

22 juillet 2022

Rapport de la commission de la cohésion sociale et de la jeunesse chargée d'examiner la motion du 20 janvier 2021 de M^{mes} et MM. Dorothee Marthaler Ghidoni, Pierre-Yves Bosshard, Christel Saura, Théo Keel, Dalya Mitri Davidshofer, Ana Maria Barciela Villar, Matthias Erhardt, Brigitte Studer, Corinne Bonnet-Mérier, Olivia Bessat-Gardet, Salma Selle, Amanda Ojalvo, Nicolas Ramseier, Patricia Richard, Nadine Béné, Anne Carron, Fabienne Beaud, Yasmine Menétrey et Marie-Agnès Bertinat: «Les informations de la Ville de Genève en langage facile à lire et à comprendre (FALC)».

Rapport de M^{me} Florence Kraft-Babel.

La présente motion a été renvoyée à la commission de la cohésion sociale et de la jeunesse (CCSJ) lors de la séance plénière du 8 février 2022. Elle a été étudiée lors des séances du 17 mars, du 7 avril et du 2 juin 2022, sous la présidence de M^{me} Nadine Béné. Les notes de séances ont été prises par M. Nohlan Rosset que nous remercions de son travail.

PROJET DE MOTION

Considérant:

- l'inscription du langage facile à lire et à comprendre (FALC) dans le contexte international en faveur de la pleine participation des personnes en situation de handicap à tous les domaines de la société;
- la Convention de l'Organisation des nations unies (ONU) relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), qui désigne explicitement la responsabilité des organisations et des services publics d'assurer aux personnes en situation de handicap, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'information et à la communication (article 9) et de fournir des informations sous des formes accessibles et adaptées aux différents types de handicap (article 21);
- l'usage profitable du FALC à des publics (dyslexie, troubles du spectre de l'autisme, personnes de langue étrangère, malentendant-e-s, personnes âgées ou jeunes enfants) rencontrant d'importantes difficultés pour lire et comprendre l'information écrite;

- le retard de la Suisse par rapport aux pays anglophones, scandinaves et germanophones et à la France dans la mise en œuvre du FALC¹;
 - l’adoption cet automne par le Canton de Fribourg d’un postulat demandant au Conseil d’Etat «d’étudier la question, de définir quels textes rédiger en langage simplifié et même d’édicter une loi ou une ordonnance pour poser un cadre à l’utilisation de cette rédaction en langage simplifié»²;
 - le postulat de Stéphane Montangero et al. déposé au Grand Conseil du Canton de Vaud le 9 décembre 2020 intitulé «Bannir le jargon et FALCiliter la compréhension de nos textes à la population»³,
- le Conseil municipal invite le Conseil administratif à:
- proposer des documents «large public» traduits en FALC sur le même principe que les traductions en différentes langues;
 - transcrire les documents «large public» en FALC selon les principes en vigueur et avec les professionnels du domaine.

Séance du 17 mars 2022

Audition de M^{me} Dorothée Marthaler Ghidoni, motionnaire

M^{me} Marthaler explique à travers un Powerpoint que le FALC est un langage facile à lire et à comprendre. Il aide en particulier les personnes en situation de handicap à comprendre les textes mais pas que. Il atteint notamment les personnes étrangères à obtenir plus rapidement les informations nécessaires pour participer à la vie quotidienne en Ville. Il est déjà mis en œuvre dans certains cantons. Le musée de l’Ariana et celui d’Ailleurs (Yverdon-les-Bains) mettent déjà en œuvre le FALC. Le FALC est présenté au même titre qu’une autre langue telle que l’allemand, l’espagnol, etc. Les textes ciblés doivent donc être traduits par des spécialistes. Tous les textes ne s’y prêtent pas. Le FALC est donc surtout proposé pour les services sociaux et certains milieux culturels.

Un commissaire demande si le FALC ne concerne que ce qui est écrit.

M^{me} Marthaler répond que cela peut être appliqué à l’oral.

¹ DIACQUENOD, Cindy; SANTI, France. «La mise en œuvre du langage facile à lire et à comprendre (FALC): enjeux, défis et perspectives». IN: Accessibilité et participation sociale. Revue suisse de pédagogie spécialisée, N° 2, juin 2018, pp. 29-35.

² WASSMER, Andréa; BOURGUET, Gabrielle. «Utilisation du langage simplifié». Postulat 2019-GC-147. http://www.parlinfo.fr.ch/dl.php/de/ax-5d88d034bea24/fr_DDE_2019-GC-147_Postulat_langage_simplifi.pdf

³ Disponible à l’adresse: <https://www.vd.ch/toutes-les-autorites/grand-conseil/seances-du-grand-conseil/point-seance/id/9e51117b-f66b-4218-8eaf-2f58e6f03bda/meeting/1000544/>

Un commissaire aimerait avoir un exemple concret de ce langage.

