



# Précisions concernant la communication en matière de santé intégrant la diversité

## Ciblage par groupes de population

De manière générale, les supports d'information concernant la santé doivent être mis à la disposition de l'ensemble de la population. Il peut être judicieux de définir des groupes lorsqu'il existe des critères distinctifs pertinents ou lorsque, dans un contexte donné, on cherche à atteindre un groupe cible particulier. Toutefois, le recours à des mesures spécifiques comporte le risque de renforcer les préjugés sur les groupes sociaux.

## Communication en matière de santé intégrant la diversité

Un usage réfléchi de la langue contribue grandement à placer tous les groupes de population sur un pied d'égalité et permet de s'adresser à eux avec respect. Le langage non sexiste ou épïcène, notamment, doit être considéré. Lorsque vous faites traduire des documents, souvenez-vous que les formulations épïcènes ne sont pas encore la norme dans certaines langues et qu'il y a lieu, le cas échéant, de donner des instructions à cet égard aux personnes chargées de la traduction. Il s'agit aussi d'appréhender le lectorat dans toute sa diversité et de rendre cette dernière visible. Une éventuelle discrimination, qui peut aussi être causée involontairement, se manifeste souvent en raison de l'origine, du genre, de l'âge, de l'appartenance religieuse, du handicap, de l'orientation ou de l'identité sexuelle. Ne pas évoquer les différences sans les juger, ou faire l'impasse sur certaines personnes ou certains groupes de population dans le langage écrit ou visuel, peut conduire à l'exclusion.

## Images et langage visuel

Pour que les informations écrites touchent l'ensemble de la population, il ne suffit pas de veiller à leur formulation ou à leur traduction correctes. Montrer le groupe cible dans toute sa diversité suppose aussi de sélectionner avec soin les photos et autres illustrations.

Le recours à des images et symboles facilite l'accès à un public multilingue, car les images ont leur propre langage. Elles permettent de visualiser les messages véhiculés par les textes et parlent à la sensibilité de chacun. Il est donc important de faire un usage différencié des illustrations, afin de ne pas propager des clichés et des stéréotypes (culturalisations) susceptibles de favoriser les inégalités de traitement.

Dans certains cas, il peut être judicieux de remplacer les photos par d'autres éléments visuels (illustrations, dessins ou pictogrammes), surtout lorsqu'elles ne sont pas dénuées d'ambiguïté ou contiennent des détails inutiles.

La ville de Vienne a compilé des consignes pour un langage non discriminatoire<sup>1</sup> rassemblant divers exemples concrets de prise en compte de la diversité.

<sup>1</sup> «Leitfaden für geschlechtergerechtes Formulieren und eine diskriminierungsfreie Bildsprache.». Téléchargeable sur:  
<https://www.wien.gv.at/medien/service/medienarbeit/richtlinien/leitfaden-gender/>

## Recommandations

**Les personnes issues de la migration ou en situation de pauvreté** ne peuvent pas et ne doivent pas être présentées comme un groupe homogène, que ce soit par le texte ou par l'image. Les niveaux d'instruction, les besoins, les parcours de vie et les motifs de la migration varient en effet de cas en cas, et le langage visuel doit refléter cette diversité. L'objectif est que les personnes de toutes origines apparaissent comme faisant naturellement partie de notre société.

- ⊗ Représenter les personnes issues de la migration avec des attributs caractéristiques de la pauvreté, de la misère, du retard économique et social
- ⊗ Représenter les personnes issues de la migration comme travaillant dans tous les domaines professionnels, y compris à des postes prestigieux

**Genre:** dans les illustrations, veillez à ce que les hommes et les femmes soient représentés de manière équivalente (nombre, fonction, activité) afin d'éviter les asymétries.

- ⊗ Montrer uniquement des hommes lorsqu'on parle de technique et de force
- ⊗ Montrer un homme et une femme exerçant la même fonction

**Âge:** là encore, il convient de faire un usage différencié de l'image afin d'illustrer la diversité au fil de la vie. Les jeunes, par exemple, ne doivent pas apparaître uniquement comme les représentants d'une société hédoniste ou comme des personnes toujours prêtes à en découdre.

- ⊗ Montrer des jeunes dans un contexte d'émeutes ou en train de danser à la Streetparade, maquillés de couleurs vives
- ⊗ Montrer des jeunes engagés au sein d'organisations d'utilité publique, par exemple dans le domaine de l'animation, ou pratiquant une activité de loisirs dans un centre communautaire

Les personnes âgées sont elles aussi souvent représentées de manière caricaturale: d'une part, comme un groupe cible dynamique à fort pouvoir d'achat et, d'autre part, comme des personnes isolées et tributaires d'une aide, confinées aux marges de la société. Si l'on veut illustrer le quotidien des seniors, il faut montrer les multiples réalités qui sont les leurs.

- ⊗ Représenter les personnes âgées comme fragiles et isolées
- ⊗ Représenter des personnes âgées s'occupant d'enfants, suivant un cours ou examinant le plan d'une ville

**Personnes handicapées:** ces personnes ne doivent pas être réduites à leur dépendance ou, à l'inverse, à leurs performances sportives. Il est important que les éléments visuels utilisés montrent combien les personnes handicapées participent activement à la vie de tous les jours et les représentent sur un pied d'égalité avec les valides.

- ⊗ Montrer une personne handicapée appuyée sur ses béquilles, l'air accablé
- ⊗ Montrer une femme en fauteuil roulant à une station-service, un malvoyant au guichet d'une banque

**Orientation sexuelle:** les couples, quelle que soit leur orientation sexuelle, ne doivent pas être représentés de manière caricaturale.

- ⊗ Véhiculer des clichés, par exemple en choisissant des femmes aux cheveux courts pour représenter les lesbiennes
- ⊗ Représenter les couples homosexuels dans des situations du quotidien, par exemple en train de faire leurs courses ou de participer à une réunion de famille



## Symboles

Lorsqu'on utilise des symboles, il est important de tenir compte du contexte socioculturel. L'interprétation des gestes et des mimiques varie selon les pays, de sorte que différentes personnes peuvent donner des significations inverses à une même attitude corporelle. De même, toute la population d'un pays ne s'identifie pas au drapeau national. Ce dernier, pour certains groupes ethniques, n'a pas un sens positif, mais constitue un symbole de représailles. Enfin, lors de l'utilisation de couleurs, il importe de tenir compte du fait que la symbolique de ces dernières n'est pas universelle.

### **migesplus.ch – portail pour l'égalité des chances en matière de santé**

- **Check-lists et outils** sur la communication en matière de santé intégrant la diversité
- **Informations à bas seuil sur la santé** dans 70 langues
- Publication de documents d'information sur migesplus, **informations pour les organisations de santé**
- Moyens d'accès innovants aux groupes cibles difficilement accessibles via **migesMedia**
- Vérification ou révision d'informations sur la santé en vue de les adapter aux besoins des personnes issues de la migration ou de s'assurer qu'elles leur sont compréhensibles, en faisant appel directement au(x) groupe(s) cible(s) concerné(s).
- Information et conseil:  
info@migesplus.ch, tél. 058 400 45 24