



## Rapport 2020-CE-187

12 avril 2022

### du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur le postulat 2019-GC-147 Andréa Wassmer/Gabrielle Bourguet – Utilisation du langage simplifié

<b>1. Introduction</b>	<b>1</b>
1.1. Le sujet du postulat	1
<b>2. Résumé du rapport</b>	<b>1</b>
2.1. Le contenu du rapport	2
<b>3. Conclusion</b>	<b>2</b>

## 1. Introduction

### 1.1. Le sujet du postulat

Par postulat déposé le 12 septembre 2019 et transmis au Conseil d'Etat le 16 septembre 2019, les députées Andréa Wassmer et Gabrielle Bourguet demandent au Conseil d'Etat d'étudier la question de l'utilisation du langage simplifié, de définir quels textes rédiger en langage simplifié et même d'édicter une loi ou une ordonnance pour poser un cadre à l'utilisation de cette rédaction en langage simplifié, appelée également «falc» (facile à lire et à comprendre).

Les postulantes sont d'avis que le canton de Fribourg pourrait être parmi les premiers à édicter des directives d'utilisation du langage simplifié pour certains documents importants. Il prendrait ainsi exemple sur la Chancellerie fédérale qui a mis en place, en été 2017, un groupe de travail pour concrétiser le recours au falc au sein de son administration.<sup>1</sup>

Une loi fribourgeoise sur la personne en situation de handicap (LPSH) traite notamment du langage simplifié. Le canton de Fribourg dispose ainsi d'un plan de mesures qui lui sert de base pour procéder à des traductions en langage simplifié pour les personnes en situation de handicap et pour encourager le développement et l'utilisation de moyens de communication et d'information adaptés aux compétences et aux besoins des personnes concernées (art. 11).

Le Conseil d'Etat est conscient de l'importance pour la population du droit d'accès aux informations, raison pour laquelle il en a fait l'un des six domaines d'action de sa politique

relative aux personnes en situation de handicap. Il partage ainsi sur le fond les préoccupations des auteures du postulat.

Le Conseil d'Etat relève que les mesures mises en œuvre pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à l'information bénéficieront également aux personnes qui ont des difficultés à comprendre un texte, quelle qu'en soit la raison.

Pour l'établissement de ce rapport, le Conseil d'Etat a mandaté deux spécialistes du langage simplifié. Il renvoie au contenu dudit rapport ci-après et en annexe à sa réponse.

## 2. Résumé du rapport

Le Conseil d'Etat a pris connaissance du rapport établi. Il livre ici un résumé des principaux éléments décrits et étudiés par les auteures.

Le langage simplifié rend les informations accessibles et compréhensibles au plus grand nombre de personnes, en particulier celles rencontrant des difficultés de lecture et de compréhension. Le langage simplifié favorise ainsi leur autonomie, leur autodétermination et leur participation à la société (voir chapitre 1).

Au sens strict, le langage simplifié peut être utile à environ 22% de la population en Suisse, soit environ 2 millions de personnes en Suisse et environ 70 000 personnes dans le canton de Fribourg (voir chapitre 2).

Au niveau juridique en Suisse, la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées et la norme d'accessibilité eCH-0059 exigent que des informations soient proposées en langage simplifié. Cependant, ces exigences sont limitées par le principe de proportionnalité (voir chapitre 2).

<sup>1</sup> Postulat 2019-GC-147 – Utilisation du langage simplifié, [http://www.parlinfo.fr.ch/fr/politbusiness/parlamentvorstoesse/?action=showinfo&info\\_id=58025&uuid=9c139866c1a841c8ad87952ed5a0efa0](http://www.parlinfo.fr.ch/fr/politbusiness/parlamentvorstoesse/?action=showinfo&info_id=58025&uuid=9c139866c1a841c8ad87952ed5a0efa0)

Le langage simplifié, initialement pratiqué dans le domaine du handicap, est maintenant utilisé en Suisse par différents secteurs (par exemple, santé, culture, accueil des personnes migrantes, assurances sociales, etc.). Récemment, plusieurs administrations étatiques ont déposé des postulats ou motions sur la possible introduction du langage simplifié dans leur documentation officielle (voir chapitre 2).

L'utilité d'introduire le langage simplifié au sein de l'administration cantonale a été confirmée d'un côté, par les directions et services de l'Etat et d'un autre, par les organisations et associations fribourgeoises (voir chapitre 3). Les documents identifiés comment étant à traduire en priorité sont les suivants:

- > présentation des prestations de l'Etat et de la procédure pour obtenir ces prestations (par exemple, prestations de l'AVS, prestations complémentaires, prestations de l'AI, chômage);
- > formulaire et démarches administratives (par exemple, état civil, permis de séjour);
- > courriers et décisions adressés aux personnes (par exemple, police, curatelle, SpoMi, aide sociale);
- > brochures pour les votations.

