

Guide de référence interne en communication inclusive



CONCEPTION ET COORDINATION

Direction générale - Laboratoire d'innovation sociale

Service des communications

Laboratoire de recherches en relations interculturelles (LABRRI) - Département
d'anthropologie de l'Université de Montréal

Décembre 2022

(Révision avril 2026)

Table des matières

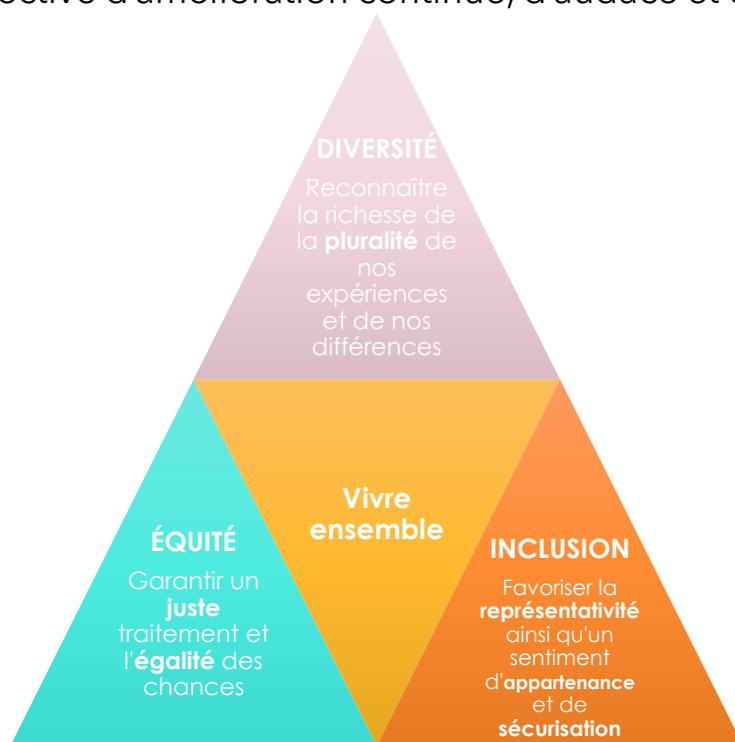
Préambule	4
Les expressions orales	5
Rencontre entre les membres du personnel	6
Discours, allocutions et « message de dignitaires »	6
L'écriture neutre.....	7
Quelques conseils :.....	9
Communiqué de Presse	11
Regard sur Repentigny	11
Communications légales	11
Titres professionnels féminisés	12
L'utilisation des pictogrammes	13
Au quotidien	14
En bref	15
Lexique.....	16
Sources documentaires	21

Préambule

Ce guide est un outil interne facilitateur de réflexions et de prises de décisions, selon une approche d'innovation sociale et qui est adapté au contexte de notre organisation. Il tient compte des valeurs d'audace, d'authenticité, de bienveillance et d'amélioration continue qui fondent les principes directeurs de l'organisation municipale.

L'objectif premier est de rendre accessibles les meilleures pratiques en matière de communication inclusive, et ce, pour l'ensemble du personnel de la Ville. Ceci inclut toutes les formes de communications possibles.

Tout en respectant les expertises distinctes des membres du personnel, l'intention de ce document est d'agir à titre de guide afin d'harmoniser les façons de faire, le tout selon une perspective d'amélioration continue, d'audace et de bienveillance.



Modèle d'intégration de l'EDI, Ville de Repentigny, 2022

Les expressions orales

Au cours des dernières années, le besoin de reconnaissance des différents groupes sociaux a permis de mettre en lumière des habitudes à favoriser lorsqu'on aborde certains sujets spécifiques.