M^{me} Marthaler prend pour exemple la slide 10 du Powerpoint: «Toute consultation doit faire l'objet d'une demande écrite, à transmettre au directeur de l'établissement. La direction dispose de huit jours pour apporter une réponse quant à la consultation du dossier et proposer une date» serait traduit en FALC: «Je dois faire la demande par écrit au directeur de mon établissement. Le directeur doit me répondre au maximum 8 jours après ma demande. Il doit m'expliquer quand et comment je peux consulter mon dossier.» Il s'agit donc de simplifier le langage dans des phrases courtes et directes.

Un commissaire questionne sur les coûts des spécialistes engagés pour ce travail.

M^{me} Marthaler répond que, tout comme pour des traducteurs d'autres langues, le coût dépendra du volume de la tâche.

Afin de poursuivre nos travaux, il est suggéré d'auditionner l'association Mille et une feuilles (qui propose des cours sur le FALC à l'UOG) et Lire et Ecrire.

Mises aux voix, ces deux auditions sont acceptées à l'unanimité.

Séance du 7 avril 2022

Audition de M^{me} Kay Pastor, directrice à l'Atelier 1001 feuilles

M^{me} Kay Pastor explique que l'Atelier 1001 feuilles est une association dont l'objectif est de contribuer à l'accès à l'art et la culture pour tous, notamment pour les personnes vivant avec un handicap mental. Au début, il n'y avait pas d'outil spécifique, mais petit à petit, le FALC est apparu comme capable de répondre aux besoins rencontrés dans la mesure où l'Atelier 1001 feuilles est principalement orienté vers l'oral. 1001 feuilles n'est pas spécialiste dans la production de textes mais travaille avec les professionnels de ce domaine et connaît bien ce réseau.

Un commissaire demande quels sont les principes de base du FALC.

M^{me} Kay Pastor répond que le FALC est né grâce à l'élan d'un projet européen visant à trouver des règles grammaticales communes, simples et peu nombreuses (25) qui pourraient permettre de simplifier le langage. Une majorité de la population comprend les textes entre le A1 et le B2. Or la plupart des textes administratifs sont écrits en C. Ainsi, le FALC est utile pour les personnes vivant avec un handicap mental, ou pour d'autres publics (dyslexie, allophonie, etc.). Et d'une manière générale, tous les publics préfèrent les textes simples.

Elle illustre son propos avec deux exemples:

Texte original: «En cas de violation du présent règlement, l'établissement peut restreindre l'utilisation de l'infrastructure MCE, si le règlement est de nouveau enfreint malgré l'avertissement, la personne concernée peut être totalement exclue de l'utilisation.»

En FALC: vous ne suivez pas les règles? Alors nous pouvons vous dire: «Vous n'avez plus le droit d'utiliser certains moyens électroniques.» Vous continuez à ne pas suivre les règles? Alors nous pouvons vous dire: «Vous n'avez plus du tout le droit d'utiliser les moyens électroniques.»

Texte original: «La présente loi a créé des conditions propres à faciliter aux personnes handicapées la participation à la vie de la société en les aidant notamment à être autonomes dans l'établissement de contacts sociaux, dans l'accomplissement d'une formation ou d'une formation continue et dans l'exercice d'une activité professionnelle.»

En FALC: «La loi sert à aider les personnes avec un handicap à bien vivre, à tout faire comme tout le monde, à rencontrer d'autres personnes sans aide, à apprendre, à travailler.»

Un commissaire demande si ces exemples proviennent de lois réellement transformées et si le texte en FALC a une valeur légale. M^{me} Kay Pastor ne peut pas assurer qu'ils sont utilisables avec une valeur légale ou juridique égale, mais le règlement a été compris et a fonctionné.

Une commissaire demande s'il existe des traducteurs de FALC. M^{me} Kay Pastor répond que le FALC est nouveau, que le manuel du langage simplifié en Europe vient d'être publié, que 17 pays ont mis une équipe de recherche sur le sujet, dont la Suisse. Un article de 50 pages produit par ce groupe répondra à bon nombre des questions de la CCSJ.

Un commissaire demande si le FALC ne dénature pas le français.

M^{me} Kay Pastor répond que non. Toutes les règles grammaticales du français sont strictement respectées et tous les mots utilisés figurent dans le dictionnaire.

Il demande encore si l'idée est d'afficher côte à côte un règlement avec sa version en FALC.

