisation doivent éliminer les **pratiques discriminatoires** de leurs politiques d'ici un an. À titre d'**exemple**, une pratique est discriminatoire **si elle permet de traiter différemment un employé ou un client en raison :**

- de sa religion;
- de son sexe ou de son orientation sexuelle;
- d'un handicap;
- de sa race ou sa couleur.

Également, vous pouvez faire suivre le terme d'un mot plus connu entre parenthèses.

Par exemple :

Les employés n'ont pas à présenter leurs résultats d'analyses de laboratoire, de rayons X ou de scintillographie (**scan**) pour avoir accès à des mesures d'adaptation.

Vous pouvez définir le terme dans un glossaire à la fin du texte.

Enfin, n'oubliez pas que certaines abréviations de termes techniques sont plus connues que les termes eux-mêmes. En effet, peu de personnes savent ce qu'est l'acide désoxyribonucléique. Mais beaucoup ont entendu parler de l'ADN, qui est son abréviation.

C'est à vous de déterminer la forme qui est la plus connue chez vos lecteurs. Pour plus d'information sur les abréviations, consultez la section [4.1.3 Attention aux abréviations](#).

Ressources supplémentaires

- Pour apprendre comment éviter les termes complexes, les définir ou les expliquer, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Évitez ou expliquez les termes complexes](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Donnez des exemples](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Utilisez la comparaison](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Éviter le jargon et les expressions familières ou imagées](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor)
- Pour des renseignements à ce sujet qui s'appliquent en anglais, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Explain complex terms and ideas](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)
 - [Use concrete examples](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)
 - [Use comparisons](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)
 - [Avoid jargon, idioms and expressions](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor, en anglais)

Attention aux abréviations

Les abréviations sont une façon de raccourcir les noms ou les termes. Les sigles en sont un exemple. Ils sont formés des premières lettres de chaque mot d'un nom ou d'un terme. Règle générale, il vaut mieux éviter les abréviations, car les lecteurs peuvent avoir de la difficulté à en comprendre le sens. Toutefois, vous pourriez vouloir les utiliser si vous devez répéter souvent un terme long et compliqué, et que cela rend votre texte difficile à lire.

Utilisez d'abord le nom ou le terme au long la première fois que vous l'utilisez dans votre texte, suivi de l'abréviation entre parenthèses. Utilisez ensuite seulement l'abréviation.

Par exemple :

L'interprétation en **langue des signes québécoise (LSQ)** sera offerte à toutes les réunions du comité. D'autres langues que la **LSQ** seront aussi offertes sur demande.

La **Loi canadienne sur l'accessibilité (la Loi)** a pour objet la transformation du Canada en un pays exempt d'obstacles à l'avantage de tous, en particulier des personnes handicapées. **La Loi** ne s'applique pas aux gouvernements du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest ou du Nunavut.

Vous pouvez aussi fournir une liste des abréviations au début du document.

Certains termes sont mieux connus sous forme d'abréviations. Mentionnons les exemples suivants : radar (détection et télémétrie par radioélectricité⁴), PME (petites et moyennes entreprises) ou HLM (habitation à loyer modique). C'est à votre organisme qu'il revient de déterminer sous quelle forme vos lecteurs reconnaîtront le mieux vos termes.

Si vous utilisez un sigle, renseignez-vous sur le sigle en usage. Les francophones utilisent parfois des sigles en anglais plutôt que de créer des sigles en français. C'est le cas, par exemple, pour les abréviations suivantes :

- « Règles pour l'accessibilité des contenus Web », dont l'abréviation est WCAG (et non RACW);
- « traduction en temps réel des communications », dont l'abréviation est CART (et non TTRC).

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir davantage sur les sigles et les abréviations, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Faites attention aux sigles et aux abréviations](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Abréviations, acronymes et références](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor)
- Pour des renseignements à ce sujet qui s'appliquent en anglais, consultez :

⁴ ou « radio detection and ranging » en anglais.