Voici certains termes à privilégier afin d'éviter de mettre l'emphasis uniquement sur la différence des individus concernés. L'utilisation du mot « personne », « équipe » ou « communauté », suivi de l'adjectif, est préférable :

- Personne autochtone ou Premiers Peuples ou Premières Nations
- Personne noire ou Noire ou afrodescendante ou afrocanadienne
- Immigrant(e) ou personne immigrante ou néoquébécois(e)
- Personne trans, intersexe, non-binaire ou pansexuelle, etc.
- Personne en situation de handicap
- Personne de petite taille
- Personne à besoins particuliers ou personne neurodivergente
- Équipe de prévention et lutte contre les incendies
- Équipe de patrouille, équipe psychosociale
- Etc.

Rencontre entre les membres du personnel

La présentation d'un **ordre du jour** est fortement recommandée afin de structurer la rencontre dans le temps et de planifier les sujets à discuter. Cela permet à tout le monde de structurer sa pensée et de participer activement à la rencontre en planifiant les points à aborder.

Au besoin, il peut être bénéfique de se présenter et de proposer un **tour de table** afin de présenter les membres à chacun. Cela permet à tout le monde de savoir à qui ils s'adressent sans tenir pour acquis que tout le monde se connaît. Ce tour de table favorise l'inclusion, entre autres, du nouveau personnel et des partenaires.

Discours, allocutions et « message de dignitaires »

Ces communications doivent faire preuve de neutralité et de respect. Un langage inclusif est à privilégier, notamment en prenant soin de nommer chaque groupe.

- Chers citoyennes et citoyens... plutôt que cher(ère)s citoyens(ne)s
- Je m'adresse à toutes les personnes en situation de handicap, aux personnes issues de l'immigration, aux personnes âgées, aux jeunes, etc.

L'écriture neutre

Cette nouvelle approche permet une écriture plus inclusive en utilisant des mots plus neutres.

Le masculin générique ne sera donc plus recommandé, bien que parfois utile pour faciliter la compréhension du contenu du document.

Revoir la formulation des phrases est l'option à privilégier :

- Le but de cette nouvelle approche est de maintenir un **équilibre** dans les communications, le tout en privilégiant des mots non genrés.

Pour les communiqués de presse dans lesquels l'utilisation du masculin générique est utilisée (exemple : Chers citoyens), l'utilisation de l'énoncé suivant en note de bas de page est souhaitée:

La Ville de Repentigny prône des valeurs d'inclusion et d'égalité des genres, mais utilise le masculin dans ce communiqué de presse, uniquement pour faciliter la lecture, sauf lorsqu'il est possible de préciser l'identité de genre.

Les prénoms, pronoms et accords choisis par un individu doivent être respectés à l'oral comme à l'écrit.

Le recours à certaines « innovations orthographiques », comme *iel* ou *celleux*, est à éviter en tout temps.

Forme recommandée

Police : Avenir

Taille : 14

Espacement : minimum 1.15

Couleur de texte: noir sur fond blanc (avec contraste élevé)

Si un document fait plus de 5 pages, la création d'une **table des matières** et d'une **conclusion** sous forme de résumé est fortement recommandé afin de structurer la pensée des lecteurs et de permettre de trouver de l'information voulue. La conclusion permet de rafraîchir la mémoire en mettant de l'avant les points importants d'un document. Il est aussi important de **numéroter les pages** (en bas à droite) afin de permettre au lecteur de se retrouver dans la table des matières.

Si une **énumération comporte plus que 4 éléments**, une **liste sous forme de points** peut être bénéfique afin de faire ressortir l'information importante et alléger le texte. Utiliser un **verbe à l'infinitif** pour ces énumérations.

L'utilisation des doublets complets est préférable aux doublets abrégés.

Un doublet est la forme masculine d'un mot suivie de la forme féminine liée par et/ou.

Doublet complet : employées et/ou employés

Doublets abrégés : employé(e)s.

*Les doublets abrégés doivent être utilisés uniquement en dernier recours

On recommande que la forme féminine soit placée avant la forme masculine.

Pour l'ensemble des textes produits par l'organisation municipale où **l'espace est restreint**, nous privilégions l'utilisation des parenthèses pour exprimer les genres féminin et masculin simultanément.

Exemple : les policières et les policiers

Pourrait être remplacé par: les policier(ère)s.

