



**Fiches-actions**  
**Simplification de l'information et des  
moyens de communication**

*Atelier*

**Les 4 familles d'outils de  
simplification**



© Martin Argyroglo - LVAN



# Préambule

Les fiches-actions présentées dans ce document sont le fruit du travail collaboratif mené en atelier les 25 et 26 mai 2023 à Nantes. Leur objectif est de présenter les 4 familles d'outils permettant de transmettre une information simplifiée aux usagers quel que soit leur capacité et en particulier aux usagers déficients mentaux, cognitifs ou psychiques ou aux usagers déficients sensoriels. Les 4 fiches-actions sont :

- Ecrire simplement
- Supports graphiques
- Maquettes et éléments tactiles
- Vidéos et supports audio ou numériques

En plus des éléments présents dans chacune des fiches, les participants à l'atelier souhaitent rappeler que :

- Ces moyens sont complémentaires
- Utiles pour tous
- Ne se substituent pas à l'accueil humain
- Ces moyens doivent être accompagnés d'un discours oral cohérent avec les moyens de présentation
- Expliquer la nécessité de ces méthodes aux collègues (notamment de la communication) et aux services techniques
- Veiller à la pérennité des aménagements en sensibilisant les collègues



# Les 10 règles à respecter

1. **Simplifier l'information** : utiliser un langage clair et direct pour faciliter la compréhension
2. **Organiser l'information** : structurer le document et faciliter le repérage grâce à un sommaire paginé et à des codes couleurs
3. **Proposer des résumés et des points clés** : Identifier les informations importantes du document et inclure des résumés en début de document ou de partie
4. **Éviter le jargon et les termes techniques** : utiliser des mots du langage courant et ne pas hésiter à mettre explicitement ou définir les mots complexes
5. **Choisir une police lisible et un contraste suffisant** : privilégier une police d'écriture simple sans empattement, avec un contraste élevé entre le texte et l'arrière-plan
6. **Mettre un espace suffisant entre les lignes et les mots** : éviter les caractères et les mises en formes spéciaux (italiques, soulignés, mot tout en majuscule)
7. **Faire le lien entre texte et image** : associer toutes les illustrations à une légende. Varier les formes de communication (audio, illustrations, texte) pour permettre à tous les publics d'accéder à l'information
8. **Dater et référencer le document** : noter la date de publication et la source sur chaque page du document pour permettre une meilleure identification du document
9. **Vérifier la lisibilité du document en toutes circonstances** : choisir un papier mat pour éviter les éblouissements, la conception doit permettre une impression en noir et blanc. Proscrire les textes sur un support ou un fond imagé
10. **Solliciter des retours et des tests utilisateur** : faire tester les documents par les utilisateurs afin de recueillir les commentaires et faire évoluer les pratiques

## Ressources disponibles

UNAPEI. **L'information pour tous**, Règles européennes pour une information, facile à lire et à comprendre. 2009

Ruel J, Allaire C, Moreau AC, Kassi B, Brumagne A, Delample A, Grisard C, Pinto da Silva F. **Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible**. Saint-Maurice : Santé publique France, 2018

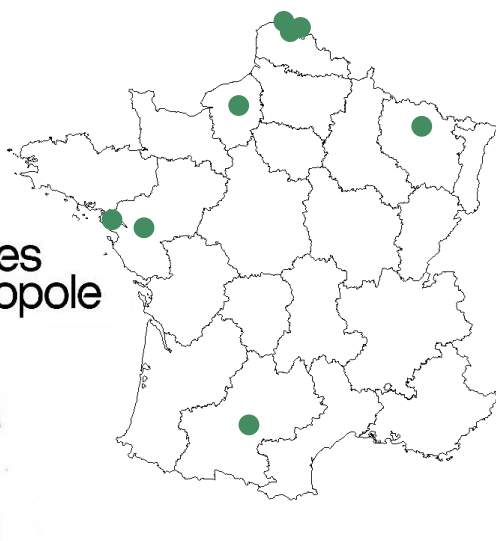
Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S. L. **Guide de rédaction pour une information accessible**. Gatineau : Pavillon du Parc, 2011

