

# Annexe : rapport sur le langage simplifié

France Santi : spécialiste en langage simplifié (Textoh !)  
Cindy Diacquenod : Université de Fribourg

## TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b>Le langage simplifié : de quoi parle-t-on ?</b>	<b>2</b>
	<i>Le langage simplifié, c'est quoi ?</i>	2
	<i>Le langage simplifié, ça sert à quoi ?</i>	3
	<i>Le langage simplifié, c'est pour qui ?</i>	4
	<i>1.1 Le langage simplifié dans ce rapport</i>	6
<b>2</b>	<b>Le langage simplifié en Suisse</b>	<b>6</b>
	<i>2.1 Quel cadre juridique en Suisse ?</i>	6
	<i>2.2 Qui fait du langage simplifié ?</i>	8
	<i>2.3 Que font les administrations étatiques ?</i>	8
<b>3</b>	<b>Quels sont les besoins à Fribourg</b>	<b>10</b>
	<i>3.1 Enquête n° 1 (Administration cantonale)</i>	10
	<i>3.2 Enquête n° 2 (organisations et associations fribourgeoises)</i>	12
	<i>3.3 Synthèse</i>	14
<b>4</b>	<b>Coûts et apports du langage simplifié</b>	<b>14</b>
	<i>4.1 Les coûts du langage simplifié</i>	14
	<i>4.2 Les apports du langage simplifié</i>	16
<b>5</b>	<b>Comment intégrer le langage simplifié</b>	<b>18</b>
	<i>5.1 Pistes pour optimiser la production</i>	19
	<i>5.2 Pistes pour poser les priorités</i>	21
<b>6</b>	<b>Conclusion en langage simplifié</b>	<b>24</b>
	<i>Annexe 1 Guides sur le Facile à Lire et à Comprendre utilisés en Suisse</i>	26
	<i>Annexe 2 Estimation des principaux groupes cibles du langage simplifié en Suisse</i>	27
	<i>Annexe 3 Qui fait du langage simplifié ?</i>	29
	<i>Annexe 4 Synthèse des étapes, compétences et actions pour intégrer le langage simplifié</i>	32
	<i>Annexe 5 Recommandations pour introduire le langage simplifié au sein des administrations fribourgeoises.</i>	33

# 1 LE LANGAGE SIMPLIFIÉ : DE QUOI PARLE-T-ON ?



Ce chapitre est écrit en langage simplifié.  
C'est pourquoi nous mettons cette image<sup>1</sup>.

## Le langage simplifié, c'est quoi ?

Le langage simplifié est une méthode pour rendre les informations plus faciles à comprendre.

Une méthode, cela veut dire :  
il faut suivre des **règles**.

Pour écrire en langage simplifié, les règles sont par exemple :

- Il faut faire des phrases courtes.
- Il faut utiliser des mots faciles.
- Il faut expliquer les choses difficiles avec des exemples.
- Il faut écrire assez gros.
- Il faut relire les textes par des personnes avec des difficultés de lecture.

Il y a beaucoup de règles.

Vous pouvez lire ces règles dans des livres.

On appelle ces livres des **guides**<sup>2</sup>.

Dans l'annexe 1,

vous avez les noms des guides utilisés en Suisse.

Il y plusieurs noms pour dire « écrire plus simple ».

Vous pouvez dire le **langage FALC**.

---

<sup>1</sup> Pictogramme du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH).

<sup>2</sup> Les guides présentent une base commune de règles, mais certaines varient d'un guide à l'autre. Et peuvent même être contradictoires. Le langage simplifié n'est pas une méthode scientifique. Le guide de référence pour l'espace francophone est le guide européen « L'information pour tous : Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre » de 2009. Disponible sous ce lien : <https://www.unapei.org/publication/linformation-pour-tous-regles-europeennes-pour-une-information-facile-a-lire-et-a-comprendre/>. Pour l'espace germanophone, il y a plusieurs guides de référence, dont : « Leichte Sprache: Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis », Ursula Bredel, Christiane Maaß, Duden, 2016, et « Die Regel für Leichte Sprache », Netzwerk Leichte Sprache, 2013.

FALC veut dire Facile à lire et à comprendre.

Vous pouvez dire la **langue facile**.

Ou vous pouvez dire le **langage simplifié**.

En allemand et en italien, il y a aussi différents noms.

Vous trouvez tous ces noms dans ce tableau :

En français	Langage Facile à Lire et à Comprendre (FALC) Langage simplifié Langue facile à lire Langue facile
En allemand	Leichte Sprache Leicht verständliche Sprache Einfache Sprache
En italien	Linguaggio facile da leggere Lingua facile Linguaggio semplificato

Tableau 1 : Aperçu des termes utilisés en Suisse<sup>3</sup>.

## Le langage simplifié, ça sert à quoi ?

Le langage simplifié permet de simplifier les textes.

Comme cela, les personnes arrivent à **comprendre seules** ces textes.

C'est important.

Parce que les personnes peuvent ensuite :

- être plus indépendante,
- mieux choisir pour leur vie,
- mieux participer à la société.
- mieux défendre leurs droits,
- avoir les mêmes chances que les autres.

<sup>3</sup> Tableau traduit et adapté de Parpan et al. (2021, p. 579). Source complète: Parpan-Blaser, A., Girard-Groeber, S., Antener, G., Arn, C., Baumann, R., Caplazi, A., Carrer, L., Diacquenod, C., Lichtenauer, A., & Sterchi, A. (2021). Easy Language in Switzerland. In C. Lindholm & U. Vanhatalo (Eds.), Handbook of Easy Languages in Europe (pp. 573-622). Frank & Timme.

Il y a des mots spécialisés pour dire cela.

Par exemple :

- autodétermination,
- participation,
- accessibilité,
- égalité des droits.

Ces mots sont aussi importants à connaître.

Car ils sont utilisés pour dire les droits pour les personnes avec un handicap.

Vous trouvez ces mots dans des lois et des textes officiels.

## **Le langage simplifié, c'est pour qui ?**

On a fait le langage simplifié pour les personnes avec un handicap mental.

Mais le langage simplifié peut aider beaucoup d'autres personnes.

Il peut aider tous les gens qui ont des difficultés pour lire.

Ou les gens qui ne comprennent pas encore bien la langue.

## **Combien de gens cela fait ?**

En Suisse, le langage simplifié peut aider environ :

- 85 000 personnes avec un handicap mental,
- 870 000 personnes dyslexiques.

Ces personnes ont des difficultés à reconnaître les lettres.

- 10 000 personnes sourdes de naissance,
- 5 000 personnes atteintes d'aphasie.

Ces personnes ont des difficultés à parler.

- 155 000 personnes avec des difficultés à cause de la vieillesse, par exemple avec la maladie d'Alzheimer,
- 800 000 personnes analphabètes fonctionnelles, par exemple des personnes suisses qui ont beaucoup de difficultés à comprendre ce qu'elles lisent.

Ou des personnes étrangères qui ne savent pas encore bien la langue du pays<sup>4</sup>.

Si on fait le total de toutes ces personnes, on voit que :  
le langage simplifié peut aider environ **22% de la population** en Suisse.  
Comme le montre ce dessin :



Soit environ **2 millions de personnes** en Suisse.  
Soit environ **70 000 personnes** habitant le canton de Fribourg<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Dans l'annexe 1, vous trouvez un tableau résumant ces chiffres. Ainsi que les sources utilisées pour estimer ces groupes cibles.

<sup>5</sup> En 2020, le canton de Fribourg a compté 325'318 habitant-es. Chiffres tirés du site de l'État de Fribourg : <https://www.fr.ch/document/455091> (consulté le 18.08.2021).

## 1.1 Le langage simplifié dans ce rapport

Pour ce rapport et pour rester fidèles à la demande formulée dans le postulat, nous focalisons sur ces 22 % de personnes qui ont beaucoup de peine à lire, comprendre et utiliser une information écrite de manière autonome et qui ont besoin de textes fortement adaptés.

Deux remarques sur ce pourcentage s'imposent dès lors.

- > Ce pourcentage peut cependant être nuancé. En effet, il est possible que sous la catégorie « analphabètes fonctionnels » se retrouvent des personnes d'autres groupes (par exemple, des personnes dyslexiques), ce qui peut légèrement gonfler ce pourcentage par rapport à la réalité. De plus, il faut préciser que toutes les personnes des groupes cibles n'ont pas systématiquement besoin d'information en langage simplifié.
- > Le langage simplifié strict vise ces 22 % de la population qui se trouvent dans les niveaux les plus bas de compétence en lecture (A1 et A2). Le langage simplifié plus large vise aussi un public avec un peu plus de compétences en lecture (un niveau plus haut, appelé B1). Suivant les statistiques, on estime que 40 % à 60 % de la population adulte se trouvent dans ces trois niveaux (A1, A2 et B1).

## 2 LE LANGAGE SIMPLIFIÉ EN SUISSE

Depuis quelques années, le langage simplifié a pris de l'importance en Suisse. On le constate par le nombre croissant de :

- > **produits** en langage simplifié (brochures, sites internet, flyers, livres, etc.) ;
- > **motions et initiatives** sur le langage simplifié ;
- > **bureaux** de traduction en langage simplifié ;
- > **formations** sur le langage simplifié.

Cependant, ces initiatives sont souvent isolées, voire exceptionnelles et pas totalement intégrées aux stratégies globales de communication.

Au niveau politique, il n'existe pas encore de stratégie nationale ni de consistance dans les publications. Le recours au langage simplifié diffère dans chaque canton et administration. Enfin, il reste peu connu du grand public, même si les médias suisses en ont déjà parlé plusieurs fois (par exemple, On en parle – 5.11.2019<sup>6</sup>, 19 h 30 de la RTS – 28.10.2020<sup>7</sup>, 24 heures – 7.10.2020<sup>8</sup>).

**Nous vous présentons ici un survol de la situation en Suisse en trois étapes :**

- > le **cadre juridique** en matière d'information écrite accessible ;
- > les **domaines** qui produisent des informations en langage simplifié ;
- > ce que font les **administrations**.

### 2.1 Quel cadre juridique en Suisse ?

Le droit de recevoir des informations en langage simplifié est inscrit dans plusieurs textes juridiques ou constitutionnels. Ces textes invitent, parfois obligent, la Confédération et les cantons à proposer leurs informations dans un format accessible pour ne discriminer personne, en particulier les personnes en situation de handicap.

Mais cette obligation est limitée par deux aspects.

- > Premièrement, par le fait que les dispositions pour l'information et la communication accessibles sont **formulées en termes abstraits**.
- > Deuxièmement, par le **principe de proportionnalité**.

<sup>6</sup> <https://www.rts.ch/play/radio/on-en-parle/audio/le-langage-simplifie-mode-demploi?id=10804450> (consulté le 10.10.2021).

<sup>7</sup> <https://www.rts.ch/play/tv/19h30/video/19h30?urn=urn:rts:video:11711736> (consulté le 10.10.2021).

<sup>8</sup> <https://www.24heures.ch/parler-a-tous-une-decision-politique-596289252431> (consulté le 10.10.2021).

### 2.1.1 Formulation abstraite

Parmi tous les textes qui demandent de rendre l'information accessible, seuls quelques-uns font référence de façon spécifique au langage simplifié. Ces textes sont :

- > **La Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH)** qui exige une signalisation sous des formes faciles à lire et à comprendre ainsi que des informations accessibles et adaptées aux différents types de handicaps (dont la langue simplifiée), et aussi pour les matériels de vote<sup>9</sup>.
- > **La Norme d'accessibilité eCH-0059** (version 3.0) qui exige des informations numériques (sites web et applications) en langue facile à lire pour le secteur public<sup>10</sup>.