Quelques conseils :

Le logiciel de correction Antidote 10 comprend un « filtre d'inclusivité » qui cible les noms et pronoms non inclusifs, et propose des expressions inclusives. Vous trouverez cet outil sous l'onglet « Style ».

Privilégier le pluriel des termes invariables pour alléger la lecture

- Le ou la titulaire → Les titulaires

Opter pour les verbes à l'infinitif ou à l'impératif

- Le citoyen ou la citoyenne doit déposer son formulaire → Déposer le formulaire

Recourir aux mots personne, communauté, individus, collectivité

- Le parc est accessible aux handicapés → Le parc est accessible aux personnes en situation de handicap.

Reformuler

- Les répondants et répondantes ont dit... → Les résultats du sondage indiquent que...

Utiliser l'accord de majorité

- 3 femmes et 1 homme → 4 personnes

Utiliser le féminin dans les noms communs, lorsqu'applicable

- Les collaboratrices de ce projet...

Écrire les chiffres de façon numérique

- quatre, cinq, six → 4, 5, 6

Écrire les dates en entier

- 02-12-2005 → 2 décembre 2005

Toujours communiquer du « Nous » au « Vous »

- Les membres sont invités → On invite les membres

Mettre en gras l'information importante

Éviter les termes faisant référence au genre comme Madame ou Monsieur

Communiqués de presse

L'**orthographe neutre** est toujours à privilégier. Considérant la nature de ce type de communication, **une note en bas de page** (voir p. 7) sera utilisée dès la **première utilisation d'un mot genré**.

Il en va de même pour les **citations** incluses dans les communiqués de presse.

Il est à noter que **seul le Service des communications peut approuver son utilisation**.

Regard sur Repentigny

Dans la mesure du possible, les phrases doivent être reformulées pour trouver des **mots neutres**.

- Les citoyennes et citoyens → La population, la communauté, etc.

Utiliser le plus souvent les **doublets complets** (la forme féminine du mot et masculine) mais si l'espace est restreint, utiliser les doublets abrégés (la forme masculine suivie de parenthèse pour exprimer la forme féminine). (Voir p. 8)

Communications légales

La Ville de Repentigny effectue divers ajustements à ses avis publics et communications légales afin d'en favoriser la compréhension, le tout dans le respect des contenus minimaux devant s'y trouver en respect des lois applicables. Ces efforts comprennent notamment:

- Utilisation de plans plutôt qu'une description du territoire
- Limitations apportées aux projets de règlements
- Utilisation de titres plus descriptifs pour les règlements
- Vulgarisation du ou des objets des règlements

Titres professionnels féminisés

Le tableau suivant illustre des exemples de formes féminisées de certains termes couramment utilisés, tel que défini par l'Office québécois de la langue française:

Masculin	Féminin
Agent	Agente
Chef	Cheffe
Chercheur	Chercheuse
Conseiller	Conseillère
Contremaître	Contremaîtresse
Directeur	Directrice
Enquêteur	Enquêtrice
Évaluateur agréé	Évaluatrice agréée
Entrepreneur	Entrepreneure
Inspecteur	Inspectrice
Ingénieur	Ingénieure
Maire	Mairesse
Patrouilleur	Patrouilleuse
Pompier	Pompière
Promoteur	Promotrice

L'utilisation des pictogrammes

L'utilisation de pictogrammes est fortement conseillée dans les **lieux publics** afin de veiller à la compréhension de tous dans une approche d'accessibilité universelle. Les pictogrammes peuvent être utilisés pour décrire les **règlements** du code de vie ou pour indiquer **l'emplacement d'endroits spécifiques** (ex : toilettes, abreuvoir).

Ils veillent à la compréhension des personnes neurodivergentes, des personnes analphabètes, des personnes ne parlant pas le français, des jeunes enfants, et plus encore.

Le but est de communiquer une information ou une indication à l'aide d'une image.

En **dessous** de chaque pictogramme, vous pouvez **résumer l'idée** en utilisant un **verbe d'action ou un nom commun**.



