



Service public fédéral
Sécurité sociale

Direction générale
Personnes handicapées



GUIDE PRATIQUE

sur la **communication inclusive**
et le **langage commun** de la DG HAN

Octobre 2023



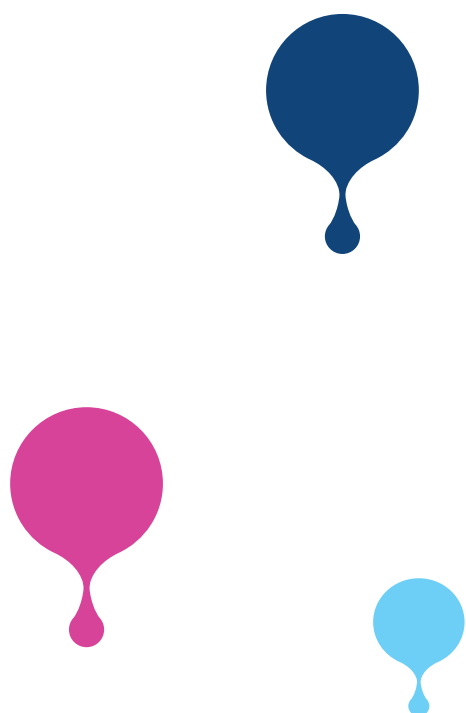
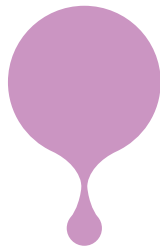


TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	7
2. LES POINTS D'ATTENTION	8
2.1. Soyez attentif à l'exclusion inconsciente	8
2.2. Parlez la langue de votre interlocuteur	9
A. Adaptez-vous à la façon de parler de votre interlocuteur	10
B. Adaptez-vous au niveau de langage de l'interlocuteur	10
2.3. Adaptez le langage au public cible	10
A. Les professionnels ayant des connaissances du jargon* utilisé	11
B. Les personnes en situation de handicap et leur environnement	12
C. Les personnes qui ont moins de facilités à l'expression orale	14
3. UN LANGAGE CLAIR	16
3.1. Partez de ce que le lecteur ou l'auditeur souhaite ou doit savoir	16
A. Limitez-vous à l'essentiel pour l'utilisateur	16
B. Que sait/ne sait pas le lecteur ou l'auditeur ?	17
3.2. Donnez des informations concrètes	17
3.3. Utilisez des mots clairs	18
A. Évitez les abréviations	18
B. Le format de date	18
C. Gérez les lois et le jargon	18
4. LES TEXTES CLAIRS ET COMPRÉHENSIBLES	19
4.1. La structure des textes	19
A. Regroupement des informations	19
B. Comment déterminer le message principal ?	19
4.2. Niveau de lecture	20
4.3. Mise en page des textes	20

4.4. Communication écrite	21
A. Emails	21
B. Le site web	22
4.5. Un langage clair dans les textes	23
5. COMMENT S'ADRESSER À VOTRE GROUPE CIBLE ?	24
5.1. Formule de politesse	24
A. Utilisez toujours « vous »	24
B. Il existe plus de deux genres	24
5.2. Répondre au téléphone	25
5.3. Comment appeler quelqu'un dans la salle d'attente ?	25
5.4. Être empathique	25
A. S'adresser aux gens personnellement	25
B. Adaptez le ton de votre voix à la situation	26
C. Réfléchissez à la connotation positive ou négative des mots	26
D. La clarté du langage ne signifie pas un langage infantilisant	27
6. LE LANGAGE INCLUSIF	28
6.1. Les termes appropriés	28
6.2. Le langage égalitaire	28
6.3. Sensible au genre	30
A. S'adresser à une seule personne	30
1. Utilisez les pronoms que la personne préfère	30
2. Féminiser les titres et fonctions	30
3. Masculiniser les fonctions typiquement féminines	30
4. Moyens intelligents pour éviter de mentionner le genre	31
5. Les formules de politesses	31
B. S'adresser à un groupe	31
1. Le langage neutre au niveau du genre	31
2. Que faire s'il n'y a pas d'alternative neutre ?	33
C. La correspondance neutre en terme de genre	34

7. LES IMAGES CLAIRES	35
7.1. Le langage visuel	35
A. Assurez-vous que l'image en dise plus sur le message	35
B. Évitez les stéréotypes et utilisez des images inclusives	36
7.2. Pictogrammes	36
A. Pictogrammes sur le paiement	36
B. Pictogrammes sur les informations	37
C. Pictogrammes concernant un rendez-vous physique	37
D. Pictogrammes possibles qui pourraient être utiles et élaborés	37
8. COMMUNIQUER DE MANIÈRE ADAPTÉE AUX HANDICAPS	41
8.1. L'analphabétisme numérique	41
8.2. Les personnes aveugles et malvoyantes	41
8.3. Les personnes sourdes et malentendantes	43
A. Comment communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes ?	43
B. Comment créer un bon contexte de communication ?	44
C. Comment parler à des personnes avec une déficience auditive ?	45
8.4. Les personnes autistes	46
A. Comment communiquer avec des personnes autistes ?	46
B. Comment créer un contexte de communication approprié ?	49
C. Comment parler à des personnes autistes ?	51
8.5. Les personnes en situation de handicap intellectuel	52
9. LE LANGAGE COMMUN	53
9.1. Le cadre des accords concernant les mots liés au travail	53
9.2. Le cadre des accords concernant les termes difficiles ou administratifs	55
10. CHECK-LIST	62



1

INTRODUCTION



Avec ce **guide**, la **DG Personnes handicapées (DG HAN)** a pour but :

- d'utiliser un **langage clair, compréhensible et accessible** pour tout le monde ;
- de définir un **langage commun** qui serait le même pour tout le personnel de la DG HAN ;
- de mettre en avant un **langage inclusif** où personne n'est exclu et dans lequel chacun se reconnaît. Un langage inclusif signifie que nous adaptons notre communication à la personne à qui nous nous adressons en fonction, entre autres, de son handicap.

Le guide vise **à faciliter** au maximum la demande d'allocations pour les personnes qui y ont droit et à les accompagner au mieux tout au long du processus de demande.

Lorsque l'ensemble de la DG HAN utilisera ces **lignes directrices**, nous pourrons avancer ensemble pour améliorer la communication. Nous pourrons ainsi évoluer vers un fonctionnement dans lequel chaque lecteur se sentira impliqué et pris en compte, ce qui permettra aux citoyennes et citoyens d'obtenir plus rapidement et plus facilement les bonnes informations et de faire valoir leurs droits.

Ce guide contient des exemples. Il s'agit de situations réelles qui ont été abordées lors des formations internes sur la communication inclusive.

Ce guide n'est pas un document statique, qu'il soit sur papier ou électronique. Nous souhaitons en faire quelque chose de vivant, d'**adaptable** et d'**améliorable**. Pour cela, nous comptons sur votre contribution. Vous pouvez partager vos expériences et suggestions lors des réunions de votre équipe ou en envoyant un courrier électronique à com.dghan@minsoc.fed.be.

Ce manuel constitue également la base de la formation des nouveaux employés qui rejoignent la DG HAN. De plus, via la cellule qualité, nous pourrons constater les principes de ce guide réellement mis en œuvre.

Merci à tous pour votre contribution constructive !

Octobre 2023

2

LES POINTS D'ATTENTION



Il n'est pas facile d'utiliser un langage inclusif auquel tout le monde peut s'identifier. Les éléments à prendre en compte sont nombreux.

Voici **quelques points d'attention particuliers** :

- soyez attentif à l'exclusion inconsciente ;
- parlez le langage de votre interlocuteur ;
- adaptez votre langage au groupe cible.

Nous partons toujours du principe qu'il y a une personne en face de nous, **un être humain** comme vous et nous. Ce n'est pas la personne en situation de handicap, c'est plutôt la société qui devrait être capable de communiquer de manière adéquate avec tout le monde. Cela se manifeste dans le langage que nous utilisons et dans la manière dont nous essayons de rendre le contexte dans lequel se déroule la conversation, **le plus accessible possible**.

2.1. Soyez attentif à l'exclusion inconsciente

L'exclusion d'une personne par le langage se fait généralement de manière inconsciente. Étant donné que chacun regarde le monde d'un point de vue spécifique et avec un état d'esprit qui lui est propre, les situations différentes sont souvent négligées. L'exclusion inconsciente est due au fait que nous ne prenons pas toujours la situation des autres en considération.

Moins la situation est similaire à la nôtre, plus cela demande d'efforts. Cela peut conduire à des suppositions et à des préjugés inconscients.

- Soyez **conscient** que vous n'êtes pas le même que votre interlocuteur. Ce qui est normal ou naturel pour vous, ne l'est pas pour tout le monde. Ce qui semble sans importance peut, en fait, être très important pour d'autres.
- Ne faites **pas de suppositions**. Il est impossible de voir comment une personne vit sa vie ou quels sont ses éventuels « *problèmes* » ou sensibilités.
- Prenez **conscience** que tout le monde n'a pas la même connaissance des systèmes, des termes et des expressions.
- Sachez que les personnes peuvent, (temporairement) pour diverses raisons, **rencontrer des obstacles** dans l'utilisation des services de la DG HAN. Pensez, par exemple, aux événements majeurs de la vie ou aux capacités psychosociales et cognitives de la personne.

EXEMPLES

De nombreuses personnes ne connaissent pas la différence entre :

- FOREM/Actiris et ONEM ;
- un avantage et une allocation ;
- le SPF Sécurité sociale, les mutuelles, l'AVIQ et Iriscare.

NE FAITES PAS DE SUPPOSITIONS

⚠ Cas réel : Deux personnes se présentent à l'accueil. L'une d'entre elles est en fauteuil roulant. Vous vous adressez à la personne en fauteuil roulant en tant que demandeur. Il s'avère ensuite que ce dernier est l'accompagnateur et que l'autre personne est le demandeur.

Tout le monde ne peut pas se présenter à la réception de manière autonome et à tout moment.

Soyez au courant des fêtes importantes pour des groupes de population spécifiques (par exemple la fête de l'Aïd).

Tout le monde ne peut pas trouver toutes les informations en ligne, sur son smartphone.

POSEZ DES QUESTIONS OUVERTES

✓ **OUI** : Puis-je vous aider à mettre votre manteau ?

✗ **NON** : Je vais vous aider à mettre votre manteau.



2.2. Parlez la langue de votre interlocuteur

Avec ce guide, nous voulons **trouver un langage commun** où tous les membres du personnel utilisent les mêmes mots pour optimiser les services.

Pour tous les conseils de ce guide, il est important de :

- A.** Vous adapter à la façon de parler de votre interlocuteur.
- B.** Vous adapter au niveau de langage de votre interlocuteur.

A. Adaptez-vous à la façon de parler de votre interlocuteur

Nous envisageons l'utilisation d'un **langage inclusif** et nous évitons l'utilisation des mots peu clairs.

Exception :

- lorsque votre interlocuteur connaît mieux un mot spécifique ;
- lorsque votre interlocuteur lui-même utilise d'autres termes.

EXEMPLES

La personne parle encore de « *la Vierge noire* », de « *60% d'invalidité* ». Ou utilise des expressions comme « *prix de l'amour* ». Dans ce cas, vous pouvez également utiliser ces termes. Fournissez toujours le terme correct en plus. Vérifiez si les gens comprennent correctement les termes et le mentionnent dans le bon contexte. Clarifiez si ce n'est pas le cas.

Nous visons à utiliser un langage neutre en termes de genre. Si une personne signe un courriel avec « *madame* », vous pouvez également lui répondre en utilisant « *madame* ».

Si vous ne savez pas comment une personne se réfère à elle-même, utilisez les règles de langage neutre en termes de genre. Vous les trouverez dans le chapitre 5.3.

Si quelqu'un utilise le mot « *handicapé* », il n'est pas incorrect de l'utiliser aussi dans ce contexte. Dans d'autres cas, nous parlons de « *personnes en situation de handicap ou ayant une déficience* ».



B. Adaptez-vous au niveau de langage de l'interlocuteur

Évitez les phrases et les mots compliqués pour les personnes peu alphabétisées ou parlant une autre langue maternelle. Les **phrases courtes** sont plus faciles à comprendre.

