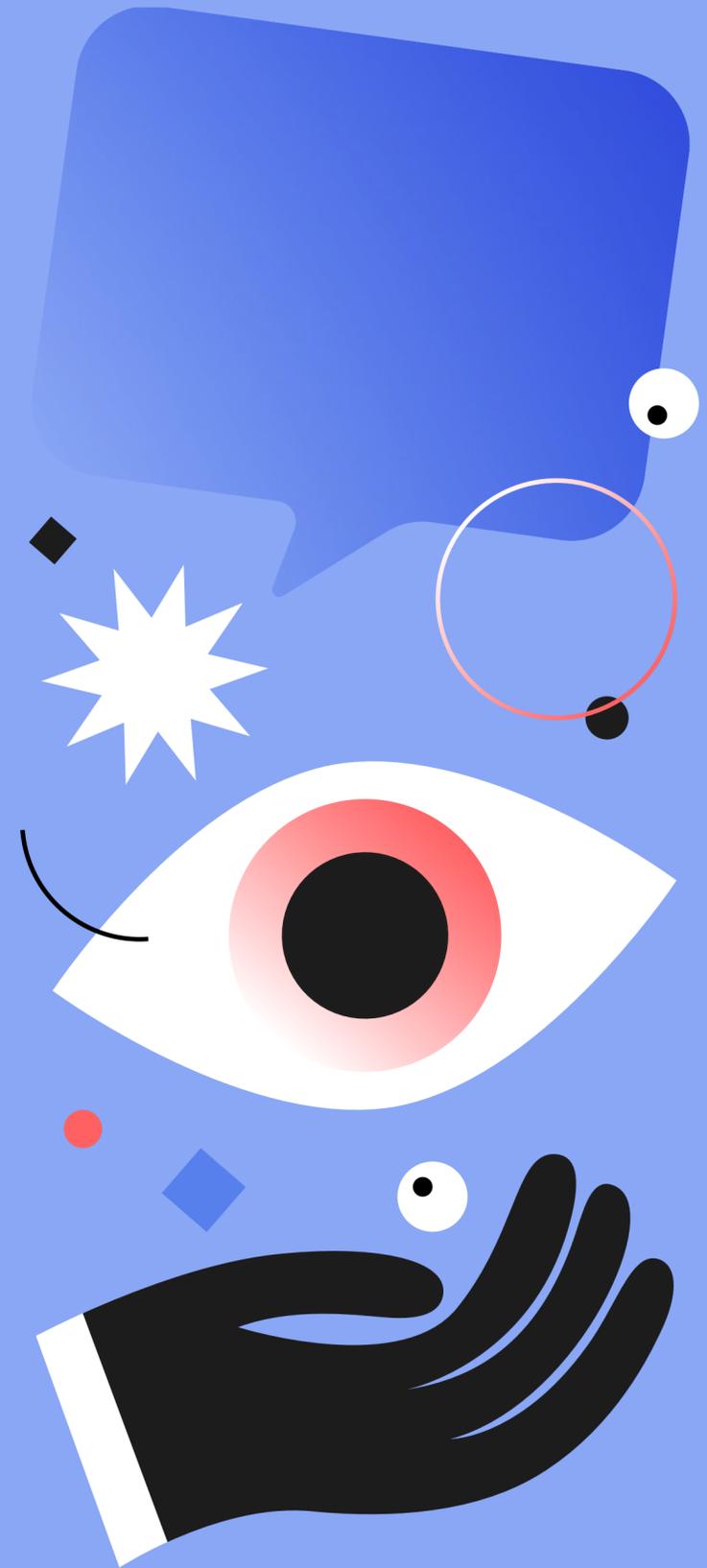


# Outils pour une communication inclusive

**15 outils pour rendre votre communication efficace et inclusive.**  
Des conseils simples pour tous types de projets.



L'écoute active est à la base de notre travail chez Cartoonbase. Nous écoutons les demandes de nos clients pour être à la hauteur de leurs attentes. Nous écoutons le monde qui nous entoure pour rester en phase avec son évolution. Une part importante de notre mission consiste à fusionner ces deux perspectives et à faire en sorte que le contenu que nous produisons reflète la diversité du monde dans lequel nous vivons.

