

Date de dépôt : 3 mai 2022

Rapport

de la commission législative chargée d'étudier la proposition de motion de M^{mes} et MM. Léna Strasser, Cyril Mizrahi, Marjorie de Chastonay, Diego Esteban, Jocelyne Haller, Boris Calame, Nicole Valiquer Grecuccio, Badia Luthi, Sylvain Thévoz, Pierre Bayenet, Yves de Matteis, Alessandra Oriolo : Et si l'administration se faisait comprendre en usant d'un langage facile à lire et à comprendre ?

Rapport de majorité de M^{me} Danièle Magnin (page 1)

Rapport de minorité de M. André Pfeffer (page 53)

RAPPORT DE LA MAJORITÉ

Rapport de M^{me} Danièle Magnin

Mesdames les députées,
Messieurs les députés,

La commission législative s'est réunie les 7 et 28 mai, 11, 18 et 25 juin, ainsi que le 17 septembre 2021 sous les présidences successives de M. Jean-Marc Guinchard, (remplacé le 7 mai 2021 par M. Jean-Luc Forni) et de M^{me} Céline Zuber Roy, afin d'étudier la motion M 2742.

Ont assisté aux travaux :

M ^{me} Rodriguez Tina	Secrétaire scientifique	SGGC
M. Mangilli Fabien	Directeur	DAJ
M ^{me} Stahl-Monnier Lucile	Directrice adjointe	DAJ
M. Manghi Arthur	Avocat stagiaire	DAJ-CHA

Les notes de séance ont été prises par M^{me} Mélissa Hochuli que la rapporteuse remercie pour la qualité de son travail.

Séance du 7 mai 2021

Présentation de la motion par son auteure, M^{me} Lena Strasser

M^{me} Strasser explique que l'idée de cette motion a surgi lors d'une discussion avec des associations à la rentrée scolaire. Les textes administratifs concernant cette rentrée n'étaient pas compréhensibles pour les différents publics concernés.

Cela l'a conduite à s'intéresser aux méthodes de simplification des langages. Elle a pris comme exemple la campagne de communication sur la Covid dont les informations étaient rapidement traduites dans un langage facile à lire et à comprendre (FALC).

Il lui a semblé pertinent que l'administration simplifie les textes destinés aux administrés afin que tout le monde puisse comprendre et agir. Elle cite les personnes qui ont des difficultés avec la langue, soit les personnes illettrées, avec des handicaps ou migrantes.

En résumé, nombre de personnes qui n'ont pas les compétences pour comprendre un langage administratif complexe alors même que le message est simple.

En Suisse, une étude de 2003 a démontré qu'un adulte sur six ne maîtrise pas le niveau B1 de français langue étrangère, ce qui correspond à un niveau de fin de scolarité obligatoire. À Genève, la problématique est encore plus alarmante. De plus, les personnes handicapées ont maintenant le droit de vote. Cette motion vise à la compréhension des informations dans divers domaines. Dans l'intervalle, le Grand Conseil de Fribourg et celui de Vaud ont accepté des postulats allant dans la même direction pour simplifier le langage « administratif », soit celui employé dans toutes les interactions entre l'administration et les administrés.

Cette motion demande une introduction progressive et uniforme d'un langage FALC lors de messages à destination des citoyens. Elle demande aussi que le Conseil d'Etat s'approprie le FALC et que des formations soient dispensées aux fonctionnaires qui seront amenés à utiliser ce langage.

Un commissaire (les Verts) rappelle qu'il a présidé une fondation pour des personnes en situation de handicap mental. Il se demande comment ne pas jouer une exclusion contre une autre, car le langage inclusif est antinomique au FALC. En effet, lorsqu'une magistrate impose le langage

inclusif, une grande partie des collaborateurs ne peuvent plus communiquer, car ils ne peuvent plus respecter les normes données.

La difficulté est de savoir comment normer. Par exemple, lors de la communication sur la Covid, le slogan disait « toutes et tous » ce qui est contraire au FALC. La moitié féminine de la population étant exclue lorsque le langage n'est pas inclusif, il se demande comment concilier les deux langages pour ne pas exclure une moitié de l'humanité tout en simplifiant le tout.

M^{me} Strasser dit n'avoir pas étudié cette question-là, mais pense qu'une voie de réponse serait d'utiliser un langage épïcène qui modère les utilisations du féminin ou du masculin. Son objectif est que les communications atteignent leurs cibles, ce qui n'est pas le cas actuellement. Elle a constaté qu'une grande part de la population doit se faire expliquer les messages reçus de l'administration. Une réflexion devra se faire pour inclure tout le monde. Elle se demande si les personnes qui ont élaboré le FALC ont une idée.

Un commissaire (les Verts) n'aimerait pas entrer dans une exclusion des uns par les autres.

Un commissaire (PLR) remercie le commissaire (les Verts) d'avoir bien expliqué le dilemme, ces deux langages étant incompatibles. De plus, il craint le découragement des fonctionnaires et se demande s'il n'y a pas un risque que l'administration cesse de communiquer. Il trouve le but louable, mais extrêmement dangereux, car vorace en énergie et cause d'énervement.

M^{me} Strasser répond qu'en excluant l'aspect du langage épïcène, le FALC permet de simplifier le langage et de faciliter la compréhension du message. Selon elle, écrire en FALC est plus compliqué pour des personnes qui ont un haut niveau de formation, car les phrases doivent être courtes et précises. Si le débat entre sur le terrain du langage inclusif et épïcène, d'autres auditions devront avoir lieu.

Un commissaire (PLR) déclare que la question épïcène ne peut être exclue, car ancrée dans la loi. Il pense que ces deux langages sont inconciliables et qu'il faut les inclure dans l'équation.

M^{me} Strasser répond qu'en acceptant de parler de manière épïcène sans tiret ni point et autres, suite à l'amendement PLR, les deux langages sont adaptables sans que le langage devienne redondant.

Un commissaire (S) pense qu'il y a un malentendu, car l'opposition du langage épïcène et du FALC ne lui semble pas possible. Il trouve la proposition du PLR de ne pas faire usage du tiret ou de points afin de ne pas alourdir la lecture de la législation contradictoire. Cet amendement a été

accepté et la volonté du parlement a été actée en ce qui concerne les lois. Évidemment tout le recueil systématique ne va pas être traduit en FALC, il faut rester réaliste. En parallèle, la Commission des droits humains traite la motion sur les égalités de genre et le langage inclusif.

Il n'imagine pas la Commission législative décider autre chose que le Grand Conseil au sujet de législation. L'idée du langage épïcène sans tiret sera reprise. L'expression « toutes et tous », se dit « tout le monde » en FALC. Ce n'est donc pas antinomique. Penser que « tout » va être traduit est aussi un malentendu, car seules les correspondances avec les administrés seront en FALC.

Il pense aussi qu'il faudra plusieurs niveaux de communication suivant le public visé. Le FALC ne passe pas que par l'écrit, mais aussi par l'image et des vidéos explicatives. Il propose d'auditionner des spécialistes du FALC pour avoir des exemples, des situations, etc. ainsi que des représentants du canton de Fribourg, car c'est le canton le plus avancé en matière de FALC.

M^{me} Strasser ajoute qu'il y a aussi une volonté de lancer une dynamique de formation et de conscientisation pour communiquer avec les gens de manière accessible à tout le monde.

Une commissaire (MCG) se dit pantoise devant ce type de besoin de la population. On se retrouve au XIX^e siècle où les gens s'adressaient à un écrivain public pour faire rédiger une lettre, car une grande partie de la population ne savait ni lire ni écrire. Elle est consternée d'entendre qu'une personne sur six en Suisse ne possède pas un niveau de français suffisant pour comprendre une lettre de l'administration vu les millions injectés dans l'instruction publique. Elle pense que lorsque les choses sont écrites de manière normale avec un sujet, un verbe et un complément, il n'y a pas matière à simplification.

Elle partage une expérience : au local de vote dont elle est responsable, une personne atteinte de trisomie 21 a obtenu le droit de vote suite à la modification de la loi sur l'exercice des droits politiques. Cette personne ne comprend manifestement pas les objets sur lesquels elle est appelée à voter. Elle demande de l'aide autour d'elle, elle a l'air perdue, cherche sa mère qui l'accompagne, etc. La commissaire (MCG) dit ne pas connaître le fonctionnement intellectuel d'une personne trisomique, mais s'imagine que quelqu'un lui dit quoi voter. Elle se demande ce que le langage FALC changerait à la situation, car à sa connaissance, une version simplifiée des textes explicatifs est rédigée par le SVE afin qu'une personne qui ne fonctionne pas bien les comprenne. Elle ne voit pas la nécessité du langage FALC.

S'il faut que l'administration écrive pour des gens qui ne comprennent pas grand-chose, voire qui ont le niveau de compréhension de l'école enfantine, la communication peut aussi se faire oralement ou par images. Elle trouve que toutes ces modifications de la langue française, qui a été fixée progressivement depuis Richelieu au XVII^e siècle, altèrent le cours de la pensée.

Finalement, ce langage n'est pas un exemple pour les enfants qui ne sauront plus pourquoi il faut apprendre à écrire, ce d'autant que la technologie actuelle rend l'écriture manuscrite un peu obsolète. Elle a l'impression que la motion propose un nivellement par le bas même si elle est certaine que ce texte part d'une bonne volonté.

M^{me} Strasser aimerait proposer à la Commission d'entendre des personnes proches de personnes handicapées, migrantes ou avec des problèmes d'illettrisme. En entendant les associations qui sont proches de cette problématique, la constatation doit être faite que la part de la population touchée est assez grande. Cela pose beaucoup de problèmes d'autonomie et d'autodétermination.

Un commissaire (UDC) aimerait revenir sur les invites pour des communications FALC. En général, en Suisse, les communications sont claires et simples, par exemple pour la Covid, les instructions étaient sous forme de dessins. Pour des domaines particuliers, comme la construction, aucune comparaison ne peut être établie entre les textes français, qui sont très compliqués, et les textes suisses. S'il y a un problème d'autonomie ou de handicap, il se demande si au lieu de simplifier les communications avec ces personnes, il ne faudrait pas les aider. Par exemple, à l'hôpital des enfants, des traducteurs sont à disposition pour que tout le monde se comprenne.

M^{me} Strasser pense que l'OFSP a fait énormément d'efforts pour simplifier la communication Covid afin de cibler le plus large public possible, y compris dans la langue des signes. L'exemple est donc très bien choisi, mais il y a d'autres exemples de communication qui sont beaucoup moins bons, notamment au niveau cantonal, comme par exemple celle de l'office cantonal de l'emploi.

Cette motion ne s'adresse pas spécifiquement à des personnes migrantes, mais aussi avec un bas niveau de français, soit dans une optique systémique, afin d'être utile à un large public. L'association Lire et Écrire a des ambassadeurs illettrés, scolarisés en Suisse, qu'il serait intéressant d'entendre afin qu'ils puissent exposer leurs difficultés. Des associations liées au handicap demandent des outils de communication simplifiée qui seraient une plus-value.

Un commissaire (UDC) dit que le langage des signes n'est pas une facilité à lire, mais une traduction. Le texte étant focalisé sur la facilité de lire et de comprendre, il trouverait intéressant d'avoir des exemples de textes compliqués à comprendre afin que la Commission se fasse une idée. Il a l'impression qu'il y a confusion entre une meilleure communication et une traduction, voire une aide.

M^{me} Strasser parlait de la langue des signes dans le cadre de la communication de l'OFSP qui a pris toute la palette, y compris des traductions pour informer tout le monde. Cette motion est destinée à tout le monde et se base sur la possibilité de transmettre des informations facilement. Elle pense que les gens qui ont mis en place le FALC ont pléthore d'exemples et de transformations de phrases.

Un commissaire (PLR) a entendu, à la Commission ad hoc du personnel, que les fonctionnaires étaient en souffrance, car ils croulaient sous le travail. Cette tâche rajouterait une contrainte. Il ne partage pas complètement la vision de la commissaire (MCG), car il y a des infrastructures qui s'occupent des personnes dans ce genre de situation. Cette motion ne s'adresse pas à un public qui a besoin d'un encadrement spécialisé. Il trouve que la motion est extrêmement large, comme l'action publique, et aucun domaine n'est précisément nommé, ce qui augmenterait le sentiment de débordement.