Peu importe comment quelqu'un se comporte, **restez toujours poli et serviable**. Bien sûr en respectant vos limites en cas de comportement déplacé de la part de l'autre.

2.3. Adaptez le langage au public cible

Adaptez votre communication en fonction du public auquel vous vous adressez par écrit ou à l'oral.

Pour choisir la bonne approche, nous vous recommandons de **trouver un équilibre** entre les concepts suivants :

Lisibilité :

- Votre texte est-il compréhensible pour tous les lecteurs ?
- Utilisez un langage clair et accessible à tous.
- Pour en savoir plus, consultez le [chapitre 2](#).

Contexte/groupe cible :

- Est-ce que je m'adresse à des professionnels ou au grand public ?
- Est-ce que je suis en communication avec des personnes internes ou externes ?

Inclusion :

- Est-ce que dans mon texte je prends en compte l'inclusion ? (au niveau du genre, de l'âge, des origines, du handicap, etc).
- Utilisez un langage plein de tact qui prend en compte toutes les sensibilités potentielles.
- Pour en savoir plus, consultez le [chapitre 5](#).

A. Les professionnels ayant des connaissances du jargon* utilisé

Évitez les abréviations

Les abréviations sont **uniquement utilisées dans la communication interne**. Pour la communication avec des externes ou sur le site web, elles ne font que créer de la confusion.

Les professionnelles externes peuvent connaître le jargon, mais n'utilisent pas nécessairement les mêmes abréviations. Par conséquent, essayez d'éviter l'utilisation des abréviations dans vos communications et écrivez les termes en entier. Il est toujours possible de mettre l'abréviation entre parenthèse à côté du mot complet.

EXEMPLE

- ARR = l'allocation de remplacement de revenu
- AI = l'allocation d'intégration



*Jargon : Façon de s'exprimer propre à un groupe, une profession, une activité, difficilement compréhensible pour d'autres personnes.

Faites attention au jargon

- Toutes les autorités n'utilisent pas le même jargon. Réfléchissez si un terme est connu par l'organisation externe.
- Parfois, les termes changent de nom, par exemple « *allocation pour enfant* » est devenu « *l'allocation de soins pour les enfants ayant des besoins de soutien spécifiques* ». Utilisez toujours le nouveau nom auprès des professionnels. Sachez que les citoyens continueront à utiliser l'ancien nom pendant longtemps. Adaptez-vous à cette situation, mais donnez toujours le nouveau nom. De cette manière, la nouvelle terminologie sera adoptée plus facilement.

Ancienne dénomination	Nouvelle dénomination
La Vierge noire	La Direction générale Personnes handicapées
Allocations familiales majorées	Allocations familiales supplémentaires

B. Les personnes en situation de handicap et leur environnement

Soyez conscient de la **diversité** au sein du groupe des personnes en situation de handicap. Ce groupe de personnes est aussi divers que l'ensemble de la société : en termes d'éducation, d'origine ethnique, de compétences linguistiques, de langue maternelle, de connaissance des organismes et des systèmes typiquement belges, d'identité de genre, de sexe, d'âge, d'autonomie, de compétences numériques, de préférences sexuelles, etc.

Parlez toujours le langage de toutes les parties concernées !

1. Réfléchissez à qui vous vous adressez. Adaptez votre langage au groupe cible (cfr. [chapitre 2.3.](#)).
2. Si vous ne savez pas à qui vous vous adressez, utilisez un langage qui s'adresse à tous.

Évitez les abréviations

Les personnes en situation de handicap et leurs environnement ne sont pas toujours familiarisées avec les termes internes et les abréviations. Les abréviations, même si elles sont expliquées, apportent toujours une difficulté supplémentaire et de l'ambiguïté. **Écrivez donc toujours tous les mots en entier.**

Faites attention au jargon

Votre groupe cible n'a généralement pas de connaissance du jargon.

Parcourez toujours la **procédure suivante** :

1. Est-ce que votre groupe cible connaît le terme ?
2. Existe-t-il un mot alternatif plus clair ?
Utilisez alors ce terme alternatif.
ex. « autonomie » devient « pouvez-vous vous débrouiller seul(e) dans votre quotidien? »
3. Par défaut, le terme est toujours accompagné d'une explication. Ne vous contentez donc pas de mentionner l'allocation de remplacement de revenu, l'allocation d'intégration, la capacité de gain ou l'autonomie, mais ajoutez toujours une explication.

EXEMPLE

✗ NON : Le gouvernement a récemment augmenté de manière significative la limite d'exemption des revenus du travail et de remplacement pour le calcul de l'allocation d'intégration (AI). Cette mesure entrera en vigueur le 11/03/2022.

✓ PLUTÔT : Le gouvernement a modifié la loi, vous allez gagner plus. L'**allocation d'intégration**, c'est-à-dire la somme d'argent que vous recevez pour couvrir vos dépenses supplémentaires, qui dépend de ce que vous gagnez, a augmenté. À partir du 11 mars 2022, vous pourrez gagner plus.

✗ NON : Le médecin vérifie votre **autonomie**.

✓ PLUTÔT : Le médecin veut savoir si vous êtes capable de vous débrouiller seul dans la vie de tous les jours.

✓ OU : Dans quelle mesure vous vous débrouillez seul(e).



Vous pouvez demander une **allocation de remplacement de revenu**. Il s'agit d'un montant qui remplace votre revenu lorsque vous ne pouvez pas travailler ou que vous travaillez moins en raison de votre handicap.

Pour l'allocation de remplacement de revenus, nous examinerons l'impact du handicap sur la capacité à travailler (**capacité de gain**).

Utilisez un langage clair

- Veillez à la clarté des informations. Utilisez **un langage clair**, sans être condescendant. Utilisez toujours le même terme (par exemple, n'alternez pas entre « *allocation d'intégration* » et « *indemnité d'intégration* ») ;
- Ne supposez pas que les citoyens sont autonomes et peuvent facilement trouver les bonnes informations. Partez toujours du groupe qui a besoin d'un soutien supplémentaire. Communiquer à partir de ce soutien supplémentaire profite à tout le monde.

EXEMPLE

 **NON** : Cela signifie qu'environ 50 000 personnes pourront bénéficier d'une révision de leur allocation d'intégration (AI), avec effet rétroactif au 1^{er} octobre 2021.

L'arrêté royal du 1^{er} février 2022, publié le 11 mars 2022, modifie l'arrêté royal existant du 6 juillet 1987 relatif à l'allocation de remplacement de revenus (ARR) et à l'allocation d'intégration (AI).

 **PLUTÔT** : Cela signifie que l'allocation d'intégration de certaines personnes sera recalculée. Ce nouveau calcul sera fait à partir du 01/10/2021.



- Faites attention aux mots compliqués ou à l'utilisation de chiffres. Ces termes prennent un sens propre et les gens peuvent les interpréter de manière très personnelle. Même si ces termes ne sont plus applicables, ils seront encore utilisés par le public cible pendant longtemps, sans qu'il sache très bien ce qu'ils signifient.

Évitez les mots tels que

50% membres inférieurs

66% de réduction de la capacité de gain

tous les formulaires 93, 94, 96, 92, 223 etc.

prix de l'amour / prix du travail

Pour plus d'informations sur le langage clair et l'utilisation du jargon, voir le [chapitre 2](#).

ÉQUIPE DE COMMUNICATION, TESTEZ AUPRÈS DU GROUPE CIBLE ! RIEN SUR NOUS, SANS NOUS.



Il est utile de **vérifier attentivement** la qualité et la clarté de la communication avant de la diffuser ou de la publier. Cela réduit le risque que le texte ne soit pas lu ou ne soit pas trouvé en ligne, ou que votre message ne soit pas entendu ou mal compris. Vous investirez également moins de temps et de ressources ultérieurement pour répondre aux questions, aux réactions et aux plaintes.

✓ Soumettez toujours les brochures d'accueil, les imprimés, etc. aux personnes sur le terrain !

Est-ce que c'est ce dont les assistants sociaux ont besoin ?

Les agents d'accueil peuvent-ils s'en servir ?

✓ Testez régulièrement votre communication auprès du groupe cible. Cela peut se faire en menant occasionnellement des enquêtes ou des groupes de discussion.

L'équipe de communication en est responsable, en collaboration avec les experts de la DG HAN.

C. Les personnes qui ont moins de facilités à l'expression orale

Textes clairs

- Utilisez des mots clairs et évitez le jargon professionnel.
- Faites des phrases courtes, sans subordonnées ou constructions compliquées.
- Pensez à des formes alternatives pour clarifier la communication :
 - les pictogrammes (voir [chapitre 6.2.](#)) ;
 - un renvoi clair vers les coordonnées de contact (numéro de téléphone ou adresse e-mail).

Compétences linguistiques

- Structurez les informations en petites parties.
- Ajoutez une structure visuelle au document (voir [chapitre 3.2.](#)).
- Utilisez un langage simple.
- Utilisez des pictogrammes clairs et connus en complément du texte.

Support visuel

- Donner une apparence calme au site web.
- Utilisez un fort contraste entre les éléments importants et les éléments moins importants.
- Utilisez des éléments visuels pour mettre en évidence les éléments importants. Mettez-les en gras. N'utilisez jamais l'italique à cette fin.
- Placez les éléments qui vont ensemble les uns près des autres.

L'utilisation des ressources numériques

Tenez compte de l'analphabétisme numérique. La peur de l'ordinateur est courante chez les personnes peu alphabétisées. Elles ont souvent peu d'expérience dans l'utilisation d'un ordinateur, ce qui peut les amener à craindre de faire des erreurs.

→ **Une communication importante ne se fait jamais exclusivement par voie numérique !**

CONSEIL POUR L'ÉQUIPE DE COMMUNICATION

Fournissez des brochures claires avec des pictogrammes. Vérifiez auprès des personnes sur le terrain quelles sont les informations utiles !

Ne fournissez pas uniquement ces brochures en ligne. Assurez-vous qu'elles peuvent être distribuées ou imprimées pour les personnes analphabètes numériques.



3

UN LANGAGE CLAIR



3.1. Partez de ce que le lecteur ou l'auditeur souhaite ou doit savoir

A. Limitez-vous à l'essentiel pour l'utilisateur

Les informations les plus importantes sont toujours en haut :

- De quoi s'agit-il ?
 - Que doivent-ils savoir ?
 - Que doivent-ils faire ?
- Indiquez également clairement s'ils ne doivent rien faire !

Toute information supplémentaire est donnée par la suite :

- Les coordonnées de contact.
- Les dispositions légales éventuelles nécessaires.

EXEMPLE

✗ NON : Bonne nouvelle pour les personnes en situation de handicap qui bénéficient d'une allocation d'intégration (AI). Désormais, le plafond de rémunération est relevé. Cela vaut aussi bien pour un revenu du travail que pour un revenu de remplacement.

Le gouvernement a récemment relevé sensiblement la limite d'exonération des revenus du travail et de remplacement pour le calcul de l'allocation d'intégration (AI). Le règlement entre en vigueur le 11/03/2022.

Cela signifie qu'environ 50 000 personnes pourront bénéficier d'une révision de leur allocation d'intégration (AI), avec effet rétroactif au 1^{er} octobre 2021. L'arrêté royal du 1^{er} février 2022, publié le 11 mars 2022, modifie l'arrêté royal existant du 6 juillet 1987 relatif à l'allocation de remplacement de revenus (ARR) et à l'allocation d'intégration (AI).



✓ PLUTÔT : Gagnez plus tout en conservant votre allocation

Le gouvernement a modifié la loi. Votre allocation d'intégration, qui est destinée à couvrir les frais supplémentaires, vous permettant de vivre en toute autonomie, sera calculée différemment. À partir du 11 mars 2022, vous pouvez gagner davantage. Cela signifie que l'allocation d'intégration de certaines personnes sera recalculée. Votre allocation sera recalculée à partir du 01/10/2021.

Vous n'avez rien à faire. Nous vous contacterons si votre allocation doit être recalculée.

Avez-vous des questions à ce sujet ? Contactez-nous via [xxx](#).

B. Que sait/ne sait pas le lecteur ou l'auditeur ?

Essayez d'estimer ce que le lecteur ou l'auditeur ne sait pas encore.