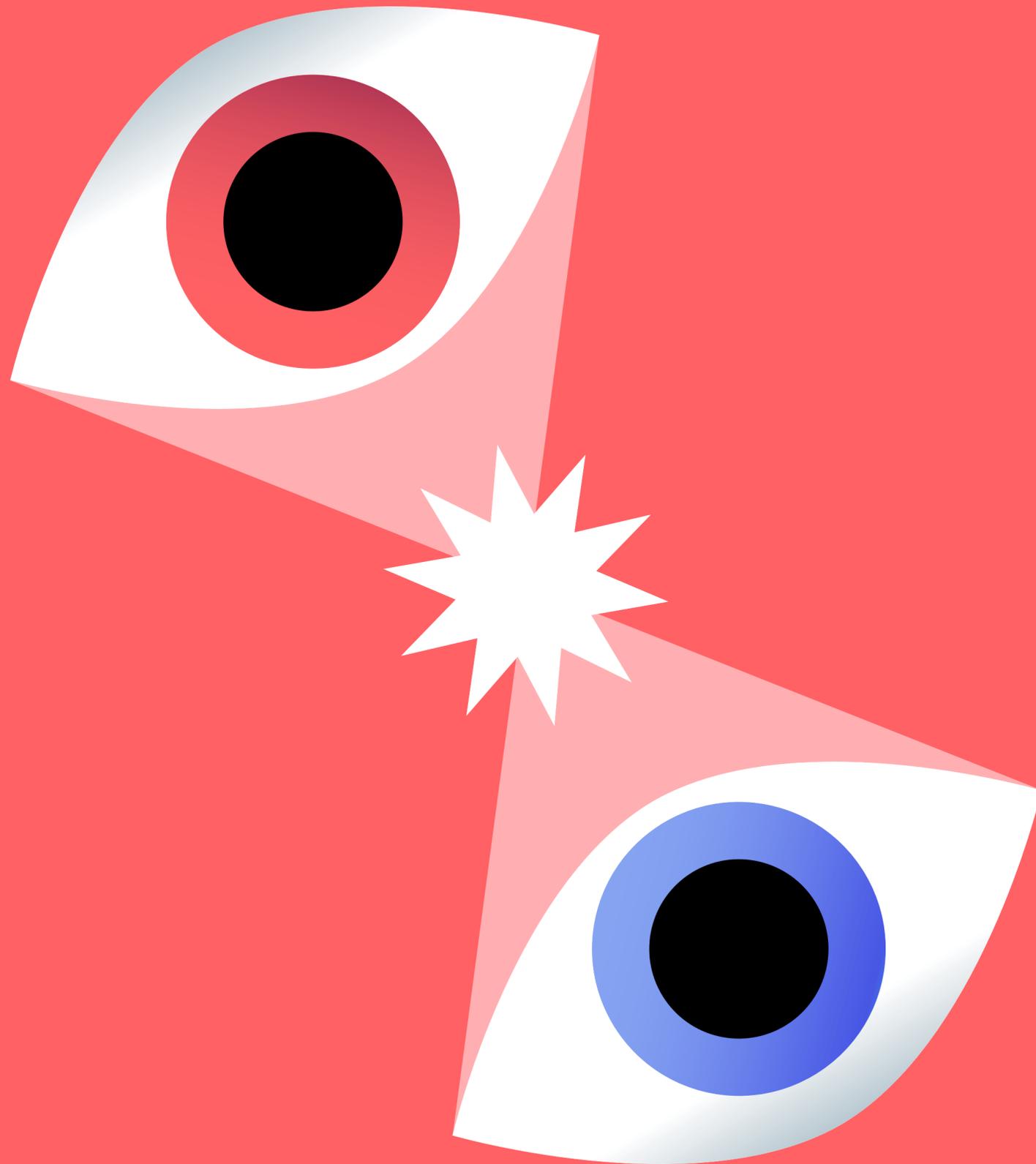
Pour rendre plus concret notre engagement, nous avons compilé cette série d'outils pour une communication inclusive. Il s'agit de pratiques et ressources que nous utilisons en interne pour nous assurer que nous ne laissons personne de côté. Avec eux, mettez votre communication à l'épreuve de la diversité.

*the Cartoonbase  
team*



# Contenu





## CONTENU

# Reflétez la diversité de votre public cible

Demandez-vous qui compose votre public cible et si ces personnes sont pleinement représentées dans votre support. Vérifiez que vous tenez compte de leurs circonstances, leur langue, leurs besoins et leurs sensibilités.

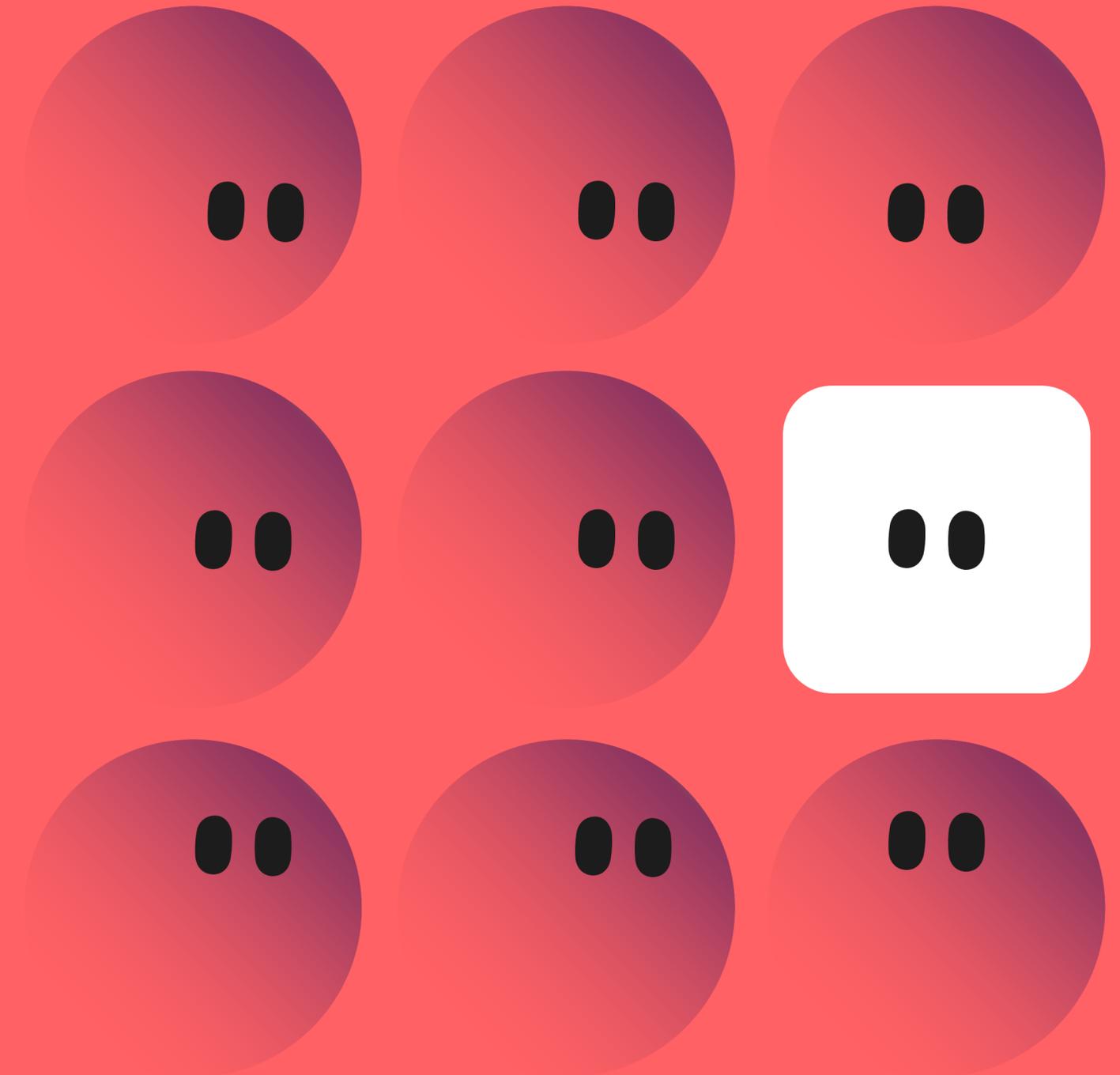
# Attention à la reproduction de codes d'une culture dominante

