



Langue facile dans le canton de Berne

Rapport de mise en œuvre de la motion 242-2018

Sancar (Les Verts, Berne)

Rapport du Conseil-exécutif

Date de la séance du CE : 17 mars 2021
N° d'affaire : 2020.STA.780
Direction : Chancellerie d'Etat
Classification : Non classifié

Table des matières

1.	Synthèse	4
1.1	Synthèse en langue facile	5
2.	Mandat.....	10
2.1	Objectif et contenu du rapport	11
3.	Situation initiale	11
3.1	Accessibilité.....	11
3.2	Langue facile et langue simplifiée	11
3.3	Langue des signes.....	13
4.	Bases juridiques	14
4.1	Au niveau de la Confédération	14
4.1.1	Constitution fédérale.....	14
4.1.2	Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH)	15
4.1.3	Loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) et ordonnance sur l'égalité pour les handicapés (OHand)	16
4.2	Au niveau du canton de Berne	16
4.2.1	Projet de loi sur l'administration numérique	17
4.2.2	Projet de révision de la loi sur l'information du public.....	17
4.3	Conclusion.....	17
5.	Généralités relatives à l'utilisation de la langue facile	17
5.1	Rapport « Politique du handicap du canton de Berne 2016 ».....	17
5.2	Recommandations du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées	18
5.3	Expertise sur mandat du BFEH visant à clarifier l'obligation légale	18
5.4	La norme d'accessibilité eCH.....	19
6.	Etat des lieux	20
6.1	Dans le canton de Berne.....	20
6.1.1	Sites Internet du canton de Berne	21
6.1.2	Vidéos explicatives	21
6.1.3	Informations du canton de Berne	22
6.2	Sites Internet d'autres cantons	23
6.3	Sites Internet de la Confédération	25
6.4	Site Internet de la ville de Berne	25
7.	Réflexions de fond.....	26
7.1	Nécessité d'agir	26
7.2	Quelle forme choisir : langue facile ou langue simplifiée ?	27
7.3	Coûts, utilité et proportionnalité	28
8.	Domaines d'application, critères et recommandations pour le canton de Berne	28
8.1	Aides à la compréhension par toutes et tous	29
8.1.1	Langue simplifiée.....	30
8.1.2	Vidéos explicatives	30
8.1.3	Exemples	31
8.2	Où et comment utiliser la langue facile	31
8.2.1	Critères de décision	32
8.2.2	Procédure.....	32
8.2.3	Exemples	33
8.3	Soutien et évaluation	33
9.	Répercussions financières.....	34
9.1	Coûts.....	34
9.2	Avantages	35
10.	Besoin d'adaptation légale	36
11.	Conclusion.....	36

12.	Proposition au Grand Conseil	37
13.	Annexes	38
13.1	Enquête intercantonale relative à la langue facile sur les sites Internet cantonaux	38
13.2	Outils techniques	40
13.3	Sources et bibliographie	41

1. Synthèse

Le Grand Conseil a chargé le Conseil-exécutif d'examiner la manière dont pourrait être utilisée la langue facile sur le site Internet et dans les documents d'information du canton de Berne. La langue facile est très fortement simplifiée et s'adresse en particulier aux personnes présentant des difficultés d'apprentissage et des troubles cognitifs. Elle résulte de la traduction de textes « écrits normalement ». La langue simplifiée, quant à elle, se situe à l'intersection entre la langue facile et la langue standard. L'une et l'autre facilitent l'accessibilité des informations à une large part de la population.

Le présent rapport vise à montrer de quelle manière le canton pourrait rendre les informations le concernant compréhensibles par le plus grand nombre. La nécessité d'agir est avérée, puisque près de 20 pour cent des adultes présentent des difficultés de lecture. Le degré de simplification d'un texte dépend du groupe cible. La compréhension peut par ailleurs être favorisée par d'autres formes de communication, comme des vidéos explicatives.

La Constitution fédérale et la législation fédérale prescrivent aux cantons de proposer leurs informations de sorte à ne défavoriser ni discriminer personne. En d'autres termes, sur la base du principe de proportionnalité, le canton de Berne est tenu d'éliminer l'inégalité subie par les personnes avec handicap en matière d'accès aux informations cantonales. La nouvelle loi sur l'administration numérique et la révision de la loi sur l'information devront permettre d'inscrire l'accessibilité aux informations et leur compréhension dans la législation cantonale. Parallèlement aux prescriptions légales, il existe des recommandations, comme la nouvelle norme d'accessibilité eCH, qui expliquent dans quels cas il convient d'appliquer la langue facile.

Les sites Internet du Parlement fédéral, du canton de Saint-Gall ou de la ville de Berne constituent de bons exemples d'application de la langue facile. Le canton de Berne dispose actuellement de brochures en langue facile des autorités de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA). En outre, il s'efforce depuis des années de rédiger des textes clairs et compréhensibles, en particulier s'ils sont destinés au web.

Le canton de Berne devrait surtout recourir à la langue facile lorsque la vie et la santé des humains sont en jeu, notamment en cas de catastrophes, de situations extraordinaires ou de décisions personnelles existentielles. Il faudrait aussi traduire en langue facile les informations qui s'adressent aux personnes avec handicap. La langue facile est également recommandée pour les informations relatives aux domaines d'activité clés du canton ayant directement trait aux droits et aux obligations des citoyen-ne-s ainsi qu'au système éducatif. Enfin, toutes les informations qui s'adressent à l'ensemble de la population devraient être aisément compréhensibles.

L'investissement nécessaire aux traductions en langue facile ou aux formations en langue simplifiée est facile à évaluer. L'utilité est avérée, par exemple lorsque le nombre de questions adressées à l'administration diminue grâce à des instructions ou à des formulaires plus compréhensibles. L'accès facilité aux informations et la clarté accrue augmentent la confiance dans les autorités et l'acceptation de l'action publique.

Les Directions sont compétentes pour mettre en œuvre les recommandations d'application de la langue facile. La Chancellerie d'Etat et l'Office du personnel les soutiennent par des conseils, des mesures de sensibilisation et des offres de cours.

Trois constats découlent du rapport :

1. Le canton de Berne doit recourir largement à la langue simplifiée et de façon ciblée à la langue facile.
2. Le canton de Berne doit utiliser la langue facile lorsque cette dernière améliore la compréhension et que les informations sont pertinentes pour le groupe cible.

3. La mise en œuvre et l'utilisation de ces variétés de la langue standard requièrent des ressources humaines et financières supplémentaires. A ce stade, il n'est pas encore possible de chiffrer leur volume de manière fiable. La Chancellerie d'Etat estime qu'il faudrait prévoir environ 100 000 francs de frais initiaux pour un site Internet en langue facile, puis 50 000 francs de frais d'exploitation récurrents ainsi que des ressources supplémentaires en personnel de 20 pour cent. Compte tenu de la forte dégradation du budget due à la crise du coronavirus, la mise à disposition de ces moyens pourrait être envisagée au plus tôt à partir de 2023.

1.1 Synthèse en langue facile

La langue facile dans le canton de Berne

Résumé du rapport¹

De quoi parle-t-on ?

Souvent, pour beaucoup de personnes, les informations écrites sont trop difficiles à comprendre.

Le canton de Berne se pose cette question :

Comment peut-on rendre les informations faciles à lire et à comprendre pour tout le monde ?

Pour répondre à cette question, le canton de Berne a fait un **rapport sur la langue facile**.

Il veut voir comment utiliser la langue facile :

- sur les sites Internet et
- sur les documents papier (brochures, formulaires, flyers).

Ce document est le **résumé** de ce rapport.

Il est écrit en langue facile.

¹ Traduction en langue facile : Pro Infirmis, bureau Langage simplifié.

La langue facile, c'est quoi ?

Les textes en langue facile sont **faciles à lire et à comprendre**.

Alors toutes les personnes peuvent bien comprendre les informations dans le texte.

La langue facile

En français, dans le canton de Berne, on parle de la **langue facile** ou du **FALC** (facile à lire et à comprendre). C'est la **même chose**.

La langue facile (ou FALC) peut être simplifiée en 2 niveaux :

- le niveau très facile
- le niveau facile

La langue simplifiée

On parle de **langue simplifiée** pour un 3^{ème} niveau :

- le niveau moyen

On utilise le niveau moyen pour des textes qui s'adressent à toute la population. Les textes en langue simplifiée sont **plus difficiles** à comprendre que les textes en langue facile.

On choisit le niveau selon ceci : **pour qui** sont les informations ?

La langue facile, c'est pour qui ?

En Suisse, **1 personne adulte sur 5** a des difficultés à comprendre les informations écrites.

Par exemple : des personnes avec des difficultés pour lire ou pour apprendre, des personnes peu scolarisées, des personnes de langue étrangère.

Pour toutes ces personnes, la langue facile est une grande aide.

Que dit la loi ?

Les lois suisses (la Constitution fédérale et la législation fédérale) disent ceci aux cantons :

« Les cantons doivent donner les **mêmes chances à tous**.

Aussi aux personnes avec un handicap.

Les informations doivent être faciles à comprendre pour tous. »

Alors le canton de Berne doit :

- enlever les inégalités et les obstacles face à l'écrit
- **permettre à tous** de bien comprendre les informations écrites.

De plus, le canton de Berne veut écrire ceci dans sa **loi cantonale** :

« **Les informations de notre canton doivent être accessibles et faciles à comprendre.** »

Où le canton de Berne trouve-t-il de l'aide ?

En Suisse il existe des bons conseils, des recommandations, pour savoir comment rendre les sites Internet accessibles et faciles à comprendre.

Ces recommandations s'appellent **eCH Accessibility**.

Ces recommandations disent aussi comment utiliser la langue facile.

Le canton de Berne trouve là de bonnes informations.

Quelques bons exemples

Pour savoir comment écrire en langue facile,
le canton de Berne peut aussi regarder quelques bons exemples.

Des **sites** et des **brochures** écrits en langue facile :

- une partie du site du Parlement fédéral
- les brochures d'information du canton de Berne
sur la protection de l'enfant et la protection de l'adulte
- la brochure du canton de Fribourg :
« Bienvenue dans le canton de Fribourg »

Où utiliser la langue facile ?

Le rapport du canton de Berne répond ceci :

La langue facile doit être utilisée

dans **tous les domaines importants de la vie.**

Par exemple pour des informations :

- sur la **santé** des personnes
- sur la **sécurité** des personnes
Par exemple en cas de catastrophe.
- sur la **vie personnelle**. Par exemple sur le travail,
la famille, les passeports et les permis en Suisse.
- sur l'**école et le système éducatif**
- sur des thèmes qui s'adressent **spécialement**
aux **personnes avec handicap**
- sur le domaine des **droits** et des **devoirs**
du citoyen et de la citoyenne.

De plus, les **informations pour toute la population**
doivent aussi être **faciles à comprendre.**

Quels sont les avantages de la langue facile ?

Traduire en langue facile coûte de l'argent au canton.

Le canton doit former et payer des traductrices et traducteurs en langue facile.

Mais la langue facile a **aussi** des **avantages pour le canton !**

Par exemple : avec des documents faciles à comprendre, les personnes comprennent mieux. Elles sont **plus autonomes**. Elles posent moins de questions. Elles arrivent mieux à se débrouiller par elles-mêmes.

Alors

- Les services du canton de Berne gagnent ainsi **du temps et de l'argent**.
- La population comprend mieux les règles du canton.
- Les personnes ont **plus confiance** dans les autorités du canton. Les relations sont meilleures.

La traduction en langue facile dans le canton de Berne est un **grand projet pour tous les services** du canton.

Les 3 conclusions du rapport sur la langue facile :

1. Le canton de Berne doit écrire

- **en langue simplifiée** (niveau moyen) :
les informations **pour toute la population**
- **en langue facile** (niveau très facile et facile) :
les informations **pour certains groupes** de personnes.

2. Le canton de Berne doit écrire ses informations

en langue facile quand ces informations sont spécialement importantes pour des **groupes de personnes précis**.

Par exemple pour les personnes avec des difficultés pour lire ou pour apprendre.

3. Pour traduire en langue facile, il faut assez de moyens :

- **assez de personnes bien formées et**
- **assez d'argent.**

La **crise du Corona-Virus** a coûté beaucoup d'argent au canton de Berne.

C'est pourquoi l'année prochaine, le canton de Berne ne peut **pas encore** traduire les sites internet en langue facile.

2. Mandat

Lors de la session d'automne 2019, le Grand Conseil a adopté la motion 242-2018 Sancar (Les Verts, Berne) « Langage simplifié sur les sites Internet et d'autres supports d'information du canton de Berne » par 93 voix contre 52 et 3 abstentions². La motion charge le Conseil-exécutif d'examiner quelles parties du site Internet et des supports d'information publiés par le canton devraient être proposés en « langue facile ». Simultanément, le Grand Conseil a refusé la motion 267-2018 Ammann (LG, Berne) « Pour un langage simplifié dans les messages en vue des votations »³.

En tant que motion ayant valeur de directive, la mise en œuvre de la motion Sancar est du domaine de compétence exclusif du gouvernement. Le Conseil-exécutif considère qu'il n'est ni pertinent ni possible de traduire toutes les informations du canton en langue facile. Il s'agit de privilégier celles qui concernent directement les groupes cibles, en particulier les informations sur les droits des personnes avec handicap, les assurances sociales, la protection de l'enfant et de l'adulte ainsi que les informations importantes pour toutes et tous au quotidien (système éducatif, circulation routière, signes d'urgence). Les Directions décident elles-mêmes quelles informations issues de leur domaine doivent être traduites. L'ensemble des travaux doit être effectué dans le cadre du budget ordinaire⁴.

² Motion 242-2018 Sancar (Les Verts, Berne). Langage simplifié sur les sites Internet et d'autres supports d'information du canton de Berne. ACE 483 du 15.05.2019. Adopté par le Grand Conseil le 02.09.2019. (Disponible en ligne : <https://www.gr.be.ch/gr/fr/index/geschaefte/geschaefte/suche/geschaefte.gid-843568f9d7d74685b8b3342a192dfa8d.html>).

³ Motion 267-2018 Ammann (LG, Berne). Pour un langage simplifié dans les messages en vue des votations. Rejeté par le Grand Conseil le 02.09.2019. (Disponible en ligne : <https://www.gr.be.ch/gr/fr/index/geschaefte/geschaefte/suche/geschaefte.gid-1b9c321479fb4443a09f126bbb1b0094.html>). Le Grand Conseil a rejeté la motion d'une part parce qu'il n'existe aucune obligation légale concrète de proposer les messages en vue des votations en langue facile, d'autre part parce que ces derniers doivent surtout présenter de la manière la plus complète possible le projet soumis à votation, avec ses avantages et ses inconvénients, pour permettre la libre formation de l'opinion des électeurs et électrices, ainsi que l'expression fidèle et sûre de leur volonté (cf. art. 34 Cst.). Les messages en vue des votations ne se prêtent donc pas à la simplification (cf. réponse du Bureau du Grand Conseil à la motion).