Pour ce faire, vous pouvez :

- Poser des questions : qui, quoi, pourquoi, pour quoi, comment, quand ?
- Les personnes qui viennent d'un autre pays ne connaissent pas toujours les autorités belges.
- Tenir compte du niveau d'éducation de votre interlocuteur.

Évitez le jargon technique. Si des termes juridiques ou du jargon sont nécessaires, ajoutez toujours une explication. Vous trouverez des exemples dans la liste récapitulative du [chapitre 8.1](#).

3.2. Donnez des informations concrètes

Traduisez l'information en fonction de la situation concrète du lecteur ou de l'auditeur.

Utilisez des structures de **phrases simples**, où le lecteur ou l'auditeur sait clairement ce qu'il doit faire.

EXEMPLE

✗ NON : Pour demander l'allocation d'intégration, il faut remplir le formulaire de contact.

✓ PLUTÔT : Pour demander votre allocation d'intégration, remplissez le formulaire de demande sur MyHandicap.



3.3. Utilisez des mots clairs

A. Évitez les abréviations

Les abréviations rendent l'information encore plus difficiles à comprendre. Les abréviations peuvent être **utilisées en interne entre collègues**, mais **pas avec le public cible**, que ce soit dans la communication orale ou écrite.

B. Le format de date

Nous écrivons **toujours en entier** le mois, par exemple : le jeudi 7 septembre 2022.

Une date en chiffres peut prêter à confusion. Dans certaines langues, il est d'usage de placer le mois en premier, tandis que d'autres placent le jour en premier. Ainsi, 2022-09-07 peut être interprété à la fois comme le 7 septembre et comme le 9 juillet. Pour éviter toute confusion, nous écrivons toujours en entier le mois.

C. Gérez les lois et le jargon

Les références au jargon technique et à la réglementation sont souvent peu claires et perçues comme menaçantes. De plus, le lecteur n'en a pas besoin.

Posez-vous toujours la question :

- Est-ce que le lecteur connaît ce terme ou cet article de loi ?
- Si ce n'est pas le cas, remplacez-le par un autre terme ou expliquez-le.

Êtes-vous obligé de faire référence à la réglementation ou d'utiliser le jargon ?

- Ajoutez des explications.
- Expliquez d'abord ce que quelque chose signifie, puis insérez les articles de loi obligatoires entre parenthèses.
- Ajoutez cette information à la fin du texte. Ce n'est pas une information essentielle, donc elle n'a pas besoin d'être en tête de liste.

EXEMPLE

✗ NON : Conformément à l'article 6 §2 de la loi du 27 février 1987 concernant les allocations aux personnes handicapées, votre degré d'autonomie n'a pas été évalué à au moins 7 points.

✓ PLUTÔT : Sur base de votre autonomie ou de votre capacité à vous débrouiller dans la vie quotidienne, vous avez obtenu des points. Pour bénéficier de l'allocation, vous devez avoir au moins 7 points. Ce n'est pas le cas pour vous (article 6 §2 de la loi de 27 février 1987 relative à l'allocation aux personnes en situation de handicap).



4

LES TEXTES CLAIRS ET COMPRÉHENSIBLES



4.1. La structure des textes

A. Regroupement des informations

- Rassemblez les informations qui sont liées.
- Faites une distinction par paragraphes pour chaque type d'information.
- **Mettez votre message principal en premier**, suivi des informations complémentaires.
- Les informations secondaires ou moins importantes sont placées en bas du texte ou supprimées.

B. Comment déterminer le message principal ?

1. De quoi s'agit-il ?

Placez le **message principal** en tête.

Mentionnez-le comme titre de votre e-mail ou en haut d'une lettre avec la mention « *Objet : ...* ».

2. Quelles informations sont importantes ?

Qu'est-ce que le lecteur **doit vraiment savoir** ? Quelles informations cherchera-t-il ?

Soyez **bref et concis** dans votre message. Raccourcissez les formulations complexes en supprimant les mots inutiles.

✗ NON : Nous avons l'honneur de vous informer que votre demande a été examinée. Après une discussion approfondie, il a été décidé que...

✓ PLUTÔT : Votre demande de subvention a été (non) approuvée.

3. Que doit faire le lecteur ?

Le lecteur se demandera toujours s'il y a autre chose attendue de sa part. Mentionnez clairement dans la première partie du texte ce qu'il doit faire ou de quelles informations vous avez besoin.

Indiquez également si la personne n'a rien à faire.

« ex. : *Veillez nous fournir votre numéro de registre national par le formulaire de contact en ligne ou par téléphone au numéro xxx.*

ex. : *Vous n'avez rien d'autre à faire à ce sujet.* »

4. Comment le lecteur peut-il vous contacter ?

Ceux qui ont des questions veulent savoir rapidement comment et où poser leurs questions.

« ex. : *Si vous avez des questions, vous pouvez nous contacter par xxx.* »

Déplacez les informations supplémentaires ou les termes officiels vers la fin de la communication.

4.2. Niveau de lecture

Pour garder un texte lisible, tenez compte des **différents niveaux de lecture**. Étant donné que souvent vous ne savez pas qui lira votre texte, ou si le texte est destiné à tous les citoyens, il est préférable de suivre les règles suivantes. Elles bénéficient à tous.

- Placez votre message principal dans la première phrase.
- Assurez-vous que les mots sont correctement orthographiés.
- Terminez chaque phrase par un point, un point d'interrogation ou un point d'exclamation.
- Évitez les espaces blancs dans le texte saisi.
- Évitez d'utiliser des URL et des adresses e-mail. Pour en savoir plus, voir **WCAG 2.1 niveau AA et AnySurfer**.
- Évitez l'utilisation des mots et des termes étrangers.

4.3. Mise en page des textes

Utilisez des points ou des listes

Ne traitez pas deux sujets dans la même phrase ou le même paragraphe.

Ne posez pas deux questions dans une seule phrase, mais séparez-les clairement, éventuellement sous forme de liste.

- point 1 / question 1
- point 2 / question 2

Utilisez des paragraphes

Commencez un nouveau paragraphe pour chaque nouvelle partie ou nouvel aspect de l'information. Laissez une ligne vide entre les paragraphes.

Divisez les paragraphes longs en parties plus courtes pour les rendre plus attrayants à la lecture. Ne faites pas de paragraphes trop courts non plus. Utilisez les paragraphes qui ne comportent qu'une ou deux phrases avec parcimonie.

Mettez en gras ce qui est essentiel

N'utilisez **pas de texte en italique**, cela est plus difficile à lire.

Répétez éventuellement votre conclusion à la fin ou mettez-la dans un **encadré**.

Nous n'utilisons **pas de soulignement dans les e-mails**. Cela ressemble trop à un lien et peut prêter à confusion.

Un titre est court mais clair

Indiquez avec précision dans le titre quel est votre message principal ou quel est l'objectif principal d'un texte ou d'une rubrique. Supprimez les mots superflus pour que le titre reste court.

Évitez les titres vagues et sans signification, par exemple dans la ligne d'objet des e-mails.

ex :  **NON** : question

 **PLUTÔT** : question concernant des informations supplémentaires pour le dossier

4.4. Communication écrite

A. Emails

Si vous communiquez sur deux sujets différents, envoyez alors deux emails séparés.

Si votre email concerne deux sujets ou plus qui sont liés entre eux sur le plan du contenu, il est préférable de les traiter dans un seul email. Séparez les sujets visuellement. Cela peut se faire en utilisant des numéros ou des listes de points.

EXEMPLE

OBJET : Votre demande d'allocation

Cher Yassin Jansen,

Vous avez fait une demande d'allocation.

1. Votre allocation de remplacement de revenu n'a **pas été approuvée**. Votre revenu est trop élevé pour bénéficier d'un montant supplémentaire.

2. Votre allocation d'intégration n'a **pas été approuvée**. Lors de l'entretien d'évaluation avec le médecin, des points ont été attribués. Étant donné que vous êtes suffisamment autonome, vous n'avez pas obtenu suffisamment de points pour avoir droit à un paiement supplémentaire.

Pour plus d'informations sur le système de points, veuillez consulter la section ci-dessous.

Pour toute question, vous pouvez nous contacter au numéro +32XXX.

Bien cordialement,



Clôturez le mail de manière personnelle

Voici quelques formules de clôture possibles :

- Cordialement.
- Salutations cordiales.
- Meilleures salutations.
- N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions.
« *Veillez agréer l'expression de mes sentiments distingués* » est très formel et utilisé uniquement dans les lettres officielles. Si vous les utilisez, écrivez toujours de manière neutre, non genrée.

 NON	 PLUTÔT
Veillez agréer, Monsieur, mes meilleures salutations.	Veillez agréer mes meilleures salutations.
Je vous prie de recevoir, Madame Dubois, l'expression de mes sentiments dévoués.	Recevez, Dominique Dubois, l'expression de mes sentiments dévoués.

DG HAN opte pour « Cordialement » à la fin des mails.

B. Le site web

Liens

- Dans les textes web, créez des liens vers des informations pertinentes sur d'autres sites web. Limitez-vous aux liens qui apportent une réelle valeur ajoutée au lecteur.
- Rédigez les intitulés des liens de manière significative.

EXEMPLE

 **NON** : Cliquez [ici](#) pour plus d'informations.

 **OUI** : Vous retrouvez plus d'informations sur [l'allocation d'intégration](#) via ce lien.



Matériel visuel

Utilisez des **éléments visuels** qui expriment ou soutiennent de manière claire et attrayante le message principal. Les images doivent rendre le texte plus clair.

Observez d'abord l'image. À quoi vous attendez-vous concernant le contenu du texte ?

Si cela correspond au texte, c'est une bonne image.

Pour en savoir plus, consultez le [chapitre 6](#).

Restez à jour

Vérifiez régulièrement si tous les textes que vous avez en ligne sont **toujours pertinents et à jour**. Tenez compte des retours que vous recevez dans votre organisation sous forme de questions, de réactions et de plaintes des lecteurs et des utilisateurs. Mettez à jour les textes si nécessaire. Supprimez les textes qui ne sont plus pertinents pour votre groupe cible. Reformulez ce qui n'est pas clair.

CONSEIL :

Informez-vous auprès des agents d'accueil des sujets sur lesquels il y a beaucoup de questions.

- Vérifiez si les réponses à ces questions sont faciles à trouver sur le site.
- Contrôlez si les questions sont liées à des ambiguïtés sur le site et apportez des modifications si nécessaires.
- Faites attention aux formats de dates dans les textes. Les descriptions qui font référence à l'avenir sont rapidement dépassées.

4.5. Un langage clair dans les textes

Utilisez des formulations claires

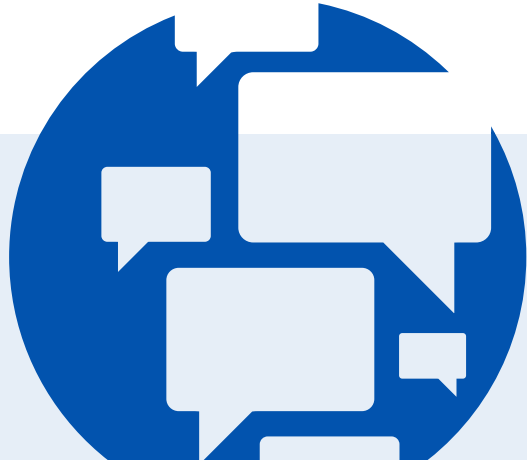
- N'utilisez pas de mots difficiles. Vérifiez auprès de personnes externes ou de nouveaux collègues si un mot est compréhensible. Consultez également la liste dans le [chapitre 8](#).
- N'utilisez pas de constructions de phrases formelles.
- Évitez les abréviations.
- N'utilisez pas de phrases longues.
- Placez ce qui est important ou l'action attendue du lecteur en tête de texte.
- Adressez-vous au lecteur de façon personnel.
- N'utilisez pas de verbes substantifs.

