



Chapitre d'actes

2018

Published version

Open Access

This is the published version of the publication, made available in accordance with the publisher's policy.

La communication administrative dans le contexte plurilingue de la Suisse
: Une analyse préliminaire de l'accessibilité linguistique des mémentos de
l'AVS et AI

Griebel, Cornelia; Felici, Annarita

How to cite

GRIEBEL, Cornelia, FELICI, Annarita. La communication administrative dans le contexte plurilingue de la Suisse : Une analyse préliminaire de l'accessibilité linguistique des mémentos de l'AVS et AI. In: Proceedings of the Second Swiss Conference on Barrier-free Communication, Geneva, 9th to 10th November 2018. Bouillon, Pierrette; Rodríguez, Silvia; Strasly, Irene (Ed.). Geneva (Switzerland). Geneva : [s.n.], 2018. p. 42–46.

This publication URL: <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:115435>

La communication administrative dans le contexte plurilingue de la Suisse : Une analyse préliminaire de l'accessibilité linguistique des mémentos de l'AVS et AI

Cornelia Griebel et Annarita Felici

Université de Genève

Faculté de traduction et d'interprétation

Cornelia.Griebel|Annarita.Felici@unige.ch

Résumé

Une communication administrative sans obstacles est cruciale pour que tout citoyen puisse satisfaire à ses obligations et faire valoir ses droits. Pourtant, l'étude préliminaire présentée montre que les textes administratifs destinés à l'information du public ne répondent souvent pas aux exigences d'une communication compréhensible et « proche du citoyen ». A l'aide de divers outils computationnels ainsi qu'une analyse qualitative manuelle, il est possible de mettre en évidence une série de lacunes en termes d'accessibilité.

1 Introduction

L'accès à l'information pour tous est au cœur de l'actualité dans le monde politique, dans la vie sociale et dans le monde du travail, et aussi dans le domaine juridique et administratif. Différents termes sont utilisés selon les auteurs, en fonction du domaine ainsi que du degré de simplification linguistique et du contenu visé. Né dans les années 70 aux Etats-Unis, le « Plain Language movement » avait pour but de rendre plus claires et compréhensibles les dispositions légales, entre autres avec l'objectif d'une administration plus rentable et efficace (Baumert 2016). Au fur et à mesure, le mouvement s'est étendu au niveau international et dans de nombreux domaines de la vie sociale. Partant du terme anglophone *plain language*,

dans le monde germanophone le terme de langage simplifié, *Einfache Sprache*, s'est établi décrivant une simplification linguistique sur différents degrés et indépendamment du domaine (Bock 2014). Dans le cadre des initiatives pour une administration publique plus accessible, un deuxième terme, également issu du monde germanophone, a apparue, celui de langage administratif « proche du citoyen » (*bürgernahe Verwaltungssprache*) (Antos 2008). Mais à la différence du langage simplifié, le langage administratif accessible garde un lien de parenté étroit avec le langage de spécialité juridique même s'il présente un moindre degré de spécialisation et d'abstraction (Schubert 2013 ; Griebel 2013). Le langage administratif accessible ou proche du citoyen peut donc être défini comme la réduction d'une langue de spécialité juridico-administrative et qui reste toujours institutionnalisée. Ces deux variantes simplifiées du langage courant ou de spécialité consistent surtout en une réduction de la complexité linguistique sans réduction ou explication du contenu et elles s'adressent à un grand public non spécifique²⁶. Dans le contexte plurilingue de la Suisse, la communication écrite des autorités ainsi que des organismes assimilables, comme les organismes de sécurité sociale, est publiée en général dans les trois langues officielles. Malgré de vastes démarches pratiques et des recherches scientifiques sur la simplification de la législation (p.ex. Cortelazzo 2015, Höfler et al. 2017, Rossat-Favre 2017), l'accessibilité des informations et instructions des organismes de l'Etat directement adressées

²⁶ A l'autre extrême d'un continuum de simplification progressive, se trouve une troisième variante de réduction, celle du langage facile à lire et à comprendre, FALC. Contrairement aux deux variantes mentionnées ci-dessus, cette forme de réduction linguistique et textuelle ainsi que du contenu s'adresse à un public très spécifique mais en même temps très diversifié présentant des capacités réduites au niveau intellectuel, un handicap ou des problèmes de compréhension de types divers. Vu les

exigences spécifiques, les textes en FALC ne sont souvent pas des réductions ou des quasi-traductions de textes existants (Bock 2014), mais ils font plutôt objet d'une rédaction de texte selon des règles définies (Inclusion Europe 2014). Il s'agit donc de textes d'une technicité variable selon le public cible et présentant un haut degré de normalisation (Bock 2014).

aux citoyens dans les trois langues officielles ne se trouvent pas encore au centre de l'attention scientifique. Le langage administratif reste souvent opaque pour le non-expert, voire pour le lecteur qui présente des difficultés de compréhension.