D'autres textes juridiques sont parfois évoqués pour défendre le droit à un langage simplifié, comme la Constitution fédérale, la Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand) et son ordonnance (Ohand), les Directives de la Confédération pour l'aménagement de sites internet facilement accessibles (P028) ou encore, pour Fribourg, la loi fribourgeoise sur la personne en situation de handicap (LSPH) et les Directives CHA relatives à l'information et à la communication (DirInf).

Mais ces textes sont très abstraits (c'est-à-dire qu'ils demandent de prévenir, réduire ou éliminer les inégalités face à l'information qui frappent les personnes en situation de handicap, mais ne font pas référence explicitement au langage simplifié), et certains d'entre eux prennent en compte uniquement une partie du public cible (par exemple, seulement les personnes présentant un handicap sur le plan de la parole, de la vue ou moteur) ou seulement pour le niveau AAA d'accessibilité<sup>11</sup>.

### 2.1.2 Principe de proportionnalité

Selon le principe de proportionnalité (LHand) et d'aménagement raisonnable (CDPH), des adaptations peuvent être exigées pour faciliter l'accès à l'information aux personnes en situation de handicap uniquement si elles ne sont pas disproportionnées<sup>12</sup> ou qu'elles ne provoquent pas de « charge disproportionnée ou indue »<sup>13</sup>.

Le législateur n'a pas encore défini les critères d'appréciation de la proportionnalité. Face au coût économique d'une traduction, plusieurs facteurs peuvent cependant être pris en compte.

Par exemple :

- > le nombre de personnes concernées ;
- > la pertinence collective (et non individuelle) ;
- > l'importance d'une mesure pour le public visé ;
- > la durabilité ou l'aspect éphémère d'une information<sup>14</sup>.

---

<sup>9</sup> Voir les articles 9, 21 et 29 de la CDPH (qui a été ratifiée par la Suisse en 2014): <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf> (consulté le 12.10.2021)

<sup>10</sup> Voir point 2.4 de la norme : <https://www.ech.ch/fr/dokument/e2896a60-9489-4662-9ba9-be5ddb430f31> (consulté le 12.10.2021)

<sup>11</sup> La règle 3.1 Consortium World Wide Web (W3C) exige de « rendre le contenu textuel lisible et compréhensible » et cite le langage simplifié comme technique pour y arriver (<https://www.w3.org/Translations/NOTE-UNDERSTANDING-WCAG20-fr/meaning.html>). Mais cette règle est de niveau AAA. Il n'y a donc aucune obligation.

<sup>12</sup> Voir LHand (art. 11, al. 1): <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/667/fr> (consulté le 12.10.2021)

<sup>13</sup> Voir CDPH (art. 2) : <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/droit/international0/uebereinkommen-der-uno-ueber-die-rechte-von-menschen-mit-behinde.html> (consulté le 12.10.2021)

<sup>14</sup> Voir Parpan et al. (2021), p. 584. Source complète : Parpan-Blaser, A., Girard-Groeber, S., Antener, G., Arn, C., Baumann, R., Caplazi, A., Carrer, L., Diacquenod, C., Lichtenauer, A., & Sterchi, A. (2021). Easy Language in Switzerland. In C. Lindholm & U. Vanhatalo (Eds.), *Handbook of Easy Languages in Europe* (p. 573-622). Frank & Timme.



## 2.2 Qui fait du langage simplifié ?

Si autrefois seules les organisations du domaine du handicap s'intéressaient au langage simplifié, de plus en plus de secteurs y ont aujourd'hui recours pour accompagner l'information standard.

La méthode s'impose toujours plus comme un outil d'information aussi pertinent que la langue des signes, le braille ou les règles d'accessibilité pour les informations internet. Et elle devient un vrai outil d'accessibilité pour produire brochures, flyers, pages internet afin de servir les personnes rencontrant des difficultés de lecture et compréhension.

Nous trouvons actuellement des publications dans les domaines concernant l'accueil des personnes migrantes, la santé, les assurances sociales, la culture. Les partis politiques et les organisations de promotion de la vie citoyenne s'y mettent également. Seul le monde des médias résiste encore, puisque seul un site web d'information en langage simplifié existe en Suisse, et uniquement en langue allemande. Pour des exemples plus concrets, consultez l'annexe 3.

## 2.3 Que font les administrations étatiques ?

Depuis 2019, les initiatives des administrations se multiplient en Suisse sur le langage simplifié. Nous vous présentons ici quelques points de repère. Attention, cette liste n'est pas exhaustive, mais uniquement illustrative.

### 2.3.1 Motions et postulats

Parmi les cantons latins, le canton de Fribourg n'est pas seul à examiner le rôle que doit jouer le langage simplifié dans sa communication.

- > **Canton du Tessin – Motion** « Introduciamo la lingua facile anche in Ticino », octobre 2019<sup>15</sup>.
- > **Canton de Berne – Motion** « Langage simplifié sur les sites internet et d'autres supports d'information du canton de Berne », novembre 2018. Le rapport pour la mise en œuvre est sorti en mars 2021<sup>16</sup>.
- > **Canton de Neuchâtel – Postulat** « Pour une adaptation des documents officiels de l'Etat en langage simplifié et pour un accès à ces documents pour toutes et tous ». Date : novembre 2020<sup>17</sup>.
- > **Canton de Vaud – Postulat** « Bannir le jargon et faciliter la compréhension de nos textes à la population », décembre 2020<sup>18</sup>.
- > **Canton de Genève – Proposition de motion** « Et si l'administration se faisait comprendre en usant d'un langage facile à lire et à comprendre ? », mars 2021<sup>19</sup>.
- > **Canton du Valais – Agenda 2030 VS** – Il est prévu d'utiliser le langage simplifié sur le site internet du Service d'aide sociale<sup>20</sup>.

---

<sup>15</sup>[https://m4.ti.ch/user\\_librerie/php/GC/allegato.php?allid=131772%20https://www.tio.ch/ticino/politica/1397523/introducia-mo-la-lingua-facile-anche-in-ticino](https://m4.ti.ch/user_librerie/php/GC/allegato.php?allid=131772%20https://www.tio.ch/ticino/politica/1397523/introducia-mo-la-lingua-facile-anche-in-ticino) (consulté le 12.10.2021)

<sup>16</sup> Canton de Berne. (2021). *Langue facile dans le canton de Berne. Rapport de mise en œuvre de la motion 242-2018 Sancar (Les Verts, Berne)*. <https://www.rr.be.ch/etc/designs/gr/media.cdwsbinary.RRDOKUMENTE.acq/bbe0f619727348c6853df2c3150efb30-332/2/PDF/2020.STA.780-Beilage-F-225468.pdf> (consulté le 12.10.2021)

<sup>17</sup> <https://www.ne.ch/autorites/GC/objets/Documents/Postulats/2020/20206.pdf> (consulté le 12.10.2021)

<sup>18</sup> <https://www.vd.ch/toutes-les-autorites/grand-conseil/seances-du-grand-conseil/point-seance/id/77ae25c9-0c80-4be9-8bba-c343d0d4c2c5/meeting/1000541/> (consulté le 12.10.2021)

<sup>19</sup> <http://ge.ch/grandconseil/grandconseil/data/texte/M02742.pdf> (consulté le 12.10.2021)

<sup>20</sup> [https://www.vs.ch/en/web/agenda2030/news/-/related\\_assets/QA29Z0aIXnjO/content/site-internet-accessible?com\\_liferay\\_asset\\_publisher\\_web\\_portlet\\_RelatedAssetsPortlet\\_INSTANCE\\_QA29Z0aIXnjO\\_assetEntryId=11930599](https://www.vs.ch/en/web/agenda2030/news/-/related_assets/QA29Z0aIXnjO/content/site-internet-accessible?com_liferay_asset_publisher_web_portlet_RelatedAssetsPortlet_INSTANCE_QA29Z0aIXnjO_assetEntryId=11930599) (consulté le 12.10.2021)

### 2.3.2 Sites internet de cantons et villes

Différentes administrations ont déjà commencé à publier des informations en langage simplifié.

- > **Le canton de Saint-Gall** propose en langage simplifié plusieurs documents concernant les personnes en situation de handicap (messages, rapports de planification, rapports sur l'efficacité de la politique en faveur des personnes handicapées)<sup>21</sup>. Il propose aussi une rubrique présentant le canton (à propos du canton de Saint-Gall, construire et habiter, population et communes, travail et économie, circulation et mobilité, géographie et environnement, santé et prévoyance, tourisme et lieu d'implantation, histoire et armoiries, formation et culture, état et droit)<sup>22</sup>.
- > **La ville de Berne** propose dans un onglet langage simplifié quelques informations de base. Les sujets sont très variés : gestion des déchets, comment travailler pour la ville de Berne, égalité pour les personnes en situation de handicap, garde d'enfants, etc.
- > **La ville de Zurich** présente en langage simplifié sa page sur son office de médiation<sup>23</sup>.

Vous trouvez une liste complète des informations en langage simplifié publiées sur les sites cantonaux dans le rapport du canton de Berne<sup>24</sup>.

### 2.3.3 Droits politiques

Quelques documents relatifs à l'exercice des droits politiques sont également mis à disposition en langage simplifié par les administrations.

- > **Le bureau fédéral de l'égalité (BFEH)** a traduit en langage simplifié en 2019 la CDPH et la LHand en langue facile à lire<sup>25</sup>.
- > **Le service de prévoyance sociale (SPS)** propose une version en langage simplifié de la Loi fribourgeoise sur la personne en situation de handicap (LPSH)<sup>26</sup>.
- > **La chancellerie de Genève** présente – depuis les votations de juin 2021 – une brochure et une vidéo en langage simplifié pour expliquer comment voter<sup>27</sup>.
- > **Le site du Parlement suisse** explique depuis 2019 comment le Parlement fonctionne en langage simplifié<sup>28</sup>.
- > **La ville d'Uster** a publié en octobre 2019 une brochure expliquant les élections parlementaires<sup>29</sup>. Et en mars 2021, elle a publié une notice explicative en langage simplifié pour les élections communales<sup>30</sup>.

<sup>21</sup> <https://www.sg.ch/gesundheit-soziales/soziales/behinderung/teilhabe-und-barrierefreiheit/informationen-in-leichter-sprache.html> (consulté le 12.10.2021)

<sup>22</sup> <https://www.sg.ch/#stq=leichte%20sprache&stp=1> Cette initiative fait suite à la votation donnant le droit de vote au niveau cantonal des personnes sous curatelle et dites incapables de discernement. Voir l'article de Swissinfo.ch: <https://www.swissinfo.ch/fre/votation-cantonale-gen%C3%A8ve-%C3%A0-gen%C3%A8ve--les-handicap%C3%A9s-ne-seront-plus-priv%C3%A9s-de-vote/46192142> (consulté le 12.10.2021)

<sup>23</sup> [https://www.stadt-zuerich.ch/portal/de/index/politik\\_u\\_recht/ombudsstelle/LeichteSprache.html](https://www.stadt-zuerich.ch/portal/de/index/politik_u_recht/ombudsstelle/LeichteSprache.html) (consulté le 12.10.2021)

<sup>24</sup> Voir pages 21-26 : « Langue facile dans le canton de Berne. Rapport de mise en œuvre de la motion 242-2018 Sancar (Les Verts, Berne) ».

<https://www.rr.be.ch/etc/designs/gr/media.cdwsbinary.RRDOKUMENTE.acq/bbe0f619727348c6853df2c3150efb30-332/2/PDF/2020.STA.780-Beilage-F-225468.pdf> (consulté le 12.10.2021)

<sup>25</sup> <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/informationen-in-leichter-sprache/recht.html> (consulté le 12.10.2021)

<sup>26</sup> Pour l'heure, la version en langage simplifié de la LSPH n'est pas disponible en ligne.