Quelques exemples :

 NON	 PLUTÔT
Veuillez soumettre votre demande d'allocation d'intégration	Soumettez votre demande d'allocation d'intégration
L'allocation de remplacement de revenu (ARR)	Votre allocation de remplacement de revenu (le montant que vous recevez parce que vous ne pouvez pas travailler ou que vous travaillez moins en raison de votre handicap)
Les changements d'adresse doivent être signalés	Vous déménagez ? Communiquez-nous votre nouvelle adresse
Soumettre vous-même votre demande	Soumettez vous-même votre demande
J'ai l'honneur de communiquer la décision	Ci-dessous vous pouvez lire la décision (du médecin / sur votre dossier...)
à la suite de la révision d'office de votre allocation	Votre allocation a été révisée
Le régime est entré en vigueur	À partir de maintenant, cela sera appliqué de cette manière
à hauteur de	Pour un montant de ou tout simplement « de »
Vous avez renoncé à	Vous n'avez pas fait / oublié xxx...

5

COMMENT S'ADRESSER À VOTRE GROUPE CIBLE ?



5.1. Formule de politesse

A. Utilisez toujours « vous »

La DG HAN s'adresse aux citoyennes et citoyens en utilisant « *vous* ».
Cela s'applique à l'écrit, comme les mails, les lettres, les dépliants, les brochures.
Même à l'oral, « *vous* » est utilisé.

Rarement, dans des situations informelles, « *tu* » peut être utilisé :

- lors d'une conversation personnelle ;
- quand le client s'adresse à vous en utilisant « *tu* » ;
- en néerlandais, le tutoiement est plus courant dans des situations informelles.

B. Il existe plus de deux genres

Chacun est reconnu, salué et interpellé.

Soyez attentif au fait de vous adresser de manière neutre (non genrée) au public :

Utilisez « *Bonjour* » comme forme neutre.

La formule de politesse dans les mails et via le formulaire de contact est neutre en termes de genre. De cette façon, on parle correctement à tout le monde. Essayez également d'appliquer cela autant que possible lors des contacts téléphoniques.

Parfois, cela peut sembler moins poli. Faites toujours le choix de la formule de politesse la plus appropriée pour l'interlocuteur.

- **Vous êtes certain de l'identité de genre du lecteur ?**
Utilisez alors « *Chère Madame Dupont* » ou « *Cher Monsieur Dupont* ».
- **Vous n'êtes pas certain de l'identité de genre du lecteur ?**
Utilisez alors « *Bonjour* ».

Le numéro de registre national indique toujours le sexe officiel d'une personne. Soyez conscient que cela ne correspond pas toujours à l'identité de genre de la personne. En cas de doute, optez pour une formulation neutre en termes de genre. Mentionnez également dans le dossier, à vos collègues, la formule de politesse que la personne préfère.

Pour en savoir plus sur l'utilisation d'un langage sensible au genre, consultez le [chapitre 5.3](#).

ATTENTION

Le formulaire de contact ne mentionne pas la formule de politesse.
Vous devez donc toujours vous adresser correctement aux personnes.



5.2. Répondre au téléphone

« **Bonjour, Direction générale Personnes handicapées. Comment puis-je vous aider ?** »

Le terme « *personnes en situation de handicap* » est utilisé de plus en plus plutôt que de parler de personne handicapée.

Le DG HAN est également là pour les personnes atteintes de troubles psychosociaux, de problèmes cardiaques et les personnes malades. Ces personnes ne se voient pas toujours comme des personnes avec un handicap. Étant donné le nom du service DG HAN et la précision du mot « *handicap* », nous utilisons « *Direction générale Personnes handicapées* ».

5.3. Comment appeler quelqu'un dans la salle d'attente ?

Du point de vue de la sensibilité au genre, nous évitons d'utiliser les termes « *madame* » ou « *monsieur* ».

→ Lisez toujours le nom complet « *prénom nom* ».

5.4. Être empathique

A. S'adresser aux gens personnellement

Lorsque vous le pouvez, adressez-vous toujours aux gens **de façon personnelle**.

En formulant vos phrases de manière personnelle.

Et en posant les bonnes questions ou en rassurant les gens.

Quelques exemples :

 NON	 PLUTÔT
Chaque client doit indiquer sa nouvelle adresse.	Vous déménagez ? Communiquez-nous votre nouvelle adresse.
Vous devez vérifier que vous disposez de tous les documents nécessaires.	Vérifiez toujours que tous les documents nécessaires sont présents.
Je ne comprends pas ce que vous voulez dire.	Pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet ?
C'est impossible. Les règles sont les règles.	Je comprends. Mais malheureusement je ne peux rien y faire.

B. Adaptez le ton de votre voix à la situation

- Annoncez les mauvaises nouvelles de manière ferme et professionnelle mais avec compréhension.
- Soyez sincèrement heureux pour les bonnes nouvelles.
- Ne vous placez pas au-dessus de votre groupe cible en adoptant un ton pompeux ou menaçant.
- N'utilisez pas de jargon administratif, juridique ou technique complexe qui pourrait vous placer au-dessus du public cible.

EXEMPLE

-  **NON** : Conformément à l'article 3 du décret du 21 mars 2023 sur l'AI, vous n'êtes pas éligible.
-  **PLUTÔT** : vous ne bénéficiez pas d'une AI parce que...



Soyez conscient de votre **langage corporel** lors des contacts physiques. Votre **posture** peut donner une impression de hiérarchie.

C. Réfléchissez à la connotation positive ou négative des mots

La manière dont vous dites quelque chose et les mots que vous utilisez peuvent **susciter des sentiments** chez l'interlocuteur. Réfléchissez aux mots qui ont une connotation négative et utilisez une alternative plus positive.

☒ NON	☒ PLUTÔT
Votre demande a été refusée.	Votre demande n'a pas été approuvée / n'a pas été accordée.
Votre demande a été supprimée ou refusée.	Votre demande d'allocation n'a pas été accordée.
Vous n'avez pas assez de points pour obtenir une allocation.	Vous n'avez pas assez de points pour obtenir l'allocation ; après évaluation, le médecin vous juge suffisamment autonome.

D. La clarté du langage ne signifie pas un langage infantilisant

Même si votre interlocuteur parle mal le français ou s'il s'agit d'une personne avec une déficience intellectuelle, traitez tout le monde toujours avec respect. Utilisez un **langage clair et simple**, sans être infantilisant.

☒ NON	☒ PLUTÔT
Avez-vous tout compris ?	Ai-je bien expliqué ?
Est-ce que tout était clair ?	Dois-je répéter ?
Je le ferai pour vous.	Souhaitez-vous de l'aide pour soumettre votre demande ?

6

LE LANGAGE INCLUSIF



L'inclusivité linguistique consiste à utiliser des mots qui n'excluent personne et **qui tiennent compte de toutes les sensibilités potentielles**. C'est pourquoi il est important de réfléchir à la manière dont vous adressez à quelqu'un et d'**utiliser les termes appropriés**.

6.1. Les termes appropriés

Réfléchissez aux attentes que vos mots suscitent.

Les gens interprètent les mots. Assurez-vous donc que les termes et les désignations que vous utilisez correspondent à ce que vous voulez dire ou à ce que quelque chose signifie.

EXEMPLE

☒ **NON** : Un contrôle médical laisse présager un examen médical. Alors qu'il s'agit en fait d'une conversation sur l'autonomie de la personne.

☒ **PLUTÔT** : évaluation du handicap.

Avec qui formez-vous un ménage ?

Le terme « *ménage* » évoque une famille avec des enfants. Il s'agit de savoir qui vit officiellement ensemble, même si c'est dans le cadre d'une cohabitation.

☒ **PLUTÔT** : La personne avec laquelle vous vivez, est-elle votre partenaire ?

☒ **OU** : Qui sont les personnes officiellement enregistrées à votre adresse ?



6.2. Le langage égalitaire

Le langage égalitaire part du principe que **tout le monde est égal**, en parlant à tout le monde en tant qu'être humain et non à partir de stéréotypes ou de limitations.

Quelques exemples :

 NON	 PLUTÔT
un noir	une personne noire
un blanc	une personne blanche
un étranger	une personne issue de la migration
personnes âgées / seniors	les personnes âgées de plus de 65 ans

Une personne a une limitation, mais n'est pas limitée.

Évitez les références inutiles aux capacités physiques, intellectuelles et/ou psychologiques d'une personne ou d'un groupe.

 **PLUTÔT** : « Le directeur travaille sur ce dossier ».

 **NON** : « Le directeur aveugle travaille sur ce dossier ».

Nous abordons tout le monde **en tant que personne** et non en fonction de leurs limitations.

Quelques exemples :

 NON	 PLUTÔT
un handicapé / une personne handicapé	une personne en situation de handicap
une carte de handicapé	une carte de stationnement (pour les personnes en situation de handicap ou de déficience)
un patient en fauteuil roulant	une personne en fauteuil roulant
un aveugle, malvoyant	une personne aveugle ou malvoyante
un sourd, malentendant	une personne sourde ou malentendante
un interprète de sourds	un interprète en langue des signes
un souffrant d'un TDAH	une personne avec un TDAH
un autiste	une personne autiste
il souffre d'un cancer	il a un cancer

Utilisez toujours des **termes généraux**, sauf si une personne indique elle-même préférer un autre terme. Vous pouvez également demander à la personne comment elle souhaite d'être appelée ou utiliser les termes qu'elle utilise elle-même. **Respectez toujours leur choix.**

6.3. Sensible au genre

Notre langue reconnaît plus de 2 genres. Étant donné que nous ne voulons exclure personne, nous en tenons compte !

A. S'adresser à une seule personne

1. Utilisez les pronoms que la personne préfère

- il/lui : pour ceux qui s'identifient comme des hommes.
- elle/elle : pour ceux qui s'identifient comme des femmes.
- ielles/leur : pour les personnes non binaires ou de genre neutre.
Si vous ne savez pas comment une personne s'identifie.
Pour décrire un groupe comprenant différentes identités de genre.
Lorsque vous parlez en général des gens.

Si vous ne savez pas comment quelqu'un veut être appelé, ne supposez pas que le sexe correspond à l'identité de genre.

- Dans certains cas, il est possible de poser la question.
- Utilisez des moyens intelligents pour éviter de mentionner le genre.
- Si impossible à éviter, utilisez la forme double.

2. Féminiser les titres et fonctions

Pensez à utiliser la formulation qui correspond au genre auquel la personne s'identifie.

- Assurez-vous de la lisibilité et de l'accessibilité de votre texte en utilisant des termes qui sont de plus en plus courants dans le langage commun.
- Assurez-vous que la personne à qui vous vous adressez s'identifie comme femme.

EXEMPLE

- Docteur / docteure
- Coordinateur / coordinatrice
- Citoyen / citoyenne
- Assistant social / assistante sociale
- Le ministre / la ministre ou Madame la Ministre



3. Masculiniser les fonctions typiquement féminines

Les professions typiquement féminines n'ont parfois pas d'équivalent masculin. Soyez vigilant et utilisez le bon mot s'il s'agit d'un homme ou si vous ne savez pas qui occupe ce poste.

ex. Sage-femme ➔ un homme sage-femme
➔ la fonction de sage-femme

4. Moyens intelligents pour éviter de mentionner le genre

- Utilisez « *vous* »
ex. : « **Vous** demandez **votre** allocation ».
- Décrivez la personne et évitez l'utilisation de pronoms
par exemple : « En tant que **personne** ayant une limitation, vous demandez une allocation ».

5. Les formules de politesses

Utilisez d'abord la même manière de s'adresser à une personne que la personne utilise elle-même.

Si quelqu'un signe un mail avec « *Madame* », vous l'appellez « *Madame* ».

Si quelqu'un utilise « *infirmière* », vous pouvez aussi l'utiliser.

Si vous ne savez pas le genre préféré d'une personne, utilisez l'équivalent neutre en termes de genre ou la double forme.

Exemples de mails ou de lettres

- Cher,
- Bonjour lecteur et lectrice,

Exemples au téléphone

- Bonjour, comment puis-je vous aider ?
- Puis-je vous apporter une précision supplémentaire ?
- Je comprends, mais le système est désormais tel que...

B. S'adresser à un groupe

1. Le langage neutre au niveau du genre

L'écriture neutre (non genrée) consiste à écrire avec des termes et des formulations neutres. Elle permet ainsi de s'adresser à chaque genre.

Utilisez :

- des mots qui ont la même forme au féminin et au masculin ;
- des termes génériques.

