

Simplifier ses contenus



Pôle Numérique Inclusif • accessibilite@beta.gouv.fr



À propos du Pôle Numérique Inclusif



Romy
DUHEM-VERDIÈRE
Coach



Anne-Sophie
TRANCHET
UX Design



Gauthier
FIORENTINO
Dev front



Amandine
CAPELLE
Facilitatrice

Contact sur **#domaine-accessibilité** ou par email **accessibilite@beta.gouv.fr**

De quoi va-t-on parler ?

1. **Pourquoi** simplifier ses contenus ?
2. **Écrire** en français simplifié
3. **Ressources** et méthodes

Pourquoi simplifier ses contenus ?

- Le constat
- Différents niveaux de langage
- Comprendre ses propres biais
- Comprendre comment les gens lisent

Simplifier ses contenus

Le constat

Les Français comprennent-ils les textes qu'ils lisent ?

Une mauvaise compréhension subie au quotidien



41%

NE COMPRENNENT PAS
TOUJOURS LA SIGNIFICATION
DE CE QU'ILS LISENT



L'ADMINISTRATION
FISCALE OBTIENT UNE NOTE DE
11,5 SUR 20



30%

TROUVENT PEU VOIRE
PAS COMPRÉHENSIBLES
LES NOTICES DE MÉDICAMENT

Les Français comprennent-ils les textes qu'ils lisent ?

Le langage clair et simple plébiscité

Accord

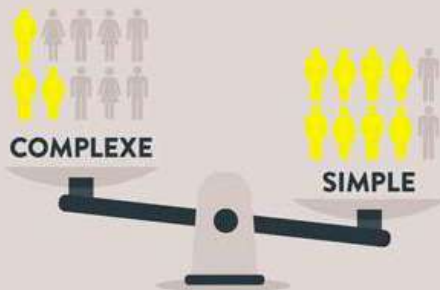
Agrément



88%

PRÉFÈRENT
LE VOCABULAIRE SIMPLE

COMPRÉHENSION
DU LANGAGE :



LE LANGAGE CLAIR
INSPIRE CONFIANCE À

81%

Ok, il faut simplifier...

Mais comment ?



Simplifier ses contenus

Quel niveau de langage ?

Exemple : l'attestation de déplacement

ATTESTATION DE DÉPLACEMENT DÉROGATOIRE

En application de l'article 3 du décret du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de Covid19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire

Je soussigné(e),

Mme/M. :

Né(e) le :

À :

Demeurant :

certifie que mon déplacement est lié au motif suivant (cocher la case) autorisé par l'article 3 du décret du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de Covid19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire¹ :

- ☐ Déplacements entre le domicile et le lieu d'exercice de l'activité professionnelle, lorsqu'ils sont indispensables à l'exercice d'activités ne pouvant être organisés sous forme de télétravail ou déplacements professionnels ne pouvant être différés¹.
- ☐ Déplacements pour effectuer des achats de fournitures nécessaires à l'activité professionnelle et des achats de première nécessité¹ dans des établissements dont les activités demeurent autorisées (liste sur gouvernement.fr).
- ☐ Consultations et soins ne pouvant être assurés à distance et ne pouvant être différés ; consultations et soins des patients atteints d'une affection de longue durée.
- ☐ Déplacements pour motif familial impérieux, pour l'assistance aux personnes vulnérables ou la garde d'enfants.
- ☐ Déplacements brefs, dans la limite d'une heure quotidienne et dans un rayon maximal d'un kilomètre autour du domicile, liés soit à l'activité physique individuelle des personnes, à l'exclusion de toute pratique sportive collective et de toute proximité avec d'autres personnes, soit à la promenade avec les seules personnes regroupées dans un même domicile, soit aux besoins des animaux de compagnie.
- ☐ Convocation judiciaire ou administrative.
- ☐ Participation à des missions d'intérêt général sur demande de l'autorité administrative.

Fait à :

Le : à h
(Date et heure de début de sortie à mentionner obligatoirement)

Signature :

¹ Les personnes souhaitant bénéficier de l'une de ces exceptions doivent se munir d'y à la fois, lors de leur déplacement, d'un justificatif de déplacement constaté par leur (elles...) et les déplacements liés à la

Version **complexe**

(un justificatif de déplacement constaté par leur (elles...) et les déplacements liés à la



Version **simplifiée ?**



Je suis en situation de handicap.
J'utilise une attestation simplifiée pour pouvoir me déplacer.

ATTESTATION DE DÉPLACEMENT EXCEPTIONNELLE

Je remplis cette attestation à chaque fois que je sors.

C'est la loi pour le coronavirus.

Les policiers peuvent me la demander.

Si je n'ai pas d'imprimante, je la recopie sur une feuille.



Je m'appelle :



Je suis né le :



Mon adresse :

Je me déplace exceptionnellement aujourd'hui :



Pour aller travailler.



Pour acheter à manger.



Pour aller chez le docteur.
Pour aller à la pharmacie.



Pour m'occuper d'une personne
qui a besoin de moi.



Pour sortir peu de temps pas loin de chez moi.
Pour sortir mon chien.

Version **FALC**



Je mets l'heure de ma sortie :



Je signe :

FALC : Facile À Lire et à Comprendre

Conçu **pour** les personnes en situation de handicap :

→ Méthodologie encadrée (par l'UNAPEI)



Liste de vérification des documents FALC

A. Choix de l'information et structuration du document

Règles sur l'information		Priorité	Réponse
1	Les personnes handicapées intellectuelles ont-elles participé à l'écriture du document ?	Obligatoire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2	Les informations sont-elles placées dans un ordre facile à suivre et à comprendre ?	★★★★	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3	L'auteur donne-t-il toutes les informations nécessaires : à qui s'adresse le document, de quoi parle-t-il... ?	★★★	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
4	Donner trop d'informations peut créer la confusion. Il ne faut donner que les informations importantes. Cette règle est-elle respectée ?	★★★	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

FALC : Facile À Lire et à Comprendre

Conçu **pour** les personnes en situation de handicap :

→ Méthodologie encadrée (par l'UNAPEI)

Conçu **par** les personnes en situation de handicap :

→ Problème éthique (dans quelles conditions ?)