- Gouvernement du Canada
 - [Avoid jargon and unfamiliar acronyms or expressions](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)
 - [Abbreviations and acronyms](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor, en anglais)

Simplifiez vos verbes

Les verbes offrent de belles occasions de simplifier. Il suffit parfois de passer au mode infinitif, ou encore impératif pour s'adresser directement au lecteur. « Courir » ou « écrire » sont des exemples de verbes à l'infinitif. « Cours! » ou « écris » sont des exemples de verbes à l'impératif.

Par exemple, au lieu d'écrire :

En cas d'alerte d'incendie, **tous les employés doivent évacuer** l'immeuble immédiatement, en utilisant les escaliers. **Les employés qui ne peuvent pas** emprunter l'escalier en raison d'un handicap **doivent suivre** la procédure décrite ci-après.

Essayez :

En cas d'alerte d'incendie, **évacuez** l'immeuble immédiatement par les escaliers. **Si vous ne pouvez pas** emprunter l'escalier en raison d'un handicap, **suivez** la procédure décrite ci-après.

Lorsque cela est possible, utilisez la forme positive plutôt que négative. Évitez surtout la double négation.

Par exemple, au lieu d'écrire :

Vous **ne pouvez pas utiliser** les téléphones équipés d'un appareil de télécommunication pour les personnes sourdes (ATS) si vous **n'êtes pas** une personne ayant une déficience auditive.

Essayez :

Seules les personnes **ayant** une déficience auditive **peuvent** utiliser les téléphones équipés d'un appareil de télécommunication pour les personnes sourdes (ATS).

Par contre, la forme négative est parfois la plus naturelle. Respectez les formules qui vous viennent normalement.

Par exemple, il est plus naturel de dire :

N'oubliez pas de fermer la porte en sortant.

Au lieu de dire :

Souvenez-vous de fermer la porte en sortant.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir davantage sur les formes positives et négatives, consultez :

- Gouvernement du Canada
 - [Forme positive ou négative](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor)
 - [Évitez la double négation](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
- Pour en savoir davantage sur l'impératif et l'infinitif, consultez :
 - [Impératif et infinitif](#) (Office québécois de la langue française)
- Pour des renseignements à ce sujet qui s'appliquent en anglais, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Choose positive over negative phrasing](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)

Combinez les mots avec soin

Certains mots vont bien ensemble, tout naturellement. Si vous respectez ces combinaisons naturelles, le message passe plus clairement. Le gouvernement du Canada propose des outils pour vous aider à combiner les mots entre eux selon l'usage.

Ressources supplémentaires

- Pour trouver les adjectifs et les verbes à utiliser avec des noms, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Le Dictionnaire des cooccurrences](#) (ouvrage de Jacques Beuchesne⁵ accessible sur le Portail linguistique du Canada)
- Pour trouver les prépositions (à, de, en...) à utiliser avec des verbes, adverbess et adjectifs, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Le Rouleau des prépositions](#) (ouvrage de Maurice Rouleau⁶ accessible sur le Portail linguistique du Canada)

⁵ BEAUCHESNE, Jacques. *Dictionnaire des cooccurrences*, Montréal, Guérin éditeur ltée, 2001.

⁶ ROULEAU, Maurice. *Est-ce à, de, en, par, pour, sur ou avec? La préposition vue par un praticien*. Brossard, Linguattech éditeur inc., 2002.

Construisez bien vos phrases

Bien choisir ses mots est important, mais ce n'est qu'une partie du processus. La prochaine étape consiste à combiner ces mots pour en faire des phrases simples, claires et concises.

Raccourcissez vos phrases

Tout le monde n'a pas le même avis sur ce qu'est une phrase courte, longue, ou trop longue. Mais la plupart s'entendent pour dire que les phrases courtes, simples et bien construites sont les plus faciles à comprendre.

Voici quelques conseils pour raccourcir vos phrases et les simplifier.

- Répartissez vos idées dans des phrases différentes.
- Essayez de ne présenter qu'une seule idée par phrase.
- Si vous combinez deux idées dans une seule phrase, insérez des liens logiques, comme mais, ou, et, donc, si, car, ou parce que.

Néanmoins, la lecture d'une succession de phrases très courtes peut devenir lassante. Vous risquez de perdre l'attention de votre lecteur.