 NON	 PLUTÔT
de nombreux, nombreuses	un grand nombre de
les droits de l'homme	les droits humains
les directrices et les directeurs	la direction
les clientes et les clients	la clientèle
les employées et les employés	le personnel, les membres du personnel

Le langage neutre utilise des **termes intelligents**. Ce sont des mots qui décrivent ce que tout le monde a en commun. Par exemple, pour un mail interne à un ou une collègue, vous pouvez utiliser « *Bonjour + prénom* ».

→ Exemples des termes intelligents

- médecin
- partie concernée
- décideurs politiques
- publique
- collègue
- l'individu
- membre/membres
- parent (pas père ou mère)
- partenaire (pas mari ou femme)
- responsable
- spécialiste
- scientifique
- responsable
- gestionnaire
- titulaire
- bénéficiaire

→ Descriptions neutres de poste en termes de genre

- Utilisez un libellé neutre en termes de genre.
- Ne faites pas référence au domaine de travail, mais à la fonction.

 NON	 PLUTÔT
médiateur / médiatrice	service de médiation
responsable de la communication	service de communication
assistant administratif	service administratif / la fonction administrative
les directeurs	la direction
les employées et les employés	les membres du personnel

→ Utilisez des pronoms neutres

Certains pronoms et déterminants indéfinis ne marquent pas la différence de genre. Leur emploi à la place de groupes nominaux ou de pronoms personnels permet donc une formulation neutre.

Pronoms et déterminants indéfinis

- on
- personne
- quiconque
- plusieurs
- n'importe qui
- nul
- chaque
- plusieurs

Un choix semblable est possible avec certains pronoms relatifs.

 NON	 PLUTÔT
lequel	qui
duquel	de qui
auquel	à qui

2. Que faire s'il n'y a pas d'alternative neutre ?

Les suggestions ci-dessous sont plutôt l'exception que la règle. Vous pouvez les utiliser si vous ne trouvez pas d'alternative.

→ Utilisez la double forme

La double forme consiste à écrire le mot au féminin et au masculin conjointement. Elle rallonge le texte mais le rend plus clair.

Pensez à classer les termes féminins et masculins par ordre alphabétique. Cela donnera une alternance entre les termes féminins et masculins sans prérogative d'un genre sur l'autre.

Exemples de double forme alphabétique

- Les collaborateurs et collaboratrices
- Un coordinateur ou une coordinatrice
- Celles et ceux
- Les assistantes sociales et les assistants sociaux
- Toutes et tous

En terme d'accord, l'écriture inclusive propose deux choses.

▪ L'accord de proximité :

préférer accorder les adjectifs et les participes passés avec le nom le plus proche :
ex. *Les hommes et les femmes sont belles.*

▪ L'accord selon le sens :

employer le féminin lorsque le groupe est composé majoritairement de femmes : pour un groupe de 99 femmes et 1 homme, on ne dira plus « *Ils sont arrivés* », mais « *Elles sont arrivées* ».

La double forme et le point médian sont utilisés exceptionnellement lorsqu'il n'existe pas d'alternative neutre pour parler d'un groupe ou s'adresser à lui.

→ **Avantages et inconvénients des deux solutions :**

La double forme ex. Citoyen et citoyenne	Le point médian ex. Chere.e citoyen.e
Le texte est clair et se lit facilement. Le texte est juste un peu plus long.	Cette forme ne se lit pas facilement. Ne l'utilisez jamais dans la communication externe.
Cela exclut les personnes qui s'identifient comme non binaires.	Cela inclut toutes les personnes, y compris celles qui se sentent non binaires.

C. La correspondance neutre en terme de genre

→ **Adresse**

Évitez les salutations ou les titres de fonction spécifiques à un genre.

 NON	 PLUTÔT
Madame Sarah Janssens	Sarah Janssens
Mr. Abdul Abdulrasol	Abdul Abdulrasol
Directeur A. Vermeylen	A. Vermeylen

→ **L'appellation**

Adressez-vous au lecteur de manière neutre en termes de genre.

Évitez également la combinaison de la forme masculine et féminine. Notre nouvelle langue reconnaît plus de 2 genres !

 NON	 PLUTÔT
Cher Monsieur	Bonjour Dominique Leroy
Chère Madame	Bonjour
Monsieur/Madame	Cher parent

7

LES IMAGES CLAIRES



7.1. Le langage visuel

En ajoutant des images à une communication écrite, un message devient plus parlant, attrayant et peut transmettre beaucoup d'informations sur le sujet sans utiliser de mots.

Assurez-vous que l'image en dit plus sur le message.

En regardant simplement l'image, cela devrait être suffisant pour savoir de quoi traitera le texte.

A. Assurez-vous que l'image en dise plus sur le message

En regardant simplement l'image, cela devrait être suffisant pour savoir de quoi parlera le texte.

EXEMPLE



Grâce à cette image, les gens savent immédiatement qu'il s'agit de stationnement payant. Une photo d'une simple voiture garée aurait été moins évidente.

Un régime plus favorable pour le calcul de l'allocation d'intégration des personnes en situation de handicap

11 mars 2022

Bonne nouvelle pour les personnes en situations de handicap qui bénéficient d'une allocation d'intégration (AI). Désormais, le plafond de rémunération est relevé. Cela vaut aussi bien pour un revenu du travail que pour un revenu de remplacement. Le gouvernement a récemment relevé sensiblement la limite d'exonération des revenus du travail et de remplacement pour le calcul de l'allocation d'intégration (AI). Le régime est entré en vigueur le 11/03/2022. Cela signifie qu'environ 50 000 personnes pourront bénéficier d'une révision de leur allocation d'intégration (AI), avec effet rétroactif au 1er octobre 2021. L'arrêté royal du 1er février 2022, publié le 11 mars 2022, modifie l'arrêté royal existant du 6 juillet 1987 relatif à l'allocation de remplacement de revenus (AR) et à l'allocation d'intégration (AI).



Cette image représente un enfant en situation de handicap en train de jouer. Le texte parle de personnes handicapées qui vont travailler. L'image crée donc de fausses attentes.





B. Évitez les stéréotypes et utilisez des images inclusives

Les icônes de la DG HAN



Une personne en situation de handicap n'est pas toujours en fauteuil roulant. N'utilisez pas systématiquement l'image d'un fauteuil roulant pour désigner ce groupe cible.

Autres stéréotypes à éviter :

ex. Un médecin n'est pas toujours un homme. Variez l'utilisation du genre ou utilisez une image neutre en termes de genre.

ex. Dans le groupe cible, il y a des personnes de différentes couleurs de peau. Variez et n'utilisez pas uniquement des personnes à la peau blanche. Ou utilisez des dessins qui sont neutres.

7.2. Pictogrammes

Les pictogrammes peuvent **clarifier l'information**.

Ils peuvent être utilisés dans la communication écrite, comme signalisation, mais aussi pendant une conversation pour clarifier les mots.

Quelques exemples de pictogrammes pratiques :

A. Pictogrammes sur le paiement

Information sur le paiement	Vous ne recevrez pas d'argent / d'allocation	Vous recevrez plus d'argent / Votre allocation augmente	Vous recevrez moins d'argent / Votre allocation diminue
€	X	€ ↑	€ ↓

B. Pictogrammes sur les informations

Besoin de plus d'information ?	Questions ?	Notre numéro de téléphone	Notre adresse / Vous allez recevoir du courrier	Notre adresse / Où pouvez-vous nous trouver ?	Attention ! (pour les infos importantes)
					

C. Pictogrammes concernant un rendez-vous physique

Vous avez un rendez-vous le 31 mai	Salle d'attente	Emportez votre pièce d'identité et votre lettre de convocation	Je suis sourd(e) ou malentendant(e)
			

D. Pictogrammes possibles qui pourraient être utiles et élaborés

Signification du picto	Description du picto	Picto
Reconnaissance	Pictogramme d'une lettre avec le cadre des prestations sociales	
Explication des différentes étapes à suivre	Une chronologie + la date de la demande + l'endroit où ils se trouvent sur la chronologie	
La visite médicale est un entretien d'évaluation. Le médecin ne procède pas à un examen physique	Pictogramme d'un médecin neutre, sans référence à un examen comme par exemple le stéthoscope	

Signification du picto	Description du picto	Picto
L'invitation au cabinet du médecin n'est pas un examen médical	Conversation à une table / médecin avec une croix sur l'image du stéthoscope	
Qu'est-ce qu'un ménage ?	Des pictos représentant différentes compositions familiales et différentes manières de vivre ensemble sont considérées comme un ménage. Ils peuvent indiquer ce qui s'applique à eux	
Qu'est-ce que le revenu ?	Picto : l'argent obtenu par le travail	

Pictogrammes sur l'entretien d'évaluation avec le médecin	Description du picto	Picto
Il y a 6 catégories discutées :	Pictogramme avec 6 questions	
- Pouvez-vous manger de façon autonome ?	Pictogramme autour de la cuisine et de l'alimentation	
- Questions d'hygiène personnelle	Pictogramme sur l'hygiène personnelle	
- Questions sur les contacts sociaux	Pictogramme avec bulles de textes et figures diverses	
- Peut se déplacer de manière autonome	Pictogramme représentant les aides au transport, par exemple un fauteuil roulant, un chien d'assistance, un vélo, une canne, etc.	

Pictogrammes sur l'entretien d'évaluation avec le médecin	Description du picto	Picto
- Pouvez-vous faire le ménage de manière autonome ?	Pictogramme des tâches ménagères et du travail dans le jardin	
- Pouvez-vous accomplir les tâches quotidiennes de manière autonome ?	Pictogramme de paiement, de prise de médicaments etc...	

Pictogrammes sur l'entretien d'évaluation avec le médecin	Description de la photo	Photo
Lors de l'entretien au cabinet du médecin : pouvez-vous vous déplacer ?	- Photo avec fauteuil roulant	
	- Photo avec canne	
	- Photo sans problème	

Pictogrammes sur l'entretien d'évaluation avec le médecin	Description de la photo	Photo
	- Photo avec un chien d'assistance	
	- Photo avec une personne aidante	

Si vous concevez vos pictogrammes, veillez à ce qu'ils soient clairs et ne créent pas de fausses attentes.

Par exemple, pictogramme pour une évaluation médicale :

		Ce pictogramme n'est pas neutre du point de vue du genre. Ne représentez pas toujours un médecin comme un homme. Ce n'est pas une représentation exacte de la réalité. Vous pouvez représenter alternativement un homme et une femme. Mais la version neutre de genre est une meilleure alternative.
		Cette icône est neutre du point de vue du genre. Vous ne l'interprétez pas comme un homme ou une femme. Le stéthoscope suggère qu'un examen médical va avoir lieu. Il crée donc de fausses attentes. Une bulle de dialogue est une alternative plus correcte.
		Ce pictogramme est neutre en termes de genre. La croix indique qu'il s'agit d'un médecin. Vous pouvez éventuellement ajouter une bulle de texte pour indiquer qu'il s'agit d'une conversation.

8

COMMUNIQUER DE MANIÈRE ADAPTÉE AUX HANDICAPS



Veillez à ce que le langage et les **canaux de communication** soient **adaptés à tous et accessibles à tous**, indépendamment du handicap ou de la limitation.

8.1. L'analphabétisme numérique

Tenez compte de l'illettrisme numérique.

26% des adultes wallons n'ont pas de smartphone.

1 Belge sur 5 ne sait pas envoyer de mails, ni trouver des informations sur internet.

Besoin d'aide ?

Les personnes n'en parlent pas toujours ou essaient parfois de le cacher. Demandez si vous pouvez les aider.

Ex. Les informations se trouvent sur notre site web. Pouvez-vous les trouver ou puis-je vous aider d'une manière quelconque ?

Ex. Veuillez nous contacter via le formulaire de contact sur le site web. Est-ce possible pour vous ?

Prévoir des alternatives hors ligne

Assurez-vous que toutes les informations en ligne et les moyens de contact sont également disponibles hors ligne.

Prévoyez des brochures imprimées à distribuer ou à envoyer aux personnes ayant des difficultés avec le numérique.

8.2. Les personnes aveugles et malvoyantes

Grâce à la digitalisation, de nombreux outils ont été développés pour les personnes ayant une déficience visuelle. Par conséquent, le braille est moins connu, en particulier par les personnes devenues aveugles ou malvoyantes à un âge avancé.