→ Passage à l'échelle difficile



Liste de vérification des documents FALC

A. Choix de l'information et structuration du document

	Règles sur l'information	Priorité	Réponse
1	Les personnes handicapées intellectuelles ont-elles participé à l'écriture du document ?	Obligatoire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2	Les informations sont-elles placées dans un ordre facile à suivre et à comprendre ?	★★★★	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3	L'auteur donne-t-il toutes les informations nécessaires : à qui s'adresse le document, de quoi parle-t-il... ?	★★★☆☆	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
4	Donner trop d'informations peut créer la confusion. Il ne faut donner que les informations importantes. Cette règle est-elle respectée ?	★★★☆☆	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non



FALC : Facile À Lire et à Comprendre

Conçu **pour** les personnes en situation de handicap :

→ Méthodologie encadrée (par l'UNAPEI)



Liste de vérification des documents FALC

A. Choix de l'information et structuration du document

	Règles sur l'information	Priorité	Réponse
1	Les personnes handicapées intellectuelles ont-elles participé à l'écriture du document ?	Obligatoire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2	Les informations sont-elles placées dans un ordre facile à suivre et à comprendre ?	★★★★	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3	L'auteur donne-t-il toutes les informations nécessaires : à qui s'adresse le document, de quoi parle-t-il... ?	★★★☆☆	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
4	Donner trop d'informations peut créer la confusion. Il ne faut donner que les informations importantes. Cette règle est-elle respectée ?	★★★☆☆	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non



Peu adapté pour le web

(Une phrase par ligne ; une icône par phrase)

mais utile dans des cas spécifiques :

- ☐ pour des personnes en situation de handicap / de littératie très faible
- ☐ pour un nombre limité de documents à transcrire.

Français simplifié (ou clair)

Conçu pour **beaucoup** :

- Contrainte de temps
- Multitâche
- Stress
- Faible niveau d'alphabétisation
- Déficiences cognitives
- Déficiences motrices
- Autisme
- Première langue des signes

...

(mais pas tous : certaines personnes auront toujours besoin d'une version FALC)

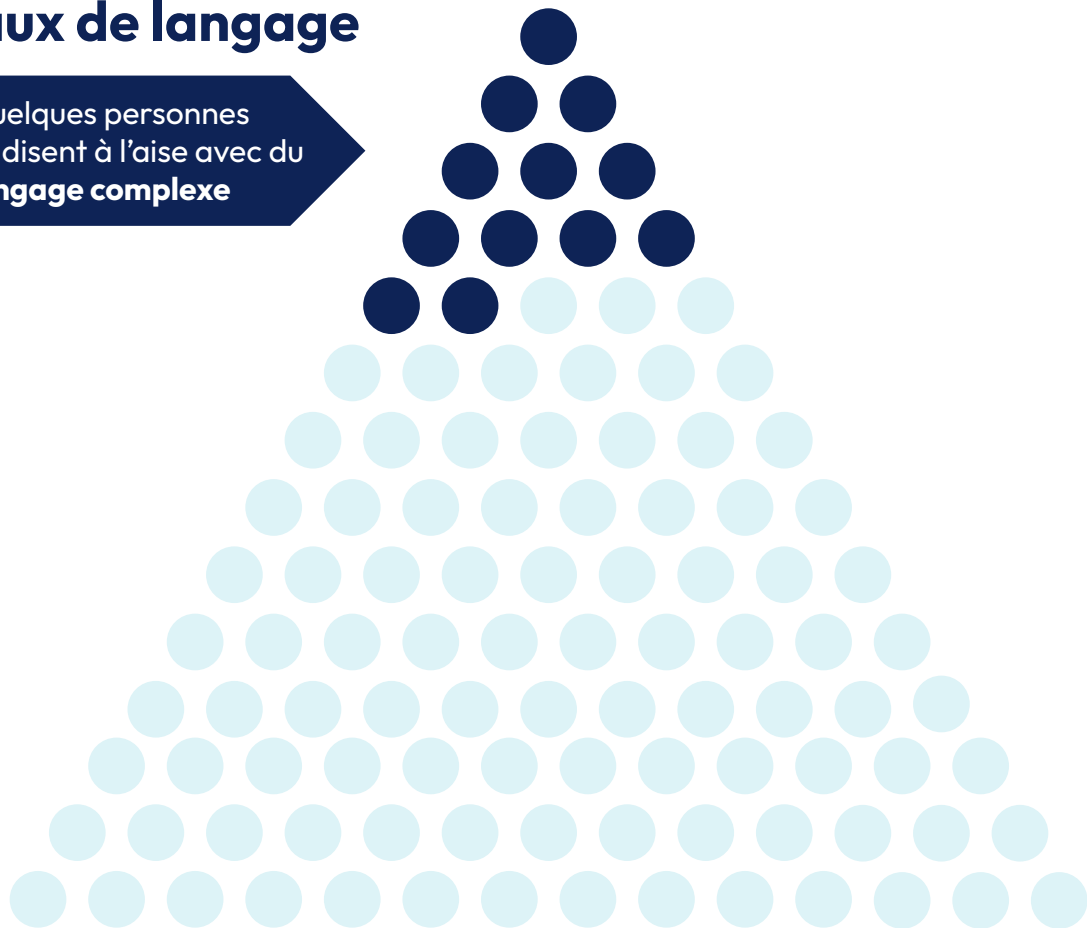


Adapté à tous

et très similaire au FALC !