2 Le langage administratif accessible

Vu la juridicité sous-jacente de toute communication administrative, toute simplification du langage risque souvent de modifier le sens juridique de l'énoncé. Pourtant l'intelligibilité immédiate du message directement ou indirectement adressé est cruciale pour que tout citoyen puisse satisfaire à ces obligations et faire valoir ses droits.

2.1 Les genres de textes administratifs

Müller (2017) regroupe les textes administratifs selon leur fonction. D'une part, ils peuvent revêtir une fonction juridiquement contraignante comme des notifications formelles; des directives et règlements avec effet direct sur le citoyen ; etc. D'autre part, ils peuvent être non-contraignants comme les lettres et communications simples et sans effet juridique à contenus divers; informations, brochures; textes publiés sur l'Internet, mémentos; etc. Pourtant, même les textes non contraignants contiennent des informations avec un contenu juridique aidant à la compréhension ou permettant le retour correct de textes contraignants.

2.2 Simplification et accessibilité

Les règles de simplification correspondent en général à celles du plain language. Ainsi il est recommandé de former des phrases courtes, d'utiliser des mots courts et fréquents, de choisir la forme active, de minimiser les négations, etc. (Langer et al. 1974 ; Bredel et Maaß 2016 ; Piemontese 2000). Schubert (2013) y ajoute l'application d'un style non-discriminatoire et non-condescendant qui cherche aussi à atténuer le déséquilibre du pouvoir entre l'autorité et le citoyen.

3 Etude linguistique préliminaire : méthodologie

L'étude préliminaire applique une approche inductive sous forme d'analyse qualitative et manuelle de divers mémentos d'information de l'AVS et de l'AI suisses dans les trois langues officielles (DE, FR, IT)²⁷.

Le but principal est d'analyser, à l'aide d'outils computationnels et d'une analyse linguistique qualitative, l'application des recommandations sur le langage accessible dans les trois langues et de vérifier si la traduction (surtout dans le cas de l'italien et du français) comporte une simplification.

Les indices de lisibilité ont été le point de départ en raison de leur vaste application dans les études sur la simplification linguistique. Toutefois, les trois langues requièrent des outils différents sur la base de leurs différences structurelles : *Flesch* pour l'allemand, *Gunning Fog* pour le français et *Gulpease* pour l'italien²⁸. Ces indices, qui se basent sur la longueur des mots, le nombre de caractères ou syllabes par rapport à la longueur des phrases permettent une première appréciation du niveau de difficulté des textes. L'une des critiques formulées à l'égard de ces indices est que les phrases longues ne sont pas forcément des phrases difficiles à comprendre (p.ex. une phrase active et verbale en allemand est plus facile à comprendre qu'une phrase nominale) (Hansen-Schirra et Neumann, 2004). Il n'en reste pas moins que dans les textes de spécialité avec un contenu juridique, des phrases longues sont souvent un des paramètres de difficulté auquel s'ajoutent le style nominal, les termes et phraséologies de nature juridique, les groupes nominaux ainsi qu'une structure profonde complexe des phrases. Afin de détecter plus aisément ces différents facteurs de complexité, nous avons analysé dans un deuxième temps les textes à l'aide d'outils de contrôle : Acrolinx (DE, FR)²⁹; DyLan TextTools v2.1.9 (IT)³⁰ qui ont extrait les phrases plus complexes d'un point de vue syntaxique. Cette complexité a été

²⁷ <https://www.ahv-iv.ch/fr/M%C3%A9mentos-Formulaires>

²⁸ Nous avons utilisé les outils gratuits suivants : <https://www.fleschindex.de/>; <http://textalyser.net/>; http://www.ilc.cnr.it/dylanlab/apps/texttools/?tt_user=guest

²⁹ <https://www.acrolinx.com/>

³⁰ Outil développé par l'Institut de Linguistique Computationnelle de l'Université de Pisa et portant exclusivement sur la langue italienne. Il consiste de plusieurs outils d'analyse syntaxique (POS, tokenization, mais aussi d'une fonction de contrôle syntaxique qui signale les difficultés linguistiques dans chaque phrase (http://www.ilc.cnr.it/dylanlab/apps/texttools/?tt_lang=it&tt_tmld=tm_readabilityprojection).