M^{me} Strasser explique que la première invite précise dans quel domaine il est nécessaire de simplifier la communication et de planifier les formations. C'est de l'ordre de la sensibilisation afin que les fonctionnaires soient outillés pour communiquer de la manière la plus simple possible.

Un commissaire (S) trouve qu'il y a de forts préjugés. Une personne avec le syndrome de Down (trisomie 21) n'implique pas la non-compréhension de son vote. Il se demande pourquoi il faudrait refuser la possibilité d'avoir accès à certaines informations primordiales pour certaines personnes. C'est totalement discriminatoire, il ne comprend pas la crainte de la commissaire (MCG) du nivellement par le bas. Rien n'est enlevé à la richesse de la culture ou du langage par cette motion. Il ajoute que, pour lui, la langue FALC est une sorte de traduction qui répond à certains besoins légitimes. Bien sûr l'assistance reste nécessaire, mais le but est de développer l'autonomie de ces personnes dans une optique libérale. Il ne suffit pas de simplifier les procédures pour le public cible de certains partis, mais il faut le faire pour tout le monde. La brochure de votation est un excellent exemple. Beaucoup de personnes s'abstiennent, car elles ne comprennent pas les enjeux. Il faut saisir cette chance qui ne rendra pas les gens plus incultes. Ce n'est pas parce que des logements sociaux sont offerts que tout le monde doit aller y habiter. Si les communications sont simplifiées, le travail l'est aussi.

Le commissaire (PLR) observe que le travail est fait à double.

La présidente demande de ne pas s'interrompre les uns les autres.

Le commissaire (S) ajoute que le canton de Fribourg ainsi que la Confédération ont déjà adopté cette procédure. Les gens doivent pouvoir se faire une idée par eux-mêmes. De plus, toute la communication de l'administration n'est pas traduite, mais lorsqu'un large public doit être touché, elle doit être simplifiée.

La présidente demande s'il a des questions à M^{me} Strasser, car le débat pourra être poursuivi.

Le commissaire (PLR) ajoute qu'il n'a pas un langage FALC.

Le commissaire (S) s'adapte au public.

La présidente aimerait que des questions soient posées, les débats seront faits par la suite.

Une commissaire (S) dit que le langage FALC permet la simplification des communications pour des personnes qui ont des problèmes de concentration, de dyslexie ou qui sont âgées. Elle demande s'il y a des retours des cantons qui appliquent déjà ces méthodes.

M^{me} Strasser dit que le canton de Fribourg ou la Confédération vont dans ce sens. Le canton de Vaud vient d'accepter un postulat. Il y a de petites initiatives en Ville de Genève, mais elle trouve que ce n'est pas assez largement répandu.

Une commissaire (MCG) souhaite savoir comment M^{me} Strasser évalue la capacité de discernement.

M^{me} Strasser demande le lien avec la motion.

La commissaire (MCG) déclare que pour expliciter des informations à des gens qui ne comprennent pas, il est nécessaire de connaître les motifs de l'incompréhension.

M^{me} Strasser dit qu'elle revient sur l'exemple de la personne au local de vote rapporté par la commissaire MCG et déclare que cette motion n'est pas axée sur le non-discernement, mais seulement sur les difficultés de lire ou de comprendre. Elle ne va donc pas se prononcer.

Une commissaire (MCG) dit qu'il faut un cerveau qui fonctionne pour lire ou pour comprendre.

M^{me} Strasser réplique qu'il est possible d'être illettré avec un cerveau qui fonctionne très bien, simplement parce que les bases ne sont pas acquises. Ce sont des compétences qui se sont développées ou pas durant la scolarité ou au quotidien.

Bien qu'elle sache que l'analphabétisme et l'illettrisme ne sont pas la même chose, la commissaire MCG observe que la personne trisomique dont elle a parlé a manifestement des difficultés à comprendre. Certaines personnes qui viennent d'ailleurs peuvent ne pas avoir les bases du français, ni même écrire en alphabet latin, mais la question à se poser est alors de savoir pourquoi elles sont en Suisse et quels tests elles ont passés, le cas échéant, pour être naturalisées. Enfin, elle se demande comment imposer le langage FALC à la fonction publique.

M^{me} Strasser réplique que la 3^e invite de la motion traite des formations qui pourront être mises en œuvre et apporter une conscientisation des diverses problématiques.

La commissaire (MCG) demande comment simplifier une liste d'élection.

M^{me} Strasser répond qu'une liste de noms ne sera pas simplifiée, mais les présentations des gens peuvent certainement l'être. Cette motion n'est pas restrictive à la question politique, mais aux besoins de la vie courante.

Un commissaire (PDC) dit que cette motion tombe parfaitement pour la refonte du site Internet de Genève. Il remarque que le canton de Fribourg a un bureau, géré par Pro Infirmis, pour le langage FALC à la disposition des départements qui veulent simplifier leurs textes. Il se demande si un mandat pourrait leur être délégué au lieu de charger les fonctionnaires de l'Etat.

M^{me} Strasser pense que c'est une possibilité, mais qu'il ne faut pas exclure la sensibilisation des fonctionnaires pour mieux connaître la problématique. Elle se dit très inquiète au sujet de la fracture numérique, car le même type de public est touché, et que certaines prestations ne peuvent être réalisées qu'en ligne. La formation permet de sensibiliser, d'ouvrir un vaste champ de réflexion sur qui sont les citoyens de Genève.

La présidente a pris l'exemple dans le tchat et se demande quel est l'effet sur la longueur des textes.

M^{me} Strasser répond que l'exemple donné est complexe, car il tourne autour d'une élection avec des termes spécifiques. Toutefois, elle ne comprenait pas les messages qu'elle recevait, dans le cadre scolaire de ses enfants, au sujet des textes relatifs à la pandémie. Elle suppose que la longueur dépend des textes, car s'ils sont déjà très complexes, l'ampleur peut être grande, mais pour des communications institutionnelles, la longueur serait réduite.

La présidente demande si elle a des propositions d'audition.

M^{me} Strasser propose l'association Lire et Écrire et d'auditionner des personnes qui travaillent avec le langage FALC directement. Elle mentionne

aussi des représentants du milieu du handicap et des représentants du milieu de la formation de base comme Camarada.

Fin de l'audition.

Le président propose l'audition de l'association Lire et Écrire dans un premier temps.

Un commissaire (PLR) pense qu'il faut aussi entendre des représentants de l'Etat pour connaître l'ampleur.

La présidente est d'accord, mais pense qu'il faut écouter l'association Lire et Écrire en premier pour mieux connaître le langage FALC. Par la suite, d'autres auditions pourront se faire.

Une commissaire (MCG) aimerait effectuer plusieurs convocations en même temps pour ne pas retarder le traitement. Elle aimerait aussi une évaluation du coût de la formation et entendre la Chancelière.

La présidente comprend une audition de la Chancellerie et des RH concernant la formation.

Un commissaire (S) n'est pas d'accord, car c'est hors sujet. Pour lui, la Chancellerie peut être entendue, mais il faut connaître le sujet avant d'éventuellement envisager une audition des RH. Pour leur demander une évaluation, il faut leur donner une base. Il propose d'entendre un représentant de Pro Infirmis Fribourg pour mieux évaluer la problématique et comprendre si des formations internes doivent se faire. Une fois que le fonctionnement sera compris, les coûts pourront être évalués.

Un commissaire (PLR) demande s'il a peur des coûts.

Un commissaire (S) réplique que non, mais qu'il ne veut pas fabriquer une usine à gaz.

La présidente propose les auditions de l'association Lire et Écrire, de Pro Infirmis du canton de Fribourg et de la Chancellerie. D'autres auditions pourront être demandées par la suite. Ces trois auditions sont votées à l'unanimité.

Séance du 28 mai 2021

Audition de M^{me} Valérie Vulliez-Boget, secrétaire générale adjointe, de M. Emmanuel Cuénod, chef du service de la communication et de l'information (Chancellerie)

La présidente remercie les auditionnés et leur propose de commencer par une présentation pour ensuite répondre aux questions posées.

M^{me} Vulliez-Boget remercie et commence par définir le FALC comme une traduction d'un langage classique en un langage compréhensible par tout le monde.

La simplification permet au texte d'être compris par les personnes en situation de handicap mental, psychique ou cognitif, mais aussi par d'autres comme les personnes malvoyantes, les personnes âgées ou les personnes maîtrisant mal le français.

Le terme « cognitif » englobe les enfants dyslexiques, dyspraxiques ou qui ont un TDAH. En Suisse, plus de 800 000 personnes ont des difficultés à comprendre des textes.

Le canton de Fribourg est déjà très avancé sur le FALC.

Les principales règles du FALC sont les suivantes :

- un corps de texte avec une police Arial
- de grosses lettres et un alignement à gauche
- un interligne important pour ne pas mélanger les informations
- Une mise en évidence des éléments majeurs
- Un niveau A1 ou B1 en termes de compréhension du langage
- et finalement les pictogrammes.

Le FALC priorise les phrases courtes en évitant le passif, les négations, les métaphores, les abréviations, les anglicismes. De plus, le FALC s'adresse directement au lecteur.

M. Cuénod indique que le FALC est un sujet qui lui tient à cœur. Il revient sur les différents points de la motion. Les principes cardinaux de la communication ont été mis en place à l'Etat de Genève. Les principes de la communication sont validés au sein du « Collège Spécial Communication » qui réunit la direction de chaque département. Son rôle est d'adopter des mesures stratégiques pour améliorer la communication de l'Etat. Le Collège se penche régulièrement sur ces enjeux d'écriture.

L'Etat doit se faire comprendre par ses administrés, mais aussi par toutes et tous. En effet, il n'y a pas de relation unique avec le citoyen, car l'Etat a un rôle à jouer, outre la délivrance de prestation, pour chacun, pour n'importe quel public même si les personnes ne sont pas des administrées.

Ainsi, la communication repose sur trois types d'écritures différentes qui sont fonction du public destinataire : journalistique, simplifiée ou FALC.

Un grand nombre de communications de l'Etat se fait sous forme de communiqués de presse, ainsi l'écriture journalistique est utilisée avec des

principes assez simples : les phrases doivent être claires, courtes, ne pas véhiculer plus d'une idée par phrase.

De plus, la hiérarchie de l'information doit être respectée. Il faut toujours veiller à ce que ces principes soient correctement appliqués et cela nécessite une formation.

Le FALC n'est pas explicitement utilisé pour les communiqués de presse. Toutefois, les principes de base demeurent les mêmes, car le FALC est une simplification de l'écriture journalistique, elle-même une simplification de la langue littéraire.

La communication avec le public, au niveau du canton, s'effectue principalement au moyen du site Internet. Ce site reçoit plus d'un million de visites par semaines et comporte 10 000 pages.

Avant la réforme de 2017, la version précédente du site comportait 160 000 pages. Une simplification du site dans la manière d'accéder à l'information a donc été effectuée. Des chartes rédactionnelles s'appuyant sur le FALC ont été créées.

Finalement, une formation d'accompagnement est dispensée par une personne spécialiste FALC. Il s'agit d'une version intermédiaire dans laquelle les besoins spécifiques de l'administration sont pris en compte.

Un grand nombre de personnes sont appelées à travailler sur le site. C'est pourquoi des formations sont dispensées par une personne spécialiste du FALC.

M^{me} Vulliez-Boget explique que la Chancellerie s'est interrogée sur l'utilisation du FALC au niveau de l'exercice des droits politiques.

Il y a deux volets, les votations et les élections. Pour les élections, une notice explicitant la manière de voter et la liste des candidats est fournie.

S'agissant des votations, la notice explicitant la manière de voter est aussi fournie, mais des explications sur chaque objet sont données sous forme de brochure et sur le site Internet.

Avant mai 2018, le programme Institution 3D handicap réalisait des ateliers avec des personnes en situation de handicap et une brochure en FALC était éditée avec un débat et un vote fictifs.

La votation du 29 novembre 2020, avec un oui se situant presque à 75%, a fait accélérer les démarches, car plus de 1 200 personnes ont retrouvé l'exercice de leurs droits politiques. Lors de la votation du 7 mars 2021, des remarques émanant des personnes ayant retrouvé le droit de vote concernant un matériel de vote inadapté ont été reçues par la chancellerie.

En parallèle, un test Oregon, qui est un tirage au sort d'un panel de 20 personnes qui vont rédiger la notice explicative d'un objet cantonal du 28 novembre, a été effectué. Le but était de simplifier la brochure, mais ce n'est pas du langage FALC.

Deux présentations à la Commission des droits politiques ont été faites et des échanges avec un commissaire (S) sur le FALC ont eu lieu. Le FALC a déjà été utilisé pour des élections fédérales par la Confédération et par le canton d'Argovie. De plus, la chancellerie a un contrat avec l'association du bien des aveugles pour la « traduction » audio depuis 2011.

En mars 2021, un premier contact avec les deux faïtières du handicap INSOS et l'AGOEER a été établi pour leur exposer le souhait d'offrir du matériel de vote adapté. Ce matériel sera testé lors de la votation du 13 juin.

De plus, le FALC est étudié à l'École de traduction et d'interprétation de l'UNIGE. Concernant les coûts, deux traductrices différentes ont traduit le même matériel dans l'optique de voir des différences. Les coûts varient entre Fr 990.- et Fr 1700.-. Des tests utilisateurs, en collaboration avec les faïtières, seront effectués pour avoir des retours.

Il y a donc deux volets : la brochure « Comment voter » et le contenu. Le volet « Comment voter » ne pose pas de problème, car ce sont des informations purement factuelles. L'objet a été traduit, mais il mérite encore réflexion et reste pour le moment non communicable. La brochure « Comment voter » se retrouve en PDF et en vidéo en ligne.

Il est aussi cohérent de réaliser le projet FALC en même temps que le projet Demoscan (Oregon), car la thématique est la même, c'est-à-dire l'information à tous les titulaires des droits politiques. Certaines expériences FALC ont déjà eu lieu dans les cantons de Fribourg, de Vaud, de Berne et d'Argovie.

Finalement, M^{me} Vulliez-Boget présente la vidéo explicative online qui est la déclinaison du PDF. C'est un test pour tout le monde et la traductrice l'a faite gratuitement. Dans cette vidéo, un logo indique que c'est du FALC, et une petite check-list permet d'être sûr que tout le monde possède le bon matériel.

Un commissaire (PDC) remercie et aimerait savoir si le FALC est compatible avec le langage et l'écriture inclusive.

M^{me} Vulliez-Boget n'est pas spécialiste. Elle sait simplement que pour les personnes dyslexiques ou aveugles c'est compliqué, pour les « screen-readers ». À sa connaissance, le langage épïcène ne va pas pour les personnes en situation de handicap cognitif ou visuel.

Un commissaire (S) demande si les tirets sont la source d'incompatibilité.

M^{me} Vulliez-Boget répond que oui, car les lecteurs n'arrivent pas bien à déchiffrer.

Une commissaire (MCG) remercie pour la présentation. Elle a retenu que 1 200 personnes ont recouvré le droit de vote et se demande quel pourcentage de ces personnes en a fait usage.

M^{me} Vulliez-Boget ne sait pas, mais elle peut se renseigner.

La commissaire (MCG) le souhaite, car elle a discuté avec des tiers de ce nouveau droit de vote. Une image donnée par un interlocuteur l'a frappée : « C'est à ces personnes qu'on donne les clés de la maison ? ». Évidemment, certaines personnes concernées par ce nouveau droit ne sont pas intéressées. En tant que responsable du local de vote de Champel, elle voit voter une personne atteinte de trisomie 21 et elle n'a pas l'impression que cette personne comprend les enjeux.

La présidente lui demande de formuler sa question concernant la communication FALC.

La commissaire (MCG) demande si la communication FALC s'adresse à des personnes qui n'ont pas un QI très élevé ou qui ne parlent pas le français et elle aimerait savoir combien de ces personnes en avaient fait usage.

M^{me} Vulliez-Boget complète sa première réponse en précisant qu'il n'y a pas seulement des personnes avec un handicap mental, mais aussi des personnes dyslexiques, ou autre, qui utilisent ce type de matériel. Ces personnes ne font pas partie du registre des 1 200 personnes donc il n'est pas possible de répondre convenablement à cette question.

M. Cuénod ajoute qu'à partir du moment où de nouveaux droits politiques sont ouverts, le but du service est de communiquer clairement et d'accompagner ces personnes.

La commissaire (MCG) voulait être bien informée. De plus, elle n'a pas compris l'utilité du logo.

M^{me} Vulliez-Boget explique que c'est un pictogramme pour indiquer que le langage FALC est utilisé dans cette communication. Les gens le reconnaissent et les pictogrammes permettent de se retrouver.

La commissaire (MCG) demande comment le fond des votations pourra être expliqué.

M^{me} Vulliez-Boget explique que la démarche est novatrice pour l'Etat de Genève. Les objets en sont encore au stade de test, ne sont donc pas publiés, et un bilan sera fait.

La commissaire (MCG) ajoute que les personnes souffrant de TDA se soignent avec une pilule le matin et n'ont pas besoin de langage FALC.

M^{me} Vulliez-Boget confirme.

Un commissaire (UDC) a une question et une proposition. Il trouve la communication de la Confédération au sujet de la Covid excellente. Cependant, il se demande de quelle manière l'opinion des gens pourra être formée. Il craint qu'un biais soit provoqué par ces simplifications. De plus, il se demande s'il y aura deux messages différents pour la même votation suivant le public.

Il craint aussi de voir apparaître un déséquilibre entre les différentes ressources du canton et celles des citoyens lors des prises de position sur des initiatives cantonales. Comme il est profane dans ce domaine, il aimerait savoir s'il serait possible de transmettre à la Commission un exemple pour comprendre concrètement de quoi il s'agit et voir comment l'opinion s'établira.

M^{me} Vulliez-Boget répond que les questions concernant la formation de l'opinion se posent. Il n'y a à ce stade qu'un seul exemple concret, qui reste en phase de test et non publié. Elle doit regarder avec la chancelière si elle pourra leur transmettre après le 13 juin. La chancellerie apprend aussi au fur et à mesure. Un second test pourrait être effectué le 28 novembre. De plus, ces tests sont menés, mais de manière exploratoire jusque-là, sans publication, afin d'analyser la faisabilité. Quant à la dernière question sur le déséquilibre de moyens, si une traduction doit être faite, elle le sera pour les deux camps.

Le commissaire (UDC) craint concrètement de se retrouver avec deux communications différentes pour le même électorat, car un citoyen correspond à un vote qui doit être traité de manière égale. Il prend comme exemple l'accord institutionnel qui était un objet très compliqué. Les détails et précisions n'ont pas circulé au sein de la population. Il se demande comment un langage FALC pourrait être appliqué à un thème aussi complexe que celui-ci.

M. Cuénod indique qu'il ne faut pas confondre les enjeux et le langage. Le FALC concerne la langue avec une difficulté majeure qui est la traduction et ainsi l'interprétation de l'objet. Les enjeux seront toujours complexes, mais en langage simplifié. Si l'idée est tellement complexe qu'elle ne peut pas être formulée de manière simple, c'est peut-être l'idée elle-même qui manque de clarté.

Un commissaire (EAG) n'aimerait pas rouvrir la question des droits politiques, car une autre Commission en est saisie. De plus, il ne veut pas

ouvrir la question tranchée par le peuple lors du 29 novembre. Pour l'essentiel, il lui semble que le chemin de la motion a déjà été pris par le service et que la motion ne changera pas grand-chose à l'expérience en cours.

M. Cuénod confirme et explique que tous les projets seront simplifiés sans préitériter les enjeux.

Un commissaire (S) demande si des points seraient à ajouter ou à supprimer de cette motion pour faciliter le travail de l'administration.

La présidente dit que la motion est très large. Plusieurs fois, le mot traduction est apparu. Elle se demande si la communication se ferait toujours à double avec les coûts qui iraient avec. Elle se demande aussi si tout le monde recevra les deux brochures pour une question d'égalité des droits.

M. Cuénod explique qu'il existe une gradation dans la simplification de l'écriture, car tout le monde n'a pas les mêmes besoins. C'est pour cela que des intermédiaires existent, comme le site Internet simplifié. Les communiqués de presse sont en principe destinés à la presse. Les efforts ne sont donc pas exactement les mêmes. Le but à ce moment-là est de garder une communication journalistique et non pas juridique ou politique. Le travail de simplification s'effectue par conséquent à tous les niveaux, mais pas nécessairement en FALC. Tout traduire en FALC nécessiterait des ressources considérables, ce qui est difficilement envisageable.

La présidente remarque que la motion va plus loin et demande de traduire toutes les communications.

M. Cuénod dit qu'effectivement, il faudrait se poser la question de ce qu'il est possible de réaliser avec le langage FALC. Actuellement, une variante du FALC est déjà utilisée, mais cela demande beaucoup de travail, car plusieurs dizaines de rédacteurs doivent s'y plier et la tâche n'est pas toujours aisée.

Une commissaire (MCG) remarque que le travail de député est aussi de déterminer les coûts. Il est donc nécessaire d'établir le rapport entre les coûts et le nombre de personnes qui utilisent ce matériel en langage FALC. Lorsqu'il s'agit de communication ordinaire, ce n'est pas la même problématique que pour du matériel de vote. Concernant le matériel de vote, il y a une inégalité de traitement si deux textes différents sont envoyés. Ce problème est très délicat et il faut l'aborder. Elle aimerait une réponse pour savoir si un ou deux textes seront dans le matériel de vote, à qui le matériel spécial sera envoyé et comment sera déterminée la liste des personnes à qui le fournir.

M^{me} Vulliez-Boget explique que l'impulsion a été donnée le 29 novembre lorsque les 1 200 personnes ont récupéré leurs droits de vote. Ces personnes

possèdent un matériel de vote distinct avec une carte distincte pour protéger l'anonymat de leur vote. En théorie, une brochure papier, uniquement pour eux, est réalisable. Cette communication cible 1 200 personnes, mais un plus grand nombre de personnes pourrait être intéressé. Ainsi toutes les communications se font sur le site Internet et donc tous les documents s'y trouvent.

Un commissaire (UDC) aimerait connaître l'avis des auditionnés sur les invites de la motion.

M. Cuénod les comprend comme une invitation à se rapprocher du FALC. C'est pour cela qu'il a précisé que les chartes rédactionnelles s'inspirent du FALC et qu'une spécialiste en FALC donne les formations. Le FALC, dans sa grammaire absolue, pourrait être adapté aux besoins de l'administration. Toutefois, sur les grands principes, l'administration n'a pas été surprise, car elle s'y attelait déjà.

Le commissaire (UDC) réitère sa demande d'exemple concret pour la votation du 13 juin après les votations.

La présidente pense que la demande a été entendue et remarque qu'il reste dix minutes. Elle demande d'être concis dans les questions.

Un commissaire (S) aimerait dire que suivant les interventions, des malaises peuvent être suscités. Mais il n'a aucun problème pour les discussions financières. Il aimerait être certain que 800 000 personnes sont concernées en Suisse, ce qui représente 10% de la population. Il rejoint d'autres intervenants pour dire que tout le monde doit avoir accès au matériel de vote initial. Il pense que le canal de diffusion via les associations n'est pas à négliger, car les proches sont aussi inquiets et ont besoin d'avoir des outils pour comprendre. Il est donc important que les associations possèdent le matériel. Il comprend qu'il y a deux types de langages, un inclusif qui parle à tout le monde et une communication ciblée FALC pour combler un certain besoin. Il trouve cela intéressant, s'il a bien compris les propos. Il réitère son invitation aux intervenants de faire part de leurs éventuelles suggestions.

Un commissaire (EAG) renonce à la parole, car le commissaire (S) a abordé les thèmes importants.

La commissaire (MCG) explique que la première invite concerne toute la communication de l'administration et se demande combien de temps cela prendrait.

M. Cuénod demande si elle fait référence à la traduction intégrale du site en FALC.

La présidente dit que c'est plus large que le site. La motion demande de traduire toute la communication de l'Etat y compris ce qu'il y a sur papier.

M. Cuénod comprend bien, mais réplique que tout ce qui se trouve sur papier se retrouve aussi sur le site. Toutefois une traduction complète prendrait du temps et des ressources importantes. Mais depuis l'origine de la refonte de 2017, le site est déjà en train d'être simplifié suivant les principes FALC. Avec une courte adaptation de l'invite, le résultat attendu est déjà réalisé. Toutes les pages ne répondent pas aux critères de l'écriture simplifiée, mais ces failles sont traquées pour être corrigées. De plus, les rédacteurs qui ont de la peine à utiliser les critères sont invités à suivre la formation mise à disposition.

Fin de l'audition

La présidente remarque qu'il y a eu une proposition, du commissaire (PDC) via le tchat, d'auditionner la chancellerie de Fribourg. Elle rappelle les auditions prévues, c'est-à-dire celle de l'Association Lire et Ecrire ainsi que Pro Infirmis. Elle précise que l'Association Lire et Ecrire aimerait venir accompagnée de deux personnes souffrant d'illettrisme. Elle demande si des oppositions s'élèvent contre cette demande.

Un commissaire (Les Verts) pense que l'Association peut venir avec la composition qu'elle pense la plus pertinente. Il approuve l'idée du Conseil d'Etat fribourgeois. Finalement, il propose d'auditionner la partie des études de genres de l'UNIGE pour apporter un autre point de vue.

La présidente prend note et propose de voter d'autres auditions à la suite de l'Association Lire et Ecrire qui apportera des informations supplémentaires.

Un commissaire (S) est intéressé de connaître le point de vue des personnes concernées. Il n'est pas contre l'audition du Conseil d'Etat fribourgeois. Concernant, l'audition de Pro Infirmis, ce qui est souhaité est uniquement le service qui pratique déjà le langage simplifié avec l'Etat. Finalement, sur les études de genre, il pense qu'il faut attendre. De plus, il pense que la majorité est d'accord avec le langage inclusif, ou épïcène, non discriminant, mais sans le tiret.

La présidente entend que l'association peut venir accompagnée comme elle le souhaite. Pour le reste des auditions, elles seront votées par la suite.

Une commissaire (MCG) est d'avis qu'il faut voter la proposition du commissaire (les Verts) pour ne pas y renoncer par la suite. Le but d'auditionner des personnes universitaires est d'avoir un point de vue objectif. Elle aimerait connaître le résultat des études genre par rapport au langage épïcène, inclusif, etc. Elle se demande même si auditionner des

enseignants ne serait pas intéressant, car il paraît qu'apprendre à lire et à écrire aux enfants avec ce langage est compliqué. Elle se demande si l'objectif de supprimer les inégalités n'est pas en train de rater complètement sa cible.

La présidente déclare que la question du langage inclusif est traitée à la Commission des droits de l'homme. Elle propose d'attendre avant de voter les auditions, car il n'est pas certain que les étudiants aient étudié le FALC. Elle pense que l'Association pourra apporter des éléments.

Un commissaire (les Verts) souligne que la question du langage épïcène et inclusif est très sensible. Il aimerait poser la question à l'UNIGE afin d'avoir une réponse rapide et pour ne pas pousser une exclusion contre une autre. Cela lui semble être un point central.

La présidente met aux voix le vote immédiat des auditions proposées :

Oui	3 (1 MCG, 1 UDC, 1 Ve)
Non	6 (2 PLR, 2 S, 1 PDC, 1 EAG)
Abstention	0

Le vote est reporté à la séance du 11 juin 2021.

Un commissaire (PLR) ajoute que son vote ne signifie pas qu'il est contre.

La présidente confirme et dit que la discussion sera reprise.

Séance du 11 juin 2021

Audition de Mme Silvia Frei, directrice de la section genevoise de l'association Lire et Ecrire, Mme Corinne Borgeat Neuwerth, ambassadrice de l'association et M. Roland Stengel, ambassadeur de l'association.

La présidente remercie les auditionnés et rappelle que l'idée est d'entendre l'expérience de l'association et le témoignage des ambassadeurs.

M^{me} Frei remercie la commission et propose de présenter l'association Lire et Ecrire et les raisons pour lesquelles l'association est favorable à l'introduction du langage simplifié dans l'administration, puis ensuite de laisser la parole aux ambassadeurs. Elle précise que les ambassadeurs sont des apprenants ou d'anciens apprenants formés à témoigner sur leurs parcours et leurs difficultés.

L'association Lire et Ecrire s'engage pour que l'écriture soit accessible à tous. Elle s'engage à promouvoir les compétences de base qui sont la lecture, l'écriture, le calcul et l'informatique auprès des professionnels du social et de la formation, et des politiques, pour les sensibiliser à la problématique de l'illettrisme. La tâche principale de l'association est d'organiser des cours adaptés aux personnes en situation d'illettrisme : cours en petit groupe en suivant les objectifs individualisés des participants.

La présentation d'aujourd'hui permet de débattre autour du langage FALC ou du langage simplifié. Ce langage se base sur deux principes : l'accès à l'information comme responsabilité partagée et l'accessibilité universelle. La responsabilité partagée signifie d'une part que la personne qui veut comprendre un texte doit pouvoir développer ses compétences individuelles et d'autre part que celui qui communique de l'information doit le faire de manière compréhensible pour tous. Le deuxième principe signifie qu'un langage plus simple est utile à tout le monde. Un parallèle peut être tiré avec l'exemple d'une rampe d'accès. En effet, elle sera indispensable pour les personnes en chaise roulante, mais aussi utile aux personnes avec des valises à roulettes, avec des poussettes, à des personnes souffrant de problèmes de genoux, etc.

Les bénéficiaires d'un langage simplifié sont les personnes en situation de handicap intellectuel (c'est de ce milieu qu'est issu le FALC), mais aussi les personnes dont le français n'est pas la langue maternelle, les personnes en situation d'illettrisme et tout le monde, car tout le monde a, un jour, reçu un courrier sans comprendre son contenu à la première lecture. Ce langage est important, car l'OCDE a mené une enquête sur les compétences des adultes et elle montre que 16% de la population est touchée par l'illettrisme, soit

environ 80 000 personnes pour Genève. Ces personnes n'ont pas le niveau 1 de littératie (étude ALL). Il existe cinq niveaux de littératie. Le niveau 1 consiste à repérer une information dans un texte simple et bref. Le niveau 2 permet de relier plusieurs informations simples et les comparer ou faire des déductions. Finalement le niveau 3 permet de fonctionner de manière autonome dans la société. 40% de la population n'atteint pas le niveau 3 (ont un niveau 1 ou 2). En Suisse 24% des jeunes qui quittent l'école obligatoire n'ont pas le niveau minimal de lecture pour participer de manière fructueuse à la vie courante (étude PISA). De plus, les informations administratives sont souvent inaccessibles au grand public. En effet, 74% de la communication administrative est rédigée à un tel niveau que seuls 7% de la population y a accès (étude de l'université de Hambourg).

Il y a une différence entre l'illettrisme et l'analphabétisme. En effet, les personnes en situation d'illettrisme ont été scolarisées, mais elles ne maîtrisent pas suffisamment les notions de base (lecture, écriture, calcul). Les personnes en situation d'analphabétisme n'ont pas été scolarisées ou quasiment pas et n'ont jamais appris à lire et à écrire à l'école. Il y a diverses causes à l'illettrisme et souvent, elles se cumulent. Premièrement, il y a un accroissement des exigences sociales et professionnelles dans notre société. En effet, la société d'aujourd'hui requiert des compétences d'écriture ou de lecture même pour des métiers dits « manuels ». Une scolarisation troublée peut être une seconde cause. Troisièmement des ruptures sont aussi une cause. L'environnement socioculturel et familial influence aussi. Et finalement, l'oubli ou la perte d'habitude touche plus les personnes âgées qui ont mené une scolarité obligatoire, mais ont oublié la lecture ou l'écriture par manque de pratique. Pour avoir des textes plus accessibles, des ensembles de règles existent. Deux exemples : un guide élaboré par Santé publique France et l'Université du Québec, « Communiquer pour tous » et une brochure préparée sous les auspices d'Inclusion Europe sur les règles européennes pour une information Facile à Lire et à Comprendre (FALC) qui se nomme « L'information pour tous ». Ces règles s'appliquent aux documents imprimés, à la conception d'images, mais aussi aux sites web et à la communication orale. Quelques règles à titre d'exemples pour la conception des documents : la présentation est importante tant dans le choix de la police de caractère, que dans l'alignement, ou encore dans le choix des couleurs et des espaces. Évidemment, le choix des mots et des phrases est primordial. Les mots doivent être courts, courants. Il faut si possible éviter les synonymes, métaphores et expressions imagées. Les phrases doivent être simples (sujet, verbe, complément), actives (plutôt que passives) et affirmatives (plutôt que négative). Il faut adopter un langage empathique

pour s'adresser directement aux personnes, bien choisir l'information et la structurer.

Le canton de Fribourg apporte un exemple dans sa brochure destinée aux nouveaux arrivants dans le canton. La version simplifiée est aérée avec des phrases courtes, des pictogrammes et des options. Un second exemple est le site Internet de Pro Infirmis. Il est clair, aéré, avec des pictogrammes et une lecture audio de la page peut être faite.

Autre exemple, une collaboration avec le secteur de la promotion et de la prévention de la santé du canton de Genève existe depuis trois ans pour améliorer les textes destinés au grand public. Un travail est effectué avec les associations partenaires afin de les sensibiliser à l'illettrisme et au langage simplifié, par une formation et par un accompagnement dans la production de documents simplifiés. L'administration pourrait définir des domaines et des types de production écrite à rédiger en FALC. Tout ne doit pas forcément être simplifié, mais il faut prioriser suivant le public cible.

Il est nécessaire d'élaborer des règles ou des directives internes pour l'utilisation du langage simplifié. Beaucoup d'expériences pilotes se font dans ce domaine et des échanges autour de ces expériences seraient positifs. Il devra ensuite être envisagé de sensibiliser/former les fonctionnaires de l'administration qui s'adressent et produisent des textes pour le grand public.

Ce qui est très important dans le FALC, c'est de faire relire les textes au public ciblé. L'administration doit également être attentive à ne pas abandonner les alternatives à l'écrit, soit les guichets ou les lignes téléphoniques. Ils sont primordiaux pour les gens qui, même avec un langage simplifié, n'arrivent pas à faire une démarche écrite de manière autonome. Il y a aussi la possibilité d'effectuer des vidéos ou des audios explicatifs et de faire des traductions.

Finalement, il y a un avantage clair à simplifier le langage, car l'information sera accessible, ce qui permettra aux personnes de gagner en autonomie, de prendre confiance, d'avoir accès aux prestations et de permettre une meilleure intégration. L'information atteint sa cible avec un meilleur fonctionnement, ce qui allège les tâches des services, car un accompagnement moindre sera demandé. Cela permettrait aussi de respecter des Conventions internationales sur les personnes handicapées par exemple.

M^{me} Borgeat Neuwerth explique qu'elle est valaisanne et que sa scolarité a été tumultueuse avec beaucoup de déménagements et une famille dissolue. Elle a terminé ses écoles lors de la première année du cycle. Il lui manquait donc deux ans. Elle a commencé à travailler à 15 ans. À 33 ans, elle se rend compte qu'elle se trouve en situation d'illettrisme car une institutrice a repéré

ses difficultés. Elle commence donc les cours à l'association Lire et Ecrire et les suit pendant 3 ans. Elle a commencé par les bases et au bout de 3 ans, elle sait lire et écrire. Elle a pu aller voter pour la première fois seule.

En effet, en situation d'illettrisme, les gens ne sont pas sûrs d'eux, car ils pensent faire faux et sont insécurisés. Lors de cette votation, elle a mal compris le texte qui était très difficilement compréhensible et a voté le contraire de ce qu'elle aurait souhaité. Ce sentiment de frustration était très décevant. Un second exemple se passe lors d'un jugement au tribunal pour sa fille. Dans la lettre de convocation, un petit passage mentionnait le fait qu'elle n'osait pas parler pendant l'instruction. Ce passage était rédigé de manière très complexe, ainsi elle n'a pas compris le message. Lors de la séance, M^{me} Borgeat Neuwerth parle pour défendre sa fille, alors âgée de 14 ans. La réaction a été immédiate et elle s'est retrouvée enfermée dans une pièce adjacente. Elle a dû supporter les pleurs de sa fille lors de la séance, pendant 5 heures, sans rien pouvoir faire. Toute cette scène ne se serait pas produite si le passage interdisant à M^{me} Borgeat Neuwerth de parler avait été explicite.

M. Stengel explique qu'il a eu un parcours normal en faisant un apprentissage. À 32 ans, il a remarqué qu'il était en situation d'illettrisme lorsqu'il a voulu obtenir une validation des acquis. Il décide de suivre des cours à l'association Lire et Ecrire. Aujourd'hui, grâce à des années de travail, il a pu changer sa situation.

Récemment, il a dû aller chercher deux formulaires à l'office cantonal des véhicules. Il n'a pas trouvé les formulaires sur le site. Il est donc allé au guichet sans succès. Finalement, il a téléphoné pour être aiguillé. Il a perdu beaucoup de temps et cette situation ne l'a pas conforté avec l'idée que l'administration peut être proche de ses citoyens. De plus, il a dérangé deux fois des personnes et cela représente un exemple des difficultés quotidiennes qu'il rencontre malgré le fait qu'il a surpassé sa situation d'illettrisme. Un second exemple, positif cette fois, est la publicité pour la séance d'information pour la validation des acquis. L'affiche était si simple, qu'il s'est lancé. Cette démarche publicitaire avait été initiée pour parler à tout public. Il trouve que l'administration devrait être un soutien à la population et non pas un poids. Beaucoup de personnes se cachent et ne montrent pas leurs difficultés. Il voit que beaucoup de personnes ont du mal à comprendre des textes, même dans le monde professionnel. En effet, dès lors que les phrases sont trop complexes, l'information est perdue, même si la phrase ne semblait pas compliquée au rédacteur. Du temps et de l'énergie sont perdus à cause d'un manque de clarté dans l'information. Il faut être le plus simple et le plus clair possible.

La présidente les remercie pour ces témoignages qui permettent de bien comprendre la problématique.

Une commissaire (MCG) observe que les auditionnés ne sont ni responsables ni fautifs dans ces situations. En effet, les sites sont souvent mal conçus. De plus, la justice valaisanne laisse souvent à désirer, car la police aurait très bien pu expliquer oralement les droits et obligations. Elle voulait donc souligner qu'ils ne sont pas fautifs et les remercier.

Un commissaire (EAG) les remercie et se dit frappé par le constat que 16% de la population soit atteinte d'illettrisme et que 40% de la population ne possède pas le niveau 3. Ce sont des taux énormes. Il se demande si la fixation de la motion sur la simplification de la langue n'est pas un angle trop étroit et qu'il faudrait élargir en maintenant les guichets et permettre des démarches interactives avec des employés formés. À terme, la situation scolaire doit aussi être améliorée. Il constate que les sites Internet ne sont pas toujours « user friendly ». Il entend les témoignages et aimerait savoir comment intervenir pour améliorer leur quotidien.

M^{me} Frei est d'accord, car le FALC est une réponse. Elle permet aux personnes d'être autonomes et de sortir de la situation d'illettrisme. Le maintien des guichets et lignes téléphoniques ainsi que l'offre de vidéo ou d'audio sont cruciaux. Elle pense qu'il faudrait freiner la tendance au tout numérique. Elle cite l'exemple du parascolaire pendant le confinement. La démarche pour inscrire son enfant devait se faire en ligne, et en plus, il fallait avoir un compte e-démarche à Genève. Beaucoup de parents n'ont pas pu inscrire leurs enfants dans les délais. Pour cette année scolaire, une ligne téléphonique a été remise en fonction pour les parents. Il faut donc la maintenir tout en gardant à l'esprit que la simplification des textes est primordiale, car elle permet d'améliorer l'autonomie des personnes.

M^{me} Borgeat Neuwerth ajoute qu'une situation d'illettrisme entraîne un manque de liberté. En effet, il faut toujours demander de l'aide à quelqu'un. Lire une feuille administrative seule devient une fierté et une liberté. Elle est en train de compléter une maturité fédérale, ce qui lui apprend beaucoup de choses. Aujourd'hui, elle peut avoir son opinion et c'est ce qui prime.

Un commissaire (S) les remercie et aimerait préciser que la vidéo peut être sous forme FALC. Il aimerait savoir s'il y a une distinction à effectuer entre le FALC et le langage simplifié. Il se demande s'il faut utiliser un langage simplifié plus largement et du FALC pour cibler. Il aimerait être éclairé sur une distinction éventuelle.

M^{me} Frei explique qu'en général, on parle de langage simplifié ou de langage accessible. Le FALC est une méthode et un label. Il faut respecter un

ensemble de critères (checklist) pour pouvoir apposer un tampon FALC. Toutefois, il existe différents niveaux de simplification du langage. Le degré de simplification du texte doit être défini par le public ciblé et le degré de précision qu'il est nécessaire de maintenir.

Un commissaire (S) demande si la présentation pourra être envoyée à la Commission.

M^{me} Frei confirme.

Un commissaire (les Verts) aimerait savoir si le langage épïcène est compatible avec le FALC.

M^{me} Frei dit qu'il y a clairement un défi à combiner le langage simplifié avec le langage épïcène. En effet, les traits d'union (ex : apprenant-e-s) ou barres obliques (ex : apprenant/e) souvent utilisés dans le langage épïcène complexifient beaucoup la lecture pour les personnes à faible littératie. Il ne faut pas renoncer au langage épïcène, mais la combinaison avec la simplification du langage rend la tâche compliquée. Souvent, cette problématique est contournée avec d'autres formulations.

Une commissaire (MCG) voudrait demander comment les ambassadeurs amélioreraient l'instruction publique pour qu'il n'y ait plus de situation d'illettrisme.

La présidente remarque que cette question est compliquée et qu'ils ne sont pas obligés d'y répondre.

M. Stengel pense effectivement que c'est compliqué et qu'aucune baguette magique n'existe. Il pense que le cadre doit être rendu créatif et motivant. Rendre l'école plus légère, ludique, motivante et dynamique est peut-être une clé. Il faut aussi identifier les personnes en situation problématique et savoir comment les aider.

M^{me} Borgeat Neuwerth déclare que si un professeur peut aider une personne en situation d'illettrisme, c'est déjà une victoire. Il faut faciliter le processus d'indépendance, que ce soit dans l'administration ou dans les écoles en leur donnant une forme d'indépendance dans le milieu scolaire. Il faut un niveau d'écriture pour tous.

Un commissaire (S) aimerait revenir sur l'aspect de l'articulation entre le langage épïcène et FALC. S'il a bien compris, le gros problème se trouve dans l'utilisation des tirets, des points, etc.

M^{me} Frei dit qu'elle n'est pas non plus une experte du langage épïcène, mais qu'effectivement la solution pratique utilisée est de contourner le problème et de trouver d'autres formulations pour ne pas devoir utiliser de tirets ou de barres obliques.

Fin des auditions

La présidente indique que la Commission a reçu, par email, une proposition d'amendement des invites de la Chancellerie et les réponses aux questions posées lors de l'audition du 28 mai. De plus, l'association Pro Infirmités de Fribourg sera entendue la semaine prochaine, le 18 juin de 18h à 19h.

Un commissaire (S) voulait signaler qu'il y a une précaution à prendre lors de l'anonymisation des témoignages, au plus tard au stade du rapport. Il pense qu'il faut anonymiser les témoignages, car ce sont des données sensibles.

La présidente confirme et pense que les termes « ambassadeurs » et « ambassadrices » pourront être utilisés pour anonymiser le rapport.

Une commissaire (MCG) pense que justement ce sont des ambassadeurs donc ils sont d'accord d'être nommés. Elle se demande si M^{me} Rodriguez aurait la gentillesse de leur poser la question.

La présidente confirme et pense qu'il faut leur laisser la possibilité de relire le PV s'ils le souhaitent et leur indiquer que des bouts du PV peuvent se retrouver de manière complète dans le rapport. Elle remercie M^{me} Rodriguez.

Séance du 25 juin 2021

La présidente demande s'il y a des propositions d'auditions, notamment des spécialistes de l'UNIGE.

Un commissaire (les Verts) déclare qu'il y avait eu une proposition d'un nom et d'une demande générale de demander à l'Université d'envoyer quelqu'un qui puisse répondre aux questions sur le langage FALC et sur le langage inclusif. Le but était d'obtenir une réponse de manière neutre quant à la problématique.

La présidente a cru comprendre qu'une ou plusieurs personnes pourraient être envoyées par l'UNIGE.

Un commissaire (les Verts) confirme. C'est à l'UNIGE de décider quelles personnes sont compétentes pour apporter un éclairage scientifique par rapport à cette problématique.

Une commissaire (UDC) demande si c'est bien la M 2742 qui est traitée.

La présidente confirme et elle met au vote la proposition, telle que formulée par le commissaire (les Verts), d'auditionner une ou des spécialistes

de l'UNIGE, que l'Université jugera utile d'auditionner sur la question de l'usage du FALC et du langage inclusif ainsi que leur compatibilité.

Aucune opposition n'est manifestée, ainsi l'audition sera organisée pour la rentrée.

Séance du 17 septembre 2021

La présidente rappelle que c'est la dernière audition que la Commission avait votée. Elle demande si d'autres auditions sont souhaitées avant d'entendre les auditionnés. Personne ne se manifeste donc un vote pourrait être engendré. Elle ajoute que M^{me} Rodriguez a envoyé par courriel les propositions d'amendement de la Chancellerie. Elle lit les 4 invites qui remplaceraient celles de la motion actuelle :

- à poursuivre l'introduction du langage simplifié dans la communication effectuée par le biais du site Internet de l'Etat de Genève ;
- à poursuivre ses essais relatifs à l'utilisation du langage facile à lire et à comprendre (FALC) ;
- à édicter, si nécessaire, des directives d'utilisation du langage simplifié pour la communication par le biais du site Internet de l'Etat de Genève ;
- à mettre à disposition des employées et employés de l'Etat des formations relatives à la communication en langage simplifié.

La présidente ajoute qu'aucun amendement de groupe n'a été soumis, mais les groupes pourront encore en soumettre après l'audition.

Un commissaire (PLR) remercie la Chancellerie pour les amendements. Il se demande si, dans la dernière invite, les formations sont seulement à disposition des collaborateurs de l'Etat qui sont au contact avec le FALC. En effet, il ne faudrait pas organiser un cours ex cathedra pour 3 000 fonctionnaires.

La présidente dit comprendre cette invite comme laissant le choix aux fonctionnaires, car ce cours serait ajouté au catalogue de formation continue de l'Etat.

Un commissaire (PLR) précise que c'est bien le problème, car il faudrait une formation ciblée.

Un commissaire (S) est d'accord avec les dires de son préopinant et pense que les amendements sont bien faits. Évidemment, il n'est pas contre un affinage.

Un commissaire (les Verts) observe que les fonctionnaires ont de la peine à continuer de se former. Ainsi, il pense que le risque est très faible. De plus, à l'Etat, le suivi des carrières n'est pas toujours au top niveau.

Une commissaire (MCG) a le sentiment, lorsqu'elle lit les fautes d'orthographe, que certaines personnes devraient presque retourner à l'école. Elle trouve les amendements très bien et peut-être qu'il faudrait préparer des formules.

Un commissaire (PDC) remercie M. Mangilli pour la qualité des invites. De plus, il rejoint le commissaire (les Verts), car le fonctionnaire qui veut suivre un cours doit avoir l'aval de sa hiérarchie et la formation doit entrer dans le cadre de ses activités. Pour avoir été directeur à l'Etat, il ne souvient pas avoir préavisé beaucoup de formations, mais plutôt d'avoir encouragé les gens à en suivre après que des lacunes aient été constatées.

M. Mangilli précise qu'il transmettra les propos à ses deux collègues qui ont rédigé les invites.

La présidente suspend la séance pour 10 minutes et laisse ce temps à disposition pour rédiger d'éventuels amendements. Elle rappelle que le but de l'audition sera de comprendre la différence entre le langage FALC et le langage inclusif.

Audition de M. Didier Raboud, secrétaire général du Rectorat de l'Université de Genève, Mme Pierrette Bouillon, doyenne, professeur ordinaire et directrice du département de Traitement Informatique Multilingue (TIM) et Mme Juliette Labarthe, directrice du service Egalité & Diversité (UNIGE).

M. Raboud débute par un message introductif pour remercier la Commission pour cette audition. Il va laisser ses collègues s'exprimer, car ce sont elles les spécialistes du FALC et de la rédaction épïcène. Pour poser un cadre institutionnel, à ce jour, l'UNIGE utilise la rédaction inclusive et épïcène.

Ainsi, une pratique existe et se traduit par un guide, des directives, des recommandations ou des formations. Il y a un intérêt et des recherches sur le sujet du FALC. Il est intéressant à maints égards comme objet de recherche, mais aussi comme outil. M^{me} Bouillon lance une recherche pour l'accessibilité de sites Internet universitaires en FALC.

En effet, les universités sont une forme d'administration avec des publics où le FALC pourrait être intéressant. Par exemple, le programme « Horizon académique » intègre des migrants à l'université qui ont dû interrompre leurs

études dans leurs pays pour migrer. Ainsi, les informations sur les sites Internet universitaires, sous forme de FALC, pourraient réduire la barrière d'entrée aux études.

M^{me} Bouillon remercie la commission pour l'audition sur un tel sujet. C'est un enjeu démocratique d'offrir des textes clairs. Elle pense que d'autres solutions seront proposées, mais pour l'instant ce n'est pas le cas. Le FALC est un domaine très actif de recherche.

La faculté s'est intéressée au FALC dans le contexte du centre de communication sans barrière qui visait à trouver des méthodes pour rendre l'enseignement plus inclusif. Un projet qui vise à déterminer quelles sont les pages des sites web des universités qui devraient être accessible en FALC ainsi que les règles à appliquer suivant le public cible a été déposé, car il y a différents niveaux de FALC.

Le programme vise à mettre en place des méthodes pour enseigner la traduction vers le FALC dans le contexte des sites web et des outils pour faire automatiquement la traduction vers le FALC. Le FALC et le langage inclusif ont été développés dans des buts différents. En effet, la langue inclusive vise l'égalité alors que le FALC vise la clarté, l'accessibilité et la compréhensibilité pour des personnes avec des handicaps.

Il y a donc des incompatibilités entre les deux langues. Du point de vue du FALC, la langue doit pouvoir se lire oralement. Ainsi toute utilisation de tirets, de points ou de barres doit être exclue. De plus, la langue doit rester la plus convergente possible donc elle doit utiliser les mots et structures les plus fréquentes. Certaines tournures épiciènes sont difficilement compréhensibles pour les personnes avec un handicap.

Par ailleurs, il faut des phrases courtes. Ainsi, le masculin ne doit pas être doublé du féminin, pareil pour les pronoms qui compliquent la langue surtout si les référents sont clairs. Il y a beaucoup de littérature sur les règles d'accord. Finalement, les incompatibilités peuvent être résolues avec l'aide de recherches qui sont en train de se développer. Ce travail permettra d'arriver à une langue inclusive et plus accessible.

M^{me} Labarthe les remercie et précise qu'elle connaît les deux dossiers car elle travaille à l'inclusion des femmes dans le langage, mais aussi pour intégrer les populations minoritaires.

Pour se centrer sur la question du langage épiciène à l'UNIGE, un processus a été lancé il y a 1.5 an sur les nouveaux textes. Ainsi la situation actuelle est adaptée. Pour l'UNIGE, c'est important de rappeler l'impact positif du langage inclusif sur la construction identitaire des enfants et sur l'égalité des chances.

Il est important de montrer l'exemple au niveau de l'évolution des normes et des représentations véhiculées. Par ailleurs, sur la compatibilité des langages, elle a l'impression que ce n'est pas complètement incompatible, mais il faut une forme d'intelligence pour trouver des points communs. Toutefois, l'Université n'a pas du tout le même type de public que l'administration publique. Les enjeux ne sont donc pas les mêmes.

Un commissaire (les Verts) explique que ce sont les compétences académiques qui sont intéressantes pour maintenir un lien. Ce qui est important c'est que l'inclusion d'une partie de la population n'exclue pas une autre partie. Il comprend bien qu'il y a des points communs entre les langages.

Toutefois les personnes avec un handicap vont rapidement être perdues si le langage se complique trop. Il faut donc l'éclairage de l'Université pour éviter des situations d'exclusion et pour réussir à garder le contact avec la population souffrant de handicaps. Il aimerait donc savoir comment avancer pour réussir à atteindre ces objectifs.

M. Raboud croit qu'effectivement, il y a des compétences sur ces langages, car des travaux sont en cours pour enrichir l'expertise. Ces projets donneront des outils qui répondront à cette question. Les problématiques vont être les mêmes pour les sites web des universités que pour le reste.

Le but est de travailler avec les populations cibles, de regarder les méthodes les plus efficaces et d'essayer de les automatiser. Un travail commun peut être fait en partageant les résultats, en collaborant avec le réseau universitaire ou avec les personnes de l'Etat. Du moment que le même objet est étudié, un travail conjoint sera efficace et utile.

M^{me} Bouillon ajoute qu'il faut des textes et des corpus pour développer des règles ainsi que des outils. Le FALC va bénéficier à tout le monde et impacter toutes les populations citées.

Un commissaire (S) voulait remercier les auditionnés d'amener cette vision institutionnelle. Il a le sentiment que l'UNIGE a une mission de garder un contact avec la Cité même si le public cible n'est pas prioritairement les personnes avec un déficit intellectuel. Il se demande si une idée des approches est de se baser sur le modèle du langage épïcène de la constitution de 2012.

Il a l'impression que si les tirets et les points sont évités pour préférer des formulations épïcènes, c'est une bonne chose. Il aimerait aussi suggérer de prendre en compte l'élément de la collaboration avec les associations dans la vision universitaire, car il y a des personnes qui pratiquent ce langage de manière beaucoup plus intensive.

M^{me} Labarthe remercie pour ce retour et signal une ressource qui est l'association DécadrÉE qui offre des ateliers de formation au langage épïcène qui s'est associée à l'association Vision Positive pour offrir des ateliers pratiques pour avoir une approche combinée du langage non sexiste, inclusif, et FALC. C'est une ressource intéressante comme mesure d'accompagnement.

M. Raboud dit que la 3^e mission de l'UNIGE est le service à la Cité. Le but est de partager les résultats de l'université et le FALC peut être intéressant dans ce cadre-là. À l'UNIGE, il y a un magazine pour enfant qui s'appelle Campus Junior qui a obligé les équipes d'écriture, qui n'étaient pas formées, à apprendre à écrire pour des enfants. Cette mission bénéficiera de manière certaine aux travaux sur le FALC.

La présidente aimerait en savoir plus sur les règles que l'UNIGE applique pour le langage épïcène.

M^{me} Labarthe explique qu'il y a une charte qui se trouve sur Internet avec 5 règles.

Premièrement, il faut réintroduire systématiquement le féminin dans les titres et les fonctions, par exemple rectrice ou professeure.

Deuxièmement, il y a l'utilisation de mots englobants comme le corps enseignant.

Troisièmement, l'utilisation de l'infinitif est favorisée comme être titulaire d'un doctorat.

La quatrième est la double flexion comme vice-recteur et la vice-rectrice dans l'ordre alphabétique.

Finalement, les tirets ou les barres obliques sont utilisés en dernier recours.

La présidente dit que le doublement implique une binarisation et elle se demande comment la thématique des personnes non-binaires est appréhendée. Et si elle a bien compris, les tirets sont préférés à la forme neutre du masculin.

M^{me} Labarthe explique que la forme neutre du masculin n'est pas neutre donc elle est à éviter. De plus, sur la question de la non-binarité, les formes -e-x-s sont acceptées, mais ne font pas partie des principes de base de rédaction. Mais elle rejoint la présidente sur ce point.

Fin des auditions

Discussions internes

La présidente demande si d'autres auditions sont souhaitées.

Un commissaire (S) dit qu'il serait intéressant de creuser davantage le sujet, mais il faut aller de l'avant avec les amendements proposés pour soutenir l'administration.

Une commissaire (MCG) a retenu les règles édictées par l'UNIGE. Elle les trouve claires et pense que ces règles pourraient être ajoutées comme amendement.

La présidente demande si elle parle des règles du langage inclusif.

La commissaire MCG confirme.

La présidente remarque que les tirets et les points sont exclus dans la rédaction du projet. Par ailleurs, elle signale que la Commission des droits de l'homme travaille sur un projet de loi sur l'égalité avec un débat sur le langage inclusif. La motion en cours de traitement mentionne le FALC. Elle pense qu'il ne faut pas mélanger les deux langages.

Un commissaire (PLR) partage cet avis, il ne faudrait pas dériver sur le débat du langage épïcène. Il a trouvé l'audition rassurante et il pense que cette motion amendée peut être votée.

La commissaire (MCG) regrette d'avoir mélangé les deux.

La présidente prend acte qu'il n'y a pas de proposition de nouvelle audition et propose de directement passer au vote de l'amendement général de la Chancellerie qui vise à remplacer la motion de base. Elle cède la parole pour les prises de position de groupe. De plus, si des amendements venaient à être proposés, ils doivent être proposés à ce moment-là.

Un commissaire (les Verts) déclare que les Verts soutiendront ce projet ainsi que les amendements de la Chancellerie. L'audition proposée a le mérite de prouver que des solutions peuvent être trouvées pour une politique intégrative.

Un commissaire (EAG) se rallie aux amendements de la Chancellerie et propose de passer au vote en commençant par d'éventuels sous-amendements puis voter sur l'amendement ainsi sous-amendé.

La présidente est d'accord.

Un commissaire (S) s'est déjà exprimé sur le fond et est content de la qualité des discussions au sein de la Commission. Il profite pour insister sur la dimension collaborative entre l'Université et l'administration qui est intéressante. Il pense que des personnes doivent travailler sur le langage simplifié au sein de l'Etat avec l'UNIGE.

Il ne propose pas d'amendement dans ce cas pour ne pas alourdir la procédure. Mais l'administration peut entendre cette proposition. De plus, il serait bien d'intégrer les associations comme 3^e partenaire externe qui pratique le FALC au quotidien.

Un commissaire (PDC) rappelle l'appui du PDC aux amendements de la Chancellerie. Il trouve le sujet passionnant et les auditions intéressantes. De plus, le réseau universitaire est très intéressant notamment les contacts avec l'UNIFR.

Une commissaire (MCG) dit qu'au départ elle avait l'impression que l'ensemble des Genevois était pris pour des enfants. Toutefois elle s'est réconciliée avec cette motion et avec les amendements pour autant que les fonctionnaires qui n'intègrent pas directement une nouvelle façon de s'exprimer ne soient pas discrédités. Elle pense que cette position serait acceptable pour elle et peut-être pour son groupe aussi.

Un commissaire (UDC) est très sensible à ce que la société fasse plus pour les personnes handicapées et il trouve que c'est une tâche nécessaire. Il trouve très bien que l'administration fasse des efforts et que les propositions soient positives. Toutefois, sur le principe, il ne soutient pas cette motion pour deux raisons. D'une manière générale, la motion va être largement amendée par l'administration elle-même. Ainsi si elle propose des amendements, c'est qu'elle est au courant de la problématique et qu'elle peut les mettre en application sans devoir recourir à une motion. De plus, en cas d'acceptation de la motion, un PL devrait être fait et il est réticent à faire des lois sur des thèmes qui sont en évolution. La voie législative n'est pas la bonne voie. Deuxièmement, il est compréhensible qu'il y ait des communications différentes suivant le type de population. Toutefois, il se demande s'il est acceptable qu'il y ait deux types de langage pour une votation. Il dira donc non à la motion, mais il trouve tout de même tout ce qui se fait très positif et la communication de l'Etat très bien. Pour des raisons de principe, il pense que ce n'est pas au législateur d'intervenir sur ce sujet d'autant plus que l'administration veut aller de l'avant.

Un commissaire (PLR) indique que pour toutes les raisons exprimées par le commissaire (UDC), le PLR soutiendra la motion en question. Au départ, il était réticent, car la motion était rédigée de manière agressive, mais après les auditions, il a remarqué le caractère pratique et nécessaire du langage FALC.

Il remercie la Chancellerie pour les amendements qui rendent la motion applicable. Finalement, il est surpris qu'un groupe politique qui a dans son ADN la promotion de l'exercice des droits démocratiques pour toutes

personnes qui en bénéficient, soit aussi réticent à accepter une telle motion. Par ailleurs, la motion ne demande pas de législation, mais elle demande une approche pragmatique de l'usage du langage FALC et non pas une quelconque législation.

La présidente met aux voix l'amendement général de la Chancellerie :

- à poursuivre l'introduction du langage simplifié dans la communication effectuée par le biais du site Internet de l'Etat de Genève ;
- à poursuivre ses essais relatifs à l'utilisation du langage facile à lire et à comprendre (FALC) ;
- à édicter, si nécessaire, des directives d'utilisation du langage simplifié pour la communication par le biais du site Internet de l'Etat de Genève ;
- à mettre à disposition des employées et employés de l'Etat des formations relatives à la communication en langage simplifié.

Oui : 8 (1 Ve, 2 PLR, 1 PDC, 1 MCG, 2 S, 1 EAG)

Non : 0

Abstention : 1 (1 UDC)

L'amendement est accepté.

La présidente met aux voix la M 2742 ainsi amendée :

Oui : 8 (1 Ve, 2 PLR, 1 PDC, 1 MCG, 2 S, 1 EAG)

Non : 1 (1 UDC)

Abstention : 0

La M 2742, telle qu'amendée, est acceptée.

La présidente propose la catégorie de débat II 30 minutes, mais elle constate des personnes voulant 40 minutes. Elle met aux voix la catégorie de débat II 30 minutes :

Oui : 4 (2 PLR, 1 PDC, 1 UDC)

Non : 5 (1 Ve, 1 EAG, 2 S, 1 MCG)

Abstention : 0

La catégorie II 30 min étant refusée, la catégorie II 40 min s'appliquera.

Catégorie de débat : II (40 minutes)

Proposition de motion (2742-A)

Et si l'administration se faisait comprendre en usant d'un langage facile à lire et à comprendre ?

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève considérant :

- la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (Convention) entrée en vigueur pour la Suisse le 15 mai 2014 ;
- la récente modification de la constitution de la République et canton de Genève mettant en œuvre l'article 29 de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées ;
- la loi fédérale sur l'égalité pour les handicapés (LHand) et son ordonnance d'exécution (OHand) ;
- les articles 16, 28 et 45 al. 2 de la constitution de la République et canton de Genève ;
- la loi cantonale sur l'intégration des personnes handicapées (LIPH) ;
- la loi cantonale sur l'intégration des étrangers (LIETR) ;
- l'importance du droit à l'information ;
- la nécessité pour l'administration d'être comprise par la population ;
- l'importance de l'accès à l'information pour permettre aux citoyennes et citoyens de recourir aux prestations,

invite le Conseil d'Etat

- à poursuivre l'introduction du langage simplifié dans la communication effectuée par le biais du site Internet de l'Etat de Genève ;
- à poursuivre ses essais relatifs à l'utilisation du langage facile à lire et à comprendre (FALC) ;
- à édicter, si nécessaire, des directives d'utilisation du langage simplifié pour la communication par le biais du site Internet de l'Etat de Genève ;
- à mettre à disposition des employées et employés de l'Etat des formations relatives à la communication en langage simplifié.

M 2742

Audition par la commission législative

28 mai 2021

Chancellerie d'Etat

Valérie Vulliez Boget

Secrétaire générale adjointe

Emmanuel Cuenod

Chef du service communication et information (SCI)



Qu'est-ce que le FALC ?

- Le **facile à lire et à comprendre (FALC)** est une traduction d'un langage classique à un langage compréhensible par tous.
- Le texte ainsi simplifié peut être compris par les personnes en situation de handicap mental, psychique ou cognitif, mais aussi par d'autres comme les personnes malvoyantes, les personnes âgées, les personnes qui maîtrisent mal le français.
- En Suisse, 800'000 personnes ont des difficultés pour comprendre un texte (OFS, 2003).

Le langage FALC, facile à lire et à comprendre

Les principales règles

A Corps de texte
Police sans empattement, type Arial, avec un corps de minimum 14 pt

Alignement
Texte aligné à gauche, retour à la ligne pour chaque phrase

Interligne
Minimum 1,5 pt entre les lignes

Mise en évidence
Énumération verticale

B1 Phrases courtes et simples
Niveau A1 à B1

Picto
Ou image, idéalement à droite du texte

Exemple sur le site de l'OFSP

Nouveau corona-virus:
informations en langue facile à lire

Tout le monde a beaucoup de questions sur le corona-virus.

Certainement vous aussi !

On peut tomber malade. On peut se protéger.

Quand devez-vous rester à la maison ?

Vous trouvez des informations ici.



L CAUDULLO. SOURCE: PRO INFIRMIS, TEXTOH, OFSP

Article 24heures Haro sur le jargon administratif «Tout le monde doit savoir où mettre ses poubelles» 7.10.2020
<https://www.24heures.ch/bourg-en-lavaux-veut-en-finir-avec-le-jargon-administratif-669213909515>

29/05/2021 - Page 3

Le FALC évite:

- Le passif
- Les négations
- Les anglicismes
- Les métaphores
- Les abréviations
- Il s'adresse **directement** au lecteur («vous devez» plutôt que «il faut que vous») avec **des mots simples et courts**, qui sont répétés au lieu d'utiliser des synonymes
- Les nombres s'écrivent **en chiffres** et les pourcentages comme les idées complexes sont illustrés par des exemples

Les traductions sont validées par des relecteurs en situation de handicap.

Article 24heures Haro sur le jargon administratif «Tout le monde doit savoir où mettre ses poubelles» 7.10.2020

<https://www.24heures.ch/bourg-en-lavaux-veut-en-finir-avec-le-jargon-administratif-669213909515>

L CAUDULLO. SOURCE: PRO INFIRMIS, TEXTOH, OFSP

29/05/2021 - Page 4

M 2742 – Les invites

- à planifier et à mettre en œuvre l'introduction progressive et uniforme du langage facile à lire et à comprendre (FALC) dans **la communication de l'administration à destination des citoyennes et citoyens** ;
- à se munir pour ce faire de **directives** d'utilisation du langage facile à lire et à comprendre (FALC) dans l'administration ;
- à **former les fonctionnaires** amenés à utiliser le langage facile à lire et à comprendre (FALC).

29/05/2021 - Page 5

Le FALC à l'Etat de Genève

- De manière générale, en matière de communication
- Le cas spécifique des droits politiques à Genève

29/05/2021 - Page 6

Principes cardinaux de la communication de l'Etat

- Les principes de la communication sont validés au sein du Collège Spécial Communication de l'Etat de Genève, qui réunit la direction de la communication de chaque département, sous la présidence du Chef du service communication et information de l'Etat de Genève
- La communication de l'Etat doit être compréhensible par toutes et tous
- Elle s'adresse à l'ensemble des habitantes et habitants du canton
- Elle repose sur les principes de l'écriture journalistique, de l'écriture simplifiée et du FALC, selon les publics visés
- Elle évite à chaque fois que cela s'avère possible les anglicismes, les acronymes, l'usage du langage juridique ou administratif à l'excès
- Le FALC est utilisé pour s'adresser à des publics en situation de handicap

29/05/2021 - Page 7

Communiqués et écriture journalistique

- Les communiqués de presse de l'Etat émanent de différents experts métiers et/ou des chargés de communication départementaux
- Les répondants de la communication de chaque département s'assurent in fine que les textes sont compréhensibles et obéissent aux principes de l'écriture journalistique
- Ces principes spécifient que les phrases doivent être claires, courtes et ne pas véhiculer plus d'une idée par phrase; les enjeux sont rappelés dans le chapeau; la construction du texte obéit à la hiérarchie de l'information
- Les communiqués ne sont pas rédigés en FALC

29/05/2021 - Page 8

Site internet et langage simplifié

- Les pages d'informations pratiques du site internet sont conçues pour être rédigées en langage facile à lire et à comprendre
- Les chartes rédactionnelles internet s'appuient sur les principes du FALC
- La formation *Ecrire pour être compris* figure au catalogue de l'OPE depuis fin 2019
- 33 rédactrices et rédacteurs web sont déjà formés; la formation s'ouvre à l'ensemble de l'administration

29/05/2021 - Page 9

FALC & droits politiques à GE

- **Votations** 2 parties "Comment voter" + "Explication des objets"
 - Brochure
 - Site internet
- **Elections** 1 partie " Comment voter"
 - Notice explicative
 - Site internet

29/05/2021 - Page 10

Éléments factuels – droits politiques

- Avant mai 2018 : I3D handicap
- **Votation du 29 novembre 2020** : 1200 électeurs en situation de handicap retrouvent l'exercice de leurs droits politiques (OUI 74.77%)
- **Votation 7 mars 2021**: 1^{ère} votation pour les personnes mentionnées et remarques sur l'absence de matériel d'adapté
- **Test Oregon** – présentation devant la commission des droits politiques en février et mars 2021
- **Mars 2021**: Echanges avec Cyril Mizrahi – député GC
- **5 mars 2021** : M2742 – FALC dans l'administration (Commission législative)
- FALC ou Leichte Sprache déjà utilisé pour des élections :
 - CH: Elections fédérales 2019
 - AG: Elections GC-CE 2020
- Contrat Association du Bien des Aveugles (ABA) depuis 2011 pour "traduction" audio et texte simultané

29/05/2021 - Page 11

FALC et droits politiques – démarches entreprises

- **Mars 2021** : Prises de contact avec les 2 faîtières du handicap: INSOS et L'AGOEER
- **Avril 2021** :
 - Rencontre avec INSOS et L'AGOEER sur opportunité d'un test FALC VP 13 juin 2021
 - Prises de contact avec deux traductrices FALC pour :

29/05/2021 - Page 12

Coûts de traduction FALC par votation

- **Textoréactive SA**
 - Environ 1300 et 1700 CHF HT pour "Comment voter" + "Explication objet" (1)
- **Textoh**
 - 990 CHF HT pour "Comment voter" + "Explication objet" (1)

TESTS UTILISATEURS des traductions par les bénéficiaires d'INSOS et L'AGOEER

29/05/2021 - Page 13

Opportunités & Objectifs

- **13 juin 2021:**
 - 2^{ème} votation, importance d'avoir au moins le "Comment voter" pour ces titulaires des droits politiques
 - Publication du **Comment voter : texte pdf et vidéo** sur la page votation
 - Test sur la traduction de l'objet soumis – pas de publication
- **2021:** cohérence de faire le FALC en même temps que projet Demoscan
 - Même thématique: information aux titulaires des droits politiques
 - Devoir de fournir une documentation adaptée à tous ces titulaires des droits politiques

29/05/2021 - Page 14

Actualités FALC en Suisse

- CH :
 - EF 2019 – collab. Avec Easyvote
https://insieme.ch/wp-content/uploads/2019/08/Wahlhilfe_insieme_A4_FR.pdf
 - Communication Covid
- AG : Elections CE-GC octobre 2020
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
- FR : motion septembre 2020
- VD : postulat décembre 2020
- BE : rapport d'évaluation avril 2021

29/05/2021 - Page 15


Résultats pour la votation du 13 juin 2021

Comment voter


Vidéo (7'18)

Est-ce que vous avez tous les documents ?


- carte de vote
- bulletin de vote
- petite enveloppe verte
- brochure blanche cantonale




Brochure (16 pages)




On a écrit son choix sur le bulletin de vote. On met le bulletin de vote dans la petite enveloppe verte.



Vote par correspondance
On met l'enveloppe de vote dans la grande enveloppe blanche.



On envoie la grande enveloppe par la poste.



Local de vote
Un local de vote est un bâtiment pour aller voter. Le nom du local de vote se trouve sur la carte de vote. L'adresse du local de vote se trouve sur internet.
<https://www.ge.ch/votations/20210613/>

5

29/05/2021 - Page 16

11.06.21

Audition de l'Association Lire et Ecrire

Commission législative du Grand Conseil du 11 juin 2021

Motion M 2742 du 5 mars 2021: **Et si l'administration se faisait comprendre en usant d'un langage facile à lire et à comprendre**

Intervenant-e-s:

- Silvia Frei, directrice de la section genevoise
- Corinne Neuwerth Borgeat, ambassadrice
- Roland Stengel, ambassadeur



Audition: Association Lire et Ecrire

Commission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

L'Association Lire et Ecrire

- s'engage depuis sa fondation en 1988 pour que l'écrit soit accessible à toutes et à tous
- Promeut les compétences de base (lecture, écriture, calcul, informatique) auprès des professionnel-le-s de l'action sociale et des politiques
- Organise des cours adaptés aux personnes en situation d'illettrisme (apprentissage individualisé en petits groupes)



Audition: Association Lire et Ecrire

Commission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

11.06.21

C'est quoi?