Différents niveaux de langage

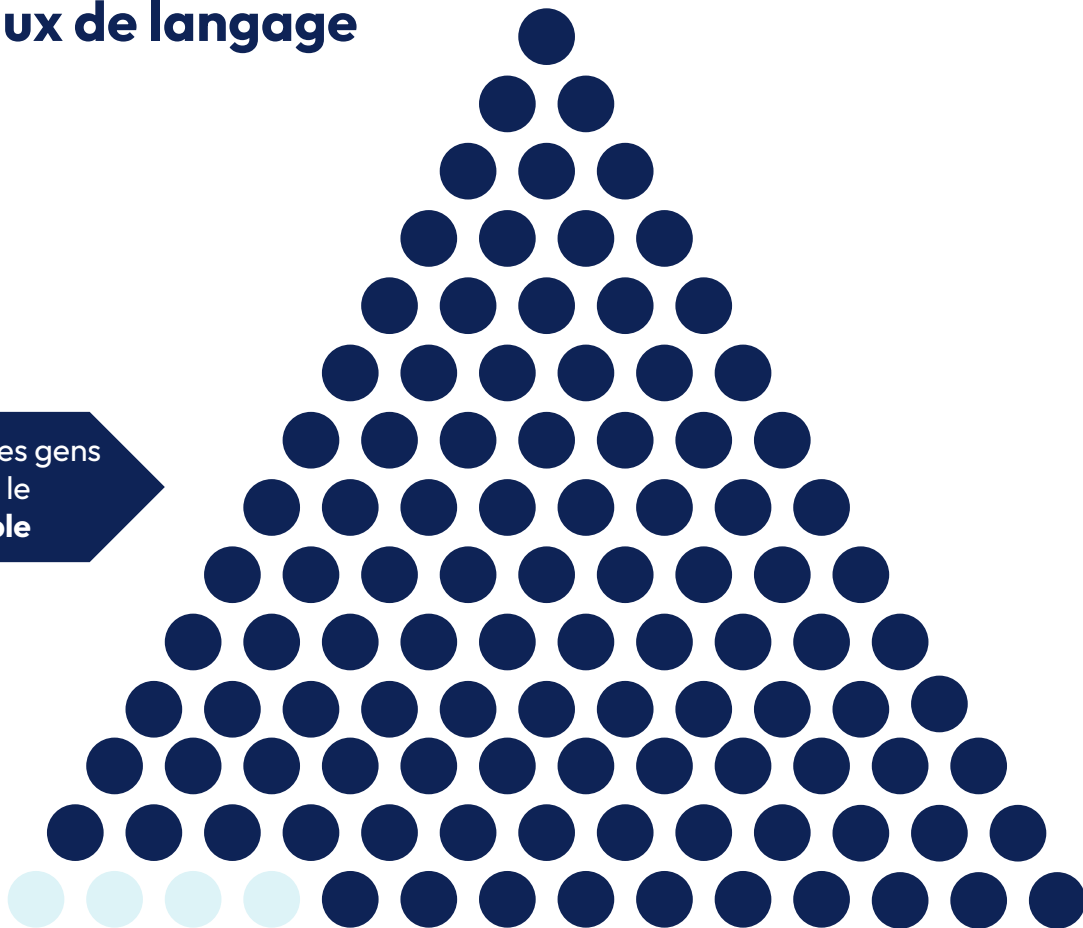
Quelques personnes
se disent à l'aise avec du
langage complexe



Source : Les Français comprennent-ils les textes qu'ils lisent ?

Différents niveaux de langage

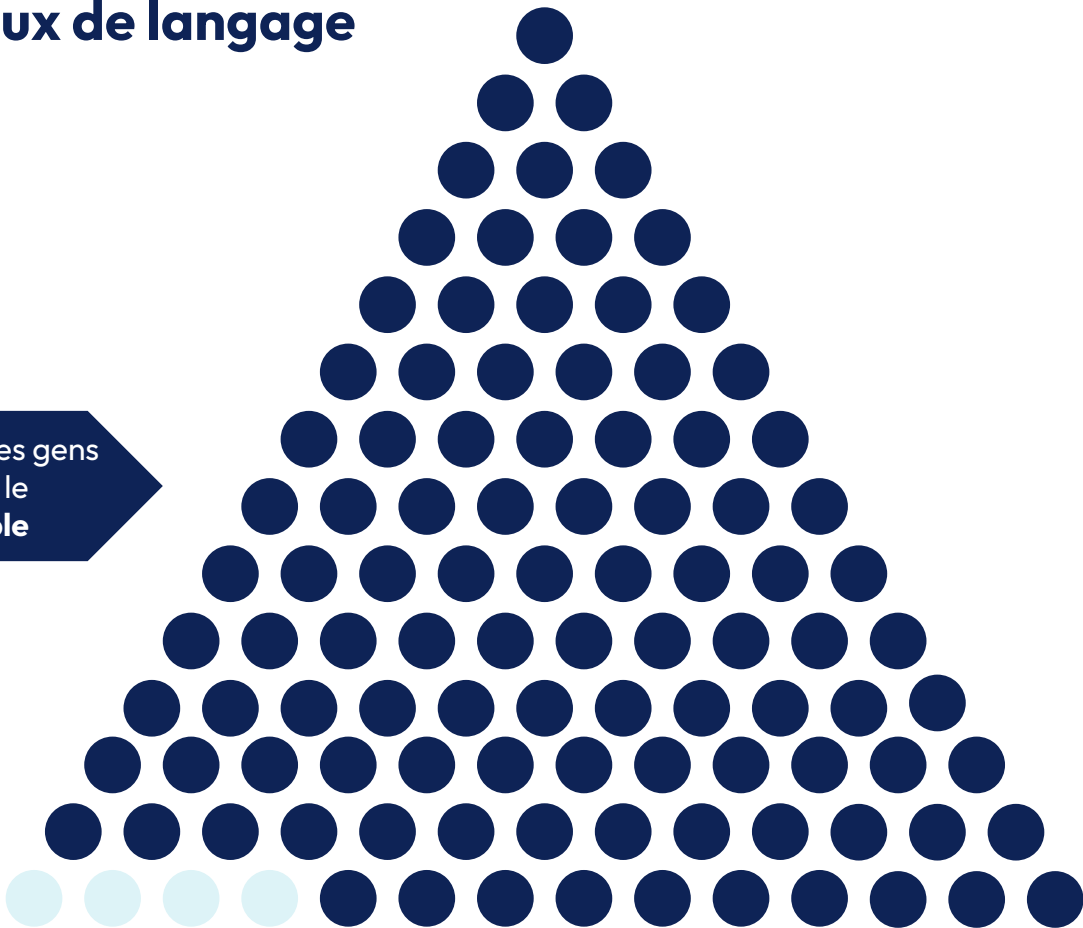
La majorité des gens
comprennent le
langage simple