<sup>27</sup> <https://www.ge.ch/votations/20210613/> (consulté le 12.10.2021)

<sup>28</sup> <https://www.parlament.ch/fr/über-das-parlament/langage-simplifie> (consulté le 12.10.2021)

<sup>29</sup> [https://www.uster.ch/docn/2245334/Inklusion\\_-\\_Newsletter\\_August\\_2019.pdf](https://www.uster.ch/docn/2245334/Inklusion_-_Newsletter_August_2019.pdf) (consulté le 12.10.2021)

<sup>30</sup> <https://www.uster.ch/archiv/1141888> (consulté le 12.10.2021)

Notons que la ville d'Uster a inscrit le langage simplifié comme outil politique d'inclusion depuis 2018.

- > **Le canton d'Argovie** a profité du renouvellement de son parlement (élections de 2020) pour publier une brochure explicative en langage simplifié<sup>31</sup>.

### 2.3.4 Publications et autres initiatives

Nous trouvons intéressant de noter les publications suivantes :

- > **Le bureau fédéral de l'égalité (BFEH)** a publié en 2019 une « Fiche d'information à l'intention de l'administration fédérale » sur le langage simplifié. Cette fiche présente les objectifs et quelques informations pratiques<sup>32</sup>.
- > **Le canton de Lucerne** a sorti une version en langage simplifié de ses principes directeurs en matière de politique en faveur des personnes handicapées<sup>33</sup>.
- > **Le canton de Soleure** a publié un flyer en langage simplifié sur le coronavirus<sup>34</sup>.

### 2.3.5 Initiatives faites par des administrations étatiques dans le canton de Fribourg

Le Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme (IMR) a publié en 2019 la brochure « Bienvenue dans le canton de Fribourg »<sup>35</sup>. Cette brochure présente en langage simplifié le canton aux personnes qui viennent s'y installer. La brochure devrait être traduite en allemand simplifié (Leichte Sprache) d'ici fin 2021.

Le service du médecin cantonal de Fribourg (SMC) propose depuis 2020 la procuration pour l'échange des données en langage simplifié<sup>36</sup>.

## 3 QUELS SONT LES BESOINS À FRIBOURG

Au cours de l'année 2021, nous avons demandé à examiner les besoins de langage simplifié au sein de l'administration fribourgeoise dans le cadre d'une démarche qualitative. Des enquêtes (par questionnaires et/ou entretiens téléphoniques) ont été conduites d'une part au sein de l'administration cantonale (=Enquête n° 1) et d'autre part auprès de différentes organisations et associations fribourgeoises (=Enquête n° 2).

### 3.1 Enquête n° 1 (Administration cantonale)

L'enquête menée à l'interne de l'administration fribourgeoise visait à déterminer s'il pourrait être utile de traduire en langage simplifié ses textes importants et le cas échéant, d'identifier quels seraient les types de documents à simplifier. Elle avait aussi pour objectif de relever les facilitateurs et obstacles perçus pour intégrer le langage simplifié au sein de l'administration cantonale. Les Directions, la Chancellerie, la médiation administrative cantonale ainsi que plusieurs services de l'Etat (Service de prévoyance sociale [SPS], Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme [IMR], Fribourg pour tous) ont participé à cette enquête.

Les résultats montrent que le langage simplifié est envisagé par les répondants comme pouvant être **utile, voire très utile**, au sein de l'administration cantonale. Il permettrait aux personnes de mieux comprendre les informations, d'avoir plus facilement accès aux

---

<sup>31</sup>[https://www.ag.ch/media/kanton\\_aargau/alle\\_medien/dokumente/aktuell\\_3/wahlen\\_abstimmungen/wahlen\\_1/wahlanleitung\\_in\\_leichter\\_sprache/Wahlanleitung\\_in\\_leichter\\_Sprache.pdf](https://www.ag.ch/media/kanton_aargau/alle_medien/dokumente/aktuell_3/wahlen_abstimmungen/wahlen_1/wahlanleitung_in_leichter_sprache/Wahlanleitung_in_leichter_Sprache.pdf) (consulté le 12.10.2021)

<sup>32</sup>[https://www.edi.admin.ch/dam/edi/fr/dokumente/gleichstellung/infomaterial/Leichte\\_Sprache\\_de\\_ok.pdf.download.pdf/](https://www.edi.admin.ch/dam/edi/fr/dokumente/gleichstellung/infomaterial/Leichte_Sprache_de_ok.pdf.download.pdf/) (consulté le 12.10.2021).

<sup>33</sup>[https://disg.lu.ch/-/media/DISG/Dokumente/Themen/Behinderung/Leitbild\\_Leichte\\_Sprache\\_def.pdf?la=de-CH](https://disg.lu.ch/-/media/DISG/Dokumente/Themen/Behinderung/Leitbild_Leichte_Sprache_def.pdf?la=de-CH) (consulté le 12.10.2021)

<sup>34</sup>[https://corona.so.ch/fileadmin/corona/Bevoelkerung/Kampagne/Flyer\\_leichte\\_Sprache.pdf](https://corona.so.ch/fileadmin/corona/Bevoelkerung/Kampagne/Flyer_leichte_Sprache.pdf) (consulté le 14.10.2021)

<sup>35</sup><https://www.fr.ch/dsj/actualites/le-canton-de-fribourg-souhaite-desormais-la-bienvenue-aux-nouveaux-arrivants-aussi-en-langage-simplifie> (consulté le 12.10.2021)

<sup>36</sup> Le document est disponible en langage simplifié en français et en allemand. Ces documents ne sont pas disponibles en ligne.

prestations, d'avoir besoin de moins d'aide dans leurs démarches administratives et diminuerait les conflits liés à des incompréhensions.

Plusieurs publics cibles sont mentionnés comme pouvant particulièrement tirer profit d'informations de l'administration en langage simplifié, à savoir : les personnes en situation de handicap, les personnes migrantes, les personnes allophones, les personnes âgées ou encore les personnes avec de faibles compétences en lecture et compréhension de textes. Le grand public est aussi mentionné. Le langage simplifié pourrait rendre certains sujets moins complexes (par exemple, politique, finances) et ainsi intéresser davantage de citoyens et citoyennes.

Les répondants ont indiqué **plusieurs domaines ou documents** qui pourraient faire l'objet d'une traduction en langage simplifié en raison des difficultés de compréhension qu'ils posent aux citoyens et citoyennes :

- > Le site internet [www.fr.ch](http://www.fr.ch)<sup>37</sup>
- > La brochure de présentation du Conseil d'Etat<sup>38</sup>
- > Les formulaires et procédures administratives

La Médiation cantonale administrative et Fribourg pour tous indiquent être souvent sollicités pour aider les personnes dans leurs différentes démarches administratives.

Les démarches auprès des services suivants posent particulièrement de difficultés :

- > L'Etablissement cantonal des assurances sociales (ECAS), qui regroupe l'Office de l'assurance invalidité (AI) et la Caisse de compensation (en particulier pour toutes les **demandes de rentes, d'allocations et de prestations complémentaires**) ;
- > Le service public de l'emploi (SPE) (en particulier pour les démarches en lien avec le **chômage**) ;
- > Le service des affaires institutionnelles, des naturalisations et de l'état civil (SAINEC) (la plupart des formulaires et procédures de l'**état civil** semblent concernés) ;
- > Le Service de la population et des migrants (SPoMi) (notamment pour la demande ou le renouvellement d'un **permis de séjour**) ;
- > **Les décisions des autorités** (par exemple, pouvoir judiciaire en matière de protection de l'enfant et de l'adulte, de sanctions pénales ; SPoMi pour les autorisations de séjour ou d'établissement, de travail et le renvoi de Suisse) ;
- > **Les brochures pour les élections et votations** (informations sur les procédures et les objets de votations cantonales) ;
- > **Les informations relatives au système éducatif** (scolarité obligatoire, formation professionnelle) ;
- > **Les lois concernant les personnes en situation de handicap** (par exemple, la loi sur la personne en situation de handicap – LSPH<sup>39</sup>, la loi sur les institutions spécialisées et les familles d'accueil professionnelles – LIFAP<sup>40</sup>) ;
- > **Les communiqués de presse relatifs aux comptes et au budget de l'Etat** ;
- > **Et les rapports d'activité des Directions.**

Quelques répondants ont émis des propositions pour **définir** précisément quels textes de l'administration seraient à traduire en langage simplifié.

---

<sup>37</sup> Il est souhaité de pouvoir présenter l'Etat de Fribourg (Directions, Chancellerie et services) et les principales prestations à la population en langage simplifié sur le site web [www.fr.ch](http://www.fr.ch).

<sup>38</sup> <https://www.fr.ch/etat-et-droit/publications-officielles/brochure-de-presentacion-du-conseil-detat-fribourgeois> (consulté le 18.10.21)

<sup>39</sup> La LSPH a déjà fait l'objet d'une traduction en langage simplifié.

<sup>40</sup> [https://bdlf.fr.ch/app/fr/texts\\_of\\_law/834.1.2](https://bdlf.fr.ch/app/fr/texts_of_law/834.1.2) (consulté le 18.10.21)

- > Une suggestion consiste à créer un **comité/groupe de travail** au sein de l'administration, comprenant des spécialistes du domaine (par exemple, bureau Langage simplifié de Pro Infirmis, scientifiques, etc.) afin d'être en mesure d'identifier les textes complexes et/ou inaccessibles pour les personnes avec des capacités réduites en lecture et compréhension.
- > Une autre suggestion vise à mener une **analyse par service** des textes diffusés et à déterminer quels textes pourraient être traduits, en fonction du public cible, de l'importance du document pour celui-ci et du principe de proportionnalité.

Pour **faciliter** le recours au langage simplifié au sein de l'administration cantonale, un répondant estime qu'il faudrait d'abord **sensibiliser** l'ensemble des directions et services à l'importance de l'accessibilité de l'information et des différentes formes de communications accessibles (par exemple, facile à lire et à comprendre, langue des signes, traduction orale pour les personnes malvoyantes).

Plusieurs répondants indiquent qu'il serait nécessaire de suivre une formation de base et qu'un processus<sup>41</sup> soit mis en place. Ensuite, plusieurs répondants estiment que le développement de **différentes collaborations** (d'une part entre les services et directions, mais aussi avec des spécialistes du langage simplifié) autour de la question du langage simplifié est un élément facilitateur. A cet égard, un répondant précise qu'un groupe de travail interne/externe bilingue pourrait être mis en place. Ce même répondant ajoute que des « ambassadeurs internes » du langage simplifié pourraient accompagner les collaborateurs des différents services dans cette démarche.

Quelques **limites et obstacles** ont été mentionnés en lien avec le recours au langage simplifié au sein de l'administration cantonale. Premièrement, plusieurs répondants ont indiqué que les **textes légaux** ne peuvent pas être simplifiés au risque d'être dénaturés<sup>42</sup>. De plus, il a été relevé que tous les textes de l'administration ne devraient pas systématiquement être traduits en langage simplifié, en raison des coûts financier et temporel. Une suggestion consiste d'une part à réserver le langage simplifié aux informations générales et qui concernent le plus grand nombre, et d'autre part à renforcer les capacités de l'administration à fournir des explications orales aux personnes concernées pour les textes plus complexes et spécifiques.

Deuxièmement, le **manque de temps et de ressources** – que ce soit sur le plan humain (par exemple, personnes formées au langage simplifié) ou financier – est mentionné à plusieurs reprises comme pouvant être des freins.

### 3.2 Enquête n° 2 (organisations et associations fribourgeoises)

Une seconde enquête a été menée auprès d'une dizaine d'organisations et associations fribourgeoises qui s'adressent à différents publics cibles du langage simplifié (par exemple, personnes en situation de handicap – dont handicap mental, public en besoins d'acquisition des compétences de base, personnes migrantes, personnes âgées, etc.). L'enquête visait à découvrir quelles informations de l'administration fribourgeoise devraient être traduites en langage simplifié pour répondre aux mieux aux besoins de ces publics.