Privilégiez les phrases courtes et simples lorsque les idées s'y prêtent. N'hésitez toutefois pas à introduire entre elles des phrases plus longues, pour varier le rythme.

Ressources supplémentaires

- Pour des conseils sur les phrases simples, claires et concises, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Communication claire : clarifiez vos phrases](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
- Pour en savoir davantage sur la longueur recommandée des phrases en français, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Construire des phrases de longueur moyenne](#) (Bureau de la traduction)
 - [Utiliser des phrases et des paragraphes courts](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor)
- Pour des renseignements à ce sujet qui s'appliquent en anglais, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Clear communication: simplify your sentences](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)
 - [Sentences](#) (Bureau de la traduction, en anglais)
 - [Plain language: creating readable documents](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, section « Short and logical sentences »)
 - [Use short sentences and paragraphs](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)

Construisez des phrases simples

Lorsque cela est possible, utilisez une structure de phrase simple et facile à suivre. Par exemple, placez votre sujet en premier, suivi du verbe et du complément. (Le sujet est la personne ou la chose qui fait l'action. Le verbe est l'action. Le complément est la personne ou la chose qui subit ou reçoit l'action, ou à qui on fait l'action)

Dans la phrase « L'employé a rédigé le document », « l'employé » est le sujet, « a écrit » est le verbe, et « le document » est le complément.

Par exemple, au lieu d'écrire :

Vous trouverez ci-après les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* auxquelles la Société canadienne des postes doit répondre d'ici le 31 décembre 2021.

Essayez :

La Société canadienne des postes doit répondre aux exigences suivantes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* d'ici le 31 décembre 2021.

Au lieu d'écrire :

De concert avec le secteur des ressources humaines, le comité des employés en situation de handicap participe directement aux activités liées au développement du plan sur l'accessibilité.

Essayez :

Le comité des employés en situation de handicap élabore le plan sur l'accessibilité avec le secteur des ressources humaines.

Placez le sujet près du verbe dans la phrase. Éliminez ou déplacez les mots qui les séparent inutilement.

Par exemple, au lieu d'écrire :

Transports Rapides, en tant que chef de file national du transport routier, tient à ce que ses autobus soient entièrement accessibles d'ici décembre 2026.

Essayez :

Comme chef de file national du transport routier, Transports Rapides tient à ce que ses autobus soient entièrement accessibles d'ici décembre 2026.

Au lieu d'écrire :

Le président-directeur général, à la suite de nombreuses consultations auprès de groupes de personnes en situation de handicap, a décidé de formuler certaines recommandations.

Essayez :

Le président-directeur général a formulé des recommandations après avoir consulté de nombreux groupes de personnes en situation de handicap.

Certaines phrases complexes peuvent toutefois être compréhensibles, si vous les avez bien construites. Relisez vos phrases ou faites-les relire par quelqu'un d'autre pour vous assurer qu'elles sont lisibles et ne portent pas à confusion. Voici un exemple de phrase mal construite, qui sème la confusion, et deux possibilités de clarification :

Au lieu d'écrire :

En rédigeant ce plan sur l'accessibilité, nos clients en situation de handicap vont mieux comprendre les mesures en place pour rendre notre banque accessible. (Ici, on dirait que ce sont les clients qui rédigent le plan, ce qui n'est pas le cas.)

Essayez :

Notre plan sur l'accessibilité va aider nos clients en situation de handicap à comprendre comment nous rendons notre banque accessible.

Ressources supplémentaires

- Pour plus d'information sur les phrases simples, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Construisez vos phrases selon l'ordre le plus facile à lire et à comprendre \(sujet, verbe, complément\)](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Utiliser des phrases simples](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor)
 - [Communication claire : éliminez les ambiguïtés](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Langue claire et simple : rédiger des documents lisibles](#) (Bureau de la traduction, sections « Phrases courtes et logiques » et « Phrases claires »)
 - Gouvernement du Canada
 - [Put things in subject-verb-object order](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)
 - [Use simple sentences](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor, en anglais)
 - [Plain language: making your message intelligible](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, section « Eliminating ambiguity » , en anglais)

Privilégiez la voix active

Pour construire une phrase, vous pouvez choisir la voix active ou passive. Avec la voix active, le sujet **fait** l'action.