Toilettes



Ne pas plonger



Alcool Interdit



Salle à manger



Chuchoter



Ne pas courir

Au quotidien

L'idée de base est de faire preuve d'ouverture et d'empathie, en considérant les limites et le besoin de reconnaissance des groupes minoritaires ou marginalisés.

Le terme « issue de la diversité » est à éviter, car il fait référence à quelque chose qui s'applique à tout le monde.

Dans le doute, valider, de manière respectueuse, avec la personne concernée, évitera les malaises. Ceci favorise l'établissement d'un lien de confiance de part et d'autre.

Le **Cadre de référence en équité, diversité et inclusion** ainsi que la **Boîte à outils du vivre-ensemble** sont disponibles en tout temps pour soutenir le personnel.

Les dispositions du **Code de conduite et de civilité** ainsi que celles de la **Politique de prévention du harcèlement** s'appliquent en tout temps. Ceci, afin de favoriser un climat de travail sain et exempt de situations évitables de microagressions.

De plus, il est préférable d'**éviter les jargons, les acronymes, les expressions et les métaphores** lors des communications orales et écrites afin de veiller à la compréhension de tous. L'utilisation de mots simples est à employer le plus fréquemment possible.

Au besoin, **donner la signification** d'un mot en particulier en utilisant des **termes simples et familiers**.

En bref

- Privilégier l'utilisation des **pictogrammes** dans l'affichage pour simplifier les communications et rendre l'information plus accessible.
- Adopter un **vocabulaire neutre et inclusif**.
- Utiliser **l'orthographe féminine d'abord** lorsque les mots sont écrits en entiers, ex : toutes et tous.
- Utiliser la **parenthèse** lorsque **l'espace est restreint** à l'aide de doublets abrégés, ex : agent (e).
- Utiliser des mots comme **personnes, communauté ou équipe** suivis de l'adjectif descriptif pour désigner un groupe de personnes.
- Utiliser des **mots simples et éviter les jargons et acronymes** lors de communication.
- Utiliser des **titres professionnels féminisés** lorsqu'applicable.
- Se référer au **lexique proposé** à la fin de ce guide et aux **outils** et **documents de référence** au besoin.

Pour plus de trucs et astuces, le personnel peut consulter notre Boîte à outils du vivre-ensemble, section communication inclusive :

[Serveur K:\VIVRE-ENSEMBLE\Boîte à outils\Communication inclusive](K:\VIVRE-ENSEMBLE\Boîte à outils\Communication inclusive)

Lexique

Accessibilité universelle : Vise la participation sociale et démocratique, les lieux, l'information et les activités offertes par la ville accessible par toute personne, quelles que soient ses capacités financière, physique, psychologique et sensorielle, sans barrières. Elle comprend l'entièreté des services offerts à l'ensemble de la population.

Biais inconscient : Stéréotype social qui est formé inconsciemment par rapport à certains groupes de personnes en fonction de caractéristiques faciles à observer, comme l'âge, le poids, la couleur de la peau ou le genre. Les biais inconscients sont comparables à un réflexe fait sans s'en rendre compte, beaucoup plus répandus que les préjugés conscients et sont souvent incompatibles avec les valeurs conscientes de la personne.

Discrimination : Traitement injuste, volontaire ou non, basé sur des caractéristiques personnelles, biologiques, immuables comme l'âge, l'éducation, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, la situation ou les responsabilités de parent, le statut d'immigration, le statut d'Autochtone, la religion, la situation de handicap, la langue, l'origine ethnique, la culture et la situation socioéconomique. La discrimination peut se retrouver dans les gestes, dans les paroles, dans le non-verbal, etc.

Un formulaire de dénonciation de situation de discrimination est disponible sur le site de la ville dans la section Vivre-Ensemble.

Situation : Se rapporte aux conditions, aux modes d'expression et aux expériences de différents groupes définis par des attributs personnels, notamment par l'âge, l'éducation, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, la situation ou les responsabilités de parent, le statut d'immigration, le statut d'Autochtone, la religion, la situation de handicap, la langue, l'origine ethnique, la culture et la situation socioéconomique.