ultérieurement exploitée en analysant quantitativement, à l'aide de TreeTagger, la présence de certaines parties du discours (POS) dans les trois langues. Le nombre de conjonctions de coordination et de subordination, la présence de certains signes de ponctuation (par ex. majorité de point ou virgules), les phrases prépositionnelles et le type de verbes utilisés constituent un autre banc d'essai pour détecter la complexité syntaxique des énoncés. Ces données (principalement les conjonctions et la ponctuation) représentent un point de départ pour la dernière étape de notre analyse, celui de l'investigation qualitative manuelle qui vise à annoter la complexité linguistique à un niveau supérieur, celui de la textualité. Nous estimons en effet que la longueur des phrases et des mots, l'emploi du passif ou de la forme active ne sont que des premiers indicateurs de complexité linguistique. Dans plusieurs cas, et surtout dans les textes de spécialité administratifs et juridiques, il est aussi important d'intervenir sur l'ordre des mots dans la phrase, sur les liens de cohésion et sur les relations logiques qui soutiennent la structure du message.

3.1 Le corpus

Dans le cadre de la présente étude préliminaire, nous avons appliqué les outils d'indexation de lisibilité sur un corpus de 41 mémentos de l'AVS et de l'AI dans les trois langues officielles (143 textes). Ensuite nous avons effectué les analyses qualitatives et syntaxiques sur un échantillon de 10 mémentos choisis à l'intérieur corpus initial (30 textes).

3.2 Problèmes communs aux trois langues

Malgré des résultats divergents selon l'outil utilisé et les différences linguistiques propres à chacune des trois langues, les analyses font apparaître des problèmes communs comme par ex. une syntaxe complexe (phrases trop longues, plusieurs compléments du verbe principal); de nombreuses subordonnées et syntagmes prépositionnels; un ordre des constituants non logique; de nombreux groupes nominaux (enchaînés), une structure informationnelle trop complexe; le manque de cohésion et de cohérence; l'emploi fréquent du passif. La présence mineure ou majeure de l'un ou de l'autre dépend essentiellement des différences structurelles entre les trois langues et la traduction ne semble pas favoriser la simplification. Au contraire, en ce qui concerne

l'italien, qui est toujours un produit de la traduction, on remarque de nombreux traits rédactionnels typiques du *burocratese* (emploi de l'impersonnel, manque d'allocution directe vers le destinataire etc., séries de phrase complexes, même s'il s'agit de phrases plus simples en allemand).

Les résultats montrent la complexité de tous les textes analysés qui se trouve bien au-delà du seuil recommandé pour le langage simple.

3.3 Exemples de difficultés et propositions de simplification

L'exemple suivant dans les trois langues illustre les difficultés d'accessibilités rencontrées.

DE: *Leistungen (SUJ) bei Beendigung eines mehrjährigen Arbeitsverhältnisses sind für jedes ganze Kalenderjahr, in dem Arbeitnehmende nicht in der beruflichen Vorsorge versichert waren, bis zur Höhe der im Zeitpunkt der Auszahlung geltenden halben minimalen monatlichen Altersrente vom massgebenden Lohn ausgenommen.*

Il s'agit d'une phrase au passif dont la lisibilité est entravée par la juxtaposition d'une série de syntagmes prépositionnels à complexité et fonction syntaxique différentes et une subordonnée relative enchâssée.

FR: *Les prestations allouées (SUJ), lors de la cessation de rapports de travail, pour toutes les années civiles complètes durant lesquelles l'employé n'avait pas de prévoyance professionnelle ne sont pas prises en compte dans le salaire déterminant tant qu'elles ne dépassent pas la moitié de la rente de vieillesse mensuelle minimale au moment du versement.*

La phrase est au passif et comporte des groupes nominaux prépositionnels complexes, dont un englobe une subordonnée relative. Elle se termine par une subordonnée consécutive et temporelle introduite par une reprise anaphorique au moyen du pronom « elles » qui renvoie au sujet « les prestations ».

IT: *Le prestazioni versate (SUJ) dal datore di lavoro al termine di un rapporto di lavoro pluriennale sono escluse dal salario determinante per ogni anno intero in cui il salariato non era assicurato nella previdenza professionale, fino a un importo pari alla metà della rendita di vecchiaia minima mensile vigente al momento del versamento.*

La phrase est également au passif, suivie par deux syntagmes prépositionnels et par une phrase relative. La virgule avant «fino» sépare la partie de la phrase qui suit, ce qui complique son interprétation (exclusion du salaire déterminant).