Différents niveaux de langage

La majorité des gens
comprennent le
langage simple

Certaines personnes
auront toujours besoin de
langage très simplifié



Différents niveaux de langage

Langage « naturel »
plus ou moins soutenu

**Langage
simplifié / clair**

pour tout le monde

FALC

enfant, personne
parlant peu le
français ou avec peu
de vocabulaire

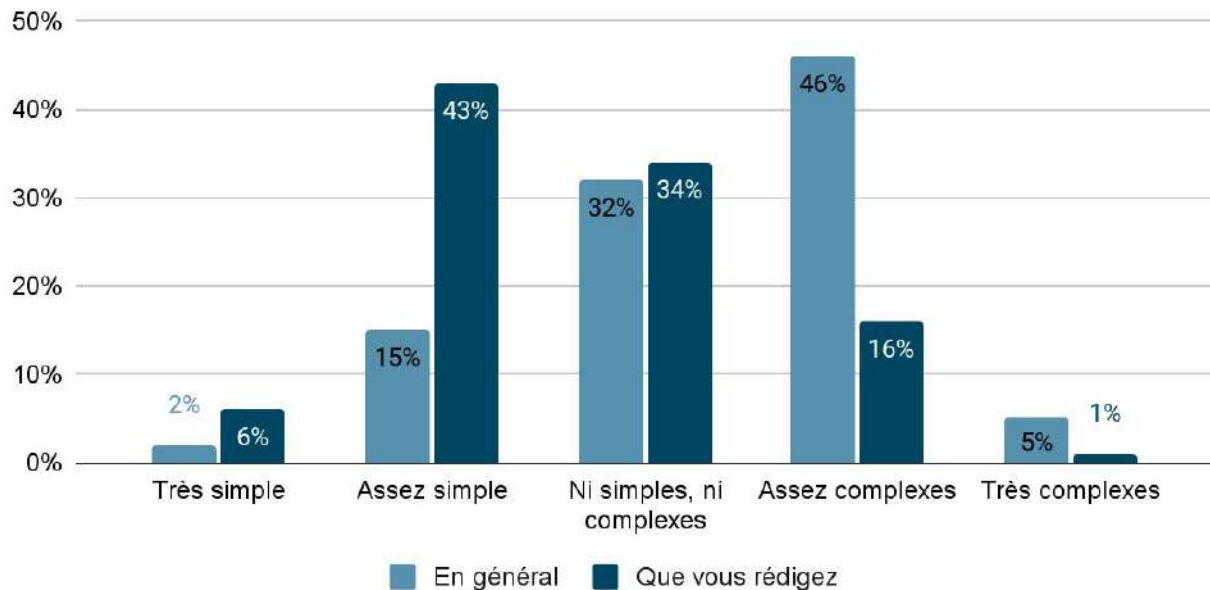


Simplifier ses contenus

Comprendre ses propres biais

Réaliser qu'on a des biais

Pensez-vous que les communications officielles sont simples à comprendre pour les usagers ?



Comprendre ses biais

Le message n'est que la
face cachée de l'iceberg
du contenu

A blue silhouette of an iceberg is shown on a light orange background. The top part of the iceberg is above a horizontal line, while the much larger bottom part is below it. To the right of the iceberg, the text 'Délivrer un message' is written in a dark blue font, followed by a dashed line.

Délivrer un message

- Attirer et maintenir l'attention de l'utilisateur
- Faire en sorte que le message soit bien compris par l'utilisateur
- Faire en sorte que l'utilisateur sache quoi faire avec cette information
- Veiller à maintenir une relation de confiance



Biais fréquents

« Plus on met d'infos, mieux c'est »

👉 Aversion au risque

« Ce concept, tout le monde le connaît »

👉 Malédiction de la connaissance

« On a toujours fait comme ça »

👉 Biais du statu quo

Simplifier ses contenus

Comprendre comment les gens lisent

Sur le web,

les gens ne lisent pas



Lire sur le web

On ne « lit » pas, parce que :

- On se contente de **reconnaître des mots**.
30 % du texte peut suffire au cerveau pour appréhender le contenu.
- D'ailleurs, on reconnaît plutôt les **mots communs**, qu'on utilise tous les jours.
- On a tendance à **zapper les mots courts**, surtout s'ils suivent un mot long.



En tant que créateurs de contenus,
**on ne veut pas que
les gens lisent.**

On veut qu'ils reconnaissent des
mots. C'est bien plus rapide.

Lire sur le web

Et quand on lit, c'est pour plusieurs raisons :

- **comprendre** de quoi on parle
- **accéder** rapidement à la section qui m'intéresse
- **repérer** les idées clés et les points importants
- **reprendre** la lecture après une distraction
- ...



En tant que créateurs de contenus,
**on veut que les gens
comprennent**
sans tout avoir à lire.

Simplifier ses contenus

Bénéfices

Pourquoi écrire en français simplifié

- Augmenter son audience
- Supprimer la barrière du langage
- Améliorer son discours (structurer ses idées)
- Être lu (diffuser la bonne info au bon moment)
- (Faire) Gagner du temps



Écrire en français simplifié

- Structurer l'information
- Rédiger l'information
- Choisir ses mots avec soin

Écrire en français simplifié

Structurer l'information

Structurer l'information

→ Donner seulement les **informations utiles**

Faire de la recherche utilisateur :

- ☐ Quelle est notre audience ?
- ☐ Qu'est-ce que les gens veulent savoir ?
- ☐ Comment leur parler ?