Par exemple :

La direction a demandé l'avis de toutes les équipes de notre organisation avant d'approuver le plan sur l'accessibilité.

Avec la voix passive, le sujet subit l'action, et il est difficile de savoir qui fait l'action.

Par exemple :

Toutes les équipes de notre organisation ont été consultées avant que le plan sur l'accessibilité soit approuvé. (Notez : on ne sait pas qui a consulté les équipes ni qui a approuvé le plan.)

Utiliser la voix active rendra vos plans sur l'accessibilité, rapports d'étape et descriptions des processus de rétroaction plus clairs et plus faciles à lire. Vous pouvez toutefois choisir d'utiliser la voix passive à l'occasion. Il n'est pas toujours utile ni possible de préciser qui est responsable d'une action⁷.

Il faut aussi veiller à ne pas changer le sens d'une phrase si vous tentez de la transformer de la voix passive à la voix active.

Ressources supplémentaires

- Pour plus d'information sur la voix passive et la voix active, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Communication claire : privilégiez la voix active](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Voix active ou passive](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor)
- Pour des renseignements à ce sujet qui s'appliquent en anglais, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Clear communication: use the active voice](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)
 - [Active or passive voice](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor, en anglais)

Privilégiez les verbes au lieu des noms

Pour alléger vos phrases, utilisez des verbes courts et directs, si possible. Évitez de transformer les verbes en noms.

Par exemple, au lieu d'écrire :

Vous devez **effectuer une analyse de** tous vos documents pour identifier les répétitions inutiles.

Essayez :

Vous devez **analyser** tous vos documents pour identifier les répétitions inutiles.

Au lieu d'écrire :

Avant que nous puissions **procéder à la publication de** notre rapport d'étape, la haute direction doit **donner son approbation**.

⁷ COMMISSION EUROPÉENNE. [Rédiger clairement \(format PDF\)](#) (consulté le 4 avril 2022), p. 9, « Préférez la voix active à la voix passive », Office des publications de l'Union européenne.

Essayez :

Avant que nous puissions **publier** notre rapport d'étape, la haute direction doit **l'approuver**.

Mais n'oubliez pas que la langue est un outil souple. Il parait plus naturel d'utiliser un nom.

Par exemple, au lieu d'écrire :

Pour rédiger notre plan sur l'accessibilité, nous avons consulté le règlement pour veiller à **ce que nous respections** les articles 5, 10 et 14.

Essayez :

Pour rédiger notre plan sur l'accessibilité, nous avons consulté le règlement pour veiller au **respect** des articles 5, 10 et 14.

Gardez simplement à l'esprit que :

- vous pouvez substituer les noms et les verbes;
- règle générale, il est préférable d'utiliser des verbes plutôt que des noms pour écrire en langage simple, clair et concis.

Ressources supplémentaires

- Pour plus de renseignements sur les formes verbales, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Communication claire : remplacez les noms par des verbes](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
 - [Utiliser des verbes plutôt que des noms formés à partir de verbes](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor)
- Pour des renseignements à ce sujet qui s'appliquent en anglais, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Clear communications: turn nouns into verbs](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)
 - [Use verbs instead of nouns formed from verbs](#) (Secrétariat du Conseil du Trésor, en anglais)

Découpez en paragraphes

En découpant vos textes en paragraphes, vous donnez une structure à vos plans et à vos rapports. Vos documents seront ainsi plus faciles à suivre.

Ne traitez que d'une seule idée principale par paragraphe. Ce n'est pas une règle absolue, mais il est recommandé de limiter vos paragraphes à 5 ou 6 phrases.

[Utilisez les mots de liaison pertinents](#) pour marquer les liens entre vos paragraphes et vos idées.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur la rédaction de paragraphes, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Communication claire : rédigez des paragraphes clairs et efficaces](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada)
- Pour des renseignements à ce sujet qui s'appliquent en anglais, consultez :
 - Gouvernement du Canada
 - [Clear communication: polish your paragraphs](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais)

Revoyez l'ensemble du texte

Lorsque vous avez fini de rédiger, relisez votre texte au complet, pour vous assurer d'avoir été constant, concis et lisible.