Les organisations et associations fribourgeoises ont indiqué plusieurs documents de l'administration cantonale qui posent des soucis de compréhension à leur(s) public(s) cible(s), et qui nécessiteraient une traduction en langage simplifié. De manière générale, les organisations et associations suggèrent que les différents services d'aide à la personne présentent de manière simplifiée **leurs prestations et la procédure pour l'obtention de ces prestations**. Ces informations simplifiées pourraient être proposées sous forme de brochure et sur le site internet de l'Etat.

<sup>41</sup> Par exemple, un des répondants se demande s'il existe un outil d'aide à la mise en page pour le langage simplifié.

<sup>42</sup> Un répondant relate cette limite en suggérant d'ajouter en début de document une partie supplémentaire en langage simplifié.

Par rapport au site internet, plusieurs éléments ressortent :

- > L'accès aux informations est compliqué (même pour les personnes sans difficulté de lecture et de compréhension). Les personnes ont de la peine à trouver les informations voulues.
- > Les rares informations disponibles en langage simplifié sont soit inconnues aux personnes/organisations/associations, soit difficiles à trouver.

Plusieurs répondants estiment qu'il y a d'importants besoins en langage simplifié au sein de la **Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS)**. Premièrement, l'onglet « **Invalidité et handicap** »<sup>43</sup> du site internet de l'Etat pourrait être traduit en langage simplifié afin de présenter toutes les informations importantes aux personnes concernées.

Les autres besoins se situent notamment au niveau des services de la prévoyance sociale (SPS), de l'action sociale (SASoc), du médecin cantonal (SMC) ainsi qu'au niveau de l'établissement cantonal des assurances sociales (ECAS). Des précisions sur les types d'informations qui pourraient faire l'objet d'une simplification pour répondre au mieux aux besoins des public(s) cible(s) sont listées ci-dessous :

- > SPS : brochure de présentation, informations sur les institutions pour personnes en situation de handicap et leurs prestations, informations sur le coût des séjours en Etablissements Médicaux Sociaux ;
- > SASoc : brochure de présentation et, de manière générale, les courriers et décisions de l'aide sociale adressés aux bénéficiaires ;
- > SMC : brochure de présentation du centre fribourgeois de santé sexuelle CFSS<sup>44</sup>, brochure sur les droits des patients<sup>45</sup>, informations en lien avec une situation de crise comme la pandémie, présentation des ligues de santé du canton<sup>46</sup>, consignes aux patients pour se préparer à des examens médicaux ;
- > ECAS : tous les formulaires de la caisse cantonale de compensation<sup>47</sup>, mais prioritairement ceux concernant les prestations de l'AVS et les prestations complémentaires (PC) ; formulaires de l'Office de l'assurance invalidité pour faire valoir ses droits aux prestations de l'AI.

Un des répondants suggère de traduire en langage simplifié les mémentos d'information du Centre d'information AVS/AI<sup>48</sup>.

Un grand besoin d'informations en langage simplifié est également perçu par les répondants au sein de la **Direction de la sécurité, de la justice et du sport (DSJS)**, et plus particulièrement concernant les services et documents suivants :

- > **SPoMi** : l'ensemble **des courriers** adressés aux personnes et en particulier les informations et formulaires pour l'obtention ou le renouvellement des autorisations de séjour et d'établissement ;
- > **Pouvoir judiciaire : documents de la justice de paix** en lien avec la **protection de l'enfance et de l'adulte** (par exemple, explications des mesures de curatelle et du mandat pour cause d'inaptitude, courrier des curateurs adressés aux bénéficiaires), ou en lien avec le **droit successoral** (par exemple, déclaration de succession ou de répudiation) ; courriers de la police.

---

<sup>43</sup> <https://www.fr.ch/sante/invalidite-et-handicap>

<sup>44</sup> <https://www.fr.ch/dsas/cfss> (consulté le 18.10.21)

<sup>45</sup> [https://www.fr.ch/sites/default/files/2018-06/1%27essentiel%20sur%20le%20droit%20des%20patients\\_FR\\_2.pdf](https://www.fr.ch/sites/default/files/2018-06/1%27essentiel%20sur%20le%20droit%20des%20patients_FR_2.pdf) (consulté le 18.10.21)

<sup>46</sup> <http://www.liguessante-fr.ch/fr/domaine-activite/> (consulté le 18.10.21)

<sup>47</sup> <https://www.caisseavsvr.ch/formulaires> (consulté le 18.10.21)

<sup>48</sup> <https://www.ahv-iv.ch/fr/Mémentos-Formulaires/Mémentos> (consulté le 18.10.21)



- > **Offices des poursuites et Office des faillites (OPF)** : toutes les **procédures de poursuite** (par exemple, commandement de payer, opposition, avis de saisie, procès-verbal de saisie, etc.).

Enfin, il existe aussi de grands besoins en langage simplifié concernant le service des affaires institutionnelles, des naturalisations et de l'état civil (SAINEC), le service public de l'emploi (SPE), le Service cantonal des contributions (SCC) et la Chancellerie d'Etat (CHA).

- > **SAINEC** : informations et démarches à effectuer en lien avec l'**Etat civil** (par exemple, reconnaissance de paternité, mariage, conventions d'entretien) et la **naturalisation** ;
- > **SPE** : les informations utiles et démarches à effectuer en lien avec le **chômage** (par exemple, inscription, indemnités, suivi avec l'office régional de placement, réinsertion professionnelle), **formulaires de la Caisse publique de chômage** (CPCh) pour les demandeurs d'emploi<sup>49</sup>, courriers adressés aux demandeurs d'emploi ;
- > **SCC** : informations et documents pour payer ses **impôts** ;
- > **CHA** : Documents pour les **votations et élections** (informations sur les procédures et les objets de votations, résultats des votations).

Les répondants proposent plusieurs **autres thèmes** qui pourraient faire l'objet d'informations en langage simplifié afin de répondre au mieux aux besoins des personnes concernées et leur permettre de participer activement à tous les domaines de la vie. Par exemple, le domaine des loisirs et sports adaptés pour les personnes en situation de handicap, celui de la culture et du tourisme, ou encore celui des transports publics.

### 3.3 Synthèse

Nous voyons qu'il y a des besoins d'informations en langage simplifié au sein de l'Etat de Fribourg. L'administration cantonale est consciente de l'utilité du langage simplifié et identifie plusieurs domaines ou documents qui pourraient faire l'objet d'une simplification. Les organisations et associations fribourgeoises permettent de confirmer cette utilité et de cibler les informations à traduire afin de répondre au mieux aux besoins et à la réalité des personnes concernées.

Ainsi, le langage simplifié devrait être appliqué en priorité pour les documents suivants:

- > **Présentation des prestations de l'Etat et de la procédure pour obtenir ces prestations** (par exemple, prestations de l'AVS, les prestations complémentaires, prestations de l'AI, chômage)
- > **Formulaire et démarches administratives** (par exemple, état civil, permis de séjour, etc.)
- > **Courriers et décisions adressés aux personnes** (par exemple, police, curatelle, SpoMi, aide sociale, etc.)
- > **Brochures pour les votations**

## 4 COÛTS ET APPORTS DU LANGAGE SIMPLIFIÉ

### 4.1 Les coûts du langage simplifié

Faire du langage simplifié coûte. En temps et en argent. Il est malheureusement impossible de chiffrer ici le coût exact de l'intégration du langage simplifié au sein d'une administration. Cela dépend des objectifs fixés.

Nous pouvons cependant nommer des **valeurs-cadres** sur la base de l'expérience et des tarifs des prestataires de langage simplifié.

---

<sup>49</sup> <https://www.fr.ch/travail-et-entreprises/chomage/formulaires-de-la-caisse-de-chomage> (consulté le 18.10.21)

### 4.1.1 Formation

Différents bureaux offrent des cours et des ateliers pour se former au langage simplifié. Ces bureaux proposent généralement des formations de 1 à 3 jours. Ces cours d'introduction permettent ensuite aux rédacteurs et rédactrices d'appliquer le langage simplifié ou d'accompagner des projets de langage simplifié (si les rédacteurs et rédactrices sont externes)<sup>50</sup>.

> Prix: entre 150 et 300 francs la journée par personne formée.

### 4.1.2 Rédaction

**Première étape:** définir ce qui est à traduire. Cela peut demander de travailler sous forme de projet de publication, soit de monter un groupe de travail.

**Deuxième étape:** rédaction. Si c'est le personnel interne qui traduit: il faut dégager du temps, voire créer un poste pour cette activité. L'investissement est surtout important au début. Plus les rédacteurs et rédactrices exercent le langage simplifié, plus ils et elles sont rapides. Et à terme, ces personnes peuvent écrire directement en langage simplifié.

Le prix des bureaux externe de traduction varie selon la complexité du texte standard.

> Prix: entre 110 et 185 francs par page norme (environ 1'650 caractères, espaces compris)

**Troisième étape:** contrôle. La plupart des guides et des prestataires conseillent de faire relire le texte pour en contrôler la facilité de compréhension par des représentant-e-s du public cible.

> Prix: entre 90 francs et 150 francs l'heure de relecture. En général, il faut compter une heure pour faire relire 3 pages en langage simplifié par le public cible.

Ce processus génère des frais supplémentaires pour le canton de Fribourg, car les versions en français et en allemand doivent être vérifiées dans les deux langues.

### 4.1.3 Traduction

Une fois adapté en langage simplifié, le texte doit sans doute être traduit dans la deuxième langue du canton. Les personnes qui adaptent d'une langue simplifiée à une autre doivent également se former au langage simplifié.

> Prix: selon le marché.

### 4.1.4 Mise en page

Le langage simplifié édicte aussi des règles de mise en page. Il faut donc aussi compter un budget pour adapter le graphisme des publications standard. Et pour former ou du moins sensibiliser les graphistes aux règles du langage simplifié.

Ce poste est généralement plus lourd pour les publications sur papier que pour les pages internet.

> Prix: selon le marché.

### 4.1.5 Diffusion et évaluation

Possibles coûts supplémentaires pour atteindre le public ou parce que vous voulez mesurer l'impact.

---

<sup>50</sup> Il existe plusieurs offres de formations au FALC en Suisse. Pour plus d'information, voir la liste dans Parpan-Blaser et al. (2021), pages 594 à 600.



#### 4.1.6 Quelques exemples concrets de coûts

- > **Canton de Berne.** Le gouvernement bernois veut rendre ses informations en ligne encore plus accessibles, notamment via l'utilisation du langage simplifié. Pour cela, il prévoit un budget de 100 000 francs pour le lancement d'un site internet, de 50 000 francs pour les frais récurrents et compte avec 20 % de ressources supplémentaires en personnel<sup>51</sup>.
- > **EVAM.** L'organisation vaudoise d'accueil des migrants a dégagé 250 % de temps de travail (soit environ 10 % par traducteur et traductrice) pour conduire le projet pilote d'implémentation du langage simplifié. Pour la formation, l'organisation a prévu 2,5 jours de cours pour plus de 30 collaborateurs et collaboratrices entre 2020 et 2022. Coûts : env. 15 000 francs. Les personnes formées font ensuite les traductions et/ou deviennent responsables dans leur secteur pour le langage simplifié. Il faut compter du temps de séance (entre les responsables du langage simplifié) et de traduction.
- > **Canton de Saint-Gall.** L'Office des affaires sociales dispose d'un budget annuel d'environ 6 000 francs pour la communication sans barrière – qui concerne avant tout le langage simplifié mais aussi d'autres solutions comme la langue des signes. Cet argent permet de traduire des documents du canton particulièrement importants sur le handicap (par exemple : évaluation des besoins et planification des services, rapport sur l'impact de la politique en faveur des personnes handicapées). L'office aimerait augmenter ce budget. Les coûts pour le domaine du handicap sur le site web de l'Office des affaires sociales se montent à environ 8 000 francs. La traduction de la rubrique « Portrait » a coûté un peu moins de 3 000 francs suisses<sup>52</sup>.
- > **Canton de Fribourg.** La Brochure « Le canton de Fribourg vous souhaite la bienvenue » destinée aux nouveaux habitants et nouvelles habitantes est un document conséquent de 100 pages. La brochure complète a fait l'objet d'une traduction en langage simplifié et d'une relecture par des groupes de relecteurs et relectrices mixtes (personnes avec un handicap mental ayant des difficultés langagières et personnes migrantes avec un niveau de français débutant). La version en langage simplifié comporte 108 pages. L'équipe du Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme (IMR) a activement participé au processus en collaborant avec un bureau de traduction externe. Les frais effectifs totaux, comprenant la traduction en langage simplifié, la relecture par les groupes cibles, la mise en page et le graphisme, s'élèvent à un peu plus de 30 000 francs suisses.