Structurer l'information

→ Donner seulement les **informations utiles**

Faire de la recherche utilisateur :

- ☐ Quelle est notre audience ?
- ☐ Qu'est-ce que les gens veulent savoir ?
- ☐ Comment leur parler ?

→ Définir des **titres clairs**

- ☐ De quoi la page parle ?
- ☐ Peut-on couper le “mur de texte” en morceaux, plus facile d'accès ?

Structurer l'information

→ Donner seulement les **informations utiles**

Faire de la recherche utilisateur :

- ☐ Quelle est notre audience ?
- ☐ Qu'est-ce que les gens veulent savoir ?
- ☐ Comment leur parler ?

→ Définir des **titres clairs**

- ☐ De quoi la page parle ?
- ☐ Peut-on couper le “mur de texte” en morceaux, plus facile d'accès ?

→ Choisir le meilleur **format** pour transmettre l'information

- ☐ Du texte ?
- ☐ Un tableau (filtrable) ?
- ☐ Une infographie ?
- ☐ Un simulateur ? ...

Exemple : des titres clairs

Accueil - Grenoble Alpes Métropole	
1 -	Panneau de gestion des cookies
▼ 1 -	Grenoble Alpes Métropole
2 -	Bienvenue à Grenoble Alpes Métropole
2 -	Accès rapides
▼ 2 -	Actuellement
3 -	Agent de la qualité de l'eau : un "métier"
3 -	Nouveau : la Métropole aide les copropriétaires
3 -	Critérium du Dauphiné 2023 : une dernière chance
▼ 2 -	En deux mots
3 -	Mouvement social : perturbations en cours
3 -	Le réseau TAG gratuit pour les -11 ans
2 -	La Métropole agit pour le climat
2 -	J'agis
▼ 2 -	Découvrir la Métropole
3 -	Notre institution
3 -	Nos feuilles de route
3 -	Nos grands projets
▼ 2 -	Le saviez-vous ?
3 -	Mur Mur vous aide à diminuer votre facture
2 -	Contactez la Métropole

Métropole Toulon Provence Méditerranée	
▼ 1 -	
2 -	Mouvement de grève nationale sur le réseau
2 -	Mouvement de grève nationale sur le réseau
2 -	En route vers la Coupe du Monde de rugby 2023
2 -	Les « Dessins quotidiens » de Ronan Bouroulle
2 -	accès rapide.
2 -	rendez-vous du jour.
2 -	Institut Ophélie / Nathalie Garraud Olivier S...
2 -	agenda en cours.
2 -	Festival l'Œil en Seyne : Mer & Mystère de ...
2 -	« Dessins quotidiens » de Ronan Bouroulle...
2 -	Centenaire de la Villa Noailles
2 -	agenda à venir
2 -	Visites ornithologiques - Salin des Pesquiers...
2 -	Visites ornithologiques - Vieux salins - MAR...
2 -	Le Printemps des Poètes - Salins - MARS 2023
2 -	Toutes les publications
2 -	Les rendez-vous Biodiversité de la Métropole
2 -	cartographie.
2 -	vidéo.
▼ 2 -	grands projets.
3 -	La naissance d'un nouveau quartier ouv...

Quelle « table des matières »
vous paraît **plus claire** ?

Écrire en français simplifié

Rédiger l'information

Rédiger l'information de manière simple

- Privilégier les **phrases courtes**

Au-delà de 15-20 mots, la phrase devient difficile à lire.

- Énumérer sous forme de **liste**

Et éviter les mots redondants qui cassent la « lecture rapide »

- Tourner les phrases de manière **positive**

- Utiliser des tournures **actives**

Exemple : expliquer un texte de loi

Les gestionnaires des services de restauration collective scolaire et universitaire ainsi que des services de restauration collective des crèches sont tenus d'informer et de consulter régulièrement, dans chaque établissement et par tous moyens utiles, les usagers sur le respect de la qualité alimentaire et nutritionnelle des repas servis, la restauration scolaire fixe des exigences nutritionnelles basées sur 20 repas successifs. Il s'agit notamment de veiller à la diversité de la structure du repas, garantir une variété suffisante pour favoriser les apports en fibres et en fer, limiter la fréquence des plats trop gras et trop sucrés et de favoriser l'emploi de produits de saison.



Les collectivités doivent **communiquer avec chaque établissement** régulièrement pour :

- **informer les usagers** sur la qualité des repas
- **consulter les usagers** sur leurs impressions.

L'analyse de 20 repas de suite permet de :

- veiller à la diversité de la structure du repas,
- garantir une variété suffisante pour favoriser les apports en fibres et en fer,
- limiter la fréquence des plats trop gras et trop sucrés,
- favoriser l'emploi de produits de saison.

Écrire en français simplifié

**Choisir ses mots
avec soin**

Choisir ses mots avec soin

- Utiliser des mots **faciles à comprendre**
- **Expliquer** les termes complexes
- **Réutiliser** le même mot pour dire la même chose

Choisir ses mots avec soin



Cliquez sur votre secteur de restauration collective pour savoir quelles mesures vous **incombent** ?

SCOLAIRE ADMINISTRATIF UNIVERSITAIRE MEDICAL SOCIAL CRECHE

Quelles mesures me **concernent** ?

Découvrez vos obligations légales selon votre secteur.

Scolaire Administratif Universitaire Médical Social Crèche Loisirs Entreprise

Voir toutes les mesures

Un langage clair, ça simplifie la vie !



LEXIQUE

incomber verbe avec complément indirect
♦ **incomber** à qqn être du devoir ou de la responsabilité de qqn
► ou essayez de reformuler :
ex. : son *entretien* en *incombe* à la *commune* → **la commune est responsable de son entretien ; c'est à la commune de l'entretenir**
ex. : je vous *rappelle* l'obligation qui vous *incombe* de tenir un registre → **je vous rappelle votre obligation ou que vous êtes obligé de tenir un registre**

En pratique

- Étude de cas
- Méthodes
- Ressources

En pratique

Étude de cas

Le site FAST initial

→ Un texte très dense à lire

◆ **946 mots** (environ la taille d'une dissertation)

◆ **20 phrases (très) difficiles** à lire

◆ **Niveau de lecture : élevé**

→ Toutes les **informations** sur une même page

◆ le FAST c'est quoi ?