Équité : Est synonyme de justice, c'est-à-dire que les personnes, quelle que soit leur identité, sont traitées de manière juste en leur donnant les moyens pour atteindre l'égalité. Elle comprend l'égalité des chances.

Handicap : Situation dans laquelle une personne vit des limitations en raison de restrictions entre l'état de santé (cognitif, physique, sensoriel et psychique, etc.) et les facteurs environnementaux (obstacles physiques, sociaux, organisationnels, culturels, etc.)

Inclusion : Création d'un environnement où toutes les personnes sont respectées de manière équitable et ont accès aux mêmes possibilités, peu importe les différences.

Innovation sociale : Il s'agit de trouver des nouvelles approches pour répondre à des besoins de manière systémique. Celle-ci est génératrice d'impact social. Elle est fondée sur la prémisse de l'expérimentation civique en plaçant la communauté au cœur des solutions et elle est basée sur la richesse de la pluralité collective, le tout selon une perspective d'amélioration continue et d'audace.

Interculturel : Un contexte social caractérisé par la diversité des valeurs, des rituels, des conceptions, des façons de voir et de vivre à la fois culturels et ethniques. Ces caractéristiques peuvent constituer les principes fondamentaux du développement personnel et du comportement social. Ce phénomène est essentiellement marqué par l'interaction sociale, l'échange, le respect et la réciprocité.

Intersectionnalité : La manière dont les systèmes d'oppression, loin d'agir de manière autonome et indépendante, s'entretiennent et se renforcent mutuellement. Nous pouvons y voir un système d'addition des formes de discrimination. Ainsi, l'interaction des rapports politiques, sociaux, économiques et situationnels influence le degré d'oppression subi par une personne dans un groupe, une organisation ou une société.

2ELGBTQIA+ : Sigle qui représente les différentes communautés de la diversité sexuelle et de la pluralité de genres : personnes bispirituelles (ou deux-esprits), lesbiennes, gais, bissexuelles, trans, queers, intersexes, asexuelles, etc. Le signe « + » fait référence à toute autre communauté faisant partie de la diversité sexuelle et de genre non mentionnée dans les premières lettres : les personnes pansexuelles, non-binaires, etc.

Microagressions : Communications verbales, comportementales et environnementales quotidiennes, brèves et courantes, intentionnelles ou non, qui transmettent des messages hostiles, péjoratifs et négatifs à une personne ciblée parce qu'elle appartient à un groupe stigmatisé. Cela a pour conséquence de marginaliser la personne en plus de renforcer les stéréotypes à son égard.

Neurodiversité : Se réfère à la variabilité neurologique influençant plusieurs fonctions cognitives telles que la sociabilité, l'apprentissage, l'attention, la compréhension, la parole, la réflexion et l'humeur.

Obstacles systémiques : Désigne des systèmes, des politiques, des pratiques ou des procédures à cause desquels certaines personnes ne bénéficient pas d'un accès égal aux services, aux droits, aux opportunités.

Pluralité de genres : Se réfère à la diversité des identités de genre au-delà des catégories traditionnelles de femme et homme. Cela inclut les personnes intersexes, les personnes non binaires et autres catégories de genres qui ne correspondent pas aux normes binaires. Elle s'inscrit dans une compréhension du genre comme une construction sociale et distincte du sexe biologique.

Préjugés : Opinion ou attitude consciente ou inconsciente défavorable envers une ou plusieurs personnes en raison de leur appartenance à un groupe particulier. Les préjugés sont tenus par des individus et ils ne sont pas fondés sur l'expérience réelle.

Profilage racial : Pratique discriminatoire basée sur toute action, examen, soupçon ou traitement différentiel. Elle peut se définir comme une fonction de contrôle et/ou de surveillance de personnes en situation d'autorité qui appliquent une mesure de façon disproportionnée sur des segments de la population à cause de leur appartenance ethnique, nationale ou religieuse, réelle ou présumée.