## 4.2 Les apports du langage simplifié

Le langage simplifié coûte. Mais il peut aussi « rapporter » aux administrations. Nous présentons ici des gains, tirés de quelques retours, évaluations et sondages obtenus par les producteurs et productrices d'informations en langage simplifié. Ces retours restent succincts, car il existe à ce jour peu d'enquêtes sur les effets de la diffusion d'informations en langage simplifié.

### 4.2.1 Meilleure compréhension

Le langage simplifié permet aux usagers et usagères de mieux comprendre et parfois de comprendre des textes sans l'aide d'une tierce personne.

---

<sup>51</sup> Voir Quotidien jurassien, « Bientôt l'heure de la langue facile ? », 27.03.2021, <http://www.forumhandicapvalais.ch/?p=18400> (consulté le 17.07.2021).

<sup>52</sup> Selon le directeur de la Section handicap du service de l'action sociale du département de l'intérieur du canton de Saint-Gall, interviewé par e-mail.

### Exemples

La coordinatrice pour l'inclusion de la ville d'Uster<sup>53</sup> rapporte que ses documents de votation en langage simplifié rendent les droits civiques **plus faciles à comprendre**. Les écoles les utilisent comme outil pédagogique et les institutions, pour informer leur clientèle. Insieme Suisse<sup>54</sup> a produit avec Easyvote un guide sur les élections. La brève évaluation menée auprès des personnes ayant utilisé le guide montre que la brochure est « compréhensible et exhaustive pour la plupart d'entre elles et qu'elle leur **a permis de voter plus facilement** »<sup>55</sup>.

Le Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme (IMR) a reçu des **retours positifs spontanés** pour sa brochure « Bienvenue dans le canton de Fribourg » de la part de communes, d'associations et de particuliers. Certains privilégient parfois même l'utilisation de cette version par rapport à sa version originale. De plus, des enseignant-e-s de français pour les personnes de langue étrangère utilisent la brochure en langage simplifié lors des **cours d'apprentissage** des 16-25 ans, car les informations y sont plus claires. Dans son évaluation de la brochure pour l'APEA de Soleure, la Haute Ecole de travail social FHNW souligne que « les personnes concernées rapportent qu'ils [les documents faciles à comprendre sur la protection de l'adulte] les ont aidées à prendre conscience de leurs droits et se sont avérés utiles **pour mieux comprendre la procédure**, ainsi que pour lire et comprendre sans l'assistance d'un tiers »<sup>56</sup>.

#### 4.2.2 Plus d'adhésion

Une meilleure compréhension établit une certaine confiance et un plus grand engagement de la part des utilisateurs et utilisatrices. L'effet est même souvent double : le personnel d'administration, en pratiquant le langage simplifié, comprend mieux les besoins et difficultés des usagers et usagères.

### Exemples

Dans son évaluation de la brochure pour l'APEA de Soleure, la Haute Ecole de travail social FHNW souligne que les documents en langage simplifié ont un impact positif sur **la participation et la collaboration** des personnes : « des informations faciles à comprendre sur la protection de l'adulte préparent le terrain pour une bonne collaboration et peuvent prévenir les malentendus. Cet effet positif n'est pas dû uniquement au contenu des explications, mais aussi aux efforts manifestes consentis par l'autorité pour communiquer de manière inclusive »<sup>57</sup>.

La coordinatrice pour l'inclusion de la ville d'Uster<sup>58</sup> constate, elle, que l'introduction du langage simplifié a **des effets positifs pour l'administration** elle-même : il y a une meilleure compréhension et acceptation des besoins de la clientèle.

<sup>53</sup> Interviewée par e-mail.

<sup>54</sup> Association de proches et amis de personnes en situation de handicap.

<sup>55</sup> Pour consulter le guide : <https://insieme.ch/wp-inside/uploads/2021/03/un-guide-pour-voter.pdf> (consulté le 12.10.2021). Pour consulter l'évaluation, s'adresser à Insieme Suisse.

<sup>56</sup> Voir p. 28 : Parpan-Blaser et al. (2019). Source complète : Parpan-Blaser, A., Girard-Groeber, S., von Fellenberg, M., Lichtenauer, A., & Antener, G. (2019). Communication officielle – exacte et facile à lire. Sécurité sociale CHSS, 3, 25-30. [https://soziale-sicherheit-chss.ch/wp-content/uploads/2019/09/fCHSS\\_19-03\\_Parpan-Blaser\\_bf.pdf](https://soziale-sicherheit-chss.ch/wp-content/uploads/2019/09/fCHSS_19-03_Parpan-Blaser_bf.pdf) (consulté le 12.10.2021).

<sup>57</sup> Idem.

<sup>58</sup> Interviewée par e-mail.

### 4.2.3 Plus d'autonomie

Le langage simplifié permet de rendre autonomes les usagers et usagères qui n'ont plus besoin de l'aide d'une tierce personne pour gérer une information. Avantage pour les administrations : elles passent moins de temps à expliquer et répondre à des questions.

Avantages pour les personnes : elles peuvent mieux choisir par elles-mêmes et elles peuvent mieux protéger leur vie privée (car elles n'ont pas besoin de partager des informations avec des tiers pour les comprendre).

#### Exemples

Le centre de formation continue pour adultes en situation de handicap de Fribourg a publié son programme de cours en langage simplifié<sup>59</sup>. Le responsable des usagers et usagères de la FARA<sup>60</sup> rapporte que grâce à la brochure, **les professionnel-le-s interviennent moins** pour présélectionner les cours qui pourraient plaire aux travailleurs et travailleuses ayant un handicap mental. Les usagers et usagères sont ainsi **plus autonomes et autodéterminés** dans le choix des cours et formations qu'ils et elles souhaitent suivre.

A l'EVAM – Etablissement vaudois d'accueil des migrants, la responsable du projet-pilote pour introduire le langage simplifié souligne que les premiers retours sont encourageants. Le langage simplifié permet aux bénéficiaires de comprendre les informations et courriers sans demander l'aide du personnel de l'EVAM ou d'un-e compatriote. Cela représente un **gain de temps pour l'organisation** : à l'avenir, plusieurs professionnel-le-s comme les enseignant-e-s, les éducateurs et éducatrices et les assistant-e-s sociaux-ales, passeront moins de temps à « traduire des lettres émises par l'EVAM » pour se consacrer entièrement à leur métier. Et cela représente une **meilleure protection de la sphère privée** pour la clientèle qui ne doit plus faire lire des courriers personnels à une autre personne.

## 5 COMMENT INTÉGRER LE LANGAGE SIMPLIFIÉ

Nous avons vu que le langage simplifié permet de fournir des informations adaptées à de nombreuses personnes. Nous avons vu que le langage simplifié est de plus en plus utilisé, dans de plus en plus de domaines de la société. Les administrations s'y mettent également. Dans ce cadre, nous avons vu que la loi encourage les administrations à faire du langage simplifié, sans pour autant vraiment les obliger. Car l'obligation est pondérée par le principe de proportionnalité. Ce principe dit que l'on peut s'abstenir d'éliminer une inégalité lorsqu'il y a disproportion entre l'avantage procuré aux personnes et certains désavantages, notamment un coût élevé. C'est important, car faire du langage simplifié coûte, comme nous l'avons montré dans le chapitre précédent. En même temps, et nous l'avons aussi montré dans le chapitre précédent, le langage simplifié apporte des avantages. Il peut améliorer le service à la population.

Le langage simplifié présente donc potentiellement de vrais avantages. Il s'agit donc de voir **comment intégrer le langage simplifié** de la manière la plus économe et efficace possible dans une stratégie de communication globale.

**Dans ce chapitre, nous proposons des pistes**

- > pour optimiser les processus de production ;
- > pour sélectionner les informations à adapter.

<sup>59</sup> [https://cfc-bz.com/wp-content/uploads/2021/08/Prog-21-22\\_site.pdf](https://cfc-bz.com/wp-content/uploads/2021/08/Prog-21-22_site.pdf) (consulté le 12.10.2021).

<sup>60</sup> Le responsable des usagers et usagères de la FARA (<http://www.fara.ch>) a été interviewé par téléphone.

Cela nous permet enfin de faire un dernier chapitre pour formuler des recommandations en prenant en compte les besoins exprimés par les services fribourgeois.

## 5.1 Pistes pour optimiser la production

Les étapes de production varient pour chaque information. Selon que l'information en langage simplifié est la traduction d'un texte standard déjà existant ou est écrit directement en langage simplifié. Selon que cette information en langage simplifié est publiée sur internet ou en version papier. Selon que cette information en langage simplifié doit aussi exister dans une ou d'autres langues. Selon que l'on fait contrôler l'information en langage simplifié par des personnes du public cible ou non. Nous avons pris ici le processus le plus long : traduction, avec contrôle, avec mise en page et avec traduction dans une seconde langue. Ceci afin de montrer un processus entier et lister toutes les compétences. Ainsi, pour produire des informations en langage simplifié, il faut suivre un processus de production dont les principales étapes sont les suivantes :

- > **Former** les équipes
- > **Organiser** la traduction
- > **Rédiger** – traduire, mettre en page, contrôler
- > **Diffuser** la publication
- > **Mesurer** l'impact

### 5.1.1 Former les équipes

Pour intégrer le langage simplifié dans la communication globale d'une organisation, entreprise ou administration, il faut que les collaborateurs et collaboratrices adoptent le langage simplifié, soit qu'ils l'apprennent ou au moins qu'ils en comprennent les bases et l'utilité. Si le personnel est appelé à rédiger en langage simplifié, il faut alors bien former ce personnel. Si un service fait appel à un bureau de traduction externe, il peut plutôt choisir de former uniquement quelques personnes, voire de ne faire que de la sensibilisation.

#### **Remarque : gagner l'adhésion des cadres et personnes clés**

Il est très important de former – ou du moins de sensibiliser – les responsables des services, ainsi que le personnel spécialisé (juristes, scientifiques). Ceci afin de remporter leur adhésion. Sans cette adhésion, les textes simplifiés seront généralement rejetés ou recomplexifiés. Le langage simplifié exige une stratégie *top-down* et de l'adhésion.

### 5.1.2 Organiser la rédaction

Avant de commencer tout projet de rédaction en langage simplifié, il s'agit de définir le but et le contenu de la publication. En effet, la version simplifiée demande souvent de faire des choix (par exemple de supprimer certaines informations ou d'en rajouter d'autres).

#### > **Travailler en mode projet**

Suivant l'importance et la complexité de la publication, le groupe de travail est plus ou moins grand. Il est recommandé de réunir les compétences suivantes : spécialiste-s du sujet traité, spécialiste-s de la coordination, spécialiste-s du langage simplifié, spécialiste-s de la mise en page. Et si possible : représentant-e-s du public cible. Il est intéressant de travailler dès le départ avec des représentant-e-s du public cible. Cela rallonge certes le processus de production, mais cela permet de mieux définir le but d'une information, son contenu et ses canaux de diffusion. Et finalement d'assurer un meilleur impact.