Faire du langage simplifié nécessite certes des ressources financières (par exemple, pour la formation du personnel, la traduction, le contrôle, la mise en page et la diffusion), mais cela comporte aussi des avantages pour les administrations (par exemple, meilleure compréhension et adhésion de la part des utilisateurs et utilisatrices, moins de questions et de sollicitations d'aide adressées aux administrations, etc.) (voir chapitre 4).

De plus, il existe des pistes pour intégrer le langage simplifié de la manière la plus économe et efficace possible dans une stratégie de communication globale. Ces pistes portent sur l'organisation du travail et sur le choix des informations à adapter en langage simplifié (voir chapitre 5).

En annexe du rapport, les auteures proposent plusieurs recommandations concrètes à envisager s'il est décidé d'introduire le langage simplifié au sein des administrations fribourgeoises (voir annexe 5).

## 2.1. Le contenu du rapport

- > **Le premier chapitre** définit ce qu'est le langage simplifié, ses objectifs, à qui il s'adresse et combien de personnes dans le canton pourraient bénéficier d'informations en langage simplifié.
- > **Le chapitre 2** propose un état des lieux du langage simplifié en Suisse (1. le cadre juridique pour l'information écrite accessible, 2. les domaines qui produisent des informations et 3. ce que font les administrations).

- > **Le troisième chapitre** présente le résultat d'une enquête portant sur les besoins des Fribourgeois-e-s en matière d'information officielle accessible.
- > **Le quatrième chapitre** expose les coûts et avantages du recours au langage simplifié.
- > **Le cinquième chapitre** décrit le processus pour intégrer le langage simplifié ainsi que les critères à prendre en compte pour choisir les informations à traduire.

**Les recommandations** des auteures en lien avec les mesures prioritaires à prendre en compte pour intégrer le langage simplifié au sein de la communication globale de l'administration cantonale et pour le futur Plan de mesures 2023–2027 relatif à la politique de la personne en situation de handicap sont présentées en annexe (voir Rapport en annexes chercheuses: annexe 5).

## 3. Conclusion

Ce rapport montre que le langage simplifié peut rendre les administrations du canton de Fribourg plus faciles à comprendre. Cette méthode aide les personnes qui rencontrent de grandes difficultés face à des textes et qui pourtant doivent exécuter de nombreuses tâches administratives. Le langage simplifié peut aussi aider les administrations du canton de Fribourg à être plus proches des gens.

Mais introduire le langage simplifié dans sa communication a un coût. Il demande aussi l'adhésion des rédacteurs et rédactrices ainsi que de leur hiérarchie. Cela demande d'investir du temps et de l'argent dans la sensibilisation, la formation et la rédaction. Et aussi de revoir certains processus de production.

Ce rapport évoque quelques pistes pour amoindrir ces coûts et faire du langage simplifié efficace. Ces informations doivent permettre au canton de Fribourg de développer une stratégie pour le langage simplifié.

Sur la base des recommandations de l'annexe 5 du rapport des chercheuses, le Conseil d'Etat s'engage à analyser ce qu'il peut entreprendre dans ce domaine.

Le Conseil d'Etat invite le Grand Conseil à prendre acte de ce rapport.

---

### Annexe

—  
Rapport des chercheuses, France Santi, spécialiste en langage simplifié (Textoh!) et Cindy Diacquenod, Université de Fribourg



## Bericht 2020-CE-187

12. April 2022

### des Staatsrats an den Grossen Rat zum Postulat 2019-GC-147 Andréa Wassmer/Gabrielle Bourguet – Verwendung der Leichten Sprache

<b>1. Einleitung</b>	<b>3</b>
1.1. Das Thema des Postulats	3
<b>2. Zusammenfassung des Berichts</b>	<b>3</b>
2.1. Inhalt des Berichts	4
<b>3. Schlussfolgerung</b>	<b>4</b>

## 1. Einleitung

### 1.1. Gegenstand des Postulats

Mit dem Postulat, das am 12. September 2019 eingereicht und am 16. September 2019 dem Staatsrat überwiesen wurde, verlangen die Grossrätinnen Andréa Wassmer und Gabrielle Bourguet vom Staatsrat, dass die Frage der Verwendung der Leichten Sprache geprüft und festgehalten wird, welche Texte in leichter Sprache verfasst werden müssen, und dass sogar ein Gesetz oder eine Verordnung erlassen wird, um einen Rahmen für dieses Schreiben in Leichter Sprache, die auf Französisch auch «falc» (facile à lire et à comprendre) genannt wird, zu schaffen.