M^{me} Kay Pastor précise que lorsqu'un texte est produit en FALC, il faut en informer le public car le FALC suit des règles de mise en page précises, telles que la taille de la police 14, les interlignes larges, plus de paragraphes, etc.

Un commissaire demande si des démarches sont entreprises auprès des autorités pour que les textes soient traduits en FALC.

M^{me} Kay Pastor répond qu'elle ne fait pas la démarche auprès des autorités. Son association est à disposition par le biais de formations ouvertes aux professionnels dans tous les domaines.

Un commissaire demande si cela suscite un intérêt.

M^{me} Kay Pastor répond que oui. Notamment à travers la CDPH que la Suisse a ratifiée en 2008. Un article sur l'accès aux informations oblige cette facilitation de compréhension. Vaud et Fribourg ont entamé des travaux auxquels ils sont associés.

Historiquement, deux structures existent: le Bureau du langage simplifié à Fribourg qui est un projet de Pro Infirmis, ainsi que Texto qui est spécialiste de la production de textes.

La présidente demande si l'écriture épïcène complexifie la compréhension et la lecture des textes. M^{me} Kay Pastor répond que 1001 feuilles travaille sur cette question avec le réseau. Par exemple au lieu d'écrire «les participant-e-s», il faudra écrire «les participants et les participantes». Enfin, la traduction en FALC implique la relecture du texte par une personne concernée (et payée pour le faire). Un guide pour le FALC a été édité par l'UNAPEI en France. La structure suisse CAPITO a aussi édité un guide. Elle ajoute qu'un certain nombre de personnes qui pourraient bénéficier du FALC ne lisent même pas. Il faut donc accompagner les textes en FALC d'une capsule vidéo. Dans le domaine politique elle informe que les sites Parlament.ch et bfeh.ch proposent une version en FALC.

Séance du 2 juin 2022

Audition de M^{me} Silvia Frei, directrice de l'association Lire et Ecrire, et de M^{me} Noémie Grandjean, ambassadrice

M^{me} Frei explique que l'association Lire et Ecrire s'engage depuis sa fondation en 1988 pour que l'écrit soit accessible à toutes et à tous. Elle promeut les compétences de base (lecture, écriture, calcul, informatique) auprès des professionnel-le-s de l'action sociale et des politiques. Elle organise des cours adaptés aux personnes en situation d'illettrisme (apprentissage individualisé en petits groupes).

Le FALC ou le langage simplifié sont une façon de produire des textes écrits accessibles à un plus grand nombre de personnes. Le principe d'accessibilité universelle veut que transmettre une information compréhensible est utile à tout le monde. Le langage simplifié s'adressait en premier lieu aux personnes en situation de handicap intellectuel mais est utile aussi aux personnes dont le français n'est pas la langue maternelle, aux personnes en situation d'illettrisme et pour tout le monde finalement. Selon l'OCDE, 16% de la population est concernée par

l'illettrisme (80 000 personnes à Genève), 40% de la population a un niveau de littératie qui ne permet pas de fonctionner correctement dans le contexte social et économique des sociétés modernes et 24% des jeunes qui quittent l'école obligatoire en Suisse n'ont pas le niveau minimal en lecture permettant de participer de manière fructueuse à la vie courante.

Les informations administratives sont souvent inaccessibles au grand public et, selon une étude de l'Université de Hambourg, 74% de la communication administrative et industrielle est rédigée à un niveau accessible par seulement 7% de la population.

Les causes de l'illettrisme sont diverses et multiples et liées à l'accroissement des exigences sociales et professionnelles, à une scolarité troublée, à des ruptures de toutes sortes, à l'environnement socio-culturel et familial, ou encore à l'oubli et à la perte de l'habitude.

Pour simplifier les textes, il faut appliquer un ensemble de règles comme la présentation, des mots courants et courts (pas de synonymes, pas d'expressions ou de métaphores), des phrases simples (sujet, verbe, complément) avec un seul verbe conjugué, des temps simples, des phrases actives, affirmatives et peu de relatives. Le langage doit être empathique et favoriser la proximité. Enfin, le choix de l'information essentielle est important tout comme sa formulation qui doit être la plus simple, la plus structurée et la plus compréhensible. Elle explique que le Service du médecin cantonal a mandaté Lire et Ecrire dans le secteur de la prévention et de la promotion de la santé pour rendre les textes destinés au grand public plus accessibles. Elle donne ensuite des pistes pour l'administration qui pourrait définir les domaines et types de production écrite à rédiger en langage simplifié, se munir de directives ou de règles. Néanmoins, l'administration doit continuer à être attentive à offrir des alternatives à l'écrit et au numérique en parallèle en maintenant les guichets et les lignes téléphoniques, en produisant des vidéos explicatives et des formats audio ainsi qu'en traduisant les informations.