Cerema. **Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques : Quelles pistes pour améliorer l'accessibilité ?** 2013

Ministère de la Culture et de la Communication. **Série Culture et handicap**. 2007 à 2020

Gouvernement français, **Charte d'accessibilité de la communication de l'État**, 2022

## Collectivités participantes



## Pour venir à Nantes

La ville de Nantes est une **grande et belle ville**. Elle est **située à l'ouest de la France**, à côté de la Bretagne, et **pas loin de la mer...**



## Pour visiter Nantes

Pour visiter Nantes, il faut suivre la ligne verte !

Dans la ville, il faut re... car un **trait vert** est



Point de départ de la visite, à l'accueil du Voyage à Nantes



> Visiter quelques lieux importants

Le Château des ducs de Bretagne et son musée d'Histoire



# Écrire simplement

Écrire simplement c'est écrire d'une manière qui permet de donner des informations qui soient : claires, précises et non abstraites. Il existe plusieurs méthodes pour écrire simplement comme le français simplifié ou le facile à lire et à comprendre (FALC) construit initialement avec et pour les personnes déficientes intellectuelles. Le choix de la méthode de simplification doit se faire en prenant en compte différents critères : le public cible, le type de document et d'informations, le vecteur de diffusion...

Concrètement, écrire simplement consiste à écrire des phrases courtes avec des formulations simples et à avoir une syntaxe claire. Il est parfois nécessaire de donner davantage de détails et de définir les mots complexes ou spécifiques.

## Supports d'utilisation

- Rapports des Commissions communales ou intercommunales d'accessibilité
- Informations sur les chantiers
- Fiche d'inscription
- Notice explicative



## Public cible

- Personnes allophones
- Difficulté de communication
- Enfant

## Partenaires

- UNAPEI
- Associations
- Représentants d'établissements
- Communication
- Prestataires spécialisés
- Usagers

## Éléments de coût

- Coût de réalisation
- Coût d'une formation

## Avantages

- Plus facile à traduire en langue étrangère
- Support universel
- Vulgarisation des termes techniques
- Phrases courtes claires, concises
- Organiser les idées
- Rapidité de lecture et de compréhension
- Lisibilité par des personnes non expertes
- Association texte/image facilitant la compréhension et l'intuitivité
- L'essentiel du message
- Classifier ses idées

## Points de vigilance

- Adapter la simplification aux publics cibles et aux types de document et d'information (tout ne pas être simplifié)
- Tout document ne peut pas être simplifier, il est parfois utile d'avoir un complément d'un document officiel (exemple des Cerfa)
- Simplifié ne veut pas dire synthétiser (le texte ne sera pas forcément plus court)
- Un texte simplifié peut déroger aux normes : absence de formule de politesse, répétitions,...
- Une sensibilisation des rédacteurs et des lecteurs est nécessaire





## Des documents en FALC pour faciliter l'accès aux droits et à la culture

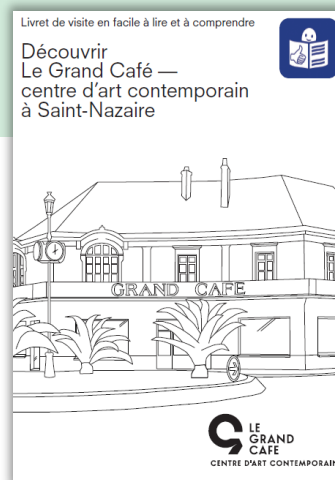
Manon Souames, Métropole Européenne de Lille  
Cécile Raher, Saint-Nazaire

Se renseigner sur ses droits, réaliser une démarche administrative ou encore aller voir une exposition, peuvent être complexes pour certaines personnes notamment par le vocabulaire spécifique utilisé ou les documents à lire ou à remplir.