Profilage social : Pratique discriminatoire basée sur toute action, examen, soupçon ou traitement différentiel. Elle peut se définir comme une fonction de contrôle et/ou de surveillance de personnes en situation d'autorité qui appliquent une mesure de façon disproportionnée sur des segments de la population à cause de leur condition sociale, réelle ou présumée.

Profilage criminel : Technique utilisée pour l'identification d'un suspect selon les principales caractéristiques de sa personne et de son comportement, en se basant sur les éléments du crime qu'il a commis.

Racisme : Idéologie partant de l'hypothèse de l'existence d'une hiérarchie de races humaines qui considère que les personnes et les groupes sont inégaux entre eux sur la base de l'appartenance ethnique, réelle ou présumée.

Référent culturel : Fait référence aux différents éléments communs de notre culture qui influencent notre système de pensée, nos décisions et nos façons d'agir et qui évoluent au fil du temps. Il peut être considéré comme un point de repère culturel.

Sources documentaires

1. [Politique linguistique de l'État, Gouvernement du Québec, 2025](#)
2. <https://inrs.ca/wp-content/uploads/2021/03/Guide-redaction-inclusive-inrs-vf.pdf>
3. <https://www.fondationemergence.org/lexique>
4. <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/>
5. Lexique | CDPDJ
6. <https://amnistie.ca/lexique-pour-lantiraciste>
7. <https://edi.uqam.ca/lexique/autres-termes-reference/>
8. <https://ccdi.ca/media/3151/ccdi-glossary-of-terms-fr.pdf>
9. https://bv.cdeacf.ca//documents/PDF/CDEACF_GUIDE_redaction-inclusive.pdf
10. <https://rqedi.com/edi-101-2/>
11. <https://briserlecode.telequebec.tv/LeLexique>
12. <https://www.hec.ca/a-propos/equite-diversite-inclusion/comprendre-l-edi/comprendre-l-edi.html>
13. Lexique et définitions en équité diversité et inclusion (urelles.com)
14. <https://inrs.ca/wp-content/uploads/2021/03/Guide-redaction-inclusive-inrs-vf.pdf>
15. [https://francais.umontreal.ca/fileadmin/francophonie/documents/Guide de redaction inclusive/UdeM_Guide-ecriture-inclusive.pdf](https://francais.umontreal.ca/fileadmin/francophonie/documents/Guide_de_redaction_inclusive/UdeM_Guide-ecriture-inclusive.pdf)
16. [https://chairedspg.uqam.ca/wp-content/uploads/2019/04/Manuel écrite inclusive](https://chairedspg.uqam.ca/wp-content/uploads/2019/04/Manuel_écrite_inclusive)
17. <https://femulaval.files.wordpress.com/2020/11/guide-redaction-inclusive-2020-femul.pdf>
18. Racial microaggressions in everyday life: implications for clinical practice », The American Psychologist, vol. 62, no 4, 2007, p. 271-86
19. <https://www.securitepublique.gc.ca/lbrr/archives/cn9259-fra.pdf>
20. La féminisation lexicale et la rédaction épïcène. (gouv.qc.ca)
21. Femmes et égalité des genres
22. <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
23. <https://victoriaville.ca/developpement-durable-et-accessibilite/services-et-programmes-accessibilite#s-communication-inclusive>

24. [https://www.ulaval.ca/sites/default/files/EDI/Vfinale_Guide%20de%20r%C3%A9daction%20inclusive%20\(2021-12-13\).pdf](https://www.ulaval.ca/sites/default/files/EDI/Vfinale_Guide%20de%20r%C3%A9daction%20inclusive%20(2021-12-13).pdf)

25. <https://www.hec.ca/a-propos/equite-diversite-inclusion/communication-inclusive/index/fichiers/guide-pour-une-communication-inclusive.pdf>

26. [Communiquer pour tous – Guide pour une information accessible, Santé publique France, 2018](#)

27. [Services et programmes d'accessibilité, Ville de Victoriaville](#)