Le service mandant doit s'engager dans tout le processus et ne peut se contenter de simplement « donner à traduire »<sup>61</sup>.

- > **Créer des guides et des aides (check-lists) et donner accès à des programmes d'aide**  
Pour aider les rédacteurs et rédactrices à adopter le langage simplifié, il peut s'avérer utile de créer un guide de rédaction interne. Ce guide peut présenter la méthode, les étapes et surtout les règles du langage simplifié à appliquer. Il existe aussi des programmes d'aide à la simplification des textes, qui sont en cours de développement (par exemple, FALC-Assistant<sup>62</sup> ou Falc'able<sup>63</sup>).
- > **Faire de la formation continue**  
Si certaines équipes de communication sont appelées à travailler régulièrement en langage simplifié, il peut être intéressant d'organiser de la formation continue et de créer des moments d'échange entre les rédacteurs et rédactrices.

**Remarque : organiser de grands projets**

Si un service se lance dans un grand projet de publication en langage simplifié, il peut être intéressant de travailler avec des services similaires d'autres cantons. A l'exemple de la collaboration entre les cantons de Soleure, Berne et Zurich. Certes, plus un groupe de travail est grand, plus il prend du temps de coordination. Mais il permet aussi de gagner du temps. Par exemple : résoudre des questions difficiles de rédaction une fois pour tous les cantons, unifier les relectures, faire une sensibilisation commune<sup>64</sup>.

### 5.1.3 Rédiger, mettre en page et contrôler

- > **Rédiger et mettre en page**  
Comme toute activité rédactionnelle, faire du langage simplifié demande du temps. Et comme le langage simplifié est une étape rédactionnelle supplémentaire, il rallonge les temps de production. Un peu comme si on ajoutait une langue officielle dans les processus de production. Il faut donc y penser dans le budget annuel.  
Si l'activité devient importante ou régulière, il est bon d'intégrer le langage simplifié comme tâche dans le cahier des charges afin de la reconnaître et de définir pour elle un budget temps.
- > **Contrôler**  
Pour s'assurer que le texte traduit est compréhensible par le public cible, il est important de le faire vérifier par un·e autre spécialiste du langage simplifié puis par un groupe de relecteurs et relectrices, c'est-à-dire des personnes représentant le public cible. Il faut prévoir assez de temps et d'argent pour cette étape. Pour la vérification, il est conseillé de recourir à des partenaires externes. Mais il est aussi possible de se former à la technique de relecture et la faire ensuite à l'interne.

**Remarque : ressources**

La production peut se faire à l'interne ou avec des spécialistes externes. Dans tous les cas, cela demande du temps et de l'argent. Et du personnel sensibilisé au langage simplifié.

<sup>61</sup> Recommandation 10 du document *Empfehlungen aus der Evaluation des Projekts 'Einfach leicht verständlich. Leichte Sprache im Erwachsenenschutzverfahren'*. Disponible sur demande auprès du Prof. Dr. Anne Parpan-Blaserde de l'institut intégration et participation, Haute Ecole de travail social FHNW

<sup>62</sup> <https://frh-fondation.ch/en/falc-assistant/> (consulté le 12.10.2021)

<sup>63</sup> <http://falc-able.fr/accueil/> (consulté le 12.10.2021)

<sup>64</sup> Coresponsable du projet pour la FHNW, interviewée par téléphone.

#### 5.1.4 Diffuser

Pour atteindre son public, il faut utiliser les canaux de communication (réseaux sociaux, centre de loisirs, écoles, associations, etc.) utilisés par ce public cible. Selon le public, il faut peut-être changer de canaux de diffusion ou trouver de nouveaux partenaires de diffusion. Par exemple, collaborer avec les institutions pour personnes en situation de handicap de la région pour diffuser l'information.

##### **Remarque : diffuser sur internet**

Pour les informations en ligne, il faut s'assurer que les informations en langage simplifié sont faciles à trouver, soit rapidement visibles (avec un onglet « langage simplifié »), soit facilement identifiables (avec un logo bien visible).

#### 5.1.5 Mesurer l'impact

Faire des enquêtes pour connaître l'impact de l'information simplifiée. Et au besoin, ajuster sa stratégie.

Vous trouvez à l'annexe 4 un tableau faisant la synthèse des étapes, compétences et actions pour intégrer le langage simplifié.

### 5.2 Pistes pour poser les priorités

Comme il est impossible de tout traduire en langage simplifié, il faut poser des priorités, choisir les informations les plus importantes et pertinentes à adapter. Alors, comment prioriser les informations à traduire ?

Il n'y a pas de réponse simple, mais il existe des pistes pour faire des choix pertinents. Ces pistes sont tirées des critères formulés dans le rapport du canton de Berne « Langue facile dans le canton de Berne » et par la « Norme d'accessibilité eCH-0059 ».

Nous vous présentons ici **3 critères** possibles pour prioriser les traductions :

- > Critère de **nécessité**
- > Critère de **fréquence**
- > Critère de **pertinence**

#### 5.2.1 Critère de nécessité

Le critère de nécessité demande de se poser les questions suivantes :

- > La vie ou la santé d'êtres humains est-elle menacée ?
- > Les personnes sont-elles défavorisées si elles ne sont pas informées ?
- > Doivent-elles être informées immédiatement ?
- > Doivent-elles accéder à l'information de façon autonome ?

##### **Exemple**

La crise du coronavirus a obligé à multiplier les formes et canaux d'information afin d'atteindre le plus grand nombre possible de personnes. Très vite, des institutions ont créé des informations en langage simplifié pour expliquer à leur clientèle de manière adaptée des choses comme le confinement, les règles d'hygiène et de distanciation sociale. Pour cette pandémie, tant des associations et des institutions que des cantons et la Confédération ont produit des informations en langage simplifié.

### 5.2.2 Critère de fréquence

Le critère de fréquence demande de se poser les questions suivantes :

- > Combien d'êtres humains sont concernés ?
- > A quelle fréquence l'information est-elle recherchée ou demandée ?
- > Combien de temps cette information sera-t-elle valable ? Ou combien de temps sera-t-elle demandée ?

#### Exemples

Pour le projet mené par l'APEA de Soleure, l'équipe de projet s'est focalisée sur cinq textes jouant un rôle central dans la procédure de protection de l'adulte (mandat de clarification et lettre d'accompagnement, décision sous forme complète ou abrégée, formulaire de renoncement à une audition)<sup>65</sup>.

Pour ce critère, il est intéressant de trouver quels sont les documents ou informations les plus demandés sur le site internet et quelles sont les questions les plus souvent posées (au guichet, au téléphone, etc.). Autre astuce : définir quels sont les documents qui provoquent le plus de réponses invalides ou incomplètes.

### 5.2.3 Critères de pertinence

Le critère de pertinence demande de se poser les questions suivantes :

- > Quelles sont les informations qui concernent directement le public cible ?
- > Parmi ces informations quelles sont celles qui remplissent le plus les critères de nécessité, puis de fréquence ?

#### Exemples

L'institution valaisanne FOVAHM a produit un document en langage simplifié sur la curatelle. La curatelle est une étape incontournable et très importante pour tous les jeunes de l'institution. Grâce à cette brochure, les jeunes et leurs familles peuvent se préparer et mieux discuter du type de curatelle<sup>66</sup>.

Le canton de Saint-Gall a décidé de traduire en langage simplifié presque exclusivement les rapports du gouvernement ou du département de l'intérieur concernant le domaine du handicap<sup>67</sup>.

### 5.2.4 Les domaines incontournables

Dans le rapport du canton de Berne, il est souligné qu'il y a **3 domaines si importants qu'ils** doivent automatiquement être disponibles en langage simplifié, soit pour lesquels une pesée des intérêts n'est pas valable.

- > **La protection de la vie et de la santé** (par exemple, pandémie, accès au système de santé, prestations des assurances maladie et accidents).
- > **L'exercice des droits politiques** (votations).

<sup>65</sup> Voir p. 26: Parpan-Blaser et al. (2019).

<sup>66</sup> Selon la responsable du CFJA – Centre de formation des jeunes adultes, interviewée par téléphone.

<sup>67</sup> Selon le directeur de la Section handicap du service de l'action sociale du département de l'intérieur du canton de Saint-Gall, interviewé par e-mail.

> **Le droit à l'éducation** (enseignement ordinaire et obligatoire, formation professionnelle initiale)<sup>68</sup>.

### 5.2.5 Et les textes juridiques ?

Dans la pratique, on note qu'il est très difficile de traduire les textes juridiques. Les spécialistes recommandent de s'abstenir. Comme le note le rapport du canton de Berne, « la forte simplification de la langue compromet en effet l'exactitude technique et la précision de ces textes. De plus, il serait impossible de préserver leur caractère généralement abstrait »<sup>69</sup>. A cela s'ajoute le fait que les coûts seraient extrêmement élevés.

Il est alors plus judicieux et plus utile de proposer le résumé d'un texte juridique ou de faire un dépliant explicatif plutôt que d'adapter en langage simplifié un texte de cette nature.

#### **Exemple**

Vous voulez aider les personnes à utiliser correctement le service d'aide sociale ? Faites un guide en langage simplifié sur « vos droits et devoirs à l'aide sociale » au lieu de traduire en langage simplifié la loi sur l'aide sociale.

### 5.2.6 Les limites de ces critères

Ces critères sont très intéressants pour poser des priorités. En même temps, ils obligent à se concentrer uniquement sur certains types d'informations. Ce qui peut s'avérer excluant. En effet, selon ces critères, les personnes avec difficultés de lecture n'ont alors pas accès à des informations sur les traditions, les loisirs, le sport, la culture, etc.

En Suède, le langage simplifié a très tôt été vu comme un outil d'intégration global. Le journal *8 Sidor* donne des informations générales sur la vie en Suède en langage simplifié. Ce journal est un outil d'intégration pour les personnes qui ne lisent pas le suédois et pour les personnes ne pouvant pas lire la presse ordinaire<sup>70</sup>. En Suisse, l'intégration culturelle des personnes avec handicap est par exemple promue par le service « Culture inclusive » de Pro Infirmis.

La Norme d'accessibilité eCH-0059 recommande d'ailleurs de proposer des informations relatives aux loisirs (culture et sport) et aussi au travail, logement, famille, etc. Mais uniquement en respectant la notion de la proportionnalité.

---

<sup>68</sup> Recommandations tirées de l'étude faite par Caplazi pour le rapport de Berne (2021) (« Langue facile dans le canton de Berne »), p. 18-19.

<sup>69</sup> Idem.

<sup>70</sup> <https://8sidor.se> (Consulté le 12.10.2021)



## 6 CONCLUSION EN LANGAGE SIMPLIFIÉ



Cette conclusion est écrite en langage simplifié.

C'est pourquoi nous mettons cette image.

Le langage simplifié rend les informations plus simples.

Cela peut aider beaucoup de gens.

Avec des informations simples :

- les gens sont plus autonomes,
- les gens ont plus confiance,
- les gens peuvent mieux participer à la société.

Cela peut aussi aider le canton de Fribourg et ses différents services.

Les services sont par exemple les écoles, les hôpitaux, la police.

Avec des informations simples, les services du canton de Fribourg peuvent :

- être plus appréciés par les gens,
- rendre mieux service aux gens,
- recevoir moins de questions.

Mais écrire en langage simplifié n'est **pas** facile.

Il faut former le personnel.

Et le personnel doit travailler plus.

Et le personnel doit peut-être demander l'aide de spécialistes du langage simplifié.

Tout cela coûte de l'argent et du temps.

Le canton de Fribourg ne peut **pas** tout écrire en langage simplifié.