Soyez constant

Soyez constant dans vos mots clés et vos termes. En variant les mots que vous utilisez pour désigner des concepts importants, vous risquez de perdre vos lecteurs⁸.

Par exemple, si vous parlez de votre plan sur l'accessibilité, appelez-le toujours « plan ». Ne l'appellez pas une « stratégie », un « projet » ou un « programme » plus loin dans votre texte, pour varier. Évitez aussi de donner à autre chose dans votre texte le nom de « plan ».

Ce conseil ne s'applique pas à la répétition de mots moins importants comme des verbes, des expressions ou des mots de liaison. Par exemple, il n'est pas utile de toujours utiliser « par contre » dès qu'il y a une opposition. Vous pouvez varier en utilisant des mots comme « mais », « toutefois », « néanmoins » ou « or », selon le cas.

Bien utiliser la répétition, c'est utiliser intentionnellement les mêmes termes clés pour que le lecteur puisse suivre le fil du texte⁹.

⁸ SAMSON, Emmanuelle. [Langue claire et simple : rédiger des documents lisibles](#) (en ligne, consulté le 4 avril 2022), « Vocabulaire uniforme ». *L'Actualité langagière*, vol. 4, n° 2 (2007), p. 14.

⁹ GOUVERNEMENT DU CANADA. [Style myths](#) (en ligne, consulté le 4 avril 2022), « MYTH: Use synonyms wherever possible to avoid the monotony of repetition ».

Soyez concis

Réviser le texte dans son ensemble pour éliminer les mots, phrases, renseignements et répétitions inutiles¹⁰. Ne gardez que les répétitions volontaires, soit celles qui servent à insister sur un point ou à utiliser les mêmes mots clés.

Retirez ce qui n'apporte rien de nouveau ou d'important. Fournissez toute l'information nécessaire et pertinente pour votre public cible, et seulement l'information nécessaire. Votre message sera plus clair si vous présentez uniquement les éléments essentiels et que vous enlevez les détails superflus¹¹.

Ne mentionnez pas ce qui est évident, tel qu'illustré dans les exemples qui suivent.

Au lieu d'écrire :

Nous accordons aux participants une pause **d'une durée de** 30 minutes.

Essayez :

Nous accordons aux participants une pause **de** 30 minutes.

Au lieu d'écrire :

Nous avons rédigé notre rapport d'étape, et si vous souhaitez en obtenir un exemplaire, veuillez communiquer directement avec nous.

Essayez :

Pour obtenir un exemplaire de notre rapport d'étape, communiquez directement avec nous. (Il est évident que vous avez rédigé un rapport, si vous pouvez fournir un exemplaire.)

Réduisez certains passages en cherchant le mot juste.

Par exemple, au lieu d'écrire :

Nous avons modifié la signalisation vers la section de la banque où nous offrons des conseils **qui touchent les impôts**.


Essayez :

Nous avons modifié la signalisation vers la section de la banque où nous offrons des conseils **fiscaux**.

Certains déterminants (articles ou adjectifs) sont utiles pour raccourcir le texte et lui donner de la cohésion.

¹⁰ COMMISSION EUROPÉENNE. [Rédiger clairement \(format PDF\)](#) (consulté le 4 avril 2022), p. 6, « Soyez clair et concis », Office des publications de l'Union européenne.

¹¹ SAMSON, Emmanuelle. [Langue claire et simple : rendre le message intelligible](#) (en ligne, consulté le 4 avril 2022), « Pertinence ». *L'Actualité langagière*, vol. 4, n° 3 (2007), p. 12.



Par exemple, au lieu d'écrire :

Toute personne du public peut demander la description du processus de rétroaction. **La description du processus de rétroaction** lui sera fournie dans un langage simple, clair et concis.

Essayez :

Toute personne du public peut demander la description du processus de rétroaction. **Cette** description lui sera fournie dans un langage simple, clair et concis.

N'hésitez pas à utiliser des pronoms pour éviter des répétitions.