Les personnes aveugles et malvoyantes utilisent potentiellement des **logiciels de lecture à voix haute** sur leur ordinateur et leur téléphone portable. Sachez qu'elles doivent mémoriser tout ce qui leur est lu. Ne rendez pas vos mails trop longs et commencez par le message essentiel.

COMMUNICATION EN LIGNE (LE SITE WEB /LES RÉSEAUX SOCIAUX)



Assurez-vous que votre site web soit **accessible** !

Par exemple, un fichier PDF n'est pas lisible par un logiciel de lecture à voix haute. N'ajoutez pas d'informations supplémentaires ou de formulaires PDF sur le site web.

Par exemple, ajoutez toujours un texte alternatif (ALT-texte) aux éléments visuels en ligne. Cela sera lu par le logiciel de lecture à voix haute, permettant ainsi aux personnes concernées de savoir ce qui est représenté sur la photo.

Alt Text ✕

Alt text is accessed by screen readers for people who might have trouble seeing your content.

Title

Description

OK **Cancel**

Vous trouverez plus d'informations et de directives sur l'accessibilité web sur [Digitaal toegankelijke websites | Vlaanderen Intern](#)

- De moins en moins de personnes savent lire le braille. Cependant, des informations ou des brochures d'accueil en gros caractères peuvent être nécessaires pour les personnes malvoyantes.
Les couleurs contrastées sont importantes pour les personnes ayant une déficience visuelle. Appliquez cela dans la signalisation et les documents imprimés. *Par exemple*, noir versus orange.
- Vidéos accessibles
Par exemple, faites en sorte qu'une personne avec une voix agréable enregistre la narration de la vidéo.
TEST : Si vous pouvez suivre le contenu de la vidéo en fermant les yeux, cela signifie qu'elle est accessible aux personnes aveugles et malvoyantes.

8.3. Les personnes sourdes et malentendantes

Il existe **plusieurs façons** de communiquer efficacement avec une personne sourde ou malentendante. Les méthodes les plus courantes sont la lecture sur les lèvres et la langue des signes, mais vous pouvez également communiquer par écrit, en utilisant un interprète.

Quelle que soit la méthode choisie, il y a toujours **quelques règles générales** qui peuvent aider. Le plus important est d'être poli et attentif, et d'adapter votre communication aux besoins de la personne en face de vous.

A. Comment communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes ?

Soyez clair et direct

- Communiquez de manière claire, sans trop de mots. Optez pour l'efficacité.
- Ne soyez pas surpris par la franchise. La culture sourde est directe et franche. Beaucoup de personnes entendant sont prises au dépourvu ou se sentent déstabilisées par l'approche sans détour des personnes sourdes. Sachez que dans la communauté sourde, cela est considéré comme une efficacité.

Identifiez l'essentiel de votre histoire

Une fois que le sujet général est connu, il devient plus facile de suivre la conversation. Évitez de changer brusquement de sujet sans faire une pause entre 2 sujets.

Faites des pauses

Faites souvent des pauses. Après avoir parlé un moment, demandez si la personne vous suit toujours. Faites également une pause avant de changer de sujet ou d'aborder un autre aspect de la conversation.

Proposez un résumé

Lorsque vous arrivez à la fin de la conversation, vous pouvez proposer de faire un bref résumé de ce qui a été dit. Cela peut être utile pour certaines personnes sourdes, mais d'autres n'en auront pas besoin. Si vous n'êtes pas sûr, demandez-le.

Par exemple : «Puis-je faire un bref résumé ?»

Langage non verbal

Indiquer, montrer les objets dont vous parlez, imiter des actions, tout cela peut aider à rendre vos mots clairs.

Ex. Vous pouvez indiquer des chiffres en levant vos doigts.

Ex. Vous pouvez écrire dans l'air pour indiquer qu'une lettre suivra.

Certaines personnes sourdes portent un appareil auditif, il n'est donc pas nécessaire de faire autant de gestes. Parlez plutôt avec votre voix et intonation normale et à une vitesse moyenne.

Langue écrite

Les personnes sourdes peuvent communiquer avec vous par écrit. Assurez-vous toujours d'avoir du **papier et un stylo à portée de main** en cas de contact physique.

Certaines personnes sourdes peuvent s'appuyer sur la langue des signes lors de l'écriture et de la construction de phrases. Cela peut entraîner des constructions de phrases qui peuvent sembler étranges.

- Il se peut que les mots soient dans un ordre différent. Par exemple, en langue des signes, le verbe est toujours placé à la fin et les mots-clés sont représentés en premier. Il se peut que les phrases écrites soient formées de la même manière, avec les mots clés en tête.
- Certains n'incluent pas les articles (comme « un », « le » ou « la ») dans la phrase et peuvent omettre d'autres mots qui n'existent pas en langue des signes. Ce sont généralement des mots qui ne sont pas importants pour comprendre correctement le contenu.
- Les téléphones mobiles qui permettent également l'envoi de SMS sont un outil parfait lorsque vous n'avez pas de papier et de stylo à disposition.

B. Comment créer un bon contexte de communication ?

Restez en vue

Lorsque vous communiquez avec une personne sourde, essayez de maintenir vos yeux à la même hauteur que ceux de votre interlocuteur. Asseyez-vous tous les deux ou restez tous les deux debout.

Tenez-vous ou asseyez-vous à une distance plus grande que d'habitude (1 à 2 mètres). Cela permet à la personne de mieux voir tous vos gestes.

Assurez-vous qu'il y a suffisamment de lumière pour être clairement visible.

Évitez d'avoir quelque chose dans votre bouche pendant que vous parlez, comme un chewing-gum. Ne cachez pas votre bouche ou votre visage avec vos mains.

Parlez avec une voix et un ton normaux

Essayez d'être aussi naturel que possible. En chuchotant ou en criant, les mouvements de vos lèvres sont déformés, ce qui rend difficile pour une personne sourde de comprendre vos paroles. Il est également plus difficile de vous comprendre si vous exagérez les mouvements de votre bouche.

Élever la voix ne vous aidera que si la personne le demande spécifiquement. Avec les personnes malentendantes, vous pouvez demander s'il est préférable de parler plus fort.

Certaines personnes trouvent utile que vous parliez plus lentement. Demandez si cela peut aider ou parlez plus lentement si vous remarquez que la personne essaie attentivement de suivre vos lèvres.

Maintenez le contact visuel

Vos yeux et vos expressions faciales aident à transmettre le ton et l'engagement de votre conversation. Il est important de maintenir un contact visuel constant lorsque vous parlez. Faites de votre mieux pour ne pas détourner la tête pendant que vous parlez.

Parlez uniquement lorsque votre interlocuteur vous regarde. Si son attention est momentanément dirigée vers un papier, attendez d'avoir à nouveau un contact visuel pour continuer la conversation.

Si vous n'arrivez pas à attirer l'attention, vous pouvez gentiment faire un signe de la main ou poser doucement votre main sur son bras.

Expliquez les interruptions

Si une interruption se produit, que la personne sourde n'a peut-être pas remarquée, comme un appel téléphonique ou un coup à la porte, expliquez pourquoi vous vous éloignez un instant. Sinon, la personne sourde pourrait penser que vous avez terminé la conversation, ce qui pourrait être perçu comme impoli.

Parlez à la personne, pas à l'interprète

Si un interprète en langue des signes est présent pour vous aider dans la conversation, il est très important de vous adresser directement à la personne elle-même et non à l'interprète (ou à toute autre personne entendante présente). L'interprète sait comment aider au mieux la personne sourde à comprendre ce que vous dites, donc ne vous en souciez pas.

COMMUNICATION EN LIGNE (LE SITE WEB /LES RÉSEAUX SOCIAUX)

Les vidéos sont très utiles pour expliquer des choses. Pour les rendre accessibles aux personnes sourdes et malentendantes, utilisez toujours des sous-titres afin qu'elles puissent lire ce qui est dit.



C. Comment parler à des personnes avec une déficience auditive ?

Au sein de la DG HAN, nous utilisons les termes suivants.

Si une personne utilise un terme différent pour parler d'elle-même, n'hésitez pas à la suivre et à utiliser ce terme également.

 NON	 PLUTÔT
sourd, malentendant	une personne sourde, malentendante
muet	une personne muette
trouble auditif	une personne avec une déficience auditive / un handicap auditif
interprète de sourds	interprète en langue des signes

8.4. Les personnes autistes

La communication avec les personnes autistes peut parfois être difficile. Elles peuvent être très directes et honnêtes. Elles n'ont pas du tout l'intention de blesser, mais peuvent parfois donner cette impression. Les conseils suivants aident à communiquer de manière plus claire et à optimiser le contexte de la conversation pour les personnes autistes.

Sachez que chaque personne autiste est différente. Les conseils que vous devriez appliquer dépendent donc de la personne en face de vous. Regardez toujours qui est votre interlocuteur et adaptez-vous autant que possible.

A. Comment communiquer avec des personnes autistes ?

Utilisez des phrases courtes et sans ambiguïté

- Utilisez des phrases claires et univoques. Ce sont des phrases qui ne contiennent qu'un seul message et une seule signification.
- Les problèmes de communication peuvent parfois survenir lorsque les mots ont plusieurs niveaux de signification. Soyez vigilant à cet égard.
- Divisez les phrases avec un double message en deux. Restez sur le message principal.
- Donnez des instructions claires. Les instructions en langage direct sont plus efficaces que le langage descriptif.

EXEMPLE

✗ NON : Si vous recevez une lettre, vous pouvez y répondre par le formulaire de contact ou par téléphone pour obtenir plus d'informations sur le résultat de votre entretien d'évaluation.

✓ PLUTÔT : Vous recevrez une lettre de notre part dans votre boîte aux lettres.

Je ne sais pas exactement quand, mais par expérience, je sais que cette lettre vous parviendra entre ... et Cette lettre contiendra le résultat de votre entretien d'évaluation.

Si vous avez des questions sur le contenu de la lettre, vous pouvez me contacter de deux manières :

1. Vous remplissez le formulaire de contact sur notre site web et vous nous envoyez vos questions. Un de mes collègues répondra alors à vos questions par e-mail.
2. Vous pouvez nous appeler.



Évitez les expressions figurées

Les personnes avec autisme prennent souvent les mots au sens littéral. N'utilisez donc jamais de dictons ou de mots à plusieurs significations.

EXEMPLE

✗ NON : « *Vous avez un nœud à l'estomac ?* » ; « *vous êtes au fond du trou ?* »
Ce sont des expressions que les personnes autistes n'utilisent pas.

✓ PLUTÔT : Dites exactement ce que vous voulez dire, c'est ce qu'ils font également.

✗ NON : Lorsque le médecin aura « *tranché* », vous recevrez une lettre.
Cette phrase est littéralement interprétée comme le fait de couper.

✓ PLUTÔT : Dites littéralement quelle décision doit être prise.
Lorsque le médecin aura décidé de reconnaître votre handicap, vous recevrez une lettre.



Faites également attention aux déclarations indiquant ce qu'ils doivent faire. Cela est parfois pris au sens littéral.

EXEMPLE

✗ NON : « *Assurez-vous d'avoir toujours cette lettre sur vous* »
→ alors la personne aura toujours cette lettre sur elle, dans le sens littéral.
Jour et nuit.

✓ PLUTÔT : Assurez-vous d'avoir cette lettre avec vous chaque fois que vous vous rendez dans notre centre régional.

✗ NON : « *Pouvez-vous vous débrouiller seul dans les tâches ménagères ?* »
« *Se débrouiller* » signifie littéralement être en danger et devoir se sauver.

✓ PLUTÔT : Que pouvez-vous faire seul/dans la maison ? Pour quelles tâches avez-vous besoin de l'aide de quelqu'un d'autre ?



Soyez explicite

Ce qui n'est pas clairement et explicitement formulé est insignifiant pour une personne autiste.

Indication de temps

Soyez concret et respectez également vos engagements.

Si vous dites : « *vous aurez votre résultat dans un mois* », cela sera interprété comme exactement un mois.