⁴ Cf. Réponse à la motion ACE 483 du 15.05.2019.

2.1 Objectif et contenu du rapport

Le présent rapport met en œuvre le mandat d'étude. Fondamentalement, l'information du canton doit être comprise si possible par toutes et tous. C'est la raison pour laquelle le rapport s'intéresse non seulement à la langue facile, mais attire aussi l'attention sur l'usage étendu d'une langue simplifiée, aisément compréhensible. Il est souvent possible d'atteindre de bons résultats avec peu d'investissements.

Le chapitre « Situation initiale » définit la terminologie (langue facile, langue simplifiée) et présente d'autres instruments permettant d'améliorer l'accessibilité et la compréhension des informations. Après une analyse des bases légales et des recommandations existantes, le rapport expose des exemples concrets d'utilisation de la langue facile et de la langue simplifiée au niveau de la Confédération, des cantons et des communes. Puis, à l'issue d'une réflexion approfondie sur les coûts, les avantages et la proportionnalité d'autres formes de communication, le rapport identifie les principaux domaines pour lesquels il serait pertinent et justifié de proposer des informations en langue facile ou simplifiée aux groupes cibles. Les critères et les recommandations visent une mise en œuvre coordonnée et uniforme, le principal objectif consistant à rendre compréhensibles les informations et les prestations du canton.

La Conférence cantonale bernoise des handicapés (cch) a été consultée pour le chapitre 8 « Domaines d'application, critères et recommandations pour le canton de Berne ».

3. Situation initiale

3.1 Accessibilité

Pour faciliter la communication entre les autorités et la population, l'objectif suprême consiste à instaurer l'accessibilité et à réduire au maximum les obstacles. Les personnes avec handicap doivent elles aussi être aussi indépendantes que possible. C'est la condition préalable pour participer de manière autonome à la vie sociale, économique et politique.

Dans ce contexte, il est essentiel de pouvoir accéder aux informations et aux prestations sans se heurter à des obstacles. Il existe diverses formes de handicaps qui impliquent chacune de réduire des obstacles différents. Pour que les informations numériques soient accessibles aux personnes avec handicap visuel ou moteur, il faut essentiellement des outils techniques. Un lecteur d'écran peut par exemple lire un site Internet s'il est programmé correctement. Les personnes atteintes de surdités ou d'un handicap auditif de naissance ainsi que celles souffrant de troubles cognitifs sont en revanche dépendantes des informations présentées sous une forme linguistique différente comme la langue facile ou la langue des signes. Les barrières linguistiques existent aussi pour les personnes qui ont des difficultés de lecture ou ne disposent que de connaissances élémentaires de la langue.

3.2 Langue facile et langue simplifiée

Jusqu'à présent, il n'existe encore aucune définition générale de la langue facile ou de la langue simplifiée, ni de règles uniformes. Le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) parle de « langue facile à lire » et la définit comme un outil qui simplifie les textes afin de les rendre facilement compréhensibles aux personnes qui présentent de faibles compétences de lecture. Cette langue permet donc de garantir l'accessibilité de l'information. Selon les règles appliquées, elle permet par exemple d'éviter les tournures passives, négatives, ou le subjonctif. Elle se compose de phrases principales

simples, contenant une seule information et tenant sur une ligne. Les mots compliqués doivent être évités ou expliqués et les notions abstraites illustrées par des exemples⁵. La langue facile est fonctionnelle ; elle n'est ni naturelle, ni autonome⁶.

Le BFEH explique que la notion de langue facile peut varier selon les régions linguistiques. Dans l'espace germanophone, elle se subdivise en deux catégories : la *Leichte Sprache* à proprement parler, qui répond à des règles relativement strictes, et la *Einfache Sprache*, moins cadrée et moins simplifiée, qui s'adresse aux personnes ayant des compétences en lecture un peu plus étendues⁷. Dans l'espace francophone, le cadre qui définit la langue facile est moins strict. Même si les textes sont rédigés en fonction des compétences en lecture du public visé, il n'existe pas encore de distinction formelle entre les différents degrés de simplification (langue facile et langue simplifiée)⁸.

La langue simplifiée se situe entre la langue facile et la langue standard. Elle se compose elle aussi de phrases courtes avec des mots simples et des tournures actives. Elle ne dispose cependant d'aucune règle.

Souvent, les textes en « langue facile » sont à l'intersection entre langue facile et langue simplifiée. Lorsque les règles de la langue facile sont appliquées moins strictement, la présentation peut être plus attrayante et l'intelligibilité, meilleure. Le projet de recherche allemand *Leichte Sprache im Arbeitsleben* (LeiSA) a conclu qu'« une langue facile convenable » ne se définit pas uniquement par le respect des règles. La facilité de compréhension est toujours prioritaire. Par conséquent, un texte doit impérativement être adapté à la situation de communication : en d'autres termes, la compréhensibilité dépend aussi des lectrices et lecteurs, de l'objectif du texte ou de la situation⁹. Le *Duden zur Leichten Sprache* voit une continuité entre langue facile, langue simplifiée et langue standard. La langue simplifiée est un système variable dont la complexité peut différer en fonction de l'objectif et du public cible¹⁰. En conclusion, la recherche et la pratique montrent qu'il n'y a pas de limite claire entre langue facile et langue simplifiée¹¹.

Même si la langue facile et la langue simplifiée peuvent être proches l'une de l'autre et que les groupes cibles se chevauchent souvent, l'administration cantonale les distingue du point de vue de l'utilisation. Soulignons toutefois qu'une délimitation claire n'est pas toujours possible ni pertinente.

Dans ce qui suit, on entend par langue **facile** une forme linguistique

- très simplifiée sur le plan de la langue et du contenu,
- dont la mise en page, la taille de la police ainsi que l'utilisation des chiffres et des caractères spéciaux sont réglementées,
- qui doit être traduite par des professionnel-le-s et révisée par le groupe cible,
- qui s'adresse à un public qui a des difficultés de lecture et des capacités de compréhension des textes restreintes¹².

⁵ Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) : *Fiche d'information Langue facile à lire*, p. 1, <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/themes-de-l-egalite/e-accessibility-/communicationnumeriqueaccessible2/langue-facile-a-lire.html> (consulté le 24.11.2020).

⁶ Caplazi, Alexandra (2019). *Klärung rechtliche Verpflichtung : Leichte Sprache und Gebärdensprache*. Rapport final à l'intention du DFI, Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes BFEH. Olten, 04.06.2018 ; version adaptée du 08.03.2019 (non publiée), p. 13.

⁷ Le Cadre européen commun de référence permet de définir à quel public est destiné quelle langue. La langue facile correspond environ au niveau de lecture A1/A2, la langue simplifiée, au niveau B1. Cf. Cadre européen commun de référence <https://www.europaeischer-referenzrahmen.de/> (A1 : débutants, A2 : connaissances de base, B1 : utilisation avancée) (consulté le 24.11.2020).

⁸ BFEH, *Fiche d'information Langue facile à lire*, p. 1 et 2.

⁹ Bock, Bettina M. (2019). « *Leichte Sprache* » – kein Regelwerk. *Sprachwissenschaftliche Ergebnisse und Praxisempfehlungen aus dem LeiSA-Projekt*. Berlin, p. 16 à 18.

¹⁰ Bredel, Ursula et Maaß, Christiane (2016). *Leichte Sprache. Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis*. Berlin : Duden, p. 531

¹¹ Certains prétendent que la *Leichte Sprache* est un label soutenu par un lobby. Cf. Reber, Adrian : *Von der Theorie in die Praxis : Wie öffentliche Verwaltungen Texte vereinfachen und ihre Zielgruppen ansprechen können* (travail de bachelor non publié du 31.08.2020, présenté à l'Institut des sciences appliquées des médias, Département de linguistique appliquée, ZHAW), p. 8, 9, 44.

¹² Cf. Bredel et Maaß, p. 109 à 116. Les auteurs comparent les règles du Netzwerk Leichte Sprache, d'Inclusion Europe et de la directive allemande sur la mise en œuvre d'une technique d'information accessible selon la loi sur l'égalité des handicapés (BITV 2.0).

On entend par langue **simplifiée** une forme linguistique

- facile à comprendre grâce à des phrases courtes et à des mots simples,
- qui semble être une « langue normale »,
- qui s'adresse à un large cercle de lecteurs et de lectrices, notamment à des personnes qui ont des difficultés de lecture ou d'apprentissage, un faible niveau d'éducation ou des connaissances linguistiques restreintes¹³.

Les logos suivants sont utilisés pour la langue facile :



par le BFEH



par Inclusion Europe¹⁴

3.3 Langue des signes

Les langues des signes sont des langues autonomes qui se développent à l'échelle régionale. La langue des signes est utilisée par des personnes malentendantes ou sourdes, pour qui elle constitue souvent une langue maternelle acquise durant l'enfance¹⁵. Le BFEH définit la langue des signes comme « un système linguistique visuel avec une grammaire, une syntaxe et un vocabulaire propres, différents de la langue écrite »¹⁶. Toute personne qui signe, pense en images. La langue des signes est liée aux mains, aux bras, à la posture corporelle et aux mimiques¹⁷.

La langue des signes s'adresse à un groupe cible relativement restreint. En Suisse, quelque 10 000 personnes sourdes ou malentendantes utilisent la langue des signes française (LSF), suisse alémanique (DSGS) ou italienne (LIS)¹⁸.

¹³ Cf. ville de Zurich. *Die Idee der leicht verständlichen Sprache*, <https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/integrationsthe-men/leitfaden/leitfaden-uebersetzungen.html> (consulté le 25.11.2020). Selon Alexandra Caplazi (p. 22), le niveau de lecture mentionné de la *Einfache Sprache* (B1) correspond à l'aptitude de lecture au terme de l'école primaire ou de l'école obligatoire. D'après Fröhlich et Candussi, c'est aussi valable pour l'Allemagne et l'Autriche (p. 27).

¹⁴ Cf. Inclusion Europe, <https://www.inclusion-europe.eu/fr/dictionnaire/> (consulté le 24.11.2020). Ce logo peut être utilisé à condition que le document ait été écrit selon les règles européennes relatives aux informations faciles à lire et révisé par au minimum une personne avec un handicap mental ; cf. : Easy to Read (2020). Logo européen, <https://easy-to-read.eu/europaisches-logo-easy-to-read> (consulté le 24.11.2020).

¹⁵ Cf. Caplazi, p. 13.

¹⁶ *Fiche d'information Langue des signes* du BFEH, p. 1, <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/themes-de-l-egalite/e-accessibility-/communicationnumeriqueaccessible2/videos-en-langue-des-signes.html> (consulté le 25.11.2020).

¹⁷ Cf. SGB-FSS Fédération Suisse des Sourds, <https://www.sgb-fss.ch/fr/langue-des-signes/langue-des-signes2/> (consulté le 25.11.2020).

¹⁸ Cf. BFEH, <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/themes-de-l-egalite/e-accessibility-/communicationnumeriqueaccessible2/videos-en-langue-des-signes.html> (consulté le 25.11.2020). Le BFEH se réfère à une fiche d'information de la Fédération Suisse des Sourds. Selon cette fiche, env. 1 million d'individus en Suisse présentent un handicap auditif. Quelque 10 000 personnes en Suisse sont sourdes ou très malentendantes de naissance (env. 0,2 % de la population). Elles utilisent presque toutes la langue des signes au quotidien. Globalement, la communauté de la langue des signes en Suisse compte au moins 20 000 personnes directement ou indirectement concernées (*Factsheet Gehörlosigkeit und Gebärdensprache* https://www.sgb-fss.ch/wp-content/uploads/2015/06/SGB_Factsheet_de.pdf (consulté le 25.11.2020)).

Pour la langue des signes, le BFEH utilise le logo suivant :



La possibilité de recourir à la langue des signes dans le canton de Berne n'est pas examinée plus en détail dans ce rapport.

4. Bases juridiques

4.1 Au niveau de la Confédération

4.1.1 Constitution fédérale

L'article 8, alinéa 2 de la Constitution fédérale (Cst.) stipule que nul ne doit subir de discrimination du fait notamment d'une déficience¹⁹. L'interdiction de la discrimination lie la Confédération, les cantons et les communes au niveau de l'ordre juridique général. En complément à ce droit individuel de non-discrimination, l'article 8, alinéa 4 Cst. contient un mandat législatif non exécutoire : la loi prévoit des mesures en vue d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes avec handicap. Par cet article, les autorités législatives de la Confédération et des cantons sont expressément tenues, dans leurs domaines de compétence respectifs, d'écartier les discriminations structurelles²⁰ de personnes avec handicap.

Dans l'exercice de ce mandat législatif, la Confédération et les cantons doivent s'assurer que les discriminations directes et indirectes soient empêchées efficacement. La portée matérielle de ces obligations semble encore peu explicitée²¹. Il est clair que des mesures législatives spécifiques doivent être mises en œuvre là où des inégalités existantes ne peuvent pas être écartées dans le cadre de l'application du droit²². Ce faisant, le législateur est libre de décider s'« il répond à ce mandat constitutionnel en accordant des droits individuels ou par des prescriptions objectives »²³.

L'activité de l'Etat doit répondre aux principes de l'intérêt public et de la proportionnalité (cf. art. 5, al. 2 Cst.). Ces deux principes ont une importance déterminante dans l'utilisation de la langue facile à comprendre : en ce qui concerne la proportionnalité, il n'existe aucun droit à l'élimination ou à l'omission des inégalités dans l'accès à des prestations lorsqu'il y a disproportion entre l'avantage qui serait procuré aux personnes avec handicap et la dépense qui en résulterait²⁴. Le principe de l'intérêt public impose à l'Etat d'orienter ses actes sur le bien commun. La prise en compte de l'intérêt général inclut également la protection égale des droits de chacune et de chacun²⁵.

¹⁹ Cf. Constitution fédérale de la Confédération suisse (Cst.) du 18 avril 1999, RS 101.

²⁰ Une discrimination structurelle désigne une discrimination qui prend sa source dans l'organisation de la société. Les inégalités de traitement de personnes avec handicap sont donc liées, par exemple, à des conventions, à des coutumes ou à des traditions. Cf. la vue d'ensemble des formes de discrimination sur www.human-rights.ch (consulté le 25.11.2020).