Le canton de Fribourg doit décider :

- voilà ce qui est **le plus important** pour les gens.
- voilà ce qui est **le plus utile** pour les gens.

**Dans ce rapport, nous donnons des idées pour faire du bon langage simplifié.**

Par exemple :

- Regarder où il y a des textes trop compliqués.
- Choisir les textes à simplifier.

- Faire connaître le langage simplifié dans les services du canton.
- Former le personnel de ces services.
- Faire des groupes de travail.
- Demander conseil à des spécialistes du langage simplifié.
- Travailler avec des relecteurs et relectrices.
- Demander ensuite l'avis des relecteurs et relectrices.
- Et si besoin adapter les textes pour les rendre encore plus faciles à comprendre.

**Dans ce rapport, nous disons aussi quels textes traduire en premier.**

Les textes à traduire d'abord sont les textes pratiques.

Les textes pratiques sont des textes qui aident les gens à comprendre :

- Voilà ce que je dois faire.
- Voilà quels sont mes droits.

Dans notre rapport, nous disons aussi ceci :

**C'est bien de faire du langage simplifié.**

Mais le canton de Fribourg peut choisir comment faire.

Il ne doit pas tout traduire tout de suite.

Il peut commencer avec quelques textes.

Pour apprendre et s'améliorer.

Il peut se faire aider par des spécialistes du langage simplifié.

Dans l'annexe 5, le rapport donne des conseils.

Le canton de Fribourg peut utiliser ces conseils pour dire :

voici ce que nous voulons faire entre 2023 et 2027.

## Annexe 1

### Guides sur le Facile à Lire et à Comprendre utilisés en Suisse

Le guide de référence pour l'espace francophone est le guide européen « *L'information pour tous : Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre* » de 2009. Disponible sous ce lien : <https://www.unapei.org/publication/linformation-pour-tous-regles-europeennes-pour-une-information-facile-a-lire-et-a-comprendre/>.

Pour l'espace germanophone, il y a plusieurs guides de référence, dont : « *Leichte Sprache : Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis* », Ursula Bredel, Christiane Maaß, Duden, 2016, et « *Die Regel für Leichte Sprache* », Netzwerk Leichte Sprache, 2013.

Les guides présentent une base commune de règles, mais certaines varient d'un guide à l'autre. Et peuvent même être contradictoires. Le langage simplifié n'est pas une méthode scientifique.

## Annexe 2

### Estimation des principaux groupes cibles du langage simplifié en Suisse

	Nombre de personnes (estimation)	Sources
<b>Handicap mental</b>	<b>85 000</b>	Insieme (n. d.)
<b>Dyslexie</b>	<b>870 000</b>	(European dyslexia association (n. d.))
<b>Surdité</b>	<b>10 000</b>	FSS (n. d.)
<b>Aphasie</b>	<b>5000</b>	Koenig-Bruhin et al. (2013)
<b>Démence (dont maladie d'Alzheimer)</b>	<b>155 000</b>	OFSP et CDS (2019)
<b>Analphab�tes fonctionnels</b>	<b>800 000 âgées de 16 ans et plus</b>	OFS (2006)
<b>Personnes migrantes ne maîtrisant pas au moins une des langues nationales</b>	<b>&gt; 200 000 âgées de 15 ans et plus</b>	OFS (2018)

Tableau repris et adapté de Parpan et al., 2021, p. 586.

Sources mentionnées dans le tableau :

- > Insieme : <https://insieme.ch/fr/theme/handicap-mental/>
- > European dyslexia association. (n. d.). *What is dyslexia*. <https://eda-info.eu/what-is-dyslexia/> (consulté le 11.10.2021)
- > Fédération suisse des sourds (SGF-FSS). (s. d.). *Factsheet*. [https://www.sgb-fss.ch/wp-content/uploads/2016/03/20161010\\_SGB\\_Factsheet\\_fr.pdf](https://www.sgb-fss.ch/wp-content/uploads/2016/03/20161010_SGB_Factsheet_fr.pdf) (consulté le 05.10.2021)
- Koenig-Bruhin, M., Kolonko, B., At, A., Annoni, J.-M., & Hunziker, E. (2013). Aphasia following a stroke : recovery and recommendations for rehabilitation. *Swiss Archives for Neurology and Psychiatry*, 164(8), 292-298.
- > Office fédéral de la santé publique (OFSP) et Conférence des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS). (2019). *La démence en Suisse. Synthèse des résultats de la Stratégie nationale en matière de démence 2014-2019*. [https://www.bag.admin.ch/dam/bag/fr/dokumente/nat-gesundheitsstrategien/nationale-demenzstrategie/nds\\_uebersicht.pdf.download.pdf/Demenzstrategie\\_Uebersicht\\_FR\\_19102\\_1.pdf](https://www.bag.admin.ch/dam/bag/fr/dokumente/nat-gesundheitsstrategien/nationale-demenzstrategie/nds_uebersicht.pdf.download.pdf/Demenzstrategie_Uebersicht_FR_19102_1.pdf) (consulté le 08.10.2021)
- > Office fédéral de la statistique (OFS). (2006). *Lire et calculer au quotidien. Compétences des adultes en Suisse*. Neuchâtel. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/publications.assetdetail.342856.html> (consulté le 08.10.2021)
- > Office fédéral de la statistique (OFS). (2018). *Part de personnes ayant mentionné 3, 2, 1 ou aucune langue nationale parmi leur(s) langue(s) principale(s), la langue habituellement parl e à la maison et au travail ou sur le lieu de formation, selon le statut migratoire et diverses caractéristiques sociodémographiques*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/migration->

[integration/indicateurs-integration/indicateurs/3-2-1-0-langue-nationale.assetdetail.5546603.html](https://www.inec.fr/fr/integration/indicateurs-integration/indicateurs/3-2-1-0-langue-nationale.assetdetail.5546603.html) (consulté le 08.10.2021)

## Annexe 3

### Qui fait du langage simplifié ?

Le langage simplifié n'a que récemment trouvé un certain degré de reconnaissance dans le discours politique, professionnel et académique en Suisse<sup>71</sup>. De plus en plus de domaines s'intéressent et utilisent le langage simplifié. Voici un petit survol, non exhaustif, mais illustratif de ce qui existe en Suisse.

### Handicap

Le monde du handicap est le premier domaine qui s'est intéressé au langage simplifié. Aujourd'hui, les institutions et associations en faveur des personnes handicapées forment de plus en plus leur personnel (par exemple à Fribourg : Fara, Arche, Forum Handicap Fribourg, Horizon Sud, etc.). Elles écrivent toujours plus de chartes, règlements, contrats, rapports annuels, guides et brochures en langage simplifié<sup>72</sup>. Certaines d'entre elles présentent leurs prestations en langage simplifié sur leur site internet<sup>73</sup>. Et les premiers bureaux de traduction viennent du monde du handicap, à l'exemple du bureau de langage simplifié de Pro Infirmis Fribourg<sup>74</sup>.

**Assurances et aides sociales (depuis 2015).** La Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA) propose un aide-mémoire en matière de protection de l'enfant et de l'adulte en langage simplifié<sup>75</sup>. L'Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) du canton de Soleure a publié une brochure en langage simplifié sur la protection de l'adulte. Elle a ensuite collaboré avec les APEA de Berne et de Zurich pour publier deux brochures en langage simplifié : l'une sur la protection de l'enfant et l'autre sur la protection de l'adulte<sup>76</sup>. L'institution valaisanne FOVAHM a traduit en langage simplifié une brochure sur les curatelles et en a fait deux guides.

**Droits citoyens.** Pour les élections fédérales de 2019, Easyvote a sorti avec Insieme Suisse un guide en langage simplifié pour voter<sup>77</sup>. Le Parlement publie depuis une page sur son fonctionnement et sur les élections parlementaires. Toujours en 2019, le BEFH a publié la Loi sur l'égalité pour les handicapés et la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes

---

<sup>71</sup> Voir Parpan-Blaser et al. (2021), «Easy Language in Switzerland», pages 590-603.

<sup>72</sup> Un exemple: pour son plan stratégique pour mettre en œuvre la CDPH au sein de leur organisation, les associations Insos, Curaviva et Vahs ont rédigé une version en langage simplifié de leur plan d'action et ont créé un site où les informations sont en large partie aussi en langage simplifié. [www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch).

<sup>73</sup> Par exemple, la FOVAHM: <https://www.fovahm.ch/fr/site-facile-a-lire-4678/>, le Centre de formation continue: [www.cfc-bz.com/siete-en-francais-falc/](http://www.cfc-bz.com/siete-en-francais-falc/), ASA-Handicap mental: [www.asahm.ch](http://www.asahm.ch), le site meinplatz: [www.meinplatz.ch/fr](http://www.meinplatz.ch/fr).

Insieme (<https://insieme.ch/fr/theme/handicap-mental/>); Eben-Hézer (<https://www.eben-hezer.ch/accueil-falc.html>); Clair-Bois (<https://clairbois.ch/facile-a-lire/>); Pro Infirmis Fribourg (<https://www.proinfirmis.ch/fr/langage-simplifie.html>), etc.

<sup>74</sup> [www.langage-simplifie.ch/fr.html](http://www.langage-simplifie.ch/fr.html)

<sup>75</sup> <https://www.kokes.ch/fr/publications/langage-simplifie>

<sup>76</sup> [https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/direktion/organisation/kesb/publikationen/kindes--und-erwachsenenschutz-in-leicht-verstaendlicher-sprache-.assetref/dam/documents/JGK/KESB/fr/KESB\\_KS\\_%20in%20leichter%20Sprache%20f.pdf](https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/direktion/organisation/kesb/publikationen/kindes--und-erwachsenenschutz-in-leicht-verstaendlicher-sprache-.assetref/dam/documents/JGK/KESB/fr/KESB_KS_%20in%20leichter%20Sprache%20f.pdf) et [https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/direktion/organisation/kesb/publikationen/kindes--und-erwachsenenschutz-in-leicht-verstaendlicher-sprache-.assetref/dam/documents/JGK/KESB/fr/KESB\\_ES\\_in%20leichter%20Sprache%20f.pdf](https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/direktion/organisation/kesb/publikationen/kindes--und-erwachsenenschutz-in-leicht-verstaendlicher-sprache-.assetref/dam/documents/JGK/KESB/fr/KESB_ES_in%20leichter%20Sprache%20f.pdf)

<sup>77</sup> Un guide pour voter – la politique en facile à lire et à comprendre (Insieme & Easyvote, 2019):

<https://insieme.ch/fr/produit/un-guide-pour-voter/> Insieme Suisse est la fédération nationale des associations de parents et proches et ami-e-s de personnes vivant avec une déficience intellectuelle.

handicapées en langage simplifié. Après avoir accordé le droit de vote aux personnes jugées comme incapables de discernement, le canton de Genève propose une brochure et une vidéo expliquant comment voter<sup>78</sup>. Certains partis politiques proposent depuis peu des informations en langage simplifié (par exemple le parti socialiste)<sup>79</sup>.

### Accueil (migration/étrangers)

Le langage simplifié intéresse de plus en plus les organisations pour les personnes ne maîtrisant pas la langue utilisée par les administrations. Comme déjà mentionné, le Bureau de l'intégration des migrants et de la prévention du racisme (IMR) a publié la brochure «Bienvenue dans le canton de Fribourg»<sup>80</sup> en langage simplifié et prévoit une version en *Leichte Sprache* pour la fin 2021. De plus, l'équipe de l'IMR mène une réflexion d'équipe pour pouvoir simplifier au mieux sa communication et rédiger des documents accessibles au public cible. Dans le canton de Vaud, l'EVAM (Etablissement vaudois d'accueil des migrants) a lancé en 2020 un projet pilote pour l'intégration du langage simplifié dans toute sa communication.