 NON	 PLUTÔT
Dans un instant, bientôt	Je ne sais pas exactement quand. Entre 5 minutes et 1 heure.
Parfois <i>ex. Vous arrive-t-il d'aller seul(e) chez le médecin ?</i>	1 fois / hebdomadairement ... (soyez précis) <i>ex. Allez-vous chez le médecin seul ou quelqu'un vous accompagne ?</i> <i>ex. Combien de fois allez-vous chez le médecin seul ?</i>
Dans un délai d'un mois	<i>ex. Entre le 1^{er} et le 30 octobre / dans un délai de 20 à 40 jours</i>

Comment poser des questions ?

Soyez également concret et explicite. Évitez de poser des questions ouvertes.

 **NON** : Qu'est-ce que tu trouves le plus difficile à faire seul ?

 **PLUTÔT** : Si vous devez faire trois choses, aller seul au magasin, téléphoner à quelqu'un que vous ne connaissez pas ou modifier votre emploi du temps parce que quelqu'un annule un rendez-vous. Laquelle de ces trois choses vous semble la plus difficile ?

Clôturer la conversation

Sur certains sujets, les personnes autistes peuvent parler très longuement sans qu'il y ait un véritable échange. Elles aiment donner des détails, des informations supplémentaires ou nuancer les choses.

PENDANT L'ÉVALUATION DU HANDICAP

Comme les personnes autistes ont appris à masquer leurs difficultés et parfois à nuancer les choses, il n'est pas évident de procéder à une évaluation précise du handicap. En conséquence, leur autonomie peut paraître plus grande qu'elle ne l'est en réalité et leurs difficultés sont sous-exposées.



Certaines personnes ont tendance à exprimer leur processus de réflexion. Elles s'éloignent ainsi du sujet et il n'est pas facile de les interrompre. Faites-le quand même de manière conviviale, sinon le monologue peut durer un certain temps.

Ex. « Merci pour les informations. Pouvez-vous aussi répondre à cette question : ... »

Lorsqu'il s'agit d'un sujet dont la personne autiste aime parler ou lorsqu'il s'agit de son hobby, il est bon de savoir qu'elle pourrait en parler pendant des heures. Pour conclure la conversation de manière polie, vous pouvez dire :

« J'ai maintenant suffisamment d'informations sur ce sujet, merci. »

Assurez-vous que tout le monde sait ce qu'il doit faire

- Notez toujours ce qu'ils doivent faire ou ce qu'ils doivent absolument savoir, et donnez-leur quelque chose de tangible. Essayez de le rédiger de manière claire et lisible en suivant les conseils mentionnés ci-dessus. Bien entendu, vous pouvez également faire appel à leur autonomie et les encourager à prendre note eux-mêmes.
- La visualisation des informations peut être utile. Tout le monde ne pense pas de manière verbale. Assurez-vous cependant que l'image n'apporte pas plus de confusion. Il peut également être utile de visualiser la feuille de route, afin que la personne autiste sache quelles sont les étapes à suivre après l'entretien.

B. Comment créer un contexte de communication approprié ?

Silence, pause et répétition

N'hésitez pas à **répéter** votre phrase. Si vous avez l'impression que quelque chose n'est pas clair, vous pouvez tout reprendre.

Souvent, une personne autiste réfléchit encore à la première phrase et ne suit donc pas avec la deuxième phrase. Cela peut être un détail sur lequel elles réfléchissent plus en profondeur. Mais cela signifie qu'elles n'entendent pas toujours ce qui suit. Il est donc important de laisser suffisamment de pauses entre les phrases. Ces pauses permettent à la personne de traiter l'information plus facilement.

Donnez-leur la possibilité de revenir sur un sujet ultérieurement.

Si quelqu'un revient sur un sujet précédent, sachez que cela peut signifier qu'il n'a pas bien saisi ce qui a suivi.

Attention aux signaux non verbaux

Les personnes autistes ont souvent du mal à interpréter correctement les signaux non verbaux tels que l'intonation, les expressions faciales et les gestes. Même un changement d'intonation ou de volume peut les perturber et entraîner des malentendus.

- Assurez-vous que vos messages verbaux et non verbaux ne se contredisent pas. Dire « oui » tout en secouant la tête « non » crée un signal confus.
- Les personnes autistes peuvent être soit très polies et silencieuses, soit très franches et ouvertes dans leurs commentaires. Si quelque chose les irrite, ils peuvent réagir de manière tranchante. Parfois, leur voix peut sembler drôle, même si ce n'est pas l'intention. Ne l'interprétez pas mal et ne vous sentez pas attaqué. Si vous ne savez pas comment interpréter quelque chose, posez une question ouvertement. C'est ce qu'ils feraient également.

Ex. Que voulez-vous dire par cette déclaration ? Qu'est-ce que vous entendez par ça ?

- Soyez attentif aux distractions.

Une personne autiste peut être sensible à de nombreux éléments perturbateurs, tels que l'éclairage, le bruit ambiant, le ronronnement d'un ventilateur, le tissu désagréable d'une chaise....

Soyez conscient que ces éléments peuvent influencer la conversation.

Essayez d'être attentif aux éléments perturbateurs dans l'espace de conversation. Si vous remarquez que quelque chose perturbe la conversation, vous pouvez également faire une pause.

Le bruit peut également provenir d'éléments perturbateurs en cours de route ou dans la salle d'attente. Soyez conscient que mêmes ces éléments peuvent perturber la conversation.

Gardez une distance suffisante

- Les personnes autistes sont souvent hypersensibles aux stimuli sensoriels, ce qui peut les faire paniquer lorsqu'on les touche. Gardez donc une distance physique suffisante. Dites à l'avance si vous prévoyez de les toucher et dans quel but.
ex. Est-ce que je peux vous serrer la main pour vous accueillir?
- Le contact visuel peut être trop intime ou intrusif. La personne peut détourner le regard. Ne cherchez pas à établir un contact visuel et ne regardez pas de manière trop insistante ou directive. Détournez votre regard de temps en temps, vers l'ordinateur par exemple. Mais veillez à maintenir un bref contact visuel de temps en temps.
De nombreuses personnes ont trouvé des moyens de masquer leurs difficultés à établir un contact visuel. Elles regardent par exemple imperceptiblement un point au-dessus de leurs yeux. Sachez que cela demande énormément d'énergie.

Donner une confirmation

Les personnes avec autisme ressentent souvent de l'insécurité lorsqu'elles se trouvent dans une situation qu'elles ne peuvent pas évaluer avec précision, comme pendant l'évaluation chez le médecin. Elles ne savent pas toujours si elles réagissent correctement, comme la société l'attend d'elles. Est-ce qu'il faut dire « *merci* » ? Doit-il s'asseoir ou se lever ? ...

Grâce aux **compliments** et aux **affirmations**, vous pouvez les aider à comprendre comment se comporter au mieux dans une telle situation et dissiper leur incertitude.

ex. « Merci, vous avez expliqué cela très clairement. »

ex. C'est bien votre chaise. Vous pouvez vous y asseoir.

Soyez littéral dans vos compliments.

Ne dites pas : « *on peut compter sur vous* » ➔ cela sera interprété littéralement, comme sur une calculatrice.

N'exagérez pas. Les gens se demanderont ce que vous voulez dire.

Exemples de compliments formulés par des personnes avec autisme :

« *Vous êtes très aimable. J'aime ça* ».

Ne faites pas de blagues

Toutes les blagues ne seront pas bien comprises. Cela est lié à la manière explicite de parler. Souvent, une blague est prise au sérieux.

Si vous faites une blague, dites aussi que c'était une blague. Ou annoncez-le à l'avance : « *Maintenant, je vais faire une blague* ».

Gardez le calme dans la conversation

Moins il y a de stimuli, mieux la personne peut se concentrer sur la conversation.

C. Comment parler à des personnes autistes ?

Au sein de DG HAN, nous utilisons les termes suivants. Si une personne utilise un autre terme pour parler d'elle-même, vous pouvez la suivre et utiliser ce terme également.

 NON	 PLUTÔT
autiste	personne/enfant autiste*
souffre d'autisme	personne avec autisme
handicapé mental / avec retard mental / retardé	personne avec un handicap intellectuel
les personnes au développement normal	personnes ayant un développement typique / qui ont un développement typique**

Trouble du spectre d'autisme : *

Ce terme est obsolète et trouve son origine dans un contexte médical. Le terme « *trouble* » met l'accent sur le fait que l'autisme est considéré comme un trouble, quelque chose de faux qui devrait être traité ou guéri.

On utilise de plus en plus les termes « *personnes avec autisme* » ou « *personnes autistes* ».

Neurotypique : **

Le terme neurotypique est utilisé pour les personnes dont le cerveau correspond à la norme dominante sur laquelle notre société est structurée. Ce terme s'oppose à neurodivergent, où le cerveau s'écarter de la norme. Dans des contextes médicaux spécifiques, ce terme peut être utilisé s'il apporte de la clarté. Mais l'intention ne devrait jamais être de placer le neurotypique au-dessus du neurodivergent. Ce n'est pas que tout le monde doive aspirer à être « *neurotypique* ».

Traitement, thérapie et intervention :

Les personnes autistes ne suivent pas de traitement ou de thérapie. Il est de plus en plus souvent suggéré d'utiliser le terme de « *soutien et d'aide spécifiques* » - ou « *les services* ».

Personne normale ou ordinaire :

Il n'existe pas de personne normale ou ordinaire. Et elle ne peut certainement pas être utilisée comme contraste avec une personne autiste. Les termes « *normal* » et « *ordinaire* » sont donc à éviter.

On ne dit pas : « *Pouvez-vous participer à la société de manière normale ?* »

Qu'est-ce que normal ?

8.5. Les personnes en situation de handicap intellectuel

Les conseils concernant le langage clair du [chapitre 3](#) s'appliquent également aux personnes ayant une déficience mentale. Utilisez toujours des **mots simples** et des **phrases courtes et claires**. Mais évitez en même temps d'être condescendant. Voir [chapitre 4.5](#).

Les suggestions suivantes vous aideront dans votre communication avec ce groupe cible :

Un langage clair

Posez des questions courtes et claires. Évitez les questions ouvertes où ils doivent remplir et raconter beaucoup eux-mêmes.

Évitez les négations. Elles sont plus difficiles à interpréter.

 **NON** : Vous ne sortez jamais seul ?

 **PLUTÔT** : Est-ce que vous sortez souvent seul ?

Adaptez votre rythme

Soyez patient et ne terminez pas la phrase à leur place. Les personnes en situation de handicap intellectuel ont besoin de plus de temps pour réfléchir à la réponse. Les interrompre ne vous fera pas gagner de temps. Au contraire, cela prendra plus de temps avant d'obtenir la bonne réponse.

Le traitement de l'information peut être plus lent.

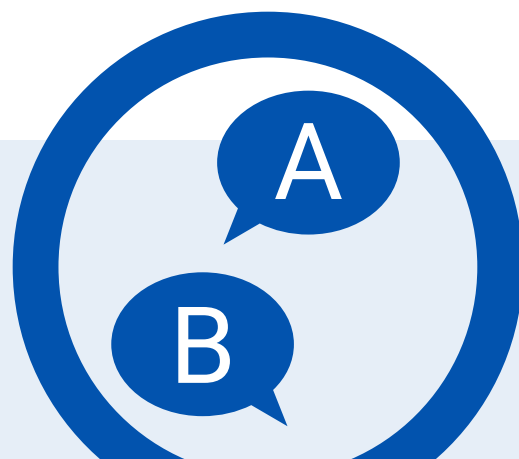
- Parlez lentement et calmement.
- Répétez régulièrement ce qui a été discuté.
- Utilisez des mots simples et des phrases courtes.

La communication non-verbale

- Complétez la communication verbale par un langage corporel ou un support visuel. Utilisez des gestes (sans exagération) et des expressions faciales.
Dans la communication écrite, utilisez des pictogrammes. Le fait de montrer un pictogramme au cours d'une conversation peut également être utile.
- Prêtez attention à leur comportement non verbal et à leurs gestes. Il se peut qu'ils veuillent vous faire comprendre quelque chose qu'ils ont du mal à dire.
- Quelles que soient les difficultés de communication, adressez-vous toujours à la personne en situation de handicap et non à son accompagnateur. Ou éventuellement, adressez-vous aux deux.