Die Verfasserinnen des Postulats sind der Auffassung, dass der Kanton Freiburg zu den Ersten, die Weisungen zur Verwendung von Leichter Sprache für einige wichtige Dokumente erlassen, gehören könnte. Er würde sich so ein Beispiel an der Bundeskanzlei nehmen, die 2017 eine Arbeitsgruppe schuf, um die Zuhilfenahme der Leichten Sprache in ihrer Verwaltung konkret umzusetzen.<sup>1</sup>

Im Gesetz des Kantons Freiburg über Menschen mit Behinderungen (BehG) wird namentlich die Leichte Sprache behandelt. Der Kanton Freiburg verfügt so über einen Massnahmenplan, der ihm als Grundlage für Übersetzungen in Leichte Sprache für Personen mit Behinderung und die Förderung der Entwicklung und des Gebrauchs von Kommunikations- und Informationsmitteln, die den Kompetenzen und Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen entsprechen, dient (Art. 11).

Der Staatsrat ist sich bewusst, wie wichtig das Recht auf den Zugang zu Informationen für die Bevölkerung ist, weshalb

er dies zu einem der sechs Handlungsbereiche seiner Politik für Menschen mit Behinderungen gemacht hat. Er teilt grundsätzlich die Sorgen der Verfasserinnen des Postulats.

Der Staatsrat weist darauf hin, dass die Massnahmen, die getroffen werden, um Menschen mit Behinderung den Zugang zur Information zu erleichtern, auch Personen zugutekommen, die aus irgendeinem Grund Mühe haben, einen Text zu verstehen.

Für die Erstellung dieses Berichts beauftragte der Staatsrat zwei Spezialistinnen für Leichte Sprache. Er verweist im Folgenden auf den Inhalt dieses Berichts, der seiner Antwort beiliegt.

## 2. Zusammenfassung des Berichts

Der Staatsrat hat den Bericht zur Kenntnis genommen. Er legt hier eine Zusammenfassung der wichtigsten Elemente vor, die von den Autorinnen beschrieben und untersucht wurden.

Die Leichte Sprache macht die Informationen für möglichst viele Menschen zugänglich und verständlich, insbesondere für Menschen mit Lese- und Verständnisschwierigkeiten. Die Leichte Sprache fördert somit deren Autonomie, Selbstbestimmung und Teilhabe an der Gesellschaft (siehe Kapitel 1).

Im engeren Sinne kann Leichte Sprache für etwa 22% der Bevölkerung in der Schweiz nützlich sein, d. h. für etwa 2 Millionen Menschen in der Schweiz und etwa 70 000 Menschen im Kanton Freiburg (siehe Kapitel 2).

Auf der rechtlichen Ebene in der Schweiz verlangen das Übereinkommen der UNO über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und der eCH-0059-Accessibility-Standard, dass Informationen in Leichter Sprache angeboten werden. Diese Anforderungen werden jedoch durch den Grundsatz der Verhältnismässigkeit begrenzt (siehe Kapitel 2).

<sup>1</sup> Postulat 2019-GC-147 – Verwendung der Leichten Sprache, [http://www.parlinfo.fr.ch/fr/politbusiness/parlamentvorstoesse/?action=showinfo&info\\_id=58025&uuid=9c139866c1a841c8ad87952ed5a0efa0](http://www.parlinfo.fr.ch/fr/politbusiness/parlamentvorstoesse/?action=showinfo&info_id=58025&uuid=9c139866c1a841c8ad87952ed5a0efa0)

Die Leichte Sprache, die ursprünglich im Behindertenbereich zum Einsatz gelangte, wird in der Schweiz mittlerweile in verschiedenen Bereichen verwendet (z. B. Gesundheit, Kultur, Aufnahme von Migrantinnen und Migranten, Sozialversicherungen usw.). In letzter Zeit wurden bei mehreren staatlichen Verwaltungen Postulate oder Motionen zur möglichen Einführung der Leichten Sprache in deren amtlichen Dokumentationen eingereicht (siehe Kapitel 2).

Der Nutzen der Einführung der Leichten Sprache in der kantonalen Verwaltung wurde einerseits von den Direktionen und Ämtern des Staates und andererseits von den Freiburger Organisationen und Vereinen bestätigt (siehe Kapitel 3). Folgende Dokumente wurden als vorrangig zu übersetzen identifiziert:

- > Darstellung der staatlichen Leistungen und der Verfahren zum Erhalt dieser Leistungen (z. B. AHV-Leistungen, Ergänzungsleistungen, IV-Leistungen, Arbeitslosigkeit);
- > Formulare und Behördengänge (z. B. Zivilstand, Aufenthaltsgenehmigung);
- > Briefe und Entscheide, die sich an Einzelpersonen richten (z. B. Polizei, Beistandschaft, BMA, Sozialhilfe);
- > Broschüren für Volksabstimmungen.