### Santé et sexualité

Le monde de la santé s'intéresse aussi au langage simplifié. L'OFSP et le BFEH ont publié régulièrement des informations en langage simplifié sur le coronavirus<sup>81</sup>. EHealthsuisse, en collaboration avec le bureau Langage simplifié de Pro Infirmis Fribourg, a créé en 2020 une brochure en langage simplifié pour présenter le dossier électronique du patient<sup>82</sup>. La ligue suisse contre le cancer a produit des brochures et fiches d'information en langage simplifié en 2019 pour les personnes malades et leurs proches<sup>83</sup>. Le service du médecin cantonal de Fribourg (SMC) propose également la procuration pour l'échange de données en langage simplifié. En matière de sexualité, Santé sexuelle Suisse propose depuis cet été sa rubrique «urgence» pour expliquer en langage simplifié comment agir dans différentes situations d'urgence<sup>84</sup>. L'Institution de Lavigny a créé en 2019 un livre en langage simplifié pour aborder le thème de la vie intime, affective et sexuelle en institution socio-éducative<sup>85</sup>.

### Culture et loisirs

La culture s'intéresse à rendre le plus accessible possible ses informations et ses offres de médiation. Cet intérêt est particulièrement remarquable depuis la création du label Culture inclusive de Pro Infirmis<sup>86</sup>. Citons le musée du Laténium qui a publié en 2018 un guide en

---

<sup>78</sup> <https://www.ge.ch/votations/20210613/>

<sup>79</sup> <https://www.sp-ps.ch/fr/thema/leichte-sprache>

<sup>80</sup> Brochure «Bienvenue dans Le canton de Fribourg» : <https://www.fr.ch/dsj/actualites/le-canton-de-fribourg-souhaite-desormais-la-bienvenue-aux-nouveaux-arrivants-aussi-en-langage-simplifie>

<sup>81</sup> Pour plus d'informations, voir la page «Corona-virus: informations en langue facile à lire» sur le site de l'OFSP: <https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/barrierefreie-inhalte/leichte-sprache.html> (consulté le 11.10.2021)

<sup>82</sup> EHealthsuisse. (2020). *Dossier électronique du patient*. [https://www.dossierpatient.ch/sites/default/files/2020-12/Bev\\_Leichte\\_Sprache\\_FR.pdf](https://www.dossierpatient.ch/sites/default/files/2020-12/Bev_Leichte_Sprache_FR.pdf) (consulté le 11.10.2021)

<sup>83</sup> <https://boutique.liguecancer.ch/brochures-materiel-dinformation/en-bref/en-langage-facile-a-lire/>

<sup>84</sup> Santé sexuelle suisse présente des informations utiles sur comment agir dans différentes situations d'urgence (ex.: pilule du lendemain enceinte, infections/maladies, agressions sexuelles, etc.). <https://www.sante-sexuelle.ch/en-cas-durgence> (consulté le 11.10.2021)

<sup>85</sup> Le livre «*Ma vie intime, affective et sexuelle*» peut être commandé sur le site de l'Institution de Lavigny: <https://www.ilavigny.ch/index.php/actualites/> (consulté le 11.10.2021)

<sup>86</sup> <https://www.kulturinklusive.ch/fr/page-draccueil-2.html>

langage simplifié sur sa collection permanente<sup>87</sup> et le musée d'Histoire de La Chaux-de-Fonds qui a déjà organisé deux expositions en langage simplifié<sup>88</sup>. Les bibliothèques participent également au mouvement : en 2019, la fondation Bibliomedia Suisse a sorti un guide pour promouvoir les livres en Facile à lire dans les bibliothèques<sup>89</sup>.

## **Médias**

En Suisse, les médias ne proposent pas d'informations en langage simplifié. Alors qu'il existe plusieurs sites et journaux d'information en Allemagne et Autriche, on ne trouve en Suisse qu'un seul site d'information généraliste. Lancé en 2020, il est uniquement en allemand: [www.infoeasy-news.ch](http://www.infoeasy-news.ch).

---

<sup>87</sup> Guide à commander sur le site du musée: [www.latenium.ch/produit/le-latenium-en-langue-facile/-en](http://www.latenium.ch/produit/le-latenium-en-langue-facile/-en)

<sup>88</sup> *Le Musée d'histoire s'adapte au handicap mental*. [Emission radio]. Canal Alpha (25.06.2021) (consulté le 12.10.2021)

<sup>89</sup> <https://www.bibliomedia.ch/fr/theme/fonds-facile-a-lire/>



## Annexe 4

### Synthèse des étapes, compétences et actions pour intégrer le langage simplifié

<b>Étapes</b>	<b>Compétences</b>	<b>A faire (optimisation)</b>
Former les équipes	Connaître et comprendre le langage simplifié.	Sensibiliser le personnel.
Organiser la traduction	Connaître le sujet. Connaître le langage simplifié. Connaître le public cible. Connaître la gestion de projet.	Rassembler les spécialistes dans un groupe de travail. Choisir l'information à adapter. Coordonner, créer le groupe de travail.
Rédiger, mettre en page et contrôler	Connaître le langage simplifié. Connaître les règles de mise en page du langage simplifié. Connaître les prestataires (qui font du contrôle) ou connaître les méthodes de relecture avec le public cible.	Former le personnel. Donner du temps et des ressources. Créer des guides et des aides (check-lists) et donner accès à des programmes d'aide. Collaborer avec des groupes de relecteurs et relectrices.
Diffuser	Connaître les canaux d'information utilisés par le public cible.	Faire connaître les publications auprès des personnes visées et des organisations représentant ces personnes.
Mesurer l'impact	Connaître les outils et méthodes de mesure.	Organiser des sondages, des points de mesures.

## Annexe 5

### **Recommandations pour introduire le langage simplifié au sein des administrations fribourgeoises.**

A l'issue du rapport, les auteures proposent plusieurs pistes concrètes pour introduire le langage simplifié au sein des administrations fribourgeoises.

#### **Recommandation 1 – Sélectionner et sensibiliser**

Quelle que soit la stratégie choisie, introduire le langage au sein des administrations cantonales de Fribourg exige 2 actions :

- > Définir les documents à traduire.
- > Sensibiliser le personnel

#### ***Définir les documents à traduire***

Si nous reprenons les attentes du chapitre 3, nous proposons de concentrer les efforts sur les secteurs 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, etc.)
- > **Courriers et décisions adressés aux personnes** (par exemple, police, curatelle, SpoMi, aide sociale, etc.)
- > **Brochures pour les votations**

Pour choisir plus précisément pour chaque secteur quels documents sont prioritaires, nous vous proposons de chercher :

- > Quelles sont les informations qui font le plus l'objet de questions ?
- > Quelles sont les informations les plus demandées ?
- > Quelles sont les informations absolument indispensables pour le public cible ?

Pour cela, les différentes Directions, unités administratives peuvent analyser les demandes arrivant à leur guichet et les statistiques internet.

Nous savons que beaucoup de demandes arrivent auprès de la médiation administrative cantonale. Et aussi auprès du bureau d'information et d'orientation sociales « Fribourg pour tous ». Ces deux offices sont particulièrement proches de la population et très bien placés pour voir les priorités.

#### ***Sensibiliser le personnel***

Le langage simplifié n'est pas naturel et va à l'encontre de la rédaction standard. Il faut donc faire comprendre et adopter le langage simplifié par le personnel, et ce à tous les niveaux. Non seulement les rédacteurs et rédactrices, mais aussi les spécialistes (par exemple les juristes) et les cadres.

Le personnel doit pouvoir comprendre et adopter le langage simplifié. Et il doit être défini comme une stratégie portée par l'Etat.

## **Recommandation 2 – Définir une stratégie pour 5 ans**

### ***Stratégie 1 : Apprendre – démarrer***

#### **Le canton de Fribourg lance 2 à 4 projets de traduction en langage simplifié.**

Le but est de créer des documents pratiques qui aident les personnes à faire des démarches administratives et à mieux comprendre leurs droits. Par exemple : un document sur les demandes de rentes, un sur les permis de séjour, un sur la curatelle et un sur les votations. Le choix peut se faire au sein de chaque secteur. Mais peut aussi être fait de manière centralisée par un groupe ressource « langage simplifié ». Un groupe de projet est créé pour chaque document. Les personnes du groupe et les services concernés sont sensibilisés au langage simplifié. La rédaction/traduction est faite par un bureau externe. Ce bureau est intégré dès le départ au projet.

Attention : traduire en langage simplifié est plus compliqué que traduire d'une langue à l'autre. Il faut donc choisir des informations simples.

### ***Stratégie 2 : intégration partielle***

#### **Le canton de Fribourg lance plusieurs projets de langage simplifié.**

Le but reste le même : créer des documents pratiques qui aident les personnes à faire des démarches administratives et à mieux comprendre leurs droits. Mais les engagements – financier et temporel – sont plus conséquents. En effet, au lieu d'en choisir seulement un, il s'agit ici de sélectionner les documents (brochures, pages internet, lettres) les plus importants. Pour chaque projet, un groupe de projet est créé. Y participent des spécialistes du sujet traité, des spécialistes du langage simplifié et, si possible, des représentant-e-s du public cible. Les personnes du groupe de projet sont formées au langage simplifié. Les services concernés sont sensibilisés au langage simplifié. La rédaction/traduction est faite par un bureau externe ou à l'interne.

### ***Stratégie 3 : intégration complète***

#### **Le canton de Fribourg met le langage simplifié au cœur de certains services.**

Ici, les secteurs qui s'adressent à un public en situation fragile et ayant probablement des difficultés de lecture adoptent le langage simplifié. Par exemple : l'accueil des personnes migrantes, les curatelles, l'aide sociale, l'assurance chômage.

Dans les secteurs choisis, le langage simplifié est prioritaire. Les courriers, brochures d'informations, formulaires et démarches (en ligne ou autres) sont transformés en langage simplifié. Dans chaque secteur, il y a au moins une personne responsable du langage simplifié. Cette personne définit la stratégie et coordonne les actions. Les collaborateurs et collaboratrices sont formé-e-s au langage simplifié et adaptent les documents selon un calendrier. Les documents sont contrôlés par des représentant-e-s du public cible<sup>90</sup>. Au mieux, le secteur travaille régulièrement avec un ou plusieurs groupes.

Parallèlement, les autres secteurs peuvent adopter la stratégie 1 ou la stratégie 2.

## **Recommandation 3 – Oser les petits pas**

Contrairement à une traduction d'une langue à l'autre, le langage simplifié demande généralement de repenser le contenu et la structure d'un texte. Parfois, le langage simplifié

---

<sup>90</sup> On parle selon le domaine d'activité de groupe : de relecteurs et relectrices, d'expert-e-s, d'ambassadeurs et ambassadrices. Au mieux, ces groupes sont intégrés au projet.

transforme complètement le document et exige de nombreuses relectures – par des spécialistes du sujet comme par des personnes du public cible.

Nous conseillons donc :

- > de prendre du temps au début pour bien définir les contours du projet ;
- > d’impliquer dès le début des spécialistes du langage simplifié, voire des représentant-e-s du public cible ;
- > de choisir d’abord des documents et des informations pratiques<sup>91</sup> ;
- > de commencer par un ou deux documents avant d’aller plus loin ;
- > de soigner la diffusion du document ;
- > d’évaluer l’impact de chaque document afin de le modifier ou de définir les prochaines actions en langage simplifié.

Pour les documents conséquents (par exemple la création d’une brochure sur la protection de l’enfant et de l’adulte), nous conseillons de vérifier si d’autres cantons n’ont pas déjà fait quelque chose et de travailler avec d’autres cantons.

---

<sup>91</sup> Si vous désirez tout de même proposer un texte juridique en langage simplifié (par exemple, des décisions de justice ou une ordonnance), faites plutôt un résumé ou un flyer qui explique les aspects principaux de ce texte au lieu de traduire tout le texte en langage simplifié.