9

LE LANGAGE COMMUN



Un langage clair, c'est aussi **utiliser les mêmes mots**. Il est important qu'au sein d'une organisation, tout le monde utilise les mêmes mots pour parler des services.

9.1. Le cadre des accords concernant les mots liés au travail

☒ NON	☒ PLUTÔT
assistant(e) social(e), assistant(e) social(e), travailleur(euse) social(e)	assistant social / assistante sociale
contrôle médical, entretien médical	évaluation de l'handicap
père, mère	parent
époux, épouse	partenaire
personnes âgées, seniors	personnes de plus de 65 ans
former un ménage	avec qui vivez-vous officiellement ?

À éviter dans la communication avec le groupe cible	Mot ou description de remplacement si vous ne pouvez pas éviter le terme
abattement	réduction du montant de revenus pris en compte
assignation	chèque payé par la poste
autonomie	se débrouiller dans la vie quotidienne
barème	montant des différentes allocations possibles
capacité de gain	l'impact du handicap sur la capacité à travailler
duplicata	un double / une deuxième copie

À éviter dans la communication avec le groupe cible	Mot ou description de remplacement si vous ne pouvez pas éviter le terme
effet rétroactif	nous l'appliquons à partir de la date xxx
en retard	pas encore payé en totalité
examen médical	évaluation du handicap
exemption / abattement	un montant pas pris en compte dans le calcul de l'allocation
intake	Un questionnaire au cours duquel nous essayons de rassembler toutes les informations dont nous avons besoin pour traiter correctement votre demande.
moyens de subsistance	vos revenus
obligation de notification	vous devez signaler certaines choses
perte de capacité de gain / réduction de la capacité de gain	vous gagnez moins maintenant parce que vous travaillez moins ou plus du tout en raison de problèmes de santé ou d'un handicap
prix de l'amour	les revenus de votre partenaire
prix du travail	les revenus de votre travail
recupération	le remboursement de l'argent est demandé
recours	vous vous opposez / si vous n'êtes pas d'accord
renonciation	vous n'avez pas à payer cette somme
rétroactivité	cela vaut également pour le passé

Un jargon qu'il n'est pas toujours possible d'éviter, mais qu'il est préférable d'expliquer	Explications possibles
revenus de travail	tout ce que vous gagnez en travaillant (votre salaire, ce que vous gagnez en tant qu'indépendant, le pécule de vacances...)
revenu imposable	vos revenus sur lesquels vous payez des impôts
centre d'expertise médicale	le lieu où vous rencontrez notre médecin évaluateur
formulaire de contact	vous pouvez nous contacter via un formulaire sur le site web
Carte EDC	une carte pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à la culture, au sport et aux loisirs

Un jargon qu'il n'est pas toujours possible d'éviter, mais qu'il est préférable d'expliquer	Explications possibles
allocation de remplacement de revenu	montant qui remplace votre revenu si vous ne pouvez pas travailler ou ne travaillez pas tout le temps en raison de votre santé
allocation d'intégration	cela vous permet de couvrir les frais supplémentaires liés à votre santé
allocation pour personnes handicapées	le montant que vous recevez en raison d'un handicap
numéro national	Le numéro de la carte d'identité commençant par votre année de naissance. Il se trouve en haut à gauche du dos de votre carte d'identité. Ou si vous avez une nouvelle carte d'identité, au recto
revenu de remplacement	la prestation qui remplace partiellement ou complètement votre revenu

9.2. Le cadre des accords concernant les termes difficiles ou administratifs

Évitez d'écrire	Omettez ou remplacez par des alternatives possibles
à grande échelle	volumineux
à l'époque	avant
à mon avis	je pense
à présent	maintenant / en ce moment
à propos de	concernant
à tout moment	toujours
acquérir	acheter
acquitter	payer
acter	faire / aller / travailler sur
activer	commencer / débiter
actualiser	mise à jour / adapter / modifier
actuellement	maintenant
additionnel	supplémentaire / ajouté
adéquat	approprié / correct
ailleurs	dans un autre lieu / dans un autre endroit
ainsi que	et / aussi

Évitez d'écrire	Omettez ou remplacez par des alternatives possibles
anciennement	précédemment
après tout	quoi qu'il en soit / également / notamment
article	sujet / point
aspects de	partie de
attentif	bon
au vu de	donc / à
autonome	indépendant
autonomie	bien se gérer
catégorie	type / rubrique
ce n'est en aucun cas l'intention	ce n'est pas prévu
cependant	mais / pourtant
comme s'il s'agissait	comme si
compensation	indemnisation
complexe	difficile / compliqué
compromis	accord / solution
compte tenu de ce qui précède	en raison de / par conséquent
concernant	à propos de / pour
concrètement	pratique / clair / factuel
conformément à	selon / comme / égal à
consensus	se mettre d'accord sur
considérant	en raison de / parce que
considérer	réfléchir
considérer que	trouver / croire
constater	identifier / voir
constructif	utile
consulter	demandeur des conseils / chercher de l'aide
continuer	poursuivre
courant	commun / habituel / actuel
critère	norme / directive / exigence
cruciale	nécessaire / indispensable
curieux	étrange / particulier
dans l'attente de la décision	tant que rien n'est décidé

Évitez d'écrire	Omettez ou remplacez par des alternatives possibles
dans l'immédiat	temporairement / pour l'instant
dans la majorité des cas	généralement / presque toujours
dans le cadre de	vu / basé sur / à
dans un avenir proche	bientôt / vite
dans un premier temps	pour commencer
dans une moindre mesure	moins
de cette manière	comme ceci / comme cela
de temps à autre	occasionnellement / s'il y a une raison
débuter	commencer / démarrer
déclencher	causer
déléguer	faire faire / transférer
délibérer	réfléchir
délimiter	définir / décrire
divergence	différence / écart / inégalité
durable	écologique
en association avec	(ensemble) avec
en cas de	si / quand
en ce qui concerne	pour / à propos de / sur
en conséquence	ainsi
en faveur de	pour
en raison de	parce que
en réponse à	parce que / après / par
en tant que tel	donc
en temps voulu	plus tard / ensuite / jamais
en termes de	sur / à propos de / pour / autour de
équivalent	égal / même
essentiel	indispensable / nécessaire / requis
établissement résidentiel	maison
être admissible à	obtenir
être d'avis / d'opinion	trouver
être employé par	travailler à
éventuellement	peut-être

Évitez d'écrire	Omettez ou remplacez par des alternatives possibles
évidentes	clair
excepté	sauf
exécutant	nom (de la personne / partie effectuant le travail)
explicitement	clairement
exposer	expliquer
faciliter	permettre / soutenir
focaliser sur	se concentrer sur
fondamental	important
fournir des informations	clarifier / montrer
fragmentaire	en partie
garantir	promettre
implémenter	introduire / mettre en œuvre
impliquer	signifier
incident	événement
informel	quotidien / non officiel
initial	d'abord / pour commencer
input	informations / faits
intégrale	complètement / tout à fait
intention	le but
interprétation	opinion / point de vue
intervention	action
je soussigné	moi
jointe	ci-joint
l'inflation	diminution de la valeur
la diversité	variété / différent / choix
la plupart du temps	souvent
la qualification	connaissances / compétences / évaluation
le plus optimal	le plus grand / le plus haut / le meilleur
licence	permis / autorisation officielle
lignes principales	points principaux
litige	dispute / conflit
malgré le fait que	bien que

Évitez d'écrire	Omettez ou remplacez par des alternatives possibles
mandat	autorisation
medio	la moitié (du mois) / la moitié
mentionné ci-dessus	ceci / ci-dessus
mesures préventives	les actions visant à prévenir quelque chose
mettre en œuvre	exécuter
moyens financiers	argent / budget
néanmoins	de toute façon / mais
nécessité	une demande / un besoin
nombreux	beaucoup / beaucoup de personnes
non rémunéré	volontaire
nonobstant	bien que / malgré
notamment	en particulier
notifier	faire savoir / raconter / écrire / informer
nous ne sommes pas en mesure de	nous ne pouvons pas
nous sommes conscients	nous savons
objectif	signifier / vouloir
officieusement	non officiel
omettre	ne pas faire
par ailleurs	également
par conséquent	donc / ainsi
par le biais de	de cette façon / comme
par retour	direct
parapher	signer
partie concernée	intéressé / partie intéressée
pas question	pas / aucun
pendant la période où	alors que
perdre	manquer / la perte
pertinent	important
prendre la décision de	décider
prendre note	de lecture / d'audition
préventif	afin d'éviter
primaire	premier / le plus important

Évitez d'écrire	Omettez ou remplacez par des alternatives possibles
principe	point de départ / notre position est
que ce soit ou non le cas	si oui ou non
rapporter que	faire savoir / informer
réaliser	faire / fabriquer / exécuter
récemment	dernièrement
réduction	diminution / remise
rémunération	salaire
rémunérer	payé
rencontrer	nous allons / nous faisons
renonciation	vous ne devez pas payer
réorienter	revisiter
requis	nécessaire
résider	vivre
respecter	honorer / satisfaire
respectivement	et / ou
ressources	argent / budget
restrictions	limites
revendiquer	demander
s'appuyer sur	demander / compter sur
s'il vous plaît	nous vous demandons
s'opposer à	se heurter / entrer en conflit avec
sans délai	maintenant / immédiatement / directement
sans exception	toujours / pour tous
se dérouler	se produire
seulement	quelques uns / quelques unes
simultanément	en même temps
situation de conflit	argument / contradiction / cas problématique
sommaire	court / limité
sous l'influence de	par
stagnation	retard / délai
structuré	régulier / ordonné / systématique
substantiel	important

Évitez d'écrire	Omettez ou remplacez par des alternatives possibles
sur la base de	avec / à la suite de / par
susmentionné	ceci
temps écoulé	période récente
tenter	essayer / faire de son mieux pour
urgence	nécessaire
vaste	grand
vu que	parce que

10

CHECK-LIST



Vous voulez vérifier rapidement si vous communiquez de manière inclusive ?
Utilisez cette liste de contrôle.
Elle n'est pas exhaustive, mais constitue un outil pratique et rapide à appliquer à vos textes.

Pour les courriels et les formulaires de contact

- La formule de politesse est-elle neutre de genre ou adaptée à la personne à qui vous écrivez ?
- N'y a-t-il pas de phrases trop longues ?
- N'utilisez-vous pas d'abréviations ?
- N'utilisez-vous pas de langage ou d'expressions figuratives ?
- Le message principal figure-t-il en haut de page et, si possible, en gras ?
- Le lecteur sait-il immédiatement ce qu'il doit faire ?
- Ne traitez-vous pas plus d'un sujet dans le courriel ?
- Signez avec « *Cordialement* »

Le contact téléphonique

- Adressez-vous à la personne de manière neutre sur le plan du genre ou en fonction de la personne à qui vous parlez.
- Utilisez des termes clairs.
- Expliquez le jargon.
- Répétez la conclusion à la fin de l'appel.
- Demandez si vous pouvez aider davantage.
- Vérifiez si la personne peut trouver toutes les informations en ligne.

Le site web et les brochures

- Votre texte contient-il du jargon ? Adaptez-le ou expliquez-le.
- Vous utilisez des abréviations ? Remplacez-les !
- Utilisez-vous des termes inclusifs pour tout ? (voir liste)
- Écrivez-vous de manière neutre de genre ?
- Les phrases sont-elles courtes ?
- Utilisez-vous un langage ou des expressions figuratives ? Adaptez-vous !
- N'y a-t-il pas deux sujets ou questions différents dans une même phrase ?
- Vos visuels correspondent-ils au contenu de votre texte ?
- Votre communication en ligne est-elle accessible à tout type de handicap ?

© 2023

Un guide de « Het Connectief »



en mission et en coopération avec le
SPF Sécurité sociale
Direction générale Personnes handicapées



Service public fédéral
Sécurité sociale

Direction générale
Personnes handicapées

Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte 150
1000 Bruxelles

Layout

Service Communication - Liess V.

Traduction

Het Connectief

Images

©IstockPhoto, ©SPF Sécurité sociale,
©Ann Van Wesemael, ©123rf

Éditrice responsable

Peter Samyn

Print D 2023/10.770/29

Digital D 2023/10.770/30