FALC = **F**acile à **L**ire et à **C**omprendre

ou

Langage simplifié

- Une façon de produire des textes écrits afin qu'ils soient plus faciles à lire et à comprendre et ainsi, accessibles à un plus grand nombre de personnes.



Audibon Association Lire et Écrire

Commission Régionale du Grand Conseil, 11.06.2021

C'est quoi?

Principes

- Accès à l'information: responsabilité partagée
 - ✓ Compétences individuelles
 - ✓ Responsabilité de communiquer et transmettre une information lisible et compréhensible pour tous
- Accessibilité universelle
 - ✓ Utile à tous

Exemple de l'architecture: une rampe d'accès est indispensable aux personnes en fauteuil roulant mais utile aux poussettes, valise à roulettes.



Audibon Association Lire et Écrire

Commission Régionale du Grand Conseil, 11.06.2021

Pour qui?

- Personnes en situation de handicap intellectuel
- Personnes dont le français n'est pas la langue maternelle
- Personnes en situation d'illettrisme
- Moi! Tout le monde..



Audition Association Lire et Écrire

Commission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

Pourquoi?

Quelques chiffres (OCDE):

- **16%** de la population est concernée par l'illettrisme, soit environ 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.
- **24%** des jeunes quittant l'école obligatoire en Suisse n'ont pas le niveau minimal en lecture permettant de participer de manière fructueuse à la vie courante.

Niveaux de littératie

Niveau 1	repérer une information dans un texte simple et bref
Niveau 2	Relier plusieurs informations simples et les comparer, faire des déductions
Niveau 3	Comparer des informations complexes, les interpréter, exclure les informations non pertinentes
Niveaux 4 et 5	Manipuler l'information avec facilité, faire des synthèses et des déductions, comparer des informations complexes et contradictoires

«Lire et calculer au quotidien – Compétences des adultes en Suisse», OFS, 2006, basé sur l'enquête ALL (Adult Literacy Lifeskills survey), PISA, 2018



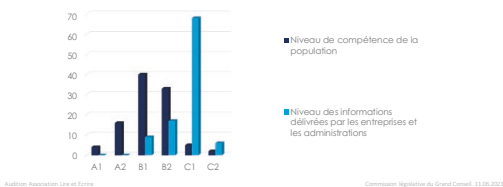
Audition Association Lire et Écrire

Commission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

11.06.21

Pourquoi?

- Les informations administratives sont souvent inaccessibles au grand public
- Selon une étude menée par des chercheurs-euses de l'Université de Hambourg, 74 % de la communication administrative et industrielle est rédigé à un niveau accessible par seulement 7% de la population (*R. Beekveldt, 2011*)



Personnes en situation d'illettrisme

Définitions:

► Illettrisme :

Situation des personnes scolarisées qui ne maîtrisent pas ou insuffisamment la lecture, l'écriture et le calcul.

► Analphabétisme :

Situation des personnes qui n'ont pas ou presque pas été scolarisées et qui n'ont jamais appris à lire et à écrire à l'école.



11.06.21

Personnes en situation d'illettrisme

Causes

Diverses et multiples

- Accroissement des exigences sociales et professionnelles
- Scolarité troublée
- Ruptures
- Environnement socio-culturel et familial
- Oubli, perte de l'habitude



Audition Association Lire et Écrire

Commission Régulatrice du Grand Conseil, 11.06.2021

Comment?

En appliquant un ensemble de règles:

► Communiquer pour tous

Guide pour une information accessible

(Santé publique France et Université du Québec)

https://www.cnsa.fr/documentation/ns04-112-181_spf_communiquer_pour_tous_bd_total_web.pdf

► L'information pour tous

Règles européenne pour une information facile à lire et à comprendre

(Inclusion Europe avec 9 partenaires du domaine du handicap)

<https://www.unapei.org/publication/linformation-pour-tous-regles-europeennes-pour-une-information-facile-a-lire-et-a-comprendre/>



Audition Association Lire et Écrire

Commission Régulatrice du Grand Conseil, 11.06.2021

11.06.21

Comment?

Règles pour:

- Les documents imprimés
- La conception et l'utilisation d'images
- La conception de site web et supports numériques
- La communication orale



Auditor Association Lire et Écrire

Commission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

Comment?

La conception des documents imprimés: quelques règles à titre d'exemple

- La présentation (police de caractère, alignement, mise en évidence, couleurs, espaces, énumération)
- Les mots et les phrases:
 - Choix des mots: courts, courants, pas de synonymes, pas d'expressions ou métaphores
 - Phrase: simples (sujet, verbe, complément), un seul verbe conjugué, temps simples, phrases actives, phrases affirmatives, pas/peu de relatives
 - Langage empathique qui favorise la proximité
- Choix de l'information (sélectionnez, expliquez, structurez)



Auditor Association Lire et Écrire

Commission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

11.06.21

Comment? Un exemple du canton de Fribourg

Texte de base

4. Arrivée dans le canton

L'administration de votre commune vous fournira des informations utiles pour faciliter votre installation dans le canton.

Annnonce de votre arrivée

Si vous voulez vous établir dans une commune du canton ou y résider pendant plus de trois mois, vous devez vous annoncer en personne auprès de l'administration communale dans les 14 jours suivant votre arrivée. Les personnes de nationalité suisse ou étrangères résidant déjà dans une autre commune fribourgeoise se présentent personnellement après du contrôle des habitants de la nouvelle commune de domicile. Quant aux personnes de nationalité étrangère venant de l'étranger ou d'un autre canton, elles se rendent d'abord, munies de leur passeport, au Service cantonal de la population et des migrants qui se trouve à Geroges-Paccot. Elles doivent ensuite s'annoncer auprès du contrôle des habitants de leur commune de domicile.

► [H] Service de la population et des migrants SPOM

Traduction en langage simplifié

4. Arriver dans le canton de Fribourg



Le bureau de votre nouvelle commune vous donne des informations pratiques et utiles. La commune est la ville ou le village où vous habitez.

Annoncer votre arrivée



Vous arrivez dans une commune du canton de Fribourg?

Vous voulez y rester plus que 3 mois?

Vous avez 2 semaines pour vous annoncer, pour dire que vous êtes là.

Où faut-il vous annoncer?



Vous êtes suisse?

Vous allez directement au bureau de votre nouvelle commune. Le bureau s'appelle aussi administration communale.

Vous n'êtes pas suisse?

Vous habitez déjà dans le canton de Fribourg: vous allez au bureau de votre nouvelle commune.

Vous venez d'un autre canton suisse ou d'un autre pays: vous devez aller à 2 endroits:

- 1) au Service de la population et des migrants SPOM. Présentez votre passeport.
- 2) et après, au bureau de votre nouvelle commune.

Comment? Un exemple de site internet (pro infirmis)

The screenshot shows the website handicap.ch with a navigation menu including: Accueil, Communication, Habitation, Déplacement, Droits, Vie sociale, Formation, Travail, Loisirs. The main content area features an article titled "Langage simplifié - Facile à lire et à comprendre (FALC)" with sub-headers: "Le langage simplifié, appelé également FALC (Facile à lire et à comprendre) est un langage qui facilite la compréhension des personnes qui ont des difficultés à lire, elles ont une orthographe plus simple et un vocabulaire plus simple, mais il est complet. Cette catégorie de personnes comprend notamment les personnes qui ont des difficultés à apprendre, les personnes âgées et les personnes qui ne parlent pas leur langue maternelle." Below the article, there is a contact information box for "Coordonnées" with the phone number "031 401 44 00" and email "langage.simplifie@handicap.ch". On the right side, there is an "Actualités" section with a link to "Evénement: Les mathématiques pour tous" and a "À découvrir" section with links to "Site de l'Association suisse pour l'enseignement de l'allemand (ASA)", "Centre de ressources pour les personnes handicapées des Pays de la Suisse romande (CRPH)", "Site de l'Association suisse pour l'enseignement de l'allemand (ASA)", "Centre de ressources pour les personnes handicapées des Pays de la Suisse romande (CRPH)", and "Site de l'Association suisse pour l'enseignement de l'allemand (ASA)".



11.06.21

Comment? Un exemple de collaboration à Genève

Pour la troisième année, l'association Lire et Ecrire collabore avec le secteur de la prévention et promotion de la santé (service du médecin cantonal) pour rendre les textes destinés au grand public plus accessibles.

Dans le cadre de ce partenariat, les associations actives dans le domaine de la promotion de la santé peuvent bénéficier:

- D'une formation / sensibilisation à l'illettrisme et au langage simplifié
- D'un accompagnement dans la production de documents simplifiés
- De la simplification de certains documents.

Audition Association Lire et EcrireCommission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

Que faire?

L'administration pourrait:

- Définir les domaines et types de production écrite à rédiger en langage simplifié
- Se munir de directives ou règles pour l'utilisation du langage simplifié ou facile à lire et à comprendre (ou reprendre des règles existantes)
- Echanger autour d'expériences pilotes dans le canton ou dans les cantons voisins
- Sensibiliser et former les fonctionnaires amenés à produire des textes pour le grand public à l'utilisation du langage simplifié
- Faire relire les textes par le public ciblé

Audition Association Lire et EcrireCommission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

11.06.21

Que faire?

L'administration doit continuer à être attentive à offrir des alternatives à l'écrit et au numérique:

Par exemple

- Guichets
- Lignes téléphoniques
- Vidéos explicatives
- Audio
- Traductions



Audition Association Lire et Écrire

Commission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

Pourquoi?

► Avantage pour la population

- Information accessible
- Autonomie
- Accès aux prestations
- Intégration et participation

► Avantages pour l'administration

- Information atteint sa cible
- Allègement de certaines tâches, meilleur fonctionnement
- Intégration et participation
- Respect de convention ONU, constitution GE, lois fédérales et cantonales



Audition Association Lire et Écrire

Commission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

11.06.21

Témoignages et questions

LES ILLETTRÉS SE CACHENT...



Max Peris



Audition Association Lire et Ecrire

Commission législative du Grand Conseil, 11.06.2021

Date de dépôt : 23 novembre 2021

RAPPORT DE LA MINORITÉ

Rapport de M. André Pfeffer

Mesdames les députées,
Messieurs les députés,

C'est une évidence que l'Etat doit communiquer en utilisant un langage le plus compréhensible et le plus adéquat en fonction du type de message et du public visé.

L'exemple de la communication de la Confédération pour les mesures de protection contre le Covid, notamment en ajoutant de petits dessins, ce qui rendait le message compréhensible à tout le monde, est à saluer.

Même avec les amendements proposés par la chancellerie, respectivement l'administration publique, qui devraient rendre cette motion « applicable », il reste au minimum deux problèmes de fond.

Est-il judicieux que le législatif impose une telle règle à notre administration publique ? Le type et l'objectif de la communication sont de la compétence de notre administration et doivent se régler au niveau des services, voire au niveau des fonctionnaires en contact avec un public nécessitant une approche ou une communication spécifique.

En imposant des règles via le législatif ou par « le haut », il y a un risque que cette règle s'applique d'une manière « très large » et, de facto, à un public qui n'en aurait pas le besoin. Sans compter le besoin de formation pour beaucoup de fonctionnaires qui n'y verraient absolument aucun intérêt, soit des dépenses inutiles.

La deuxième raison est le risque de créer une double communication ou deux types de communication au sein de notre administration. Il est vrai que le droit de vote a été récemment élargi et, comme cela a été discuté en commission, certains de nos concitoyens ont besoin de plus d'aide. Mais cette assistance doit être fournie par la famille, le personnel d'encadrement, etc., en aucun cas en autorisant notre Etat à émettre deux messages différents.

La question soulevée par les motionnaires est légitime et il faut favoriser le fait que la communication de l'Etat de Genève soit la plus adaptée et accessible.

Il est aussi à saluer que notre administration effectue déjà des efforts dans ce sens et qu'elle connaît déjà le langage « FALC », dont les motionnaires souhaitent faire la promotion.

Cette motion n'a pas une grande utilité et pourrait, par contre, représenter une dérive et une augmentation des coûts inutile.

Pour ces raisons, le rapporteur de minorité vous recommande de la refuser.