Pour faciliter la compréhension et l'accès aux informations essentielles, il existe différentes méthodes de rédactions, telle que le Facile A Lire et à Comprendre (FALC). Cette méthode a été développée en France par l'UNAPEI, première fédération française d'associations de représentation et de défense des intérêts des personnes handicapées mentales et de leurs familles. Il s'agit d'une démarche permettant de délivrer des messages simples et clairs. L'information rédigée en facile à lire et à comprendre est par ailleurs utile pour les personnes maîtrisant mal le français.

Par exemple, la Métropole Européenne de Lille a constaté que de trop nombreuses personnes n'avaient pas recours à leurs droits au logement (aides financières, accompagnement humain, demande de logement social, ...) par défaut de compréhension de l'information délivrée par la collectivité. Pour y remédier la direction de l'habitat a initié une démarche de simplification des documents et des démarches en FALC. Cette action comprend également de la sensibilisation à l'ensemble des services et élus de la collectivité et se déroule de fin 2022 à fin 2023.

Autre exemple, à la Ville de Saint-Nazaire, les agents de médiation de la structure culturelle « Le Grand Café », lieu d'art contemporain, ont souhaité que les présentations des œuvres puissent être le plus accessibles pour toucher un maximum public. Ainsi, en plus des documents détaillés de présentation habituels des expositions et de présentation de la structure, des livrets en FALC sont maintenant proposés. Les médiateurs ont suivi une formation leur permettant de rédiger du contenu adapté pour chaque exposition, et après relecture par l'association « Nous aussi » pour validation du contenu en FALC, les livrets sont largement diffusés. Ceux-ci sont très appréciés par de nombreux usagers, notamment les scolaires.





## « Des bibliothèques pour tous ! » Pascale Demaegdt, Rouen

Nous avons constaté que le public en situation de handicap fréquentait peu les bibliothèques. Nous nous sommes interrogés. Nous avons proposé aux associations volontaires de la Commission Communale Pour l'Accessibilité de se rencontrer pour faire connaître ce qui existe et réfléchir ensemble sur des solutions à mettre en place.

Six de nos sept bibliothèques sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous avons installé des Boucles à Induction Magnétique à chaque guichet. Nous proposons des livres en braille, en gros caractères. Nous avons mis à disposition des lecteurs audio « Victor » et en lien avec la médiathèque de l'association Valentin Haüy, nous pouvons télécharger des livres audio. Si besoin, un accompagnement découverte de la bibliothèque peut se faire sur rendez-vous. Un dispositif pour pouvoir emprunter et rapporter un ouvrage dans une bibliothèque différente est en place .

Après concertation, il été évident qu'il fallait simplifier l'accès pratique à commencer par le formulaire d'inscription. Nous avons donc réécrit ce formulaire en français simplifié avec des pictogrammes. Ce document est maintenant accessible au plus grand nombre. Suite aux échanges du groupe de travail, un fond d'œuvre pour petits lecteurs adultes a été acquis. Ce fond est placé près des accueils pour le trouver facilement.





Je vais à la table  
donne mes 2 cartes



## Supports graphiques

Dessin, photographie, pictogramme, plan, symbole... sont autant de supports graphiques qui ont vocations à transmettre de l'information. Cette grande diversité de supports et d'outils permet de s'adapter aux besoins et aux publics cibles.

La portée universelle des supports graphiques leur confère de nombreuses utilisations. Cependant, les concepteurs et dessinateurs devront être vigilants à toujours respecter certaines règles pour un bon usage et pour être lisibles et facilement interprétables : enfants, personnes ayant des cultures et des éducations variées, permanence des pictogramme...

### Supports d'utilisation

- Marquage au sol : ligne verte, pictogramme de distanciation COVID...
- Signalétique d'orientation repérable
- Pictogrammes
- Illustrations (accompagnées d'un texte)



### Public cible

- Personnes avec des problèmes d'orientation
- Personnes ne comprenant pas la langue française

### Partenaires

- UNAPEI
- Associations
- Représentants d'établissements
- Communication
- Prestataires spécialisés
- Usagers
- Agence d'architecte
- Imprimeur

### Éléments de coût

- Coût de création et de réalisation

### Avantages

- Orientation facilitée
- Continuité de l'information
- Lisibilité par des personnes non expertes
- Association texte/image facilitant la compréhension et l'intuitivité