4 Conclusions

A l'heure actuelle, nous sommes encore loin d'un langage administratif accessible pour «tous les citoyens». L'analyse préliminaire nous montre que les mémentos analysés sont très proches du langage juridique et technique bien qu'il s'agisse de textes destinés à l'information du grand public. Les indices de lisibilités indiquent un haut niveau de difficulté qui est confirmé par les analyses de contrôle subséquentes. Les obstacles à l'intelligibilité se manifestent au niveau syntaxique, lexical et textuel, mais aussi au niveau du contenu. Une simplification entraîne le risque d'une modification du contenu et par conséquent des dispositions de valeur juridique. Des propositions de simplification et d'annotation sur la base des résultats des analyses sont en phase d'élaboration. Dans les étapes futures, le corpus analysé sera élargi à d'autres domaines, comme par ex. les droits des patients, ainsi qu'à d'autres genres de textes complémentaires comme les sites web des administrations cantonales et organismes assimilés.

Bibliographie

- Antos, Gerd. 2008. Möglichkeiten und Grenzen der Verständlichkeit von Rechtstexten. In: Karin M. Eichhoff-Cyrus (Hg.). *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*. Mannheim: Dudenverlag (Thema Deutsch, 9), p. 9–20.
- Baumert, Andreas (2016): Leichte Sprache – Einfache Sprache. Literaturrecherche • Interpretation • Entwicklung. Open Access. Hochschule Hannover, Hannover. <http://serwiss.bib.hs-hannover.de>; consulté le 24.7.2018
- Bock, Bettina M. 2014. "Leichte Sprache": Abgrenzung, Beschreibung und Problemstellungen aus Sicht der Linguistik. In: Klaus Schubert, Susanne Jekat, Heike E. Jüngst und Claudia Villiger (Hg.). *Sprache barrierefrei gestalten. Perspektiven aus der Angewandten Linguistik*. Berlin: Frank & Timme, p. 17–49.

- Bredel, Ursula, Maaß, Christiane. 2016. Leichte Sprache. Theoretische Grundlagen Orientierung für die Praxis. 1. Auflage. Berlin: Bibliographisches Institut; Duden (Duden).
- Cortelazzo, Michele A. 2015. Il cantiere del linguaggio istituzionale. A che punto siamo? *LeGes* (1), p. 135–150.
- Griebel, Cornelia. 2013. *Rechtsübersetzung und Rechtswissen. Kognitionstranslatologische Überlegungen und empirische Untersuchung des Übersetzungsprozesses*. Berlin, Frank & Timme.
- Hansen-Schirra, Silvia, Neumann, Stella. 2004. Linguistische Verständlichmachung in der juristischen Realität. In: Lerch, Kent D. *Recht verstehen. Verständlichkeit, Missverständlichkeit und Unverständlichkeit von Recht*. Vol. 1. Die Sprache des Rechts. Berlin/New York: W. De Gruyter.
- Höfler, Stefan, Uhlmann, Felix, Boxler, Adrian. 2017. Der «Monster-Paragraf» – wie (un-)verständlich ist er wirklich? *LeGes* 28 (1), p. 97–107.
- Inclusion Europe. 2014. *L'Information pour tous. Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre*. Inclusion Europe. Brüssel. http://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/FR_Information_for_all.pdf; consulté le 24.07.2018.
- Langer, Inghard, Schulz von Thun, Friedemann, Tausch, Reinhard. 1974. *Verständlichkeit in Schule, Verwaltung, Politik und Wissenschaft. Mit einem Selbsttrainingsprogramm zur verständlichen Gestaltung von Lehr- und Informationstexten*. München: Ernst Reinhardt Vlg.
- Müller, Anke. 2017. Verständlichkeit der Verwaltungssprache. In: Ekkehard Felder und Friedemann Vogel (Hg.). *Handbuch Sprache im Recht*. Berlin/Boston, UNITED STATES: de Gruyter Mouton (Handbücher Sprachwissen, 12), p. 442–461.
- Piemontese, Maria Emanuela. 2000. Leggibilità e comprensibilità delle leggi italiane. Alcune osservazioni quantitative e qualitative. In: Veronesi, Daniela (a cura di): *Linguistica giuridica italiana e tedesca/Rechtlinguistik des Deutschen und Italienischen*, Padova: Unipress, p. 103–118.
- Rossat-Favre, Colette. 2017. La simplification législative: expériences fédérales et cantonales. *LeGes* (2), p. 211–222.

Schubert, Klaus. 2013. Bürgernahe Sprache.
Überlegungen aus
fachkommunikationswissenschaftlicher Sicht.
Synaps (29), p. 48–57.