◆ Comment on est éligible ?

◆ Comment ça se passe ?

◆ Comment postuler ?

◆ ...



Étape 1 : centrer sur l'utilisateur

Voyage du Héros

Adaptation du framework **Storybrand** de Donald Miller par Anne-Sophie Tranchet et Gladys Diandoki

1 Une personne

Qui veut-elle ?

L'équipe/la startup d'état. L'interlocuteur peut varier : intra le plus souvent (mais aussi coach, bizdev...).

Son objectif : développer le produit, par le financement (l'argent). Et éventuellement l'accompagnement (besoin d'aide pour le passage à l'échelle).

2 Ses problèmes / motivations

Problème externe : quel est son problème factuellement ?

J'ai **besoin d'argent** pour continuer à exister ; ou pour financer des évolutions.
J'ai besoin de **crédibiliser mon projet** auprès de mon sponsor. L'impact est une manière. Mais être sélectionné au FAST est aussi une preuve d'impact ("tampon de la DINUM").
Je n'ai **pas l'expertise** pour passer à l'échelle.

Problème interne : Qu'est-ce que ça génère chez elle ?

J'ai peur pour mon projet : tous les 6 mois, il y a le comité. Les sous du FAST, ça serait **raassurant**.

Je mets en jeu ma **réputation** / ma carrière. Je suis responsable au nom de mon administration. Je veux prouver à mon sponsor que mon produit peut réussir.
Je n'ose pas forcément postuler, car j'ai **peur d'être refusé**. Ça voudrait dire que mon produit n'est pas à la hauteur.

Presser en transition, c'est l'incompréhension. On ne sait pas ce qu'on va devenir, ce qui va changer structurellement. C'est stressant. La FAST permettrait de recousser cette échéance un peu.

Problème philosophique : Pourquoi veut-elle le dépasser ?

On veut faire **progresser le service public**.
Je veux faire un vrai truc **utile qui sert aux gens**.

3 Le guide

Empathie : Comment montrer que l'on comprends le héros ?

Les biz devs sont seuls (souvent solo dans l'équipe, et souvent junior). Ils ne savent pas comment aborder le **déploiement à l'échelle nationale**. On peut les aider.
La construction a pris bcp de place (features, recrutement...). Le bizdev est sous évalué. On va **redorer ce rôle de bizdev**.

Le déploiement va au delà du support. C'est une **stratégie**. Le bizdev a beaucoup d'armes à sa disposition pour aller plus vite et plus loin.
Tu seras avec d'autres équipes, **partager un moment commun**.

Argument d'autorité : Pourquoi suis-je crédible ?

On a construit une **réputation d'experts**.
12 promotions (dont 2 avec accompagnement)
C'est porté par la **DINUM**.
L'événement **Démo Day** apporte de la notoriété.
On a des exemples de SE accompagnées. Actions réalisées, impact atteint, témoignages, **étude de cas**...

4 Le programme

Étape 1

Vérifier que tu es **éligible** selon tels critères
Aujourd'hui, je leur **redit** ce qui est écrit sur le site.

Étape 2

Poser ses questions
Prendre rdv (quick growth) pour **discuter** du potentiel candidature
Aujourd'hui, 1/3 des dossiers sont déposés en autonomie mais 2/3 ont une discussion informelle avec Paul pour poser des questions

Étape 3

Candidater

1. éligibilité
2. candidature
3. jury
4. convention
5. kick-off
6. accompagnement
7. démo-day
8. rdv d'autonomie

5 Appel à action

Action directe : qu'est-ce que l'utilisateur veut faire ?

Candidater

Action transformatrice : Qu'est-ce qu'il peut faire sans s'engager ?

Échanger avec équin
Avec un questionnaire screener - case à cocher oui/non sur les 3 critères ?

6 Fin de l'histoire

Quel est le happy end, si la personne suit le plan ?

Tu as gagné le FAST, **c'est le début**. Un nouveau monde s'ouvre à toi !
1. Fêter par l'impact / avoir un indicateur unique à suivre (pour prioriser ses actions)
2. Se mettre dans une démarche itérative, pour tester différents leviers et augmenter son impact
3. Montrer en compétence et attirer les talents et l'équipe sur cette approche

Si pas assez mature, on peut proposer d'autres choses :

- Suivre des Ateliers **Coachement à la carte** ou des **Outcheko One-to-one**
- Suivre un **accompagnement "pre-FAST"** pour être prêt pour la prochaine étape
- Si trop loin du mode produit, faire le point avec un responsable de portefeuille

Que se passera-t-il si elle ne suit pas le plan proposé ?

Le risque : "cramer de l'argent public pour une utilité relative" parce que tu auras pas mis en place une mesure d'impact.

Réussir à **passer à l'échelle sans aide**, c'est rare.
Soit tu te confrontes pas à la finalité

Les gens ad aident / On ne pas besoin d'accompagnement / ne sera probablement pas assez mature sur les mesures d'impact.

Étape 2 : structurer la donnée

Avant

Accueil

Accueil

Éligibilité

Jury

Pendant

NEW
Se
préparer

Qui

Qui peut
postuler
au FAST ?

Quand

Comment
sont
sélectionnés
les lauréats ?

Quoi

Qu'est-ce qui
se passe
pendant le
FAST ?