### Points de vigilance

- Cohérence et uniformisation de l'information
- Les pictogrammes ne sont pas toujours universels
- Éviter la multiplication des informations même simplifiées
- Prévoir une signalétique aller/retour
- Vigilance à la taille, aux couleurs, aux contrastes, positionnement (si affluence, végétation) en lien avec la réglementation
- Pas de signalétique superflue
- Tester, vérifier la pertinence en lien avec l'usage





## L'accessibilité des bureaux de vote pour les personnes en situation de handicap à Nantes

Laurianne Paul, Ville de Nantes / Nantes Métropole

Pour permettre aux personnes en situation de handicap de voter à chaque élection dans sa ville, plusieurs dispositifs ont été mis en place depuis 2020. Ces dispositifs ont permis de garantir l'accessibilité des bureaux de vote, dès la place de stationnement jusqu'à l'urne de vote.

### Trois outils d'information ont été créés pour les personnes en situation de handicap :

- **une affiche « les étapes de vote »** qui expliquent simplement le déroulé du vote,
- une liste des places de stationnement PMR autour des 48 bureaux de vote
- trois vidéos traduites en Langue des signes français (LSF) : faire une procuration, s'inscrire sur les listes électorales, les étapes de vote

### Des adaptations ont été faites dans les services de la collectivité :

- sensibilisation des personnes présentes sur les bureaux de vote pendant les élections pour respecter la législation concernant le vote des personnes en situation de handicap
- consigne pour poser de façon visible l'affiche « les étapes de vote »

### Des aménagements spécifiques ont été mis en place dans les lieux de vote et à proximité :

- en cas d'absence de place de stationnement PMR, une place de stationnement PMR a été créé à 200 m du lieu de vote de façon provisoire ou pérenne
- **une signalétique spécifique** a été mise en place tout au long du cheminement, de la place de stationnement PMR jusqu'au lieu de vote
- **un pictogramme spécifique** a été créé pour identifier l'isoloir accessible
- l'urne a été abaissée pour qu'elle soit accessible à une personne en fauteuil roulant

Ces dispositifs et aménagements **ont été conçus avec des usagers et usagères nantais en situation de handicap**, membres d'une association dans le champ du handicap. Par exemple, ils ont choisi les informations à mettre dans l'affiche « les étapes du vote » et ont validé le choix des mots et la mise en page. Ils ont visité un lieu de vote pour évaluer son accessibilité (lisibilité des affiches, isoloir assez grand, urne assez basse...).

Après les élections de 2020, des usagères, des usagers et les services de la ville de Nantes ont donné leur avis pour améliorer ou valider les dispositifs. Il en ressort que :

- Le délai de réalisation des outils d'informations accessible est plus long. Il doit être anticipé pour permettre aux publics concernés d'avoir les informations suffisamment en amont des élections ;
- L'accessibilité des canaux de diffusion de l'information accessible doit être garantie (accessibilité site internet, format des documents envoyés...) ;
- Il faut veiller à mettre à jour les outils d'informations créés selon l'évolution de la législation ;
- La sensibilisation des personnes dans les bureaux de vote est indispensable pour accompagner dans les meilleures conditions les électeurs et électrices en situation de handicap.



## Communication et sécurisation des chantiers sur le territoire de la Communauté Urbaine de Dunkerque

*Emmanuelle Sename, Communauté Urbaine de Dunkerque*

L'aménagement de la ville nécessite la réalisation fréquente de travaux sur l'espace public. Il ne faut cependant pas que ces travaux entravent les circulations piétonnes. L'accessibilité et la sécurité des circulations piétonnes, y compris durant les périodes de travaux, doivent être une priorité.

Pour atteindre cet objectif, la communauté urbaine de Dunkerque a entrepris de travailler sur une harmonisation des supports de communication, des procédures de demandes d'autorisation d'occupation de l'espace public et du barriérage de sécurité.

C'est dans ce contexte que le service Autonomie et Handicap a été associé aux travaux pour intégrer les besoins des personnes en situation de handicap dans les prescriptions. Un travail a donc été mené sur plusieurs axes :

- la **lisibilité** et la compréhension des informations implantées sur les zones de chantier : taille et type de caractères, contrastes, association texte/image ...
- la **visibilité** des informations : localisation des panneaux d'information et distance de lecture
- la **sécurisation des circulations** : localisation, type de barriérage, repérage et détectabilité des obstacles...

### Différentes actions concrètes visant à faire évoluer les pratiques ont été mises en place :

- Panneaux associant texte image bien contrastés/Pictogrammes incluant les différents publics.
- Simplification de l'information : retrait des termes techniques: maitre d'œuvre/ maitre d'ouvrage par travaux réalisés par...+N° de téléphone.
- Sensibilisation des équipes CUD aux problématiques des travaux pour les personnes à mobilité réduite.
- Diffusion de flash info (simple et lisible) aux riverains et membres de la CIA+ version PDF et WORD pour les personnes non-voyantes.
- Présentation en CIA des prévisions de travaux à partir de maquettes tactiles artisanales et de plans avec photos avant la réalisation des travaux.

### Des résultats encourageants :

- Meilleure compréhension et lisibilité des informations par les usagers.
- Meilleure sécurisation des circulations des chantiers par les techniciens.
- Meilleure communication des informations vers les publics cibles et amélioration du travail de co-construction autour des projets.

### Des améliorations à réaliser :

- Assurer dans le temps la continuité des aménagements et la pérennité des dispositifs durant toute la période du chantier.
- Besoin de formation en accessibilité continue des équipes pour atteindre une culture commune partagée.





## Maquettes et éléments tactiles

Les maquettes et tout élément tactile sont des outils qui sollicitent une autre approche de l'information. Ils demandent un travail spécifique pour définir les informations à faire passer en priorité et la façon dont elles seront transmises (reproduction réaliste ou simplifiée de l'objet représenté, degré d'abstraction, matériaux...). Ils rendent visibles et matérialisent ce que l'imagination et la simple description ne sont parfois pas capables de faire.

### Supports d'utilisation

- Présentation de projet d'aménagement
- Présentation d'œuvres d'art
- Document et signalétique en braille



### Public cible

- Personnes aveugles ou malvoyantes
- Personnes ayant des difficultés dans les représentations (plan,...)

### Partenaires

- UNAPEI
- Associations
- Représentants d'établissements
- Communication
- Prestataires spécialisés
- Usagers

### Éléments de coût

- Coût d'une formation
- Coût d'une traduction
- Coût de réalisation et prestataire

### Avantages

- Présentation de supports facilitant la perception et la représentation mentale
- Aspect ludique qui permet une meilleure compréhension de tous
- Capacité à faire travailler tous les sens
- Modularité de l'outil : découvrir un projet avant/après
- Présentation par un angle de vue différent
- Possibilité de réalisation artisanale et artistique

### Points de vigilance

- Travailler en complémentarité avec les autres sens (odorat)
- Si nécessaire, prévoir un accompagnement humain suivant le contexte
- Éviter la multiplication des détails et bien choisir les informations à diffuser



## Réaliser une maquette pour appréhender un nouvel aménagement urbain !

*Virginie Zewe, Metz*

Des travaux et un nouvel aménagement urbain dans la principale rue piétonne de Metz vont complètement changer la physionomie de cette rue et la façon d'y circuler.

Il s'agit d'installer une « Serpentine », une structure unique végétalisée dans laquelle seront installés du mobilier, des représentations du Graouilly, des jeux de lumière, un brumisateur, un espace interactif... La fin des travaux est prévue pour le 1er trimestre 2025.

Afin d'informer de ces changements et dans l'objectif de les anticiper et de les relayer auprès du plus grand nombre, un travail avec les associations (handicap avec un axe spécifique pour les déficients visuels) et les instances de consultation de la Ville (Commission communale d'accessibilité et Conseil des seniors) est engagé par biais de plusieurs actions :

- Une rencontre avec les responsables du service Urbanisme en charge du suivi et de la mise en œuvre de ce chantier, pour présenter le projet dans sa globalité, suivie d'une « balade urbaine » in situ qui permettra d'identifier plus précisément l'implantation des différents éléments et les modifications envisagées,
- La réalisation d'une maquette des trois éléments les plus importants et significatifs de la Serpentine, par une maquettiste en collaboration avec association qui produira des éléments grâce à une imprimante 3D et qui animera des ateliers collaboratifs avec des usagers afin que la maquette réponde bien aux attentes des publics (bonne indication des cheminements, attente sur les différences et présentation des matériaux, du mobilier...),
- Des réunions d'informations publiques à partir de 2024 dans les quartiers, auprès des associations et des habitants afin que chacun puisse appréhender au mieux ces changements à venir et se projeter dans ce nouvel espace public dans les meilleures conditions de déplacement et de sécurité.



## Vidéos et supports audio ou numériques

Les vidéos et supports audio ou numériques sont un levier important pour diffuser une information accessible au plus grand nombre. Nos supports de communication sont de plus en plus liés aux nouvelles technologies. Pour certains, les innovations vont permettre un gain de temps, du confort et pour les personnes en situation de handicap une réelle autonomie. Pour cela, des règles et des précautions doivent être prises dès la première étape de la réflexion du projet et durant toute sa durée de vie.

L'accessibilité des outils numériques (sites internet, bornes...) demandent une attention particulière pour s'assurer de ne pas exclure certains publics. Le respect du RGAA et l'anticipation des usages nécessitant des tests avec un panel diversifié d'utilisateurs est essentiel pour l'aboutissement de tout projet.

### Supports d'utilisation

- Site internet
- Présentation d'événements culturels
- Complément/alternative d'informations (visite guidée virtuelle)
- Vidéo 360° afin de réaliser un parcours personnalisé
- Vidéo d'information



### Public cible

- Personnes sourdes ou malentendantes
- Personnes déficientes visuelles

### Partenaires

- UNAPEI
- Associations
- Représentants d'établissements
- Communication
- Prestataires spécialisés
- Usagers

### Éléments de coût

- Coût de réalisation
- Coût d'une traduction LSF filmée le cas échéant

### Avantages

- Si méthode est prise en compte dès le départ, cela évite les surcoûts et les modifications ultérieures
- Permet de découvrir des lieux inaccessibles
- Permet à des personnes qui ne peuvent pas être présentes sur place d'en bénéficier
- Préparation à la visite
- Sous-titrage utile pour tous dans les ambiances bruyantes ou avec passage

### Points de vigilance

- Aspects techniques comme le sous-titrage sur bandeau contrasté
- Si capsule LSF, plan diminué à l'écran (1/3 de l'image)
- Le coût et délai de réalisation
- Veiller à l'accessibilité des moyens de diffusion
- Ne pas tout baser sur le numérique et les outils dématérialisés
- Anticipation des éléments dès le cahier des charges





# Vidéos et supports audio ou numériques



## Réalisation de vidéo de présentation des activités proposées par un musée

*Benoit Dacquin, Villeneuve-d'Ascq*

Pour organiser une visite culturelle, les visiteurs en situation de handicap ou non apprécient de découvrir une vidéo de présentation des activités proposées. Seulement les personnes en situation de handicap auditif n'ont pas souvent accès à un support vidéo accessible avec du sous-titrage et de la LSF Langue des Signes Française.

Le parc archéologique Asnapio de la Ville de Villeneuve d'Ascq propose une vidéo sur internet avec une dimension d'accessibilité universelle, dès l'origine du projet l'accessibilité a été pris en compte. En terme de budget, cette création universelle est équivalente à un projet qui ne prend pas en compte l'accessibilité, car il n'y a pas de surcoût lié à l'accessibilité. Le scénario, le comédien, le sous-titrage, l'incrustation d'images, la LSF répondent aux besoins des visiteurs.

En conclusion, il est important d'aborder l'accessibilité dès la conception du projet.