Leichte Sprache zu verwenden, erfordert zwar finanzielle Ressourcen (z. B. für die Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, für Übersetzungen, für die Kontrolle, für das Layout und für die Verbreitung), bringt aber auch Vorteile für die Behörden mit sich (z. B. besseres Verständnis und bessere Akzeptanz seitens der Benutzerinnen und Benutzer, weniger Fragen und Anfragen für Unterstützung an die Behörden usw.) (siehe Kapitel 4).

Darüber hinaus gibt es Ansätze, wie man Leichte Sprache möglichst wirtschaftlich und effektiv in eine umfassende Kommunikationsstrategie einbinden kann. Diese Ansätze beziehen sich auf die Organisation der Arbeit und die Auswahl der Informationen, die in Leichte Sprache übersetzt werden sollen (siehe Kapitel 5).

Im Anhang des Berichts schlagen die Autorinnen mehrere konkrete Empfehlungen vor, die in Betracht gezogen werden sollten, wenn beschlossen wird, die Leichte Sprache in der Verwaltung des Kantons Freiburg einzuführen (siehe Anhang 5).

## 2.1. Inhalt des Berichts

- > **Im 1. Kapitel** wird definiert, was Leichte Sprache ist, welche Ziele damit verfolgt werden, an wen sie sich richtet und wie viele Menschen im Kanton von Informationen in Leichter Sprache profitieren könnten.
- > **Im 2. Kapitel** erfolgt eine Bestandsaufnahme zur Leichten Sprache in der Schweiz (1. der rechtliche Rahmen für barrierefreie schriftliche Informationen, 2. die Bereiche, die Informationen produzieren und 3. was die Verwaltungen tun).

- > **Im 3. Kapitel** werden die Ergebnisse einer Umfrage vorgestellt, welche die Bedürfnisse der Bevölkerung des Kantons Freiburg im Bereich der barrierefreien amtlichen Informationen untersuchte.
- > **Im 4. Kapitel** werden die Kosten und Vorteile der Verwendung von Leichter Sprache dargelegt.
- > **Im 5. Kapitel** werden der Prozess zur Integration der Leichten Sprache und die Kriterien, die bei der Auswahl der zu übersetzenden Informationen berücksichtigt werden müssen, beschrieben.

**Die Empfehlungen** der Autorinnen im Zusammenhang mit den prioritären Massnahmen, die bei der Integration der Leichten Sprache in die allgemeine Kommunikation der Kantonsverwaltung und für den künftigen Massnahmenplan 2023–2027 zur Politik für Menschen mit Beeinträchtigungen zu berücksichtigen sind, werden im Anhang aufgeführt (siehe den Bericht der Forscherinnen in der Beilage: Beilage 5).

## 3. Schlussfolgerung

Dieser Bericht zeigt, dass Leichte Sprache die Informationen der Verwaltungseinheiten des Kantons Freiburg leichter verständlich machen kann. Diese Methode hilft Personen, die grosse Schwierigkeiten mit Texten haben und dennoch viele administrative Aufgaben erledigen müssen. Leichte Sprache kann den Verwaltungseinheiten des Kantons Freiburg auch helfen, den Menschen näher zu sein.

Die Einführung der Leichten Sprache in der Kommunikation des Kantons Freiburg ist jedoch mit Kosten verbunden. Sie fordert auch die Zustimmung der Redaktorinnen und Redaktoren sowie ihrer Vorgesetzten. Dies erfordert die Investition von Zeit und Geld in Bewusstseinsbildung, Schulungen und das Verfassen von Texten. Und auch ein Überdenken der Prozesse zur Produktion von Information und Kommunikation ist dazu erforderlich.

Dieser Bericht zeigt einige Möglichkeiten auf, wie man diese Kosten senken und Leichte Sprache effektiv einsetzen kann. Diese Informationen sollen es dem Kanton Freiburg ermöglichen, eine Strategie «Leichte Sprache» zu entwickeln.

Auf der Grundlage dieser Empfehlungen in Beilage 5 des Berichts der Forscherinnen verpflichtet sich der Staatsrat zu prüfen, was in diesem Bereich unternommen werden kann.

Der Staatsrat lädt den Grossen Rat ein, diesen Bericht zur Kenntnis zu nehmen.

---

### Beilage

—  
Bericht der Forscherinnen, France Santi, Spezialistin für leichte Sprache (Textoh!), und Cindy Diacquenod, Universität Freiburg