Par exemple, au lieu d'écrire :

Les plans sur l'accessibilité doivent être clairs. **Les plans sur l'accessibilité** doivent aussi comprendre tous les titres que le règlement exige.

Essayez :

Les plans sur l'accessibilité doivent être clairs. **Ils** doivent aussi comprendre tous les titres que le règlement exige.

Assurez-vous cependant que le pronom ne génère pas de doute ou de confusion.

Par exemple :

La représentante des employés en situation de handicap se rendra à la cérémonie pour rencontrer la directrice. **Elle** devra retourner au bureau à 15 h. (Qui doit retourner au bureau à 15 h? La représentante ou la directrice?)

Les organismes qui rédigent des plans sur l'accessibilité doivent en assurer la clarté. **Ils** doivent aussi être représentatifs. (Qu'est-ce qui doit être représentatif? Les organismes? Les plans?)

Ne sacrifiez jamais la clarté pour améliorer la concision.

Vérifiez la lisibilité et l'utilisabilité du texte

Tout d'abord, relisez attentivement votre texte. Assurez-vous que vos plans sur l'accessibilité, vos descriptions des processus de rétroaction et vos rapports d'étape sont lisibles et utilisables.

Il existe des outils statistiques en ligne pour tester la lisibilité des documents. Cependant, ces tests ne vérifient que des particularités comme la longueur moyenne des phrases ou des paragraphes, ou le nombre de syllabes par mot.

- [Scolarius](#) est un outil en ligne gratuit qui permet d'effectuer des tests sur des textes en français. Il fournit les résultats sous forme de niveau de scolarité.
- Certains programmes de traitement de texte, comme Microsoft Word, permettent l'exécution de tests [Flesch-Kincaid](#) dans les documents. Ils présentent également les résultats sous forme de niveau de scolarité.

Gardez à l'esprit que ces outils ont des limites importantes. La simplicité, la clarté et la concision ne se réduisent pas à des considérations mathématiques. C'est la transmission du message qui doit passer en premier, et non le nombre de mots ou de syllabes, ou la longueur des phrases et des paragraphes.

Vous pouvez demander à vos lecteurs d'évaluer la lisibilité de vos documents. Demandez à quelqu'un du public cible de lire votre plan sur l'accessibilité, votre description du processus de rétroaction et vos rapports d'étape. Et plus précisément, demandez à des personnes en situation de handicap de les lire. Demandez-leur :

- s'ils ont trouvé le document clair et facile à comprendre;
- s'ils ont trouvé que la structure était facile à suivre;
- s'ils ont pu trouver facilement l'information importante.

Il existe de nombreuses méthodes pour tester l'utilisabilité auprès de vos lecteurs. Consultez [Langue claire et simple : évaluer l'utilisabilité des documents](#) pour en savoir davantage sur trois d'entre elles :

- Groupes de discussion
- Questionnaires écrits
- Entrevues individuelles

Le document [How to test the usability of documents](#) (en anglais seulement) offre trois autres méthodes :

- Dites-le-moi dans vos propres mots
- Dégagez les points positifs et les points négatifs
- Trouvez une réponse ou exécutez une tâche (par exemple, demandez aux lecteurs de trouver comment ils pourraient envoyer de la rétroaction à votre organisation de façon anonyme, à partir de votre description du processus de rétroaction)

Le Simplification Center, au Royaume-Uni, a fait une recension en profondeur des critères publiés par de nombreuses organisations pour évaluer la clarté des documents. Vous trouverez dans l'article [Criteria for clear documents: a survey \(format PDF\)](#) (en anglais seulement) une longue liste de critères pour vérifier la clarté et lisibilité de vos documents.

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les limites des outils statistiques de lisibilité
 - Gouvernement du Canada
 - [Readability formulas, programs and tools: Do they work for plain language?](#) (Ressources du Portail linguistique du Canada, en anglais seulement)
 - Autres sources
 - [Ce que les tests de lisibilité ne vous disent pas](#) (En clair, Canada)
 - [Readability formulas: seven reasons to avoid them and what to do instead](#) (Effortmark, UK, en anglais seulement).