

Le Bureau langage simplifié

Texte : Claudia Dubacher, travailleuse sociale indépendante, membre du groupe de rédaction

Entretien avec Elisa Daini, Myriam Chenaux et Sébastien Jelk

Assistante sociale, Elisa Daini est responsable du Bureau langage simplifié de Pro Infirmis à Fribourg. Myriam Chenaux et Sébastien Jelk sont relecteur·ice·s pour le Bureau langage simplifié depuis son ouverture.

Qu'est-ce que le Bureau langage simplifié?

Elisa Daini (ED) : Le bureau Langage simplifié a été ouvert en 2017. Il s'engage pour une plus grande accessibilité de l'environnement écrit. Il permet ainsi de donner une réponse à l'art. 21 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées qui a été ratifiée par la Suisse en 2014¹. Cette convention demande aux Etats de s'engager à « promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information² ». Il répond aussi à la Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées du 13 décembre 2002.

A qui s'adresse-t-il? ED : Notre organisation travaille sur mandat, dans le but de favoriser l'accès à l'information des citoyen·ne·s rencontrant des obstacles face à la communication écrite. Notre clientèle est variée. Des administrations cantonales aux associations culturelles, en passant par des groupements de médecins, l'intérêt de faire appel à notre service est croissant. Les médias s'intéressent à la thématique du langage simplifié (avec des articles dans les journaux, des interviews, etc.), mais ne proposent pas – ou peu – d'informations en langage simplifié. Le langage simplifié est utile non seulement aux personnes en situation de handicap mais aussi à toute personne ayant des difficultés de lecture (personnes d'origine étrangère, personnes âgées, etc.). La Suisse compte près de 800 000 personnes pour lesquelles un grand nombre d'informations écrites restent inaccessibles.

La majorité du peuple suisse a un niveau de compréhension B1, dit intermédiaire. Face à ce fait, force est de constater que le vocabulaire des courriers est très peu adapté aux citoyen·ne·s.

Qu'est-ce que cela implique? ED : En tant qu'assistante sociale, j'adapte mes courriers en fonction du niveau de compréhension de la personne. Si vous écrivez de manière simple, vous créez un sentiment de compétence chez la personne à qui le texte est destiné et cela renforce le lien de confiance entre elle et vous. Vous économisez du temps. La personne ne va pas vous rappeler pour avoir des explications si tout est déjà clair. Si les services étatiques écrivaient de manière plus accessible, les personnes n'auraient pas autant besoin de s'adresser à une personne tierce, comme un·e assistant·e social·e, pour com-

prendre les informations. Beaucoup de personnes ne bénéficient pas d'une offre ou d'une prestation car elles n'en ont pas connaissance ou n'ont pas compris les démarches à effectuer.

Comment se déroule l'organisation d'un mandat?

ED : Nous soumettons un devis aux services faisant appel à nos prestations, selon trois niveaux de traductions possibles. Les traductions s'effectuent au niveau A1, A2 ou B1³. Le niveau A1 est le moins demandé. Les traductions sont très simples, soutenues généralement par des pictogrammes. Le niveau A2 est le niveau de traduction qui obtient le plus de succès auprès de notre clientèle. Les informations sont plus complètes, explicatives, mais en restant dans des phrases courtes, avec des mots faciles à lire. Finalement, le niveau B1 est un niveau d'accès à la lecture considéré comme étant plus « standard », en évitant toutefois le jargon spécialisé (langage clair).

Cinq traducteur·rice·s travaillent pour notre service, sur mandat. Ils ont une formation standard de traducteur·rice·s et une formation spécifique au langage simplifié. Nous nous basons sur les règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre (FALC). Notre label certifie que ces règles ont été respectées et que des relecteur·rice·s ayant des difficultés de lecture ont contrôlé et compris le texte.

Une fois la rédaction effectuée, au minimum deux de nos quinze relecteur·rice·s seront mandatés, afin de vérifier leur compréhension du texte et pour y apporter d'éventuelles corrections : simplification de texte, modification de termes, tout est possible. Enfin, les corrections terminées, le texte est prêt pour diffusion.

