

## Conseil de la langue française et de la politique linguistique

### Avis en vue de l'organisation d'un prix annuel en matière de communication citoyenne

adopté en séance plénière du 29 septembre 2011

#### Exposé des motifs

Quel que soit notre niveau de connaissance et de pratique de la langue, nous avons tous fait l'expérience de nous trouver face à un texte<sup>1</sup> que nous ne comprenions pas, ou que nous comprenions seulement à la deuxième ou à la troisième lecture. Il existe bien des exemples de ce genre de textes : règlements, modes d'emploi, déclaration d'impôt, inscription à l'ONEM, courrier émanant des banques, des assurances, consignes de sécurité, etc. Bien évidemment, ce qui est ressenti par certains comme une difficulté se transforme en un réel problème pour les personnes peu scolarisées, moins familiarisées avec l'écrit, qui ne comprennent pas ou interprètent mal des textes destinés pourtant à tous les citoyens. Sous-jacent à la question de la lisibilité, réside donc, indéniablement, un enjeu démocratique.

Certes, les difficultés sont en certains cas liées à la complexité ou à la technicité de la matière exposée, mais elles résultent parfois de la manière dont les textes sont rédigés. Plusieurs guides sont d'ores et déjà disponibles<sup>2</sup>, pour différentes langues, qui traitent de la manière dont on peut améliorer l'accessibilité des écrits. Ces guides montrent bien que l'imperméabilité de certains textes n'est pas une fatalité ; qu'en bien des cas, l'application de quelques principes simples permet de les rendre bien plus aisément compréhensibles.

La sensibilisation à la problématique chez les rédacteurs constitue la principale pierre d'achoppement à l'adoption de ces principes. Il est peu question de lisibilité dans les cursus éducatifs, dans les médias, dans la culture ambiante. Si tout le monde sait que certains textes sont particulièrement obscurs, beaucoup ignorent qu'on a clairement identifié les causes de certaines difficultés de compréhension, et ne savent pas que les remèdes sont à la portée des personnes appelées à rédiger dès lors qu'elles se préoccupent de leurs lecteurs.

---

<sup>1</sup> Ce que nous entendons par texte, lecture et lisibilité peut être élargi à des productions orales de communication et au traitement de ces productions.

<sup>2</sup>Pour une bibliographie, on pourra se reporter au rapport de Crépin et Blondin (2009), *Langue française et communication citoyenne. Comment favoriser l'accès du public aux documents qui lui sont destinés ?* Université de Liège.

Le séminaire organisé en 2009 par le Service de la langue française lors de la rencontre de l'OPALE <sup>(3)</sup> portait précisément sur le thème de la communication citoyenne. Il a permis de montrer que toutes les institutions en charge de la politique linguistique se montraient préoccupées par l'accessibilité des textes destinés au public et que de nombreuses actions étaient réalisées en ce sens dans différentes communautés, francophones et non francophones, par les pouvoirs publics, le monde associatif, des fondations, etc. Ainsi, au Royaume-Uni, la *Plain English Campaign* s'est impliquée activement dans la promotion de la communication accessible à tous. Outre des formations, on lui doit différentes initiatives novatrices : aide à des organismes officiels ou à des entreprises, attribution d'un label (*Crystal Mark*), organisation d'un concours où des prix sont décernés aux documents rédigés en langage clair, etc. De même, dans la Communauté flamande, *Wablieft*, à côté d'autres actions, attribue un prix annuel à une initiative intéressante dans le domaine de la communication aisément intelligible.

Jusqu'ici, la Communauté française a traduit cette préoccupation en plusieurs réalisations concrètes :

a) Publication et diffusion des outils suivants :

- Strauven, Christiane (1993). *La lisibilité des textes administratifs*. Ministère de la Communauté française, *Français et Société*, 7, 44 p.
- Leys, Michel (dir.) (2000). *Ecrire pour être lu. Comment rédiger des textes administratifs faciles à comprendre ?* Ministère de la CFB et Ministère de la Fonction Publique de Belgique. 45 p.
- Cornélis, Annelore (2002), *La lisibilité de la presse télévisée*, Ministère de la Communauté française, *Français et Société*, 14, 62 p.
- Blondin, Christiane et Crépin, Françoise (2010), « Langue française et communication citoyenne, Comment favoriser l'accès du public aux documents qui lui sont destinés ? », in *La communication avec le citoyen: efficace et accessible?*, De Boeck-Duculot, coll. Champs linguistiques.
- Service de la langue française et Conseil de la langue française et de la politique linguistique (Eds) (2010), *La communication avec le citoyen: efficace et accessible?*, Actes du colloque de Liège, De Boeck-Duculot, coll. Champs linguistiques, 224 p.

b) des modules de formation internes proposés, il y a quelques années, au personnel de la Communauté française.

---

<sup>3</sup> Sous cet acronyme, on trouve les organismes de politique et d'aménagement linguistiques de France, de Suisse romande, du Québec et de la Communauté française de Belgique.

Dans le but de promouvoir les bonnes pratiques, de donner une meilleure visibilité à la problématique de la lisibilité et de motiver certains acteurs, l'idée d'un prix apparaît particulièrement intéressante, même si la récompense remise devrait relever avant tout de l'ordre symbolique. Par ailleurs, des aides adaptées pour la remédiation pourraient être proposés aux concurrents qui en feraient la demande.

Le prix pourrait, une année, concerner les règlements des bibliothèques publiques ; une autre, les documents remis par les hôpitaux aux patients hospitalisés pour les informer sur les montants dont ils devront s'acquitter ; une autre encore, les modes d'emploi d'un appareil déterminé ; une autre encore, les informations écrites délivrées par les entreprises de téléphonie, etc. L'objectif ne serait pas au premier chef de rendre plus clairs ces documents en particulier, mais de rendre un maximum de personnes conscientes qu'il est possible d'améliorer la communication avec les citoyens. Afin de sensibiliser et d'impliquer ces derniers, on pourrait les associer à diverses étapes du processus de sélection.

Le Conseil de la langue française et de la politique linguistique pourrait fixer les modalités du prix et constituer un jury. Celui-ci tirerait profit du travail réalisé, à l'initiative du Service de la langue française, par Crépin et Blondin (2010), qui dégagent quelques critères clairs pour évaluer la lisibilité des documents. Le jury se recruterait parmi les groupes suivants, notamment : spécialistes en lisibilité ou en communication, représentants du Crioc et de Test Achats, associations de consommateurs, écrivains publics, représentants de la presse et représentants de la société civile tirés au sort parmi des volontaires.

Dans ce cadre, le Service de la langue française serait chargé de l'organisation concrète du prix (recueil des documents, correspondance avec les institutions ou entreprises, campagne d'information, publicité dans les médias, évaluation en partenariat avec le jury désigné par le Conseil, gestion de la remise des prix et du suivi).

## **Avis**

Le Conseil de la langue française et de la politique linguistique recommande à la Ministre

- de donner son aval à l'organisation, en Communauté française de Belgique, d'un prix portant sur la lisibilité de<sup>4</sup> textes destinés au public ;
  - de charger le Conseil de la langue française et de la politique linguistique de sélectionner le ou les secteurs concernés par le prix, d'énoncer les critères, de définir un règlement et de constituer le jury;
-

- de charger le Service de la langue française d'assurer la mise sur pied du prix ;
- de développer des outils de remédiation ;
- et de dégager les moyens nécessaires à cette fin.