²¹ Cf. Schefer, Markus et Hess-Klein, Caroline (2014) : *Behindertengleichstellungsrecht*. Berne, p. 33.

²² Ibid. p. 32.

²³ Ibid. p. 33.

²⁴ Cf. Caplazi, p. 16.

²⁵ Cf. Caplazi, p. 16.

Outre les principes de la non-discrimination énoncés à l'article 8 Cst., il y a lieu de respecter – dans le contexte des informations fournies par les autorités aux personnes avec handicap – la liberté d'opinion et d'information (art. 16 Cst.), ainsi que la protection des droits politiques (art. 34 Cst.). Comme cas d'utilisation, on peut mentionner que l'exercice des droits politiques, par exemple pour les citoyennes et citoyens présentant des troubles de l'élocution et de l'audition, n'est possible qu'à condition que les informations correspondantes soient compréhensibles²⁶.

4.1.2 Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH)

La Suisse a ratifié la convention relative aux droits des personnes handicapées le 15 avril 2014, qui est entrée en vigueur le 15 mai 2014²⁷. La CDPH ne crée pas de droits spéciaux pour les personnes avec handicap, mais elle reprend les droits humains fondamentaux et les transpose à la situation particulière des personnes avec handicap. En d'autres termes, elle spécifie et concrétise les droits de ces dernières. Le but de la CDPH consiste à promouvoir l'égalité des chances et à empêcher toute forme de discrimination au sein de la société²⁸.

La CDPH contient une majorité de dispositions à caractère programmatique. Elle formule des objectifs spécifiques et concrets qui s'adressent aux Etats parties, et non des droits directement exécutoires pour les particuliers. Elle laisse une marge de manœuvre importante aux Etats parties. Comme la Constitution fédérale, la CDPH a pour principal objectif d'inciter les Etats parties à interdire toute forme de discrimination fondée sur le handicap.

En ce qui concerne **l'information et la communication**, l'article 2 CDPH définit ce qui est entendu par « communication » et « langue ». Il s'agit essentiellement d'accessibilité à l'information ; on parle de « technologies de l'information et de la communication facilement accessibles ». La notion de *plain language* en anglais est traduite en français par langue simplifiée. Le comité ou l'organe de surveillance de la convention recommande concrètement l'usage de formats *easy-to-read*²⁹ pour garantir l'« accessibilité ».

L'article 9 CDPH règle l'« **accessibilité** » en tant que principe général et condition de base pour permettre aux personnes avec handicap de participer à tous les aspects de la vie. Traditionnellement, l'accessibilité sans obstacle renvoie non seulement aux services, mais aussi aux bâtiments et aux infrastructures ainsi qu'aux transports publics. L'article 9 CDPH se réfère par ailleurs à l'accessibilité des services d'information et de communication et exige des mesures appropriées pour promouvoir l'accès aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris à l'internet (art. 9, al. 2, lit. *g* CDPH). L'article cite également « d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information » (art. 9, al. 2, lit. *f* CDPH). Enfin, les coûts y apparaissent aussi comme des critères de mise en œuvre : « [...] promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal » (art. 9, al. 2, lit. *h* CDPH).

L'article 21 CDPH garantit la **liberté d'opinion** et reprend la teneur de l'article 9 CDPH relativement au droit à l'égalité d'accès à l'information et à la communication. Selon l'article 21 CDPH, certaines informations destinées au grand public doivent être communiquées aux personnes avec handicap sans tarder et sans frais supplémentaires pour celles-ci, sous des formes accessibles et au moyen de technologies adaptées aux différents types de handicap (lit. *a*). Pour les démarches officielles, il s'agit d'accepter que

²⁶ Cf. Caplazi, p. 20.

²⁷ Convention relative aux droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006, RS 0.109.

²⁸ Informations complémentaires sur le site Internet du BFEH : convention de l'ONU.

²⁹ Cf. recommandation du Comité onusien des droits des personnes handicapées, en anglais : CRPD General Comment No 2.

les personnes avec handicap recourent à la langue des signes, au braille, à des formes de communication complémentaires et alternatives et à tous les autres moyens, modes et formes accessibles de communication de leur choix, et à faciliter ces usages (lit. b)³⁰.

4.1.3 Loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) et ordonnance sur l'égalité pour les handicapés (OHand)

L'article 5 de la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand) prescrit à la Confédération et aux cantons de prendre les mesures que requièrent la prévention, la réduction ou l'élimination des inégalités dans l'accès aux prestations³¹. L'obligation d'adaptation des cantons et des communes ne se réfère toutefois qu'aux prestations « proposées dans l'exercice de compétences fédérales »³². Les articles 10 et 11 de l'ordonnance sur l'égalité pour les handicapés (OHand)³³ exigent certes que l'information et les prestations de communication ou de transaction proposées sur Internet soient accessibles aux personnes avec handicap du langage, de l'ouïe, de la vue ou de la motricité, mais ces articles s'adressent uniquement à la Confédération.

En revanche, l'interdiction générale de discrimination selon l'article 8, alinéa 2 Cst. est contraignante pour les cantons et les communes. Vu que l'interdiction de discrimination constitutionnelle concorde fondamentalement avec l'interdiction des inégalités de la LHand, les dispositions de celle-ci peuvent jouer un certain rôle dans la mise en œuvre cantonale de la non-discrimination³⁴. Comme mentionné au chapitre 4.1.1, le mandat législatif qui prévoit de protéger toute personne porteuse d'une déficience corporelle, mentale ou psychique des discriminations réelles et structurelles (art. 8, al. 4 Cst.), s'adresse aussi aux cantons³⁵.

Pour les personnes qui font preuve d'une moins bonne maîtrise de la lecture, ni la LHand, ni l'OHand, ni le message relatif à la LHand ni les commentaires sur l'OHand ne contiennent de mesures concrètes.

4.2 Au niveau du canton de Berne

La Constitution du canton de Berne (ConstC) exige certes l'égalité de droit et interdit toute discrimination (art. 10, al. 1), mais elle ne mentionne pas explicitement le handicap dans l'énumération des raisons. Selon l'article 30, alinéa 1, lettre g ConstC, toute personne ayant besoin d'aide pour des raisons d'âge, de faiblesse, de maladie ou de handicap doit recevoir des soins et un soutien suffisants³⁶. Il n'y aucune autre mention sur les personnes avec handicap.

Le canton de Berne ne possède aucune loi cantonale sur l'égalité qui formule des mesures contre les inégalités frappant les personnes avec handicap. Ni la loi actuellement en vigueur sur l'aide sociale (LA-Soc ; RSB 860.1), ni le projet de consultation de la future loi sur les prestations de soutien aux personnes en situation de handicap (P-LPHand)³⁷ ne prévoient des mesures de soutien aux personnes avec handicap en ce qui concerne l'accessibilité de l'information.

³⁰ Cf. Caplazi, sur tous ces aspects, p. 12.

³¹ Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (loi sur l'égalité pour les personnes handicapées, LHand) du 13 décembre 2002, RS 151.3.

³² Cf. Caplazi, p. 14. Sont inclus notamment la tenue du registre foncier, du registre d'état civil et du registre du commerce (cf. Message LHand, p. 1694).

³³ Ordonnance sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (ordonnance sur l'égalité pour les handicapés, OHand) du 19 novembre 2003, RS 151.31.

³⁴ Groupe de travail BASS/ZHAW (2015). *Evaluation des Bundesgesetzes über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen – BehiG*. Berne. A la page 218, les auteurs affirment qu'en raison de l'interdiction des inégalités concordante dans la Constitution et la LHand, il n'y aurait aucune différence en ce qui concerne la portée de la protection dans les prestations cantonales et communales (par rapport aux prestations fédérales). Des différences découleraient surtout des prétentions juridiques ainsi que de leur exécution par la voie légale, qui seraient expressément prévues dans la LHand.

³⁵ Cf. Caplazi, p. 14.

³⁶ Constitution du canton de Berne (ConstC) du 6 juin 1993, RSB 101.1.

³⁷ Cf. ACE 704 du 17.06.2020.

4.2.1 **Projet de loi sur l'administration numérique**

Il est prévu d'introduire un article sur l'inclusion numérique dans la nouvelle loi sur l'administration numérique³⁸. Le projet de loi vise à garantir l'utilisation sans discrimination des prestations numériques. Les prestations doivent pouvoir être utilisées de la manière la plus simple possible, indépendamment d'un handicap, et avec toutes les ressources TIC appropriées et courantes. Dans le sens du principe de proportionnalité susmentionné (cf. chap. 4.1.1), des restrictions proportionnées sont admises, notamment pour des raisons d'efficience, de faisabilité technique ou de sécurité.

La disposition concernant l'inclusion numérique vise à ce que la numérisation de l'administration n'ait pas pour conséquence d'exclure certaines personnes de l'interaction avec les autorités pour des raisons techniques. Le niveau de simplicité d'utilisation qu'il faut viser dépend cependant beaucoup de la complexité de la tâche à laquelle sert la prestation et du groupe cible auquel elle s'adresse. Des logiciels dont l'emploi nécessite l'examen d'un guide de plusieurs pages ou la saisie d'une longue série de commandes complexes seront peut-être encore à la portée de spécialistes de l'administration ou de l'économie, mais pas de l'ensemble de la population³⁹.

4.2.2 **Projet de révision de la loi sur l'information du public**

La révision en cours de la loi sur l'information vise notamment à créer la base légale nécessaire pour informer la population et communiquer avec elle par des moyens modernes. Selon un premier projet de loi, dans la mesure du possible et pour autant que cela soit opportun, l'accessibilité et l'intelligibilité des informations doivent également être garanties pour les personnes avec handicap et pour celles qui disposent de connaissances linguistiques restreintes.

4.3 **Conclusion**

La vue d'ensemble des bases juridiques montre que le canton de Berne est tenu de proposer ses informations de sorte à ne défavoriser ni discriminer personne. Il doit par conséquent prendre des mesures, compatibles avec le principe de proportionnalité, qui éliminent l'inégalité subie par les personnes avec handicap en matière d'accès aux informations cantonales⁴⁰.

5. **Généralités relatives à l'utilisation de la langue facile**

5.1 **Rapport « Politique du handicap du canton de Berne 2016 »**

Dans son rapport « Politique du handicap du canton de Berne 2016 », le Conseil-exécutif a chargé l'administration cantonale de veiller à élaborer des systèmes de communication dépourvus d'obstacles et de communiquer ses informations essentielles de manière adaptée aux destinataires et aux différentes formes de handicap. Il faut que les personnes avec handicap puissent accéder facilement aux informations dont elles ont besoin pour mener une vie autonome. Il est particulièrement important que l'administration et les services spécialisés présentent leurs informations de base aussi en langue facile⁴¹.

³⁸ Cf. documents d'ouverture de la procédure de consultation, [ACE 690 du 17.06.2020](#).

³⁹ Cf. rapport dans la version de consultation sur l'art. 8 de la loi sur l'administration numérique.

⁴⁰ Cf. les recommandations approfondies de Caplazi au chap. 5.3, qui s'appuient sur les bases légales de la Confédération.

⁴¹ [Rapport du Conseil-exécutif du 30.03.2016](#), approuvé à l'unanimité par le Grand Conseil le 07.06.2016 (cf. [affaire 2014_GEF_12506](#)).

5.2 Recommandations du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées

Dans le contexte de la pandémie de coronavirus, le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) a souligné à quel point il est important que tout le monde puisse s'informer sur le COVID-19, sur les possibilités de se protéger et les mesures du Conseil fédéral. Cela est également valable pour les personnes avec handicap qui dépendent en partie d'autres formes de communication telles que la langue facile ou la langue des signes. Le BFEH recommande par exemple que les informations sur le coronavirus soient rédigées dans un niveau de langue A2⁴². Globalement, le BFEH conseille d'appliquer les normes d'accessibilité eCH.

5.3 Expertise sur mandat du BFEH visant à clarifier l'obligation légale

A titre d'introduction, il y a lieu de mentionner que les obligations des autorités en matière d'utilisation de la langue facile et de la langue simplifiée n'ont encore guère été approfondies dans la doctrine juridique. Alexandra Caplazi, chargée de cours à l'Institut d'intégration et de participation de la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse (FHNW), a examiné, sur mandat du BFEH, l'obligation légale à laquelle sont soumises les administrations de proposer des informations en langue facile et en langue des signes.

Pour mettre en balance l'utilité pour les personnes avec handicap et les coûts, elle propose trois critères⁴³ :

- La valeur objective de l'information : fondamentalement, les informations doivent permettre aux individus d'agir de manière autonome et de participer à la vie publique. Les principaux domaines de la vie pour lesquels l'utilité de disposer d'informations compréhensibles est particulièrement importante sont l'exercice des droits politiques, la famille, l'éducation, le travail, la santé, la sécurité sociale, le logement, la culture, les loisirs, le sport et l'accès à la justice.
- La nature de l'information : l'Etat est tenu de mettre à disposition les biens et services nécessaires à l'existence humaine. Ces derniers doivent être accessibles à chacun et à chacune.
- La signification concrète de l'information pour la personne : ce critère dépend en priorité du facteur temps, de la contrainte juridique et de l'intérêt particulier de la personne.

Selon Alexandra Caplazi, il existe trois domaines dans lesquels une pesée des intérêts se révèle superflue, car l'intérêt public et l'avantage privé priment sur l'aspect économique :

1. *Protection de la vie et de la santé*

Le droit à la vie n'admet aucune réserve. La sécurité et la santé sont d'intérêt public. Les informations suivantes doivent être accessibles et compréhensibles pour toutes et tous, et mises à disposition en langue facile et en langue des signes⁴⁴ :

- les informations sur les dangers mortels et les risques sanitaires, par exemple lors d'une catastrophe (épidémie, inondation, tempête, tremblement de terre, avalanches et fortes chutes de neige, coupure d'électricité et de téléphone, incendie majeur, accident nucléaire, accident chimique ou attaque terroriste) ; elles se présentent sous forme soit d'instructions ou de brochures, soit d'assistance immédiate (avertissements, alarmes) ;
- les informations sur l'accès au système de santé, c'est-à-dire aux soins individuels, à l'infrastructure de santé existante (hôpitaux médicaux ou psychiatriques, centres de santé et de conseil, foyers pour personnes avec handicap), ainsi que les informations sur les prestations de l'assurance-maladie obligatoire et de l'assurance-accidents.