Exemples de projets

- Le Canton de Berne : informations concernant l'école.
- La Croix-Rouge : explications concernant une nourriture saine
- L'OFAS : explication des principales assurances sociales.
- eHealth Suisse : informations concernant le dossier électronique des patient·e·s disponibles en langage simplifié.





Le Bureau langage simplifié

Le Bureau langage simplifié de Fribourg a été créé en 2017. Le bureau suisse alémanique se trouve à Zurich et le bureau italophone, à Bellinzone. A Fribourg, ce secteur de Pro Infirmis est composé d'une responsable, d'une coordinatrice, de cinq traducteur-ice-s et de quinze membres du rectorat.

Plus d'informations ici :

— langage-simplifie.ch

Comment intégrer l'équipe de rectorat ? ED : Les relecteur-ice-s sont directement concerné-e-s par le langage simplifié puisqu'ils rencontrent des difficultés dans la compréhension d'une lecture dite classique. Au fil de leur travail de relecture, leurs compétences en lecture augmentent. Nous veillons donc à évaluer régulièrement le niveau des relecteur-ice-s depuis le moment de leur engagement pour garantir la qualité de la relecture.

Myriam Chenux et Sébastien Jelk, quel est votre rôle ? Myriam Chenux (MC) : Nous faisons le rectorat du Bureau langage simplifié. On travaille pour un atelier protégé de la ville de Fribourg.

Comment avez-vous commencé à faire des relectures au Bureau langage simplifié ? MC : Nous avons été recruté-e-s en fonction de notre intérêt à participer à cette expérience. Sébastien Jelk (SG) : Après un examen de lecture, nous avons été admis dans l'équipe, en fonction de notre niveau de compréhension du français à l'écrit.

Comment se déroule une relecture ? MC : Parfois, nous avons plusieurs mandats à la suite et, parfois, plus pendant plusieurs mois. Certains textes sont compliqués à comprendre, même si nous savons lire. Certaines relectures sont longues, jusqu'à plusieurs semaines et d'autres, plus courtes. Souvent, les traductions sont très bien faites et il y a peu de corrections.

Etes-vous satisfait-e de votre poste ? MC : Le travail de relecteur-ice-s est positif. Il nous permet de faire une pause dans notre travail habituel et de nous ressourcer. Nous n'avons pas plus de salaire en effectuant cette tâche, mais les heures de relecture sont considérées comme temps de travail dans notre activité en atelier protégé.

Quel est votre plus grand succès ? ED : En 2019, nous avons présenté notre traduction du livre *Le Petit Prince* au Salon du livre de Genève. Une jeune femme qui rencontre différents troubles dits « dys » nous a remercié-e-s pour notre travail. Grâce à notre version simplifiée mise en page avec une police plus grande que celle utilisée usuellement, c'est la première fois qu'elle réussissait à lire un livre en entier. SG : On a travaillé pendant plusieurs semaines pour la traduction de ce livre.

Quels conseils donneriez-vous aux professionnel-le-s ? ED : Le plus important serait de réfléchir au public cible auquel sont destinés les textes et d'adapter le langage à celui-ci. Le langage simplifié n'est pas une nécessité pour tous les groupes de destinataires. Toutefois, les brochures, les descriptifs ou les lettres d'information sont souvent difficiles d'accès et ne sont pas conçus pour la compréhension de tous les publics – même s'ils s'adressent à un large public. Lorsqu'il s'adresse à tout le monde, le texte devrait être rédigé le plus simplement possible, plutôt que de chercher à avoir une rédaction avec de jolies tournures. Ce point est essentiel. Ainsi, toutes les personnes pourraient mieux comprendre les informations transmises et défendre leurs droits. •

Notes

1. et 2. fedlex.admin.ch/eli/cc/2014/245/frl
3. Diplômes de langue, niveaux de langue - orientation.ch