Il y a ce qu'on dit et la façon de le dire – les mots qu'on choisit pour exprimer une idée. Parcourez votre contenu et vérifiez si les mots que vous avez choisis ne véhiculent pas certaines idées, par exemple sur l'ethnie ou le genre, qui pourraient dépasser le sens que vous vouliez donner à une phrase.



# Soyez conscient.e.s des stéréotypes que vous mobilisez

Relisez votre texte à la recherche de stéréotypes  
raciaux, de genre, culturels, de handicap, etc  
Votre exemple sur la famine se déroule en Afrique?  
Vous ne parlez de terrorisme qu'à travers  
des personnages d'origine moyen-orientale?



CONTENU

# Dites non au jargon

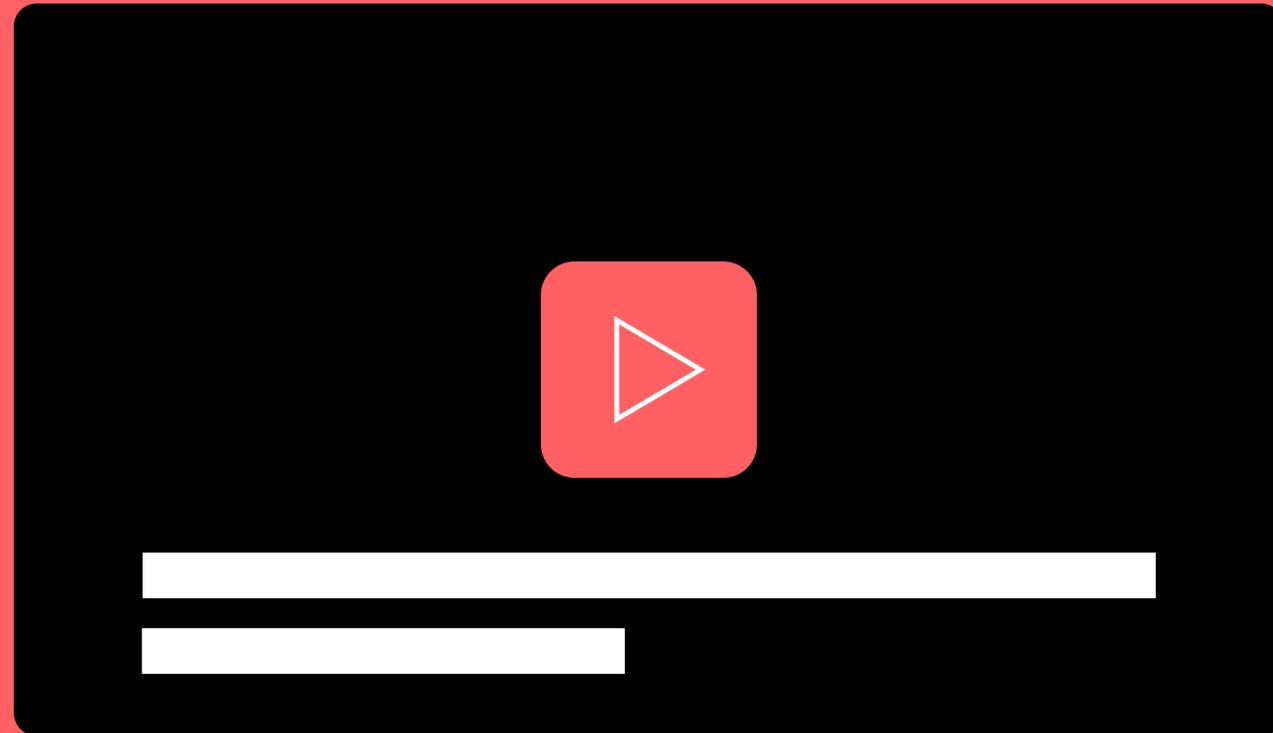
Parcourez votre document et surlignez les termes spécifiques que vous trouvez. Essayez de les remplacer avec des mots faciles d'accès.



# Utilisez des phrases simples

Assurez-vous que votre texte est lisible.

Voyez si vous pouvez scinder des phrases longues ou complexes, réduire le nombre d'adjectifs et d'adverbes ou reformuler des fragments pour mettre votre texte à la voix active ("ils ont pris des mesures" plutôt que "des mesures ont été prises").



## CONTENU

# Utilisez les sous-titres pour retenir l'attention de votre public

Assurez-vous de sous-titrer intégralement vos vidéos, pour les rendre plus faciles à suivre pour tout le monde. Les sous-titres doivent inclure des "sous-titres codés", c'est-à-dire des sous-titres qui transcrivent verbalement des bruits et des sons aux personnes sourdes ou malentendantes.

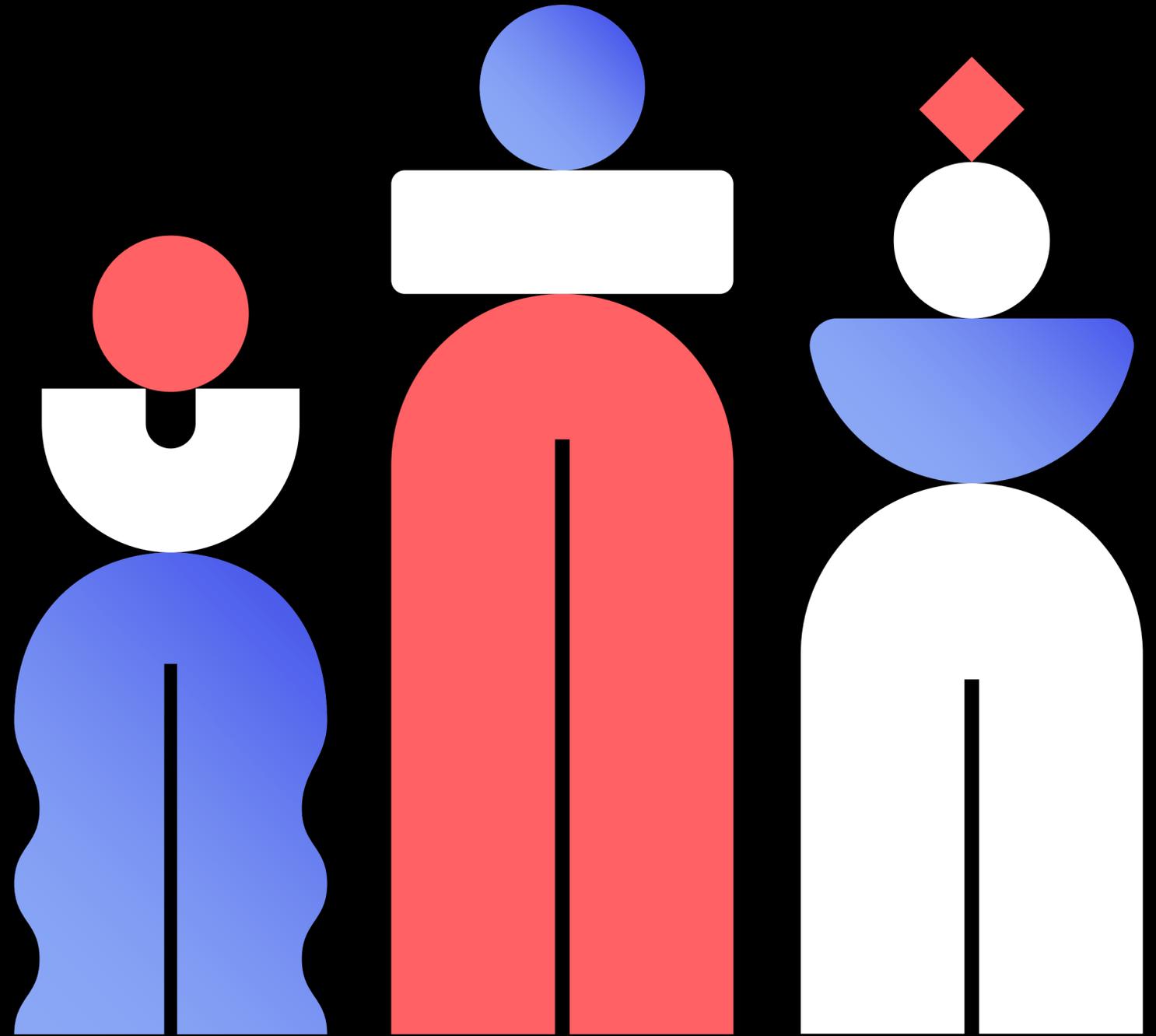


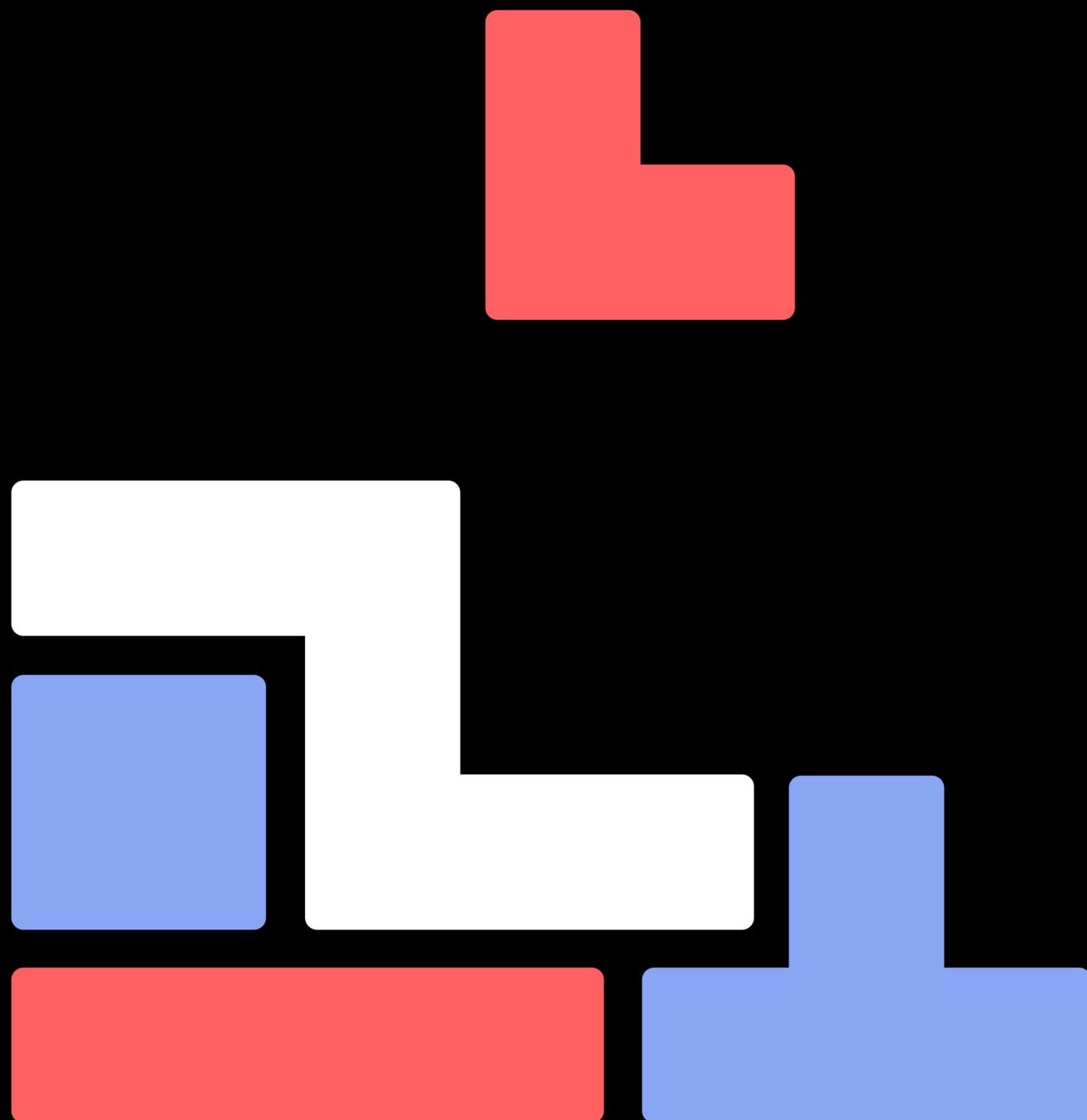
# Supports visuels



# Représentez votre public cible

Faites en sorte que votre public cible soit représenté dans vos supports visuels, autant que dans le contenu. Les supports visuels doivent représenter la diversité qui fait votre public, que ce soit en brossant un tableau nuancé, ou en utilisant des traits universels.





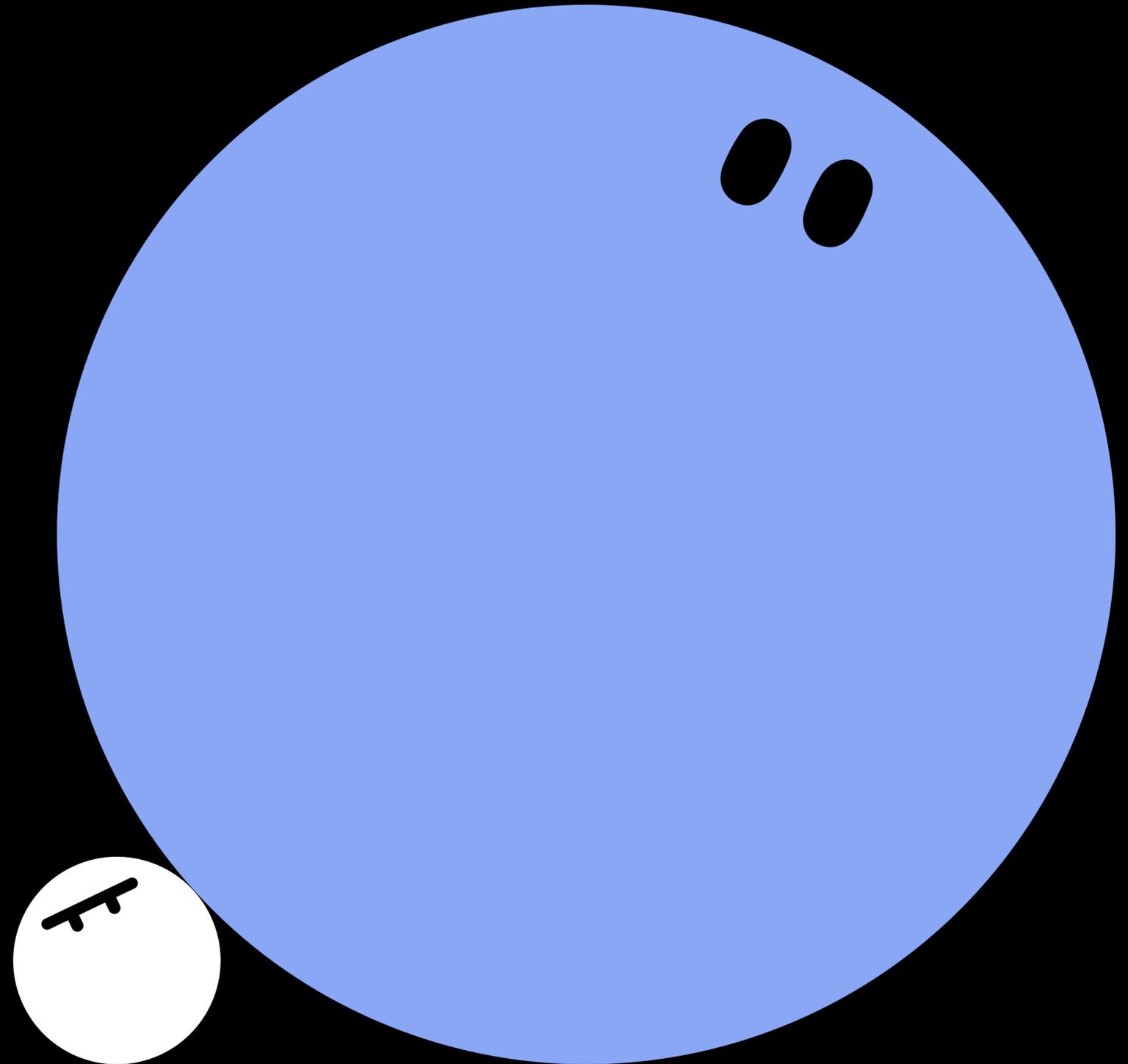
## SUPPORTS VISUELS

# Optez pour une mise en page aérée

Peu importe le médium, vérifiez que votre contenu s'affiche de façon claire et aérée. Assurez-vous que la mise en page de votre présentation, de votre site Web ou de votre vidéo est bien espacée et que toutes les informations écrites sont lisibles.

# Voyez grand

Parcourez votre matériel et demandez-vous si vous pouvez agrandir certains éléments graphiques pour faciliter l'interaction et la lecture.