M^{me} Grandjean, quant à elle, apporte un témoignage de son propre parcours et explique qu'elle souffre de dyslexie qui n'a été diagnostiquée qu'en 10^e année. Elle explique en somme que l'aide de son entourage et de l'association a été cruciale pour son intégration. Que les guichets physiques ou les lignes téléphoniques sont indispensables et qu'il serait bienvenu que les courriers administratifs aillent à l'essentiel.

Un commissaire s'inquiète de l'évolution du taux d'illettrisme. M^{me} Frei répond que les chiffres datent de 2006. Elle a participé à l'enquête 2021 dont les chiffres paraîtront en fin d'année ou au début de 2023. Elle sait que la Suisse est dans la norme européenne bien que moins bonne que d'autres pays européens dans PISA.

Il demande s'il est envisageable de concilier langage simplifié et langage inclusif. M^{me} Frei répond que certaines choses utilisées dans le langage inclusif (énumérations, points médians, etc.) sont difficilement lisibles par les personnes à faible littératie. Il faut donc choisir des formulations englobantes et très génériques pour le contourner. Lorsque cela n'est pas possible, il faut l'écrire en toutes lettres plutôt que d'utiliser de la ponctuation qui complexifie la lecture.

Une commissaire demande si le FALC est plus adapté que des images et des dessins. M^{me} Frei répond que l'utilisation de pictogrammes connus et reconnus par tout le monde est recommandée en combinaison avec le texte. Tout peut être utile (vidéos, entretiens, BD, etc.).

Une commissaire demande quelle population s'adresse à Lire et Ecrire et comment. Elle demande combien coûtent les cours et s'il y a un cursus fixe. M^{me} Frei répond que Lire et Ecrire donne des cours à des personnes à partir de 18 ans qui ne sont plus en scolarité obligatoire et qui viennent grâce au bouche-à-oreille, à des assistants socio-éducatifs ou par les réseaux (C9FBA, Hospice général, associations, etc.) ainsi que par des campagnes de sensibilisation (Simplement Mieux par exemple). L'apprentissage est individualisé, la personne vient avec ses propres objectifs et son rythme de travail. Certains restent une année, d'autres restent beaucoup plus longtemps. L'entrée en formation peut avoir lieu tout au long de l'année et la formation est flexible.

Une participation de 50 francs par mois est demandée pour deux heures par semaine, de 100 francs pour quatre heures et de 150 francs pour six heures en plus du chèque annuel de formation (CAF). Par ailleurs, les personnes qui sont en difficultés financières peuvent facilement bénéficier d'un rabais. Ces coûts ne sont qu'une participation et l'association est subventionnée, notamment par la Ville, pour financer le reste des coûts des cours. De plus, l'Hospice général ou l'OFPC prennent en charge les coûts pour les gens qu'ils envoient.

Une commissaire demande quels types de documents peuvent être proposés à un large public. M^{me} Frei répond que les documents que l'on veut voir simplifiés pour tous doivent être priorisés, dans le domaine du social ou de la santé ainsi que tous ceux qui concernent les démarches que tous les citoyens genevois doivent entreprendre.

Prises de position et vote

Le Parti libéral-radical annonce qu'il votera cette motion tout en regrettant de devoir en arriver là par excès de complexification du langage.

Le groupe Ensemble à gauche votera aussi cette motion et constate qu'il y a une prise de conscience dans les services à ce sujet.

Le Parti démocrate-chrétien Le Centre soutient cette motion et se rallie à l'avis du Parti libéral-radical. Il se demande si l'on ne complique pas le texte volontairement pour que les gens ne fassent pas valoir leurs droits.

Les Vert-e-s soutiendront ce texte. La complexification du langage dans l'administration résulte d'une complexification de toute la société où tout doit toujours être motivé. L'ambition de simplifier et de formuler les textes en tenant compte des besoins des destinataires est louable.

L'Union démocratique du centre votera cette motion et abonde dans le sens du Centre, du Parti libéral-radical et des Vert-e-s.

Le Mouvement citoyens genevois votera cette motion et s'aligne sur les arguments du Parti libéral-radical, du Parti démocrate-chrétien et des Vert-e-s.

Enfin, le Parti socialiste votera cette motion car elle lève le voile sur une problématique qui touche toute une partie de la population qui se cachait. La motion permettra de faciliter l'accès à ces textes et surtout de visibiliser les personnes qui en bénéficieraient.

Mise au vote, la motion M-1591 est acceptée à l'unanimité.