⁴² BFEH, *Recommandations relatives à la publication d'informations sur le nouveau coronavirus en langue facile à lire et en langue des signes*, p. 2. Disponible sous : <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh.html> (consulté le 25.11.2020). Cadre européen de référence pour les langues (A1 : débutant, A2 : connaissances de base, B1 : utilisateur indépendant (niveau seuil), B2 : utilisateur indépendant (niveau avancé ou indépendant), C1 : utilisateur expérimenté (niveau autonome), C2 : utilisateur expérimenté (niveau maîtrise).

⁴³ Cf. Caplazi, p. 17 et 18.

⁴⁴ Cf. Caplazi, p. 19.

2. Exercice des droits politiques

La liberté d'opinion et d'information est fondamentale dans un Etat démocratique. Tous les citoyens et citoyennes doivent avoir la possibilité d'exercer leurs droits politiques. C'est la raison pour laquelle il faut leur fournir des informations sur la procédure de vote, sur les documents de vote et d'élection ainsi que sur le vote électronique en langue facile et en langue des signes⁴⁵.

3. Droit à l'éducation

Compte tenu du droit à l'éducation, il y a lieu de mettre à disposition des parents ainsi que des enfants et adolescent-e-s qui présentent des troubles du langage et de l'audition, sous une forme accessible, des informations sur les systèmes d'éducation cantonaux (enseignement obligatoire, enseignement spécialisé, mesures pédagogiques, passage à l'activité professionnelle), les débouchés et les conditions d'admission, ainsi que sur le système éducatif suisse en général⁴⁶.

Par contre, il est possible de renoncer à adapter les textes juridiques. La forte simplification de la langue compromet en effet l'exactitude technique et la précision de ces textes. De plus, il serait impossible de préserver leur caractère généralement abstrait. Outre ces objections reposant sur les principes de l'Etat de droit, il manquerait la légitimité démocratique et il y aurait un risque d'insécurité juridique. Enfin, les coûts de traduction seraient démesurés, car les personnes qui présentent des troubles du langage et de l'audition ne tireraient qu'un maigre bénéfice de « textes juridiques » qui ne seraient ni complets, ni exacts, ni assez courts pour être compris. Comme solution de remplacement, Alexandra Caplazi propose un résumé en langue facile, qui explique les principes fondamentaux énoncés dans un texte juridique⁴⁷.

5.4 La norme d'accessibilité eCH

L'association eCH promeut, développe et adopte des normes dans le domaine de la cyberadministration⁴⁸. Les informations et les prestations disponibles sous forme numérique permettent aux personnes avec handicap ou limitations fonctionnelles de communiquer plus simplement avec les services publics et de participer à la vie sociale et politique. Ainsi, la norme d'accessibilité eCH de 2020 prévoit aussi d'autres formes de communication⁴⁹.

Selon la norme eCH, les informations **sur les domaines essentiels de la vie doivent** être disponibles en langue facile et accessibles à travers des vidéos en langue des signes. Elles comprennent les catégories suivantes :

- informations ayant une incidence sur la vie et la santé (conduite en situation d'urgence, sécurité publique, etc.) ;
- informations relatives à l'exercice des droits politiques et individuels (accès à la justice, informations électorales et informations de vote, etc.) ;
- informations relatives à la prévention de la violence et de la santé ;
- informations relatives à l'exercice des droits et obligations ;
- informations pour lesquelles les personnes handicapées constituent le public cible principal (AI, loi sur la protection des adultes, etc.)⁵⁰.

⁴⁵ Cf. Caplazi, p. 20. Le rejet de la motion « Pour un langage simplifié dans les messages en vue des votations » au Grand Conseil et son développement (cf. note de bas de page n° 2) prouvent toutefois que cette opinion n'est pas incontestée. Il n'existe par exemple aucune obligation légale de proposer les messages en vue des votations en langue facile.

⁴⁶ Cf. Caplazi, p. 20.

⁴⁷ Cf. Caplazi, p. 20 et 21. Markus Nussbaumer plaide lui aussi pour mettre à disposition plutôt des textes en langue facile sur les lois que des lois en langue facile (cf. Nussbaumer, Markus (2016). *Gesetze in « leichter Sprache »* ?, dans : LEGES 2016/1, p. 99 à 110).

⁴⁸ Sont membres d'eCH la Confédération, tous les cantons, plusieurs communes, env. 120 entreprises ainsi que différentes hautes écoles, association et particuliers (cf. <https://www.ech.ch/>, consulté le 20.01.2021).

⁴⁹ eCH-0059 Norme d'accessibilité, version 3.0 du 25.06.2020, p. 2, 7 et 9-10 (<https://www.ech.ch/de/dokument/e2896a60-9489-4662-9ba9-be5ddb430f31>) (consulté le 20.01.2021). La norme concrétise en particulier la CDPH.

⁵⁰ eCH-0059 Norme d'accessibilité, p. 10.

En tenant compte du principe de proportionnalité, les informations concernant d'autres domaines de la vie doivent aussi être mises à disposition en langue facile et accessibles à travers des vidéos en langue des signes :

- informations relatives au système éducatif ;
- informations relatives au travail ;
- informations relatives à l'organisation de la famille ;
- informations relatives au logement ;
- informations relatives à l'organisation des loisirs : culture et sport ;
- informations relatives aux principales prestations fournies par la collectivité⁵¹.

Il est aussi recommandé de mettre à disposition en langue facile et en langue des signes les informations destinées à un large public.

La norme d'accessibilité eCH doit être appliquée à l'ensemble des contenus conçus à partir de 2021 et qui sont proposés à la collectivité sur Internet ou sur des applications mobiles⁵². La présente version 3.0 a été élaborée par le groupe spécialisé Accessibility, sous la direction du BFEH, et approuvée par le Comité d'experts après consultation publique et révision⁵³. Des demandes de modification peuvent être déposées directement sur le site Internet d'eCH⁵⁴.

Selon l'article 4, lettre *b* de l'instruction du comité stratégique TIC du canton de Berne (CST) du 16 octobre 2010 sur les normes relatives aux technologies de l'information et de la communication dans l'administration cantonale, les normes eCH sont contraignantes pour le canton de Berne⁵⁵.

Le canton de Berne n'a pas participé à l'élaboration de la dernière norme d'accessibilité eCH. Afin de mettre en œuvre la norme – qui dépasse les pures normes TIC – et de collaborer à son développement (en vue de son applicabilité), la responsabilité au sein du canton doit être déterminée.

6. Etat des lieux

6.1 Dans le canton de Berne

Proposer des informations dans une langue simple et compréhensible constitue une préoccupation fondamentale de l'administration cantonale. La Chancellerie d'Etat met à disposition sur son intranet un guide relatif à la communication écrite du canton de Berne⁵⁶. Les principes sont les suivants :

- écrire de façon compréhensible (pas trop de nouvelles informations pour la lectrice ou le lecteur) ;
- écrire de façon ciblée (selon le destinataire) ;
- écrire simplement (phrases courtes, mots connus, uniquement l'essentiel) ;
- écrire correctement.

Les recommandations du guide correspondent donc en grande partie à celles de la langue simplifiée. Le guide est inséré par la plupart des Directions ainsi que par la Chancellerie d'Etat dans le dossier numérique de bienvenue qui est remis aux nouveaux collaborateurs et collaboratrices ; il peut être transmis aux autres membres du personnel selon les besoins ou à l'occasion de formations.

⁵¹ eCH-0059 Norme d'accessibilité, p. 10.

⁵² eCH-0059 Norme d'accessibilité, p. 5 et 6.

⁵³ Le Comité d'expert-e-s est élu par l'Assemblée générale. Parmi ses membres, on compte au moins un-e représentant-e de la Confédération, des cantons, des communes, des ONG, et, si possible, des consommateurs et consommatrices, de l'économie, de la branche des technologies de l'information et de la communication, ainsi que des milieux de l'enseignement et de la recherche (cf. <https://www.ech.ch/index.php/fr/expertenausschuss>, consulté le 20.01.2021).

⁵⁴ Cf. <https://www.ech.ch/standards/53932> (consulté le 20.01.2021).

⁵⁵ Office d'informatique et d'organisation du canton de Berne. Normes TIC, <https://www.kaio.fin.be.ch/fr/start/themen/rechtliche-grundlagen/ict-standards.html>, (consulté le 25.11.2020).

⁵⁶ Ce guide n'existe pour l'heure qu'en allemand.

6.1.1 Sites Internet du canton de Berne

Dans le domaine du web, le canton insiste depuis des années sur la publication de textes compréhensibles et clairs, correspondant aux critères de la langue simplifiée. Une attention particulière y est accordée dans le contexte de la refonte du site du canton de Berne en 2020 et en 2021 (projet newweb@be). Des instructions qui expliquent la manière de structurer intelligemment les contenus en ligne et de les rédiger de façon compréhensible ont été rédigées à cet effet ; l'importance de l'accessibilité y est aussi soulignée. Les rédactrices et rédacteurs de toutes les Directions ont été formés à l'occasion de « content-workshops ».

Les formulations doivent correspondre aux besoins des utilisateurs et utilisatrices et s'adresser à chacun et chacune. Priorité est donnée au principe selon lequel « la pertinence prime l'exhaustivité ». Les contenus ne sont trouvés et lus que s'ils sont utiles. La première question consiste donc à déterminer qui sont les destinataires des contenus et quels sont leurs besoins. Les points insignifiants doivent être omis.

Les citoyennes et citoyens souhaitent par exemple

- trouver rapidement l'information pertinente ;
- comprendre ce qu'ils ou elles doivent faire pour atteindre leur objectif ;
- comprendre les raisons de ce qu'ils ou elles doivent faire ; et
- tout simplement voir qu'il existe des informations qui leur sont destinées.

Le nouveau site Internet du canton de Berne entend répondre à ces besoins. A cet effet, les informations doivent être clairement structurées et fournies dans une langue compréhensible et éclairante.

Actuellement, les contenus en langue facile sont rares sur Internet. Ces deux dernières années, l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) a mis à disposition différentes informations en langue simplifiée ou en langue facile, en ligne ou sous forme imprimée. La Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration (DSSI) cofinance le site Internet de Participa, qui est la « plateforme bernoise d'information pour les personnes handicapées »⁵⁷. On y trouve des informations en langue facile sur des thèmes du quotidien (logement, travail, loisirs, mobilité et éducation), sur les offres d'aide, sur des questions de financement ou sur la mise en œuvre du plan stratégique cantonal en faveur des personnes avec handicap. La plateforme contient également une fiche technique de la DSSI en langue facile sur le choix des fournisseurs.

6.1.2 Vidéos explicatives

Cela fait plusieurs années que la Direction des finances recourt aux vidéos explicatives avec succès. L'Intendance des impôts mise sur elles depuis 2012 pour clarifier des thèmes fiscaux. Elles soutiennent les contribuables en répondant simplement à des questions complexes au sujet du compte BE-Login et de la manière de remplir la déclaration d'impôt⁵⁸. Au fil des années, de nouvelles vidéos sous-titrées sont venues s'ajouter ou remplacer les anciennes. De plus, l'Intendance des impôts utilise les vidéos hors ligne lors de foires, de permanences chez des employeurs et employeuses, à la BCBE, etc. A l'avenir, elle les placera éventuellement en zone guichet.

En 2020, l'Office des assurances sociales a évalué les questions qui lui étaient soumises par téléphone ou par écrit concernant la réduction des primes et il a préparé une vidéo explicative pour chacune des

⁵⁷ Participa – plateforme bernoise d'information pour les personnes avec handicap, <https://www.participa.ch/fr/> (consulté le 25.11.2020).

⁵⁸ Administration fiscale du canton de Berne. Vidéos explicatives pour remplir sa déclaration d'impôt, https://www.sv.fin.be.ch/sv_fin/fr/index/navi/index/steuererklaerung/steuererklaerung-ausfuellen-privatpersonen.html (consulté le 25.11.2020). Les vidéos explicatives sur des thèmes fiscaux enregistrées sur Youtube depuis 2012 ont été visionnées env. 300 000 fois en allemand et 30 000 fois en français. Par ailleurs, les retours positifs reçus lors des foires démontrent une utilité supplémentaire.

trois questions les plus fréquentes⁵⁹. L'objectif de ces vidéos et de la version révisée du site Internet consiste à réduire sensiblement le nombre de demandes.

L'Office des écoles moyennes et de la formation professionnelle demande de remplir le contrat d'apprentissage en ligne et ajoute aux instructions une vidéo explicative⁶⁰.

Le canton de Berne recourt également à des vidéos pour donner des explications sur le Grand Conseil, le Conseil-exécutif, « Bien voter » ou les objets soumis au vote⁶¹.

6.1.3 Informations du canton de Berne

Selon la Stratégie pour une administration numérique du canton de Berne, l'administration cantonale utilise dans la mesure du possible la voie électronique pour ses actions et sa communication⁶². Les destinataires ont donc besoin d'un accès à Internet et d'un appareil connecté. Ils doivent par ailleurs savoir s'en servir. Les documents imprimés, les dépliants ou les courriers postaux continuent d'être nécessaires si l'accès en ligne n'est pas garanti, si l'utilisation de l'appareil est impossible ou si l'information que recherche le groupe cible est introuvable. La plupart des informations imprimées sont également disponibles en ligne. En règle générale, elles peuvent être téléchargées sur les sites Internet correspondants en PDF.

Jusqu'ici, seuls quelques documents existent en langue facile ou en langue simplifiée :

- brochure *Informations sur la protection de l'enfant en langage facile à comprendre*⁶³ ;
- brochure *Informations sur la protection de l'adulte en langage facile à comprendre*⁶⁴ ;
- brochure « *Ni trop, ni trop peu* » – *Histoires tirées du quotidien des APEA* (en langue simplifiée)⁶⁵ ;
- prospectus du projet pilote sur l'encadrement familial socio-pédagogique de l'Office cantonal des mineurs (en langue simplifiée)⁶⁶.

L'APEA s'efforce en général de communiquer de la manière la plus compréhensible possible. Dans le cadre d'un projet d'envergure, l'ensemble des modèles de lettres et de décisions ont fait l'objet en 2020 d'une révision totale du point de vue notamment de leur intelligibilité et de leur simplicité.

La Direction de l'instruction publique et de la culture (INC) élabore actuellement des informations pour les parents, les détenteurs et détentrices de l'autorité parentale et les enfants sur la révision de la loi sur l'école obligatoire (REVOS 2020) en langue facile. Concrètement, il y aura un document pour les jeunes et un autre pour les parents sur l'éducation spécialisée au terme de la mise en œuvre de REVOS 2020.

⁵⁹ Office des assurances sociales du canton de Berne. Réduction des primes dans le canton de Berne, facilement expliquée : <https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/praemienverbilligung/praemienverbilligung.html> ; base de calcul pour les réductions des primes : <https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/praemienverbilligung/praemienverbilligung/anspruch.html> ; soumettre une demande de réduction des primes : https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/praemienverbilligung/praemienverbilligung/anspruch/anmeldung_verfahren.html (consulté le 25.11.2020).

⁶⁰ Office des écoles moyennes et de la formation professionnelle du canton de Berne. Contrat d'apprentissage, <https://www.erz.be.ch/erz/fr/index/berufsbildung/grundbildung/lehrvertrag.html> (consulté le 25.11.2020).

⁶¹ Cf. Grand Conseil du canton de Berne. Ce qu'il faut savoir, <https://www.gr.be.ch/gr/fr/index/hintergrund/hintergrund.html> ; Conseil-exécutif. Ce qu'il faut savoir, <https://www.rr.be.ch/rr/fr/index/hintergrundwissen/hintergrundwissen.html>. Elections dans le canton de Berne : bien voter – mode d'emploi (<https://www.youtube.com/watch?v=2gspdy4cttl>) ; exemple de la votation sur le changement de canton de Clavaleyres du 09.02.2020 : <https://www.youtube.com/watch?v=xJo55PtSI54> (état : 25.11.2020).

⁶² Cf. ACE 719 du 26.06.2019 : Stratégie pour une administration numérique du canton de Berne, chiffre 6 Principes, paragraphe « Numérique par défaut, inclusion et accessibilité », p. 16.

⁶³ APEA, canton de Berne. *Informations sur la protection de l'enfant en langage facile à comprendre*, https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/direktion/organisation/kesb/publikationen/kindes--und-erwachsenenschutz-in-leicht-verstaendlicher-sprache-.assetref/dam/documents/JGK/KESB/fr/KESB_KS_%20in%20leichter%20Sprache%20f.pdf (consulté le 25.11.2020).

⁶⁴ APEA, canton de Berne. *Informations sur la protection de l'adulte en langage facile à comprendre*, https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/direktion/organisation/kesb/publikationen/kindes--und-erwachsenenschutz-in-leicht-verstaendlicher-sprache-.assetref/dam/documents/JGK/KESB/fr/KESB_ES_in%20leichter%20Sprache%20f.pdf (consulté le 25.11.2020).

⁶⁵ APEA, canton de Berne. *Brochure « Ni trop, ni trop peu » – Histoires tirées du quotidien des APEA*, <https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/direktion/organisation/kesb/publikationen/broschuere--so-viel-wie-noetig--so-wenig-wie-moeglich----geschic.html> (consulté le 25.11.2020).

⁶⁶ Office cantonal des mineurs, Berne. *Prospectus du projet pilote sur l'encadrement familial socio-pédagogique dans le canton de Berne*, https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/kindes_erwachsenenschutz/kinder_jugendhilfe/besonderer-foerder--und-oder-schutzbedarf/pilot-spf.assetref/dam/documents/JGK/KJA/fr/JA/KJA_Bfsl_Flyer-Pilotprojekt-SPF_fr.pdf (consulté le 25.11.2020).

En revanche, par manque de temps, l'INC renonce pour l'heure à proposer en langue facile les informations aux parents sur le jardin d'enfant, l'école obligatoire, l'évaluation et l'école à journée continue.

La Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration (DSSI) prévoit de mettre à disposition différents contenus en langue facile dans le sillage de la mise en œuvre du plan stratégique cantonal en faveur des personnes avec handicap. A l'avenir, les besoins seront communiqués au moyen du « plan d'aide individuel (IHP) ». Les instructions et les formulaires devront être disponibles en langue facile ; une bonne partie du dispositif sera sous forme numérique.

La police cantonale recourt à la langue simplifiée dans ses vidéos explicatives et ses cours en ligne portant par exemple sur les comportements à adopter en situations d'urgence, les informations sur les services sociaux et les offres médicales, les informations en cas de crime ou de délit, les alertes, les avis de recherche, les données sur les autorisations et les demandes, les moyens pédagogiques, les informations destinées aux personnes âgées et aux personnes issues de la migration.

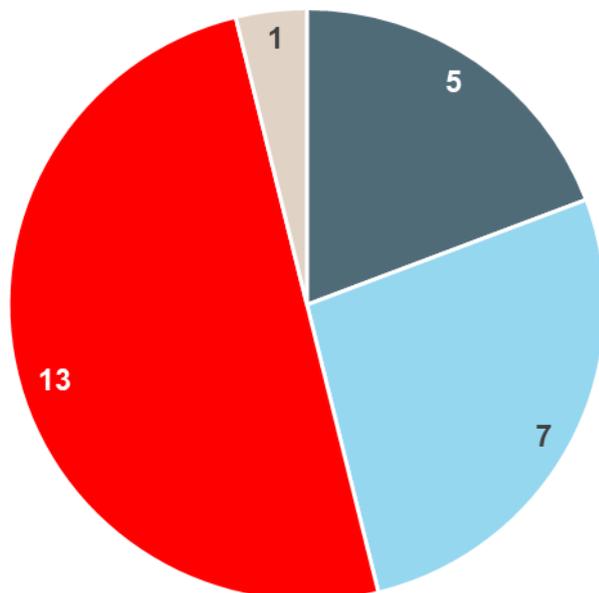
6.2 Sites Internet d'autres cantons

L'Office de la communication de la Chancellerie d'Etat a effectué durant l'été 2020 une enquête intercantonale sur l'usage de la langue facile sur les sites Internet des autres cantons. Il a demandé aux responsables cantonaux de la communication si des contenus en langue facile étaient disponibles sur leur site Internet cantonal et, le cas échéant, de quels contenus il s'agissait. Il a également demandé quels étaient les critères déterminants pour les contenus en langue facile, qui étaient les personnes chargées des décisions correspondantes, et il a pris des informations sur la traduction. Les cantons qui n'offrent actuellement aucun contenu en langue facile devaient indiquer s'ils avaient l'intention de le faire et, si oui, dans quel délai.

Le questionnaire montre que la moitié des cantons ne mettent à disposition aucun contenu en langue facile sur leurs sites Internet et n'ont pas non plus prévu de le faire. Environ un tiers des cantons entend se pencher sur la question et proposer éventuellement à une date ultérieure des contenus correspondants sur Internet. Certains cantons ont indiqué qu'ils veillent à ce que les contenus sur le web soient rédigés de façon compréhensible et accessible aux citoyennes et citoyens⁶⁷.

⁶⁷ Cf. annexe 1, enquête intercantonale sur la langue facile sur les sites Internet cantonaux.

Enquête intercantonale: Contenus en langue facile, sites internet cantonaux



Contenus disponibles en langue facile, autres contenus éven. planifiés
Aucun contenu disponible en langue facile, vague intention présente
Aucun contenu disponible en langue facile, aucune intention présente
Informations manquantes (pas de données)

Cantons

5
7
13
1

Outre le canton de Berne, quatre cantons se sont particulièrement engagés dans le domaine de la langue facile : Argovie, Fribourg, Lucerne et Saint-Gall. Ces cantons ont déjà activé des contenus – de volume variable – en langue facile sur leurs sites Internet.

Le canton de Saint-Gall, en particulier, offre de nombreux contenus et en prévoit de nouveaux, surtout dans le domaine social. Sa page d'accueil affiche d'entrée le logo de la langue facile sous la rubrique portrait du canton. On y trouve des informations en langue facile sur les thèmes « Travail et économie », « Construire et habiter », « Population et communes », « Education et culture », « Géographie et environnement », « Histoire et armoiries », « Santé et prévoyance », « Etat et droit », « Tourisme et sites » ainsi que « Transport et mobilité »⁶⁸.

Le canton de Lucerne met également à disposition quelques informations en langue facile. Actuellement, il s'agit d'informations concernant la vie publique. Le canton d'Argovie a préparé des instructions de vote et une brochure en langue facile pour ses élections en octobre 2020 afin de favoriser la participation politique⁶⁹. Le canton de Fribourg propose une brochure de bienvenue destinée aux nouveaux habitants et habitantes dans onze langues, dont le français facile à lire et à comprendre⁷⁰.

⁶⁸ Canton de Saint-Gall. Portrait en langue facile, <https://www.sg.ch/ueber-den-kanton-st-gallen/portraet-des-kantons-st-gallen-in-leichter-sprache.html> (consulté le 25.11.2020).

⁶⁹ Cf. Communiqué de presse de la Chancellerie d'Etat du canton d'Argovie du 28.09.2020, https://www.ag.ch/de/aktuelles/medienportal/medienmitteilung/medienmitteilungen/mediendetails_150545.jsp (consulté le 09.12.2020, les instructions de vote en langue facile ne sont plus disponibles).

⁷⁰ Canton de Fribourg. Une brochure de bienvenue pour accueillir les nouveaux habitant-e-s du canton de Fribourg, <https://www.fr.ch/vie-quotidienne/demarches-et-documents/une-brochure-de-bienvenue-pour-accueillir-les-nouveaux-habitant-e-s-du-canton-de-fribourg> (consulté le 25.11.2020). La version en langue facile (langage simplifié) n'existe qu'en français.

6.3 Sites Internet de la Confédération

Sur le site Internet de l'Assemblée fédérale, certaines informations contextuelles concernant le Parlement ont été traduites en langue facile. Le bouton « Langage simplifié » apparaît en bonne place sur la page d'accueil⁷¹.

Sur le site Internet de la Confédération, ce sont jusque-là surtout le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH), l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) ainsi que l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) qui ont offert des contenus isolés en langue facile⁷². La plupart des informations portent sur le coronavirus (informations, mesures, règles, interdictions, etc.). Elles sont relativement faciles à trouver à partir de la page d'accueil de la Confédération⁷³.

A ce jour, la majorité des contenus sont accessibles en langue facile sur les pages du BFEH. On y trouve notamment un résumé et une explication de la politique du handicap et des lois correspondantes. De plus, le BFEH a publié un aide-mémoire comportant des recommandations relatives à la publication d'informations sur le nouveau coronavirus en langue facile et en langue des signes⁷⁴.

Selon le BFEH, la norme d'accessibilité eCH incitera d'autres services fédéraux à élaborer des contenus en langue facile. Actuellement, les offices publient des informations en langue facile de façon autonome sur leur site Internet. Dès que davantage d'informations existeront en langue facile, une compilation centrale supplémentaire pourrait s'avérer pertinente⁷⁵.

6.4 Site Internet de la ville de Berne

La ville de Berne est exemplaire en ce qui concerne son engagement dans le domaine de la langue facile. Elle a profité de la refonte de son site Internet il y a quelques années pour examiner et garantir son accessibilité. Dans ce cadre, elle a également décidé de proposer certains contenus en langue facile et en langue des signes.

Les critères suivants priment pour décider des contenus à offrir prioritairement en langue facile⁷⁶ :

- fréquence d'utilisation du contenu web (nombre d'accès) ;
- caractère obligatoire du service concerné du point de vue de l'utilisateur ou de l'utilisatrice pour remplir ses devoirs civiques (oui/non) ;
- pertinence politique du service concerné (lien avec les programmes de législature ou d'autres exigences stratégiques) (oui/non) ;
- pertinence particulière du service concerné pour le groupe cible des personnes avec handicap (p. ex. services de conseil/centres de compétence) (oui/non) ;
- durée de vie du contenu Internet.

Actuellement, la ville de Berne propose sur son site Internet⁷⁷ des informations en langue facile sur les thèmes ci-après de la vie quotidienne :

- déchets dans la ville de Berne ;
- travailler pour la ville de Berne ;
- violence à domicile ;
- égalité des personnes avec handicap ;

⁷¹ L'Assemblée fédérale – Le Parlement suisse, <https://www.parlament.ch/fr> (consulté le 25.11.2020).

⁷² Cf. par exemple BFEH, <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/informationen-in-leichter-sprache.html> (consulté le 25.11.2020).

⁷³ Conseil fédéral. Le portail du gouvernement suisse, www.admin.ch (état le 25.11.2020).

⁷⁴ BFEH, <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh.html> (consulté le 25.11.2020).

⁷⁵ Renseignement de Jasmin Cahannes, BFEH, le 12.11.2020.

⁷⁶ Renseignement fourni par Tina Schai, responsable adjointe du Bureau de l'égalité pour les personnes en situation de handicap de la ville de Berne, le 12.10.2020. Parallèlement aux critères, l'intérêt individuel au sein du Bureau joue également un rôle.

⁷⁷ Ville de Berne. Informations en langue facile, <https://www.bern.ch/themen/gesundheit-alter-und-soziales/behinderung-und-invaliditat/informationen-in-leichter-sprache?searchterm=leichte%20sprache> (consulté le 25.11.2020). Il existe un site Internet central qui regroupe tous les contenus en langue facile ainsi que des liens vers les pages de centres de compétence et des liens de pages thématiques.

- garde d'enfants ;
- nager dans l'Aar ;
- harcèlement.

La ville de Berne se réfère au site Internet de la Confédération pour les informations en langue facile concernant le coronavirus. On trouve par ailleurs des explications sur la langue facile et un renvoi au Bureau de l'égalité des personnes handicapées pour toute question sur le sujet.

Jusqu'à présent, les expériences de la ville de Berne montrent que la langue facile ne doit pas être utilisée à large échelle mais uniquement de façon ciblée, l'essentiel étant que les informations soient faciles à trouver. Le bouton « Langue facile » apparaît par conséquent en bonne place sur la page d'accueil des autorités municipales.

7. Réflexions de fond

7.1 Nécessité d'agir

Fondamentalement, l'objectif des informations consiste à rendre la population capable d'agir et de prendre des décisions de manière autonome. L'Etat est tenu de mettre à disposition en priorité les biens et services nécessaires pour assurer l'existence humaine, c'est-à-dire permettre de vivre dans la dignité⁷⁸.

La Suisse a participé à une étude sur les compétences de base des adultes pour la dernière fois en 2003. Dans ce cadre, 16 pour cent des personnes âgées de 16 à 65 ans ont atteint le niveau le plus faible dans la lecture de textes suivis. La lecture d'un texte très facile leur pose déjà des problèmes de compréhension insurmontables. Ces personnes sont clairement défavorisées⁷⁹.

Dans le canton de Berne, actuellement, on estime à plus de 100 000 le nombre de personnes qui pourraient présenter des difficultés de lecture. Ce chiffre montre la plus-value considérable du recours à la langue facile et à la langue simplifiée ainsi qu'à d'autres moyens de communications qui favorisent l'intelligibilité (comme les vidéos explicatives).