# Illustrez pour plus de clarté

Parcourez votre texte et réfléchissez à la manière dont vous pourriez compléter ou remplacer certaines parties par des illustrations. Votre contenu n'en sera que plus facile à comprendre et à mémoriser.



# Distribution



# Soyez au fait des jours fériés

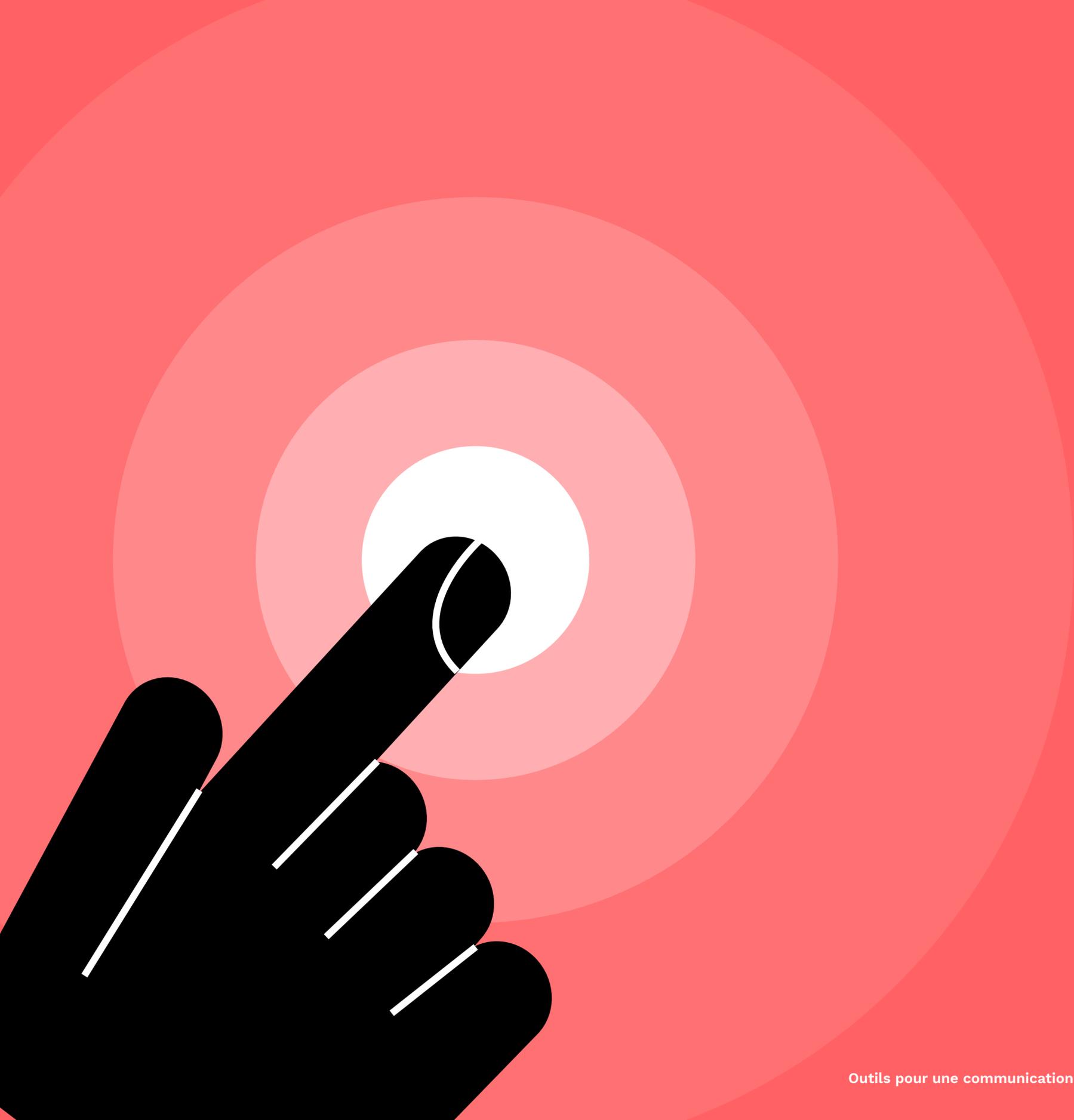
Avant de distribuer votre matériel, jetez un coup d'œil à votre calendrier. La distribution de votre contenu coïncide avec un jour férié ou une fête religieuse ? Ces événements peuvent soit interférer avec votre contenu, soit l'enrichir.





# Utilisation





## UTILISATION

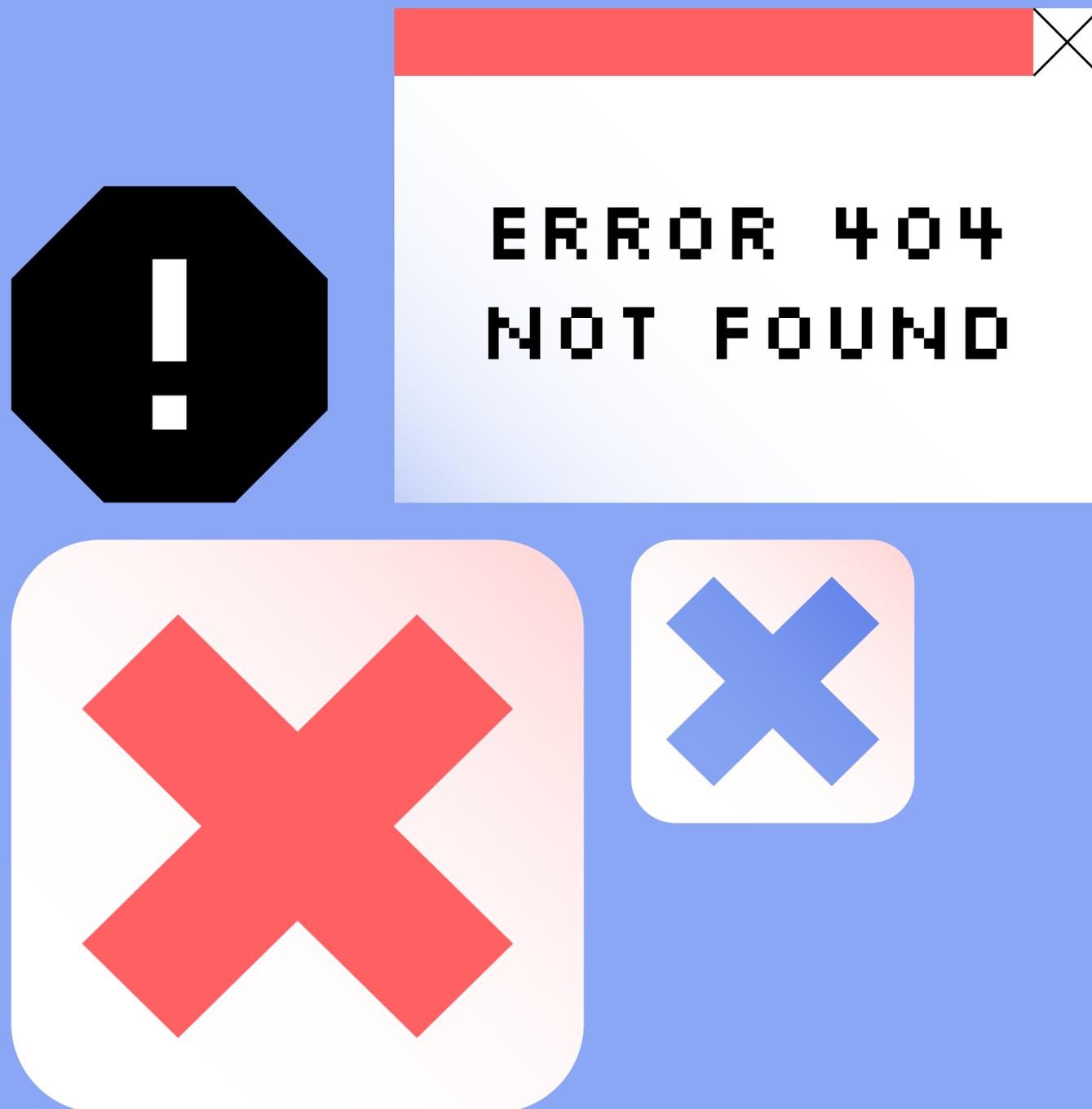
# Simplifiez les interactions

Simplifiez la manière dont les utilisateurs et utilisatrices interagissent avec votre contenu en clarifiant votre mise en page et en rendant tous les éléments interactifs évidents. Les personnes qui visitent votre site ne devraient pas être confrontées à un casse-tête lorsqu'elles veulent regarder une vidéo ou naviguer sur certaines pages.

# Multipliez les modes d'interaction

Passez en revue vos supports de communication et penser aux façons dont une personne moins à l'aise avec les médias virtuels ou en situation de handicap pourrait interagir avec votre contenu. La conception de vos supports ou de vos services est-elle adaptée à une pluralité de modes d'utilisation ?





## UTILISATION

# Ne punissez pas les utilisateurs et utilisatrices en cas d'erreur

Veillez à ce que vos supports de communication ne punissent pas les utilisateurs et utilisatrices qui commettent des erreurs. En utilisant des notifications et des retours d'information – comme les codes d'erreur – et en apportant une aide préventive après de longues périodes d'inactivité, vous transformez les erreurs en expériences d'apprentissage, sans affecter négativement l'utilisateur ou l'utilisatrice.

# Priorité au confort de l'utilisateur et utilisatrice

Faites en sorte que l'utilisation d'un support ou d'un service ne soit ni fatigante ni laborieuse. Évitez d'exiger un excès de clics et de motricité fine.



Pour susciter la conversation que nous souhaitons avoir, nous avons organisé des entretiens avec des pairs dont l'activité professionnelle est marquée par un impératif d'inclusion. De ces entretiens et pour chaque organisation, nous avons dégagé des défis internes et suggestions, que nous présentons ci-dessous. Nous remercions ces personnes de nous avoir fait part de leurs commentaires et attendons les vôtres avec impatience!



**Cécile Decker**  
Responsable Impact,  
Epitech

#### Défis internes

Résoudre les inégalités de genre, lutter contre les stéréotypes dans le secteur informatique et conscientiser sur ces problématiques.

#### Suggestion

Proposer cette série d'outils dans différentes langues et réaliser une édition imprimée pour le mettre à disposition des clients.



**Florence Bribosia**  
Head of Corporate Communication,  
Besix

#### Défis internes

Représenter l'ensemble de l'audience de Besix dans notre communication et diversifier le comité stratégique.

#### Suggestion

Soutenir une politique volontariste de recrutement inclusif.



**Marie-Anne Baron**  
Diversity, Equity, Inclusion manager,  
Bpost

#### Défis internes

Assurer une collaboration harmonieuse entre les genres, langues, religions et orientations sexuelles et favoriser la diversité des panélistes lors d'évènements.

#### Suggestion

Faire approuver ces outils par un panel varié pour s'assurer qu'ils soient véritablement inclusifs. Par ailleurs, bien que les visuels abstraits soient pertinents, les images concrètes peuvent aussi être inclusives.



**Donatienne Goemans**  
CEO,  
Scarlet

### Défis internes

Veiller à ce que toute personne comprenne ce que nous essayons de communiquer, quel que soit son niveau d'éducation ou de connaissances numériques.

### Suggestion

Le risque de se laisser distraire est grand lorsqu'on s'attèle aux questions d'inclusion. Trouver les bons indicateurs pour suivre les progrès et l'impact de nos actions est essentiel pour nous assurer que nous progressons vers nos objectifs.



**Gisella Duarte**  
Responsable de la marque Jeux Paralympiques,  
International Paralympic Committee

### Défis internes

S'assurer que notre communication ne reproduise pas les biais courants et couvre le mouvement paralympique dans son ensemble en représentant autant de pays, de religions, de genres et de formes de handicap que possible.

### Suggestion

Les Outils pour une communication inclusive, et les supports de communication en général, devraient rendre le handicap plus visible. Dans une liste, veillez à inclure le handicap aux côtés des catégories souvent citées (sexe, nationalité, sexualité, religion, etc.).



L'inclusion est une thématique qui dépasse largement les limites de nos activités. C'est également le sujet d'une conversation qu'il nous faut avoir à plusieurs voix. Cette série d'outils est notre contribution à cette conversation.

Faites-nous part de vos commentaires pour que nous puissions la poursuivre ensemble.

**Vous souhaitez participer à cet élan ?**

**Nous pouvons vous aider à développer un contenu illustré intégrant la diversité.**



# Outils pour une communication inclusive

## CONTENU

- **Reflétez la diversité de votre public cible**
- **Attention à la reproduction de codes d'une culture dominante**
- **Soyez conscient.e.s des stéréotypes que vous mobilisez**
- **Dites non au jargon**
- **Utilisez des phrases simples**
- **Utilisez des sous-titres pour retenir l'attention de votre public**

## SUPPORTS VISUELS

- **Représentez votre public cible**
- **Optez pour une mise en page aérée**
- **Voyez grand**
- **Illustrez pour plus de clarté**

## DISTRIBUTION

- **Soyez au fait des jours fériés**

## UTILISATION

- **Simplifier les interactions**
- **Multipliez les modes d'interaction**
- **Ne punissez pas les utilisateurs et utilisatrices en cas d'erreur**
- **Priorité au confort de l'utilisateur et utilisatrice**

# Contactez-nous



## Belgique

13 Rue du Mail  
1050 Brussels  
+32 (0) 2 850 73 99



## Suisse

7 Avenue des Acacias  
1006 Lausanne  
+41 (0) 78 853 45 56



## France

226 Boulevard Voltaire  
75011 Paris  
+33 (0) 1 89 53 51 80