Comment

Contenus issus de
l'existant

NEW
Contenus ayant émergé
de l'atelier



Étape 3 : simplifier les contenus

Write Edit

Hemingway
Editor

Readability
Grade 13

OK Aim for 9

Conditions d'éligibilité

Pour être éligible au programme d'accélération du FAST, le service publique numérique doit remplir à minima les conditions ci-dessous :

- un produit *open source*, en ligne, conforme aux standards techniques du programme beta.gouv, inscrit sur le tableau de bord Dashlord ;
- un **impact mesuré de façon chiffrée et publique**, prouvant l'existence de premiers utilisateurs satisfaits du service ;
- **une volonté de l'administration porteuse de faire passer ce produit à l'échelle avec une stratégie de déploiement** (objectifs chiffrés, pistes d'amélioration du produit, leviers substantiels de diffusion du service) et des moyens adaptés (au moins un membre de l'équipe est par exemple affecté à son déploiement).

Write Edit

Hemingway
Editor

Readability
Grade 7
Good

Words: 234
Show More ▾

0 adverbs. Well done.

0 uses of passive voice. Nice work.

0 phrases have simpler alternatives.

4 of 19 sentences are hard to read.

0 of 19 sentences are very hard to read.

Éligibilité au FAST

Le FAST est ouvert aux services numériques publics qui répondent à certains critères. Ces critères sont évalués selon 3 piliers.

Utilité

Le FAST est réservé aux produits suffisamment matures pour avoir prouvé leur impact :



- **utilisateurs satisfaits** : le service est fonctionnel. Il apporte déjà de la valeur à ses utilisateurs et utilisatrices.
- **mesure d'impact chiffrée** : le service suit une métrique phare afin d'évaluer son impact
- **statistiques d'usage publiques** : Le service communique sur ses résultats publiquement

Qualité

Le FAST est attribué aux services numériques publics qui respectent des standards de qualité :

- **open-source** : le service publie son code source conformément à la Loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016

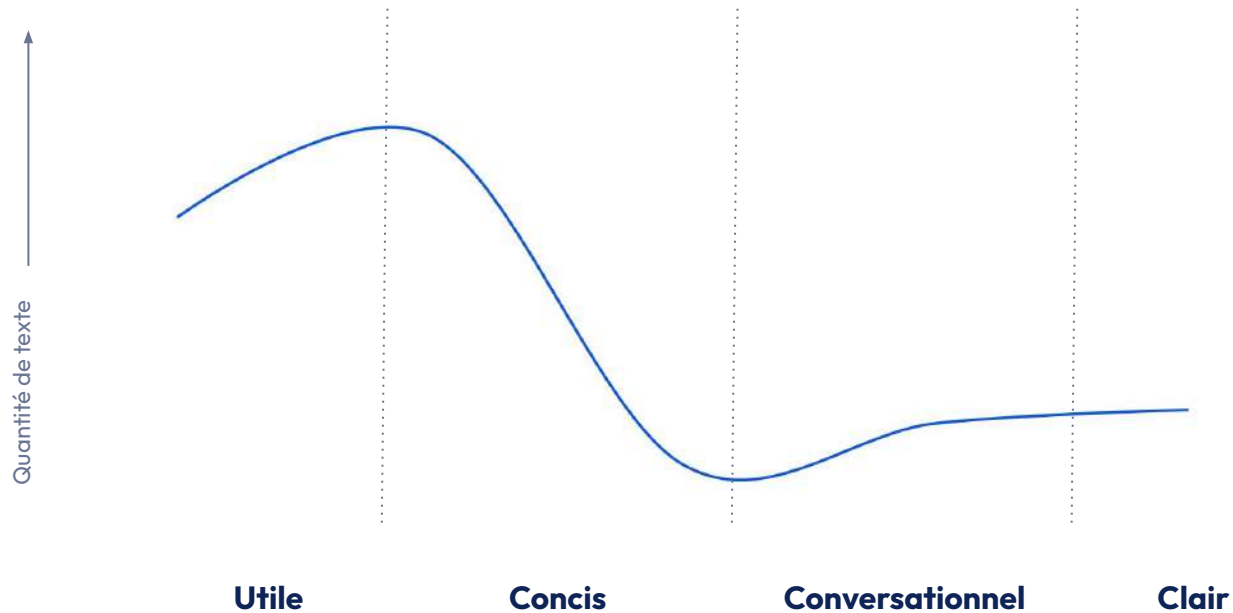
Étape 4 : mesurer les efforts

	Initialement	Après la refonte
Densité de texte Source : Hemingway	946 mots 18 phrases (très) difficiles à lire	350 mots 0 phrases difficiles à lire <i>sur la nouvelle landing</i>
Niveau de lecture Source : Hemingway (de 3 à 19, à partir de 8, c'est trop complexe) Source : u31 (de 0 à 100, 100 étant le plus simple)	Grade 11  The image shows a reading level assessment for the initial text. It displays a 'Score' of 43 in yellow and a 'Grade' of C in an orange box. Below the grade is a horizontal bar with letters A, B, C, D, and E, where C is highlighted.	Grade 3  The image shows a reading level assessment for the text after refactoring. It displays a 'Score' of 78 in green and a 'Grade' of B in a green box. Below the grade is a horizontal bar with letters A, B, C, D, and E, where B is highlighted.

En pratique

Méthodes

Éditer son texte



Écrire un bon texte ne se fait pas en une fois !



Écrire à deux

Ce qu'on veut qu'ils sachent, c'est...

Ce que les gens veulent savoir, c'est...

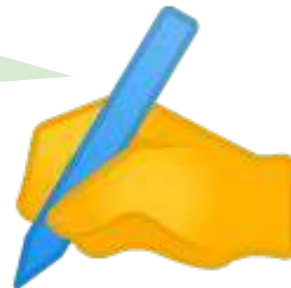


une personne experte métier

Est-ce qu'il y a une autre manière de le dire ?

Que veux-tu dire par... ?

Peux-t-on préciser ceci plus tard ?



un.e scribe

Test du surligneur

Matériel

- Du contenu
- Un utilisateur
- Deux surligneurs



Surlignez en rouge ce qui vous
ne mets pas en confiance

Surlignez en vert ce qui vous
rassure



Test de la traduction automatique

Matériel

- Du contenu
- Un outil de traduction automatique
- Une personne qui parle vaguement anglais



Traduire la page vers l'anglais
et vérifier que c'est
compréhensible



Si oui :

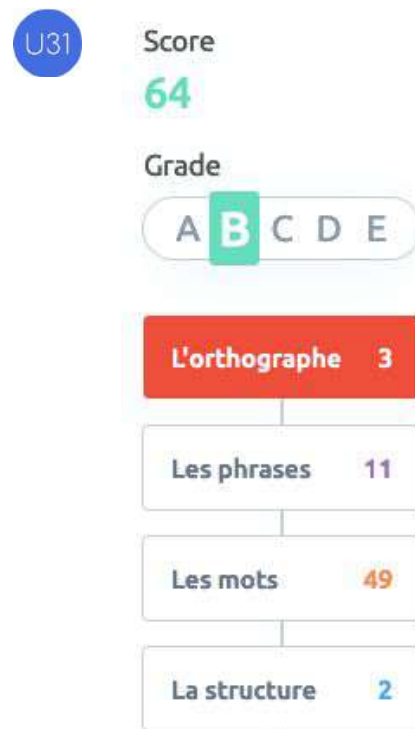
- ✓ Le contenu est probablement facile à comprendre
- ✓ Le contenu est accessible aux personnes ne parlant pas français

Mesurer la complexité

lisible.com/analyse



u31.io/demo



hemingwayapp.com



Méthodes et outils

Ressources

Du côté de la loi

Pour le moment, **rien**.

Mais...

→ d'autres pays l'ont déjà fait

Canada, USA, Nouvelle Zélande

→ une norme ISO « Langage Clair et Simple »
est bientôt publiée

Elle permet de standardiser les bonnes pratiques d'écriture.

Projet

ISO 24495-1

Stade: 60.00 (En cours de publication) ▾

Fiches pratiques

À l'essentiel tu iras !

9 conseils pour produire un document administratif qui ne noie pas l'information avec des éléments inutiles

Nous avons des ressources attentionnelles et un temps limité à accorder aux démarches administratives.

Si un document comprend trop d'informations, l'utilisateur risque de passer à côté du message principal, ou de ne pas trouver l'information qui lui est utile.

C'est pourquoi il faut veiller à réduire au maximum la quantité d'information afin de ne pas surcharger la personne qui va lire votre message.

1 Définissez l'objectif du document

Lorsque vous rédigez, demandez-vous :
Quel est le message principal que je souhaite transmettre ?
Si l'utilisateur ne devait retenir qu'un seul message, quel serait-il ?

2 Donnez un titre pertinent et clair au document

Le titre ou l'objet du document est le premier élément lu par l'utilisateur.

Vérifiez que ce titre est identifiable, compris facilement par l'utilisateur et qu'il reflète correctement le contenu du document.

Ex : « Notification d'indemnité » / « Montant à rembourser suite à un changement de situation »

3 Tenez-vous en au message principal

Gardez en permanence à l'esprit l'objectif de votre document.

Ne présentez dans le document que l'information et les instructions strictement essentielles à l'utilisateur pour accomplir sa démarche.

- Aller à l'essentiel
- Utiliser des mots simples
- Organiser l'information logiquement
- Considérer l'utilisateur
- Inciter à l'action
- Soigner la présentation

Guides pour les administrations



Rédiger clairement

Guide de la Commission Européenne



Lexique Administratif

Un langage clair, ça simplifie la vie !
par les Dictionnaires Le Robert, sous
l'autorité du Comité d'Orientation pour la
Simplification du Langage Administratif



Vaincre la phobie administrative grâce aux sciences comportementales

Guide pratique de la DITP

✂ **Coupez!** Soyez concis, demandez-vous si chaque paragraphe, chaque mot est vraiment nécessaire.

Supprimez les mots superflus, tout en veillant à ce que le message soit clair.

☁ Le délai à respecter pour le dépôt des candidatures est le 31 mars 2012.

☁☀ Le délai de dépôt des candidatures est le 31 mars 2012.

☀ Délai de dépôt des candidatures: 31 mars 2012.

abusivement adverbe **de façon exagérée**
► ce mot n'a pas de sens juridique ;
essayez de reformuler :
ex. : *le prix pratiqué serait considéré comme abusivement bas* → *le prix pratiqué serait considéré comme trop bas, ce qui ne serait pas conforme à la loi*

Quelle est votre situation socio-professionnelle actuelle ?	Quelle est votre situation socio-professionnelle actuelle ?
<input checked="" type="checkbox"/> Employé	<input type="checkbox"/> Employé
<input type="checkbox"/> Etudiant	Poste actuel : _____
<input type="checkbox"/> Chômeur	Depuis le : __/__/__
<input type="checkbox"/> Retraité	<input type="checkbox"/> Etudiant
	Diplôme préparé : _____
	Depuis le : __/__/__
	<input type="checkbox"/> Chômeur
	Depuis le : __/__/__
	Dernier poste : _____
	<input checked="" type="checkbox"/> Retraité
	Depuis le : __/__/__

Livre sur le Design de contenu

Content Design by Sarah Winters

Paperback

This book is short, lively and practical. Using real-world and imagined examples, it takes you through the content design process one step at a time, explaining everything along the way.

£10.99

Content Design

"As someone who writes for the web
I want to learn what content
design is, and how to start doing it
So that I can communicate in the
most user-centred and efficient
way for my audience"

Sarah Winters

Pour résumer

La démarche du langage clair



à retenir

1. **Réfléchir** au message à transmettre, et à qui
2. **Planifier** avant de rédiger
3. **Rédiger** de manière simple
4. **Éditer** son contenu
5. **Tester** son contenu

Les bonnes pratiques du langage clair



à retenir

- Être clair et **concis**
- Utiliser la voix **active**
- Soyez **concrets**
- Faire des **phrases courtes**
- Évitez le jargon, les faux-amis et les abbréviations

En route ! 😊