Les informations incompréhensibles peuvent donner lieu à des agissements inopportuns. Sur le plan émotionnel, elles peuvent susciter le rejet. A l'inverse, le fait d'avoir compris et de pouvoir s'orienter provoque des émotions positives. Selon Fröhlich et Candussi, les autorités surestiment souvent nettement la compétence de lecture et la compréhension technique de leurs groupes cibles. De plus, il est scientifiquement prouvé que des informations intelligibles emportent une meilleure adhésion quel que soit le niveau d'éducation : « On les lit tout simplement plus volontiers. »⁸⁰

En ce qui concerne les personnes avec handicap, il est difficile pour plusieurs raisons de savoir s'il existe des inégalités dans le domaine des informations cantonales sur Internet et dans les supports d'informa-

⁷⁸ Cf. Caplazi, p. 17 et 18.

⁷⁹ Office fédéral de la statistique (2006). *Lire et calculer au quotidien. Compétences des adultes en Suisse*. Neuchâtel, p. 6. Cette enquête internationale sur les aptitudes des adultes (Programme for the International Assessment of Adult Competencies PIAAC) évalue le niveau de compétence des adultes en lecture, en mathématiques élémentaires et en résolution de problèmes fondée sur les technologies. La coordination est assurée par l'OCDE. La Suisse n'a pas participé à la dernière enquête du PIAAC en 2013, mais elle y prendra de nouveau part en 2021. L'étude antérieure au PIAAC, à laquelle la Suisse a participé en 2003, se nommait Adult Literacy and Life Skills (ALL). Les résultats ont été publiés en 2006 par l'Office fédéral de la statistique. Cf. *Kompetence.ch – Portail spécialisé compétences de base*, https://www.kompetence.ch/fr/informationen_studien.cfm (consulté le 25.11.2020). Dans des documents récents, on parle souvent de 800 000 personnes en Suisse qui ne savent pas bien lire. Ce chiffre repose sur l'étude de 2003 et correspond approximativement à 11 % de la population qui s'élevait alors à 7,3 millions d'habitants.

⁸⁰ Fröhlich, Walburga et Candussi, Klaus (2015). *Informationsbarrieren und Wege zu ihrer Überwindung*, dans : Candussi/Fröhlich (éd.), *Leicht Lesen. Der Schlüssel zur Welt*. Vienne/Cologne/Weimar, p. 23 à 25 (également cité par Caplazi, p. 17). Fröhlich et Candussi se réfèrent au modèle bien connu des quatre facettes de Friedmann Schulz von Thun, selon lequel la communication n'est pas qu'une simple transmission d'informations factuelles, mais qu'elle est également captée sous forme de messages sur le plan de la relation, de la révélation de soi et de l'appel (p. 18 et 19). L'étude citée provient également de Friedmann Schulz von Thun. Du reste, le travail effectué par un étudiant en 2020 montre également qu'un texte simplifié non seulement est bien mieux compris mais reçoit aussi un meilleur accueil. Cette conclusion découle d'un texte examiné par deux groupes test issus de cours d'allemand de niveaux A2 et B1. Cf. Rebert, travail de bachelor non publié, p. 36.

tion. En Suisse, les procès et les arrêts du tribunal sont rares en matière de discrimination des personnes avec handicap. De plus, il serait onéreux de déterminer qui ne comprend pas quelles informations écrites. La présence d'une inégalité dépend aussi bien de critères objectifs sur l'accessibilité du texte que de critères subjectifs de la personne qui s'efforce de comprendre un texte. Les organisations de défense des personnes avec handicap peuvent fournir des conseils sur les critères de compréhensibilité de l'information et sur les lieux de discrimination des personnes avec handicap en raison d'informations manquantes ou inintelligibles. Le besoin d'informations en rapport direct avec le groupe cible est important.

Le besoin d'informations en langue facile et en langue des signes est apparu en particulier durant la pandémie du coronavirus. Chacune et chacun doit connaître et appliquer les recommandations, pour sa propre protection et celle d'autrui. Les informations en langue facile et en langue des signes ont été mises à disposition par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Le canton de Berne ainsi que d'autres cantons et communes se réfèrent aux sites Internet de l'OFSP pour tout ce qui a trait au coronavirus.

L'exemple susmentionné des informations sur le coronavirus montre aussi qu'il s'agit de collaborer avec d'autres autorités, lorsque cela s'avère pertinent et possible, pour les traductions en langue facile et en langue des signes. Les brochures sur la protection de l'adulte et de l'enfant ont par exemple été éditées conjointement par les APEA des cantons de Berne, de Soleure et de Zurich.

7.2 Quelle forme choisir : langue facile ou langue simplifiée ?

Le Rapport « Politique du handicap du canton de Berne 2016 », la motion Sancar, le BFEH et la norme d'accessibilité eCH parlent de langue facile. Ce mode d'expression comporte toutefois des inconvénients :

- lorsque les règles sont appliquées strictement, ce type de texte ne présente plus aucun attrait pour de nombreux lecteurs et lectrices. Certaines personnes peuvent même le trouver plus difficile à comprendre, par exemple en raison de la grammaire très simplifiée ou de sa longueur supplémentaire, induite par une plus grande taille de police et des répétitions. De plus, les personnes qui ont des difficultés d'apprentissage pourraient ne pas se sentir concernées lorsqu'un texte semble trop enfantin⁸¹.
- La traduction (externe) suivie d'une révision par le groupe cible coûte du temps et de l'argent. Il faut considérer qu'au vu des ressources limitées et du principe de proportionnalité, le nombre de textes traduits en langue facile resterait relativement restreint.

Ces inconvénients sont inexistantes dans la langue simplifiée, qui priorise également la compréhension. Le groupe cible est beaucoup plus large car cette forme de langage est comprise par la quasi-totalité des individus. L'investissement supplémentaire est relativement modeste. Les auteures et auteurs doivent toutefois être sensibilisés à ce style et en appliquer les principes. L'utilité d'une meilleure compréhensibilité est avérée dans l'administration. La langue facile doit surtout être adoptée quand le groupe ciblé est réellement visé.

Compte tenu des réflexions susmentionnées, les recommandations suivantes ne se limitent pas à la langue facile. Le canton vise avant tout « la compréhension pour tous ». Par ailleurs, il existe une autre raison de ne pas se focaliser uniquement sur la langue facile : cette langue est définie moins strictement en français qu'en allemand, sans compter que l'allemand n'applique pas ses règles « à la lettre ».

⁸¹ Cf. Fröhlich et Candussi, p. 20.

7.3 Coûts, utilité et proportionnalité

La population doit pouvoir accéder aux informations et aux offres cantonales le plus facilement possible. Un accès au plus grand nombre est d'intérêt public. Les informations doivent être disponibles conformément aux besoins. Les contenus qui sont pertinents pour un large public doivent être compris par chacun et chacune. La préservation de la vie et de la santé de la population est aussi d'intérêt public, tout comme l'exercice des droits politiques. Dans la pesée des intérêts, le canton doit certes tenir compte des charges financières, mais aussi en évaluer l'utilité pour l'exécution de ses tâches.

Quelles mesures en vue de l'utilisation de la langue facile (et d'autres formes de langue et de communication) sont-elles proportionnelles et d'intérêt public ?

La réponse à la question du coût économique est relativement facile : le développement de ces moyens et leur utilisation présuppose des ressources, notamment dans le domaine de l'acquisition, du conseil central et des formations.

- L'introduction de la langue facile dans l'administration cantonale devrait être assortie d'importants moyens financiers et humains, car le savoir-faire n'est pas encore disponible. La traduction en langue facile doit être effectuée par des personnes formées à cet effet. Il faut donc soit engager et former du personnel à cette fin, soit externaliser ces prestations.
- Concernant la langue simplifiée, l'objectif consiste à formuler les textes directement dans une langue que le groupe cible comprend facilement. Les bases et les déclarations d'intention correspondantes sont disponibles. Cependant, il faut là aussi sensibiliser régulièrement, voire former, les collaboratrices et collaborateurs qui rédigent les textes en ligne, les lettres, les brochures, les formulaires, etc.

Il est plus difficile de répondre à la question de l'utilité si on se réfère de manière générale aux obligations légales et à l'exécution des tâches publiques. Un avantage concret est perceptible par exemple dans le nombre d'accès aux sites Internet en langue facile. Mais ce chiffre devrait d'abord être déterminé. Dans le canton « pionnier » de Saint-Gall, le portrait du canton en langue facile est consulté presque deux fois plus souvent que la version en langue ordinaire. De plus, le canton a reçu de nombreux commentaires positifs de la part d'associations et de personnes concernées⁸².

Un site Internet supplémentaire entièrement rédigé en langue facile serait disproportionné. La dépense serait énorme et ralentirait sensiblement le projet newweb@be. De plus, il ne faut pas négliger qu'en comparaison des textes originaux, les textes en langue facile soulèvent souvent des questions de contenu. Il y a dès lors des avantages à ce que, dans la mesure du possible, chacune et chacun puisse s'informer à l'aide du même texte fondamental (facile à comprendre). Il est justifié d'utiliser la langue facile dans certains domaines, dès lors qu'elle simplifie la compréhension d'informations pertinentes pour le groupe cible.

8. Domaines d'application, critères et recommandations pour le canton de Berne

Ce chapitre est consacré aux informations qui s'adressent à l'ensemble de la population et doivent être comprises par toutes et tous. La priorité est mise sur l'accessibilité et l'intelligibilité pour le plus grand nombre. Dans certains cas, une traduction en langue facile est requise pour atteindre aussi des groupes cibles spécifiques.

⁸² Renseignement du 07.12.2020 fourni par Clemens Nef, responsable adjoint de la communication, Chancellerie d'Etat du canton de Saint-Gall. La page d'accueil du site Internet contient un lien vers le portrait du canton en langue facile (depuis avril 2018).

Tout ne doit pas nécessairement être traduit en langue facile. La clé consiste à définir ce qui est « essentiel » et qui doit donc aussi être disponible en langue facile. A cet effet, des directives et des recommandations générales ont été émises dans les chapitres précédents. Nous nous efforçons de les concrétiser ci-après pour le canton de Berne. Il s'agit de privilégier les informations importantes fournies par les autorités cantonales et qui doivent être à la portée de tous les destinataires.

En résumé, des informations devraient être disponibles en langue simplifiée et si possible aussi en langue facile en particulier dans les domaines suivants :

- Protection de la vie et de la santé :
 - o comportement en situation d'urgence
 - o dangers
 - o prévention
 - o accès à la santé
 - o accès aux assurances sociales
- Droits et obligations de la population, notamment :
 - o exercice des droits politiques⁸³
 - o accès à la justice⁸⁴
- Système éducatif
- Domaines qui s'adressent en premier lieu aux personnes avec handicap, par exemple :
 - o offres de soutien du canton (formes d'habitat et de travail pour les personnes avec handicap)
 - o protection de l'enfant et de l'adulte

Pour le reste, le mandat du Grand Conseil demande d'aborder l'utilisation de la langue facile avec pragmatisme et de la mettre en œuvre lorsque cela s'avère pertinent et possible financièrement.

8.1 Aides à la compréhension par toutes et tous

Fondamentalement, tous les services du canton aux habitantes et habitants sont concernés, ainsi que l'ensemble des devoirs citoyens envers l'Etat.

Le critère déterminant pour traduire ou non des informations en langue facile ou en langue simplifiée est le groupe cible visé. Le processus ne consiste pas simplement à adapter au mieux l'information au niveau de langue et de lecture du groupe cible. Il faut également tenir compte de ses connaissances et expériences préalables. La situation joue aussi un rôle, car la peur ou le stress émotionnel peuvent agir comme une barrière supplémentaire⁸⁵.

Les Directions et les Offices connaissent leurs destinataires et sont les plus à même d'évaluer le degré d'importance de leurs informations pour chaque groupe cible. Il est de leur responsabilité de décider quelles informations – selon les critères et priorités susmentionnés – sont mises à disposition aussi en langue facile.

Outre la forme de langue choisie, d'autres techniques de transmission utilisables sur Internet, telles que des illustrations, des vidéos ou des fichiers audio, peuvent être intégrées dans la réflexion.

⁸³ Le Grand Conseil a refusé dans sa session d'automne 2019 d'examiner l'introduction de la langue facile dans les messages en vue des votations (cf. motion 267-2018). Comme mentionné plus haut, les messages en vue des votations doivent être considérés d'une part dans la perspective de non-discrimination selon l'art. 8, al. 2 Cst., et d'autre part du point de vue de l'art. 34 Cst. Selon ces articles, les autorités sont tenues de présenter de la manière la plus complète possible le projet soumis à votation, avec ses avantages et ses inconvénients, pour permettre la libre formation de l'opinion des électeurs et électrices, ainsi que l'expression fidèle et sûre de leur volonté. Les messages en vue des votations ne se prêtent donc pas aisément à la simplification.

⁸⁴ A noter que la langue de procédure des autorités judiciaires et du Ministère public ne peut pas être simplifiée à loisir en raison de la précision, de l'exhaustivité et de l'obligation légale requises.

⁸⁵ Cf. Fröhlich et Candussi, p. 26 à 30, 36.

8.1.1 Langue simplifiée

Toutes les informations qui s'adressent à l'ensemble de la population doivent être formulées de la façon la plus compréhensible possible. Cela signifie qu'en règle générale, les informations misent sur une compétence de lecture de niveau B1, soit sur une bonne capacité d'utilisation de la langue⁸⁶. Il existe de nombreux outils pour tester en ligne la compréhensibilité d'un texte⁸⁷.

Le besoin et l'utilité de la langue simplifiée sont avérés pour l'administration. Plus une information est claire, moins elle donne lieu à des malentendus et à des questions à l'intention de l'administration. Le degré de simplification de la langue dépend du groupe cible concret. Il est possible de faire appel à un représentant ou à une représentante du groupe cible qui examinera l'intelligibilité du texte.

Il importe que les auteures et auteurs rattachés à l'administration cantonale connaissent et appliquent les principes de la langue simplifiée. Pour les projets de grande envergure, il faut prévoir des formations comme ce fut le cas par exemple pour newweb@be.

8.1.2 Vidéos explicatives

Les vidéos explicatives représentent une option judicieuse pour communiquer de manière attrayante et facile à comprendre les informations volumineuses ou compliquées. Elles s'avèrent particulièrement pertinentes lorsque les contacts avec les usagères et usagers sont nombreux et que le sujet soulève régulièrement les mêmes questions.

Au moment de la production, il faut veiller à ce que les vidéos explicatives ne soient pas la source de nouveaux obstacles. Les vidéos doivent être enregistrées dans une langue facile à comprendre et être complétées par une description audio et des sous-titres pour les personnes avec handicap visuel ou auditif⁸⁸. Un débit de parole trop rapide ou une voix trop basse, des couleurs de police inappropriées ou des informations présentées avec monotonie agissent comme un frein à la perception, indépendamment d'une limitation corporelle ou sensorielle⁸⁹.

Les sous-titres devraient répondre à différentes habitudes de lecture et compétences linguistiques. Pour les personnes sourdes qui communiquent en langue des signes, le langage oral et écrit correspond à une deuxième langue. Pour elles, la structure de l'écrit doit donc être très claire. Les individus qui ne sont pas malentendants de naissance disposent d'une compétence de lecture analogue aux personnes entendant du même âge⁹⁰. Certains comprennent mieux la langue écrite que la langue parlée. Il est souvent aidant de pouvoir simultanément écouter et lire des contenus.

Il convient par ailleurs de veiller à ce que les images, illustrations, graphiques et autres éléments visuels ou audiovisuels soient aisément accessibles et compréhensibles⁹¹.

⁸⁶ Cf. Fröhlich et Candussi, p. 27. Selon le BFEH, un mélange entre B1 et B2 est possible. Cf. Cadre européen de référence pour les langues : A s'applique à une utilisation de la langue élémentaire, B, à une utilisation autonome et C, à une utilisation expérimentée.

⁸⁷ Quelques recommandations dans l'annexe 2 « Outils techniques ».

⁸⁸ Cf. p. ex. Vjsual, <https://www.vjsual.com/barrierefreie-videos-inklusion-umsetzen-und-alle-erreichen> (consulté le 24.11.2020).

⁸⁹ Cf. Fröhlich et Candussi, p. 26.

⁹⁰ Berndt, Tino et Cisneros Arcos, Nina (2020). *Über den anderen Kanal. Kommunikation (nicht nur) für Menschen mit Hörbehinderungen*, dans : MDÜ Fachzeitschrift für Dolmetscher und Übersetzer 3/20 (66^e année), éd. : Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (Fédération allemande des interprètes et traducteurs, BDÜ), p. 11. Cf. annexe 2 « Outils techniques » pour les exigences détaillées.

⁹¹ Cf. informations sur l'accessibilité sur le nouveau site Internet de la Chancellerie d'Etat (<https://www.sta.be.ch/fr/start.html>), consulté le 02.02.2021).

8.1.3 Exemples

Une langue très facile à lire est par exemple indiquée pour les informations destinées aux anciens enfants placés. Ces derniers peuvent demander à la Confédération une contribution de solidarité. Les guichets cantonaux et les Archives les conseillent et les soutiennent dans leur travail de mémoire⁹². Les Archives de l'Etat de Berne aident les personnes concernées dans leurs recherches et veillent à communiquer avec elles dans une langue simplifiée⁹³. En effet, ces personnes disposent souvent d'une compétence linguistique réduite. De plus, l'ensemble du processus est compliqué, car plusieurs services administratifs sont impliqués (Office fédéral de la justice, Archives de l'Etat et Centre LAVI, Berne⁹⁴). Beaucoup ne comprennent pas clairement quelles sont les compétences propres à chacun de ces organes.

Les questions adressées aux Archives de l'Etat sur les enfants placés ont révélé le besoin de ce groupe cible en informations facilement accessibles et aisément compréhensibles. Cela concerne aussi bien les textes en ligne que des documents tels que le formulaire de commande de dossier (au niveau cantonal) ou le formulaire de demande, les instructions et la fiche technique de l'Office fédéral de la justice. Ceux-ci devraient être mis à disposition en langue très simplifiée, voire en langue facile.

La communication du canton sur les réseaux sociaux tels que Twitter, Facebook et Instagram est aussi en ligne de mire de la langue simplifiée. L'Office de la communication informe la population directement par ces canaux et entre en dialogue avec elle. Il s'en charge dans une langue claire et intelligible, en mots et en images, et respecte les conventions courantes du canal concerné (p. ex. *hashtags*, émoticônes), pour être compris par le public cible de la manière la plus univoque possible.

8.2 Où et comment utiliser la langue facile

La langue facile est un outil. Elle offre un accès autonome aux informations aux personnes qui disposent de compétences de lecture restreintes. Elle s'adresse principalement aux sujets qui présentent des difficultés d'apprentissage et des troubles cognitifs⁹⁵. La langue facile doit surtout être utilisée pour les textes qui concernent vraiment le groupe cible.

Parmi les informations qui doivent obligatoirement être traduites en langue facile figurent notamment :

- les informations qui influencent la vie et la santé, en particulier en cas de catastrophe et de situations extraordinaires ;
- les informations qui s'adressent spécifiquement aux personnes qui présentent des troubles cognitifs.

Le recours à la langue facile dépend également de l'importance d'une information. Celle-ci est influencée par :

- l'intérêt particulier de la personne du fait des retombées
 - o sur sa vie et sa santé,
 - o sur son quotidien ;
- l'urgence (temporelle et matérielle) ;
- l'obligation ;
- l'actualité et la durée de vie de l'information ;

⁹² Office fédéral de la justice. Victimes de mesures de coercition à des fins d'assistance, <https://www.bj.admin.ch/bj/fr/home/gesellschaft/fszm.html> (consulté le 25.11.2020).

⁹³ Archives de l'Etat de Berne. Mesures de coercition à des fins d'assistance, <https://www.staatsarchiv.sta.be.ch/fr/start/fuer-private/fuersorgerische-zwangsmassnahmen.html> (consulté le 02.02.2021).

⁹⁴ Centre LAVI, Berne. Mesures de coercition à des fins d'assistance et placements extrafamiliaux – contribution de solidarité, <https://www.opferhilfe-bern.ch/de/sie-sind-betroffen-von/fuersorgerische-zwangsmassnahmen> (consulté le 25.11.2020).

⁹⁵ Cf. BFEH, site Internet Langue facile à lire (<https://www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/themen-der-gleichstellung/e-accessibility-/communicationnumeri-queaccessible2/langue-facile-a-lire.html>, consulté le 25.11.2020) et fiche d'information Langue facile à lire, p. 2. La langue facile aide aussi les personnes dont l'aptitude à la lecture est durablement ou provisoirement limitée, par exemple en raison d'illettrisme, de maladies comme la sclérose en plaques (SP) et la démence, ou d'aphasie. Les personnes qui parlent une langue maternelle différente forment un autre groupe cible. Les personnes sourdes dont la langue maternelle est la langue des signes sont aussi concernées ; elles rencontrent souvent de grandes difficultés face à la langue écrite, qui représente pour elles une langue étrangère.

- le nombre de personnes concernées⁹⁶.

Plus ces critères sont présents, plus la traduction de l'information en langue facile est nécessaire⁹⁷.

Les informations de l'Office fédéral de la santé sur le nouveau coronavirus remplissent par exemple tous les critères : elles étaient urgentes et contraignantes avec des conséquences à long terme sur la santé et le quotidien de l'ensemble de la population.

La mise en œuvre du plan stratégique en faveur des personnes handicapées du canton de Berne constitue un autre exemple. Pour promouvoir l'autonomie et la participation à la société des personnes handicapées, il est important que les sujets concernés obtiennent des informations compréhensibles sur les changements prévus et sur ce qu'ils signifient pour eux.

8.2.1 Critères de décision

Les critères peuvent aussi être formulés sous forme de questions qui permettent d'évaluer le besoin de traduction en langue facile :

1. Nécessité
 - 1.1 La vie ou la santé d'êtres humains est-elle menacée ?
 - 1.2 Sont-ils défavorisés s'ils ne sont pas informés ?
 - 1.3 Doivent-ils être informés immédiatement ?
 - 1.4 Doivent-ils pouvoir accéder à l'information de façon autonome ?
2. Fréquence
 - 2.1 Combien d'êtres humains sont concernés ?
 - 2.2 A quelle fréquence l'information est-elle recherchée ou demandée ?
 - 2.3 Combien de temps cette information sera-t-elle valable ? Ou combien de temps sera-t-elle demandée ?

Les questions sont énumérées dans l'ordre de priorité décroissant : la nécessité est un critère plus important que la fréquence. Lorsque seules quelques personnes sont concernées, elles peuvent éventuellement être informées par un autre moyen (selon le groupe cible). Comme il faut d'abord répondre aux questions relatives aux destinataires de l'information concernée, il n'est pas pertinent de préciser les données et les chiffres.

8.2.2 Procédure

Avant de décider des contenus à traduire en langue facile, il faut définir plus précisément le groupe cible. Qui est visé au sens du mandat légal ? Ensuite, il y a lieu de clarifier, en collaboration avec les personnes concernées ou les organismes qui les représentent, les informations qu'il est important de rendre accessibles en langue facile. Il est judicieux d'utiliser la langue facile lorsqu'elle améliore la compréhension et que les informations sont pertinentes pour le groupe cible.

Un texte en langue facile repose sur un modèle concret. Comme il est réduit sur le plan linguistique, il s'agit de classer le contenu par ordre de priorité et de le résumer. L'Office spécialisé, la traductrice ou le traducteur ainsi qu'un-e représentant-e des personnes concernées ou de leur organisme doivent éventuellement préparer ensemble la réduction du contenu pour qu'il réponde à tous les besoins. Une fois la traduction effectuée, le texte obtenu doit être relu par le groupe cible correspondant. Cette étape est généralement organisée par les bureaux de traduction.

⁹⁶ Comme les personnes avec handicap représentent une minorité, ce chiffre ne peut pas être considéré de manière absolue ou proportionnellement à la population totale.

⁹⁷ Cf. Caplazi, p. 18.

Si le volume traduit en langue facile est relativement faible, il est judicieux de faire appel à des spécialistes externes. Le Service central de traduction de la Chancellerie d'Etat pourrait coordonner cet « approvisionnement » en collaboration avec les services de traduction des Directions. Le BFEH dispose d'une liste des bureaux de traduction. Augmenter les capacités internes de traduction s'avère pertinent lorsqu'un certain volume de nouveaux contenus est publié régulièrement en langue facile.

Il est par ailleurs utile de profiter des synergies et de collaborer avec d'autres cantons, avec la Confédération ou avec les personnes concernées et leurs organismes. La Conférence cantonale bernoise des handicapés s'est par exemple intéressée en détail aux thèmes de la langue facile et de la langue simplifiée lors de la fondation et du développement de Participa. Pour la mise en œuvre, les Directions doivent être soutenues par un service central de coordination (cf. chap. 8.3).

En lieu et place de traduction en langue facile, le champ suivant pourrait par exemple être ajouté dans les formulaires : « Vous ne comprenez pas le texte ? Avez-vous besoin d'une explication ? Appelez-nous ! ».

8.2.3 Exemples

Les brochures sur la protection de l'enfant et de l'adulte en langue facile à comprendre sont exemplaires en ce qui concerne leur processus de création. Le contenu a été élaboré en collaboration avec les APEA de deux autres cantons. Le mandat de mise en œuvre (traduction et relecture par le groupe cible) a été externalisé⁹⁸. Le projet a duré plus d'une année. Les brochures n'ont pas été rédigées entièrement selon les règles de la langue facile (A1-A2), mais correspondent à un niveau B1. L'APEA du canton de Berne s'est ensuite chargée du processus de traduction séparément pour le français. Les brochures sont disponibles également sur le site Internet de la Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes COPMA⁹⁹.

Sur les pages d'accueil des sites Internet, il est recommandé de prévoir d'insérer de brèves informations globales en langue facile sur les thèmes les plus consultés. Ces résumés peuvent aussi aider plus largement le public à s'orienter rapidement. Les pages d'accueil « Impôts dans le canton de Berne », « Elections et votations », « Migration » ou « APEA » constituent des exemples de cette pratique.

Les informations en langue facile pourraient être résumées sur un site spécifique comme l'a fait la ville de Berne. L'accès aux personnes tributaires de la langue facile en serait facilité. Ce site Internet pourrait éventuellement être créé et géré de façon centralisée par la Chancellerie d'Etat, ce qui soulagerait les différentes Directions. Pour ce faire, la Chancellerie d'Etat devrait toutefois obtenir ou libérer les ressources nécessaires.

8.3 Soutien et évaluation

Depuis quelque temps, les contenus en langue facile se multiplient en Suisse. On peut s'attendre à ce que de nouvelles connaissances en découlent et que les besoins d'information se développent. Il s'agit par conséquent d'évaluer régulièrement l'utilisation de la langue facile et de la langue simplifiée sur les sites Internet et dans les supports d'information du canton de Berne.

⁹⁸ Le mandat a été attribué à la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse, à la Haute école de travail social et à l'Institut d'intégration et de participation, sur la base d'un accord détaillé. L'Institut travaillait déjà dans les domaines « simplement facile à comprendre » et « protection des adultes » et a soutenu l'amorce de la collaboration entre les parties prenantes.

⁹⁹ COPMA. Publications en langue facile, <https://www.kokes.ch/fr/publications/langage-simplifie> (consulté le 25.11.2020).

La mise en œuvre dans les Directions et la Chancellerie d'Etat bénéficie d'un soutien intercantonal :

- D'une part, les collaboratrices et collaborateurs doivent être régulièrement sensibilisés à ce thème par l'intermédiaire du journal du personnel de l'administration cantonale bernoise « BEinfo », qui est produit sous l'égide de l'Office de la communication.
- D'autre part, l'Office du personnel offre des cours dans le domaine de la langue et de la communication dans son programme général, par exemple « Formuler les textes difficiles de manière claire et illustrative » ou « Parler selon le groupe cible, tout simplement »¹⁰⁰. Le programme des cours est constamment revu par l'Office du personnel dans le cadre de ses tâches d'élaboration des mesures supradirectionnelles destinées à la formation et au perfectionnement du personnel et adapté selon le besoin et les moyens à disposition¹⁰¹. L'Office du personnel examinera par ailleurs sous quelle forme le guide relatif à la communication écrite du canton de Berne pourra faire l'objet d'un cours web (Web Based Training) sur la plateforme d'apprentissage. Les Directions sont invitées à remettre le guide aux nouveaux membres du personnel en fonction de leurs tâches, et à informer les collaborateurs et collaboratrices déjà engagés de l'existence du guide, en fonction de leur niveau de responsabilité.
- De plus, il s'agit de clarifier les possibilités de créer un bureau centralisé dévolu à la langue facile, qui s'occuperait également de la langue simplifiée ainsi que de la langue des signes. Un service de coordination central, rattaché de préférence à la Chancellerie d'Etat, permettrait d'exploiter de façon optimale les synergies et des compétences techniques. A cette fin, il faudrait mettre à disposition les ressources humaines et financières nécessaires.

Outre les auteurs et auteures et les producteurs et productrices de textes en ligne, brochures, formulaires, vidéos explicatives, etc., les responsables et les mandats et mandants doivent aussi avoir conscience de l'accessibilité et de la compréhension des informations diffusées par les autorités et mettre en œuvre les prescriptions. A cet égard, la nouvelle loi sur l'administration numérique et la révision de la loi sur l'information du public servira de référence.

9. Répercussions financières

9.1 Coûts

Ni les Directions ni la Chancellerie d'Etat ne disposent pour l'heure des connaissances ou des capacités pour traduire les textes en langue facile. En d'autres termes, il faut soit développer les compétences internes à l'administration, soit déléguer les tâches à des prestataires externes.

Les coûts de traduction varient en fonction de la complexité du thème et doivent systématiquement faire l'objet d'un devis. Il faut compter entre 150 et 300 francs pour la traduction et la révision par le groupe cible d'une page standard (1650 caractères espaces comprises)¹⁰².

Ce processus génère des frais supplémentaires pour le canton de Berne, car tant le texte allemand que le texte français doivent être traduits en langue facile. On part du principe que les coûts de traduction du site Internet seront plus élevés la première année que les années suivantes. Le budget ne prévoit aucun montant pour la traduction en langue facile ni pour le projet newweb@be, ni pour l'exploitation du nouveau site web. Jusqu'à présent, aucun moyen n'a été inscrit de manière générale au budget du canton de Berne pour la réalisation de contenus en langue facile.

¹⁰⁰ Ces cours n'existent qu'en allemand.

¹⁰¹ Cf. art. 10, al. 1 lit. e de l'ordonnance d'organisation FIN (OO FIN, BSG 152.221.171).

¹⁰² BFEH, *Fiche d'information Langue facile à lire*, p. 3.

L'amélioration générale de la compréhension nécessite un engagement constant. Dans le domaine de la langue simplifiée, il faut également s'attendre à certains coûts pour le développement des compétences, leur maintien, le conseil ainsi que la formation du personnel. Ainsi, pour le projet newweb@be, les responsables ont été spécialement formés. Si un plus grand nombre d'images, d'illustrations et de vidéos doivent être élaborées et publiées, il faudrait aussi développer les connaissances spécialisées et augmenter les moyens financiers ou les ressources humaines¹⁰³.

Il s'agit de tirer profit des synergies grâce à une coordination supradirectionnelle, qui pourrait être garantie par la Chancellerie d'Etat, et éventuellement à une collaboration avec d'autres autorités. Les coûts s'en trouveraient réduits.

Pour pouvoir assumer une tâche de coordination ainsi que créer et gérer un site Internet en langue facile en allemand et en français, le nouveau service cantonal compétent devrait être doté des ressources correspondantes. La Chancellerie d'Etat estime que les frais initiaux d'un nouveau site web se chiffrent à environ 100 000 francs et les frais d'exploitation récurrents (y compris coûts de traduction), à environ 50 000 francs par an. Elle considère par ailleurs qu'il faudrait environ 0,2 EPT en plus pour l'exploitation et la coordination.

Comme expliqué plus haut, ni le budget 2021 ni le plan financier 2022 à 2025 ne prévoient de ressources pour la traduction de textes en langue facile. En raison de la dégradation importante des finances induite par la crise du coronavirus, une expansion des services publics ne peut actuellement être envisagée que dans des conditions très restrictives (projets liés à la crise du coronavirus ou qui répondent à changements incontournables sans aucune marge de manœuvre). Dans ce contexte, le Conseil exécutif renonce pour le moment à assumer la nouvelle tâche publique détaillée dans le présent rapport. Il examinera dans le cadre du prochain processus budgétaire (BU 2023 ; PF 2024 à 2026) si les ressources nécessaires peuvent être intégrées au budget pour 2023.

9.2 Avantages

Des informations claires et compréhensibles par toutes et tous présentent plusieurs avantages. Voici quelques exemples :

- Pour la population, il est fondamental de trouver et de comprendre les informations nécessaires. Pour les autorités, il est également essentiel que ses communications soient trouvées et comprises. Il s'agit d'un « facteur de réussite » crucial de ses tâches. La compréhensibilité des textes publiés par les autorités permet d'accroître l'acceptation de l'action publique¹⁰⁴.
- Le public cible des informations faciles à comprendre est large. Mieux les autorités sont comprises par écrit, moins elles ont besoin de fournir des explications. La charge administrative consacrée à répondre aux demandes diminue.
- Les citoyennes et citoyens doivent pouvoir sans problème non seulement exercer leurs droits, mais aussi accomplir leurs devoirs (p. ex. remplir leur déclaration d'impôt). L'égalité des droits est garantie.
- En cas d'épidémie, personne ne doit se mettre en danger ou mettre autrui en danger par manque de connaissances.
- Dans le domaine de la santé, une communication sans obstacle et des informations faciles à comprendre contribuent à la prévention des accidents et promeuvent les compétences en matière de santé. Elles permettent d'éviter les malentendus et les fausses informations. Elles sont non seulement utiles à la personne, mais en plus elles réduisent les coûts de la santé.

¹⁰³ L'Office de la communication a déjà mis cela en œuvre sans coût supplémentaire, en pourvoyant un poste devenu vacant avec un spécialiste multimédia.

¹⁰⁴ Cf. Conseil de contrôle des normes de Baden-Württemberg / Institut de langue allemande IDS Leibniz (2019). *Wie kann die Verständlichkeit behördlicher Texte verbessert werden ? Eine Handreichung für die öffentliche Verwaltung in Baden-Württemberg*, p. 42.

10. Besoin d'adaptation légale

La création des bases légales relatives à l'accessibilité et à la compréhension a déjà été entreprise dans le cadre de la révision de la loi sur l'information ainsi que de la nouvelle loi sur l'administration numérique. Les recommandations relatives à l'utilisation de la langue facile et de la langue simplifiée, exposées dans le présent rapport, doivent être considérées comme la concrétisation de l'interdiction de discrimination inscrite dans la loi (cf. art. 8 Cst.) ainsi que des nouvelles dispositions cantonales spécifiques.

La loi sur l'administration numérique devra être examinée par le Grand Conseil durant la session d'été et d'hiver 2021. Quant à la révision de la loi sur l'information, elle devra être traitée au Grand Conseil lors de la session d'hiver 2021.

11. Conclusion

« Ecris peu, et ils le liront. Ecris clairement, et ils le comprendront. Ecris de façon imagée, et ils le garderont en mémoire. »

Cette citation de Joseph Pulitzer est plus que centenaire mais reste valable encore aujourd'hui¹⁰⁵. Les textes sont bons lorsqu'ils se lisent avec plaisir. Plus un texte doit atteindre de personnes, plus il doit être formulé simplement¹⁰⁶. Le contenu n'est pas le seul facteur à prendre en compte ; le plan personnel joue également un rôle : « Lorsque les gens sont informés de façon compréhensible et sincère, ils se sentent bien orientés mais aussi émotionnellement plus à l'aise, même si les informations sont désagréables. »¹⁰⁷

Toute communication émanant du canton doit être compréhensible. Le degré de simplicité ou de simplification d'un texte dépend du groupe cible. La langue facile et la langue simplifiée sont au service de l'accessibilité des informations à une large part de la population.

Premier constat : le canton de Berne doit recourir largement à la langue simplifiée et de façon ciblée à la langue facile.

La Constitution fédérale protège les personnes avec handicap des discriminations. Quiconque assume des tâches publiques est tenu de respecter les droits fondamentaux et de contribuer à leur réalisation. La loi sur l'égalité des handicapés oblige elle aussi les cantons à prendre des mesures pour empêcher, diminuer ou écarter les inégalités. La mise en œuvre au sein de l'administration cantonale doit être effectuée dans le respect du principe de proportionnalité et tenir compte de la situation financière du canton. Le rapport « Politique du handicap du canton de Berne 2016 » prescrit explicitement la langue facile pour une communication sans obstacle.

La langue facile doit surtout être utilisée dans les domaines suivants :

- informations qui influencent la vie et la santé, en particulier en cas de catastrophes, de situations extraordinaires ou de décisions existentielles fondamentales ;
- informations qui s'adressent spécifiquement aux personnes présentant des troubles cognitifs.

Les autres domaines d'application recommandés sont les suivants :

- tâches cantonales directement liées aux droits et obligations des citoyennes et des citoyens ;
- système éducatif ;
- domaines dont le public cible est constitué en premier lieu de personnes avec handicap.

¹⁰⁵ Joseph Pulitzer, 1847-1911, journaliste hongrois-américain, éditeur et fondateur du prix Pulitzer décerné pour la première fois en 1917 pour récompenser l'excellence dans plusieurs catégories de publications.

¹⁰⁶ Careum (2018-08-15). *So schreiben Profis : Tipps für verständliche Texte*, <https://blog.careum.ch/einfach-texten-lernen/> (consulté le 25.11.2020).

¹⁰⁷ Fröhlich et Candussi, p. 24.

Deuxième constat : le canton de Berne doit utiliser la langue facile lorsque cela améliore la compréhension d'informations pertinentes pour le groupe cible.

L'utilité de la langue facile et de la langue simplifiée ainsi que d'autres moyens de communication est prouvée. Le présent rapport vise à servir de guide et d'incitation pour les efforts supplémentaires requis des Directions et de la Chancellerie d'Etat.

Troisième constat : la mise en œuvre de la langue facile requiert des ressources humaines et financières supplémentaires. A ce stade, il n'est pas encore possible de chiffrer leur volume de manière fiable. La Chancellerie d'Etat estime qu'il faudrait prévoir environ 100 000 francs de frais initiaux pour un site Internet en langue facile, puis 50 000 francs de frais d'exploitation récurrents ainsi que des ressources supplémentaires en personnel de l'ordre de 20 pour cent. Compte tenu de la forte dégradation du budget due à la crise du coronavirus, la mise à disposition de ces moyens pourrait être envisagée au plus tôt à partir de 2023.

Indépendamment de la question des ressources supplémentaires, l'ensemble des Directions ainsi que la Chancellerie d'Etat doivent être régulièrement sensibilisées à la question et s'engager dans ce domaine.

12. Proposition au Grand Conseil

Le Conseil-exécutif propose au Grand Conseil de prendre connaissance du présent rapport.

13. Annexes

13.1 Enquête intercantonale relative à la langue facile sur les sites Internet cantonaux

Canton	Contenus en langue facile (LF)
AG	<i>Actuellement</i> : instructions de vote en langue facile (Grand Conseil et Conseil-exécutif), objectif : participation politique accrue dès octobre 2020 <i>Traduction</i> : agence <i>Déclencheur / critères</i> : enquête
AI	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non.
AR	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non. Mais vague intention présente.
BE	<i>Actuellement</i> : brochures de l'APEA (cf. chapitre 6.1.3) <i>Planifié</i> : oui.
BL	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non. Mais vague intention présente (en lien avec un site Internet accessible).
BS	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non. Mais vague intention présente (en lien avec la refonte du site Internet).
FR	<i>Actuellement</i> : <u>Brochure Le canton de Fribourg vous souhaite la bienvenue</u> en langue facile <i>Planifié</i> : oui. <i>Traduction</i> : aucune indication <i>Déclencheur / critères</i> : intervention parlementaire (domaine d'application encore à définir)
GE	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non.
GL	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non. Mais vague intention présente (en lien avec la participation politique).
GR	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non.
JU	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non.
LU	<i>Actuellement</i> : contenus existants en LF ➤ en particulier <u>Informations de la vie publique</u> (service affaires sociales et société) <i>Traduction</i> : externe <i>Déclencheur / critères</i> : arrêté du Conseil-exécutif (non public), décision par les unités organisationnelles compétentes (p. ex. départements) ➤ Critères : champs d'action (cf : vivre avec un handicap – guide de cohabitation) ; service Affaires sociales et société impliqué
NE	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non. Mais vague intention présente.
NW	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non.
OW	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non.
SH	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non.
SZ	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non.
SO	<i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF <i>Planifié</i> : non.

SG	<p><i>Actuellement</i> : contenus existants en LF</p> <p>➤ Mis en avant : <u>Portrait et Informations sur l'accessibilité</u></p> <p><i>Planifié</i> : oui (surtout dans le domaine des affaires sociales)</p> <p><i>Traduction</i> : externe</p> <p><i>Déclencheur / critères</i> : lancement du nouveau site Internet (déclencheur initial), critères concrets encore à élaborer (objectif : grille d'évaluation)</p> <p><i>Autres</i> : personnes impliquées : public cible et organisations correspondantes</p>
TI	<p><i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF</p> <p><i>Planifié</i> : non.</p>
TG	<p><i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF</p> <p><i>Planifié</i> : non.</p>
UR	<p><i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF</p> <p><i>Planifié</i> : non. Mais vague intention présente.</p>
VD	<p><i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF</p> <p><i>Planifié</i> : non.</p> <p><i>Autres</i> : l'accessibilité est un thème central (intégration de collaboratrices et collaborateurs avec un handicap)</p>
VS	<p><i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF</p> <p><i>Planifié</i> : non. Mais vague intention présente.</p> <p><i>Autres</i> : étude de faisabilité (stratégie 2030 ; objectif : accès sans barrières)</p>
ZG	Aucune indication
ZH	<p><i>Actuellement</i> : aucun contenu en LF</p> <p><i>Planifié</i> : non.</p> <p><i>Autres</i> : groupe de travail existant</p>

13.2 Outils techniques

Outils en ligne destinés à tester la compréhensibilité :

Outils destinés à tester la compréhensibilité d'un texte. Exemples d'outils recommandés :

Allemand

- www.leichtlesbar.ch (gratuit, repose sur la formule de Flesch)
- wortliga.de/textanalyse (Wortliga GmbH, jusqu'à 1500 caractères gratuits, fondé sur le concept de compréhensibilité de Hambourg)

Français

- <https://www.scolarius.com/>
- Antidote (logiciel)

Directives reconnues pour l'accessibilité sur Internet :

- Web Content Accessibility Guideline (WCAG) 2.0 (<https://www.access-for-all.ch/ch/richtlinien-barrierefreiheit.html>).
- Listes de contrôle d'« Accès pour tous » sous : www.accessibility-checklist.ch.
- Guide « Facile à surfer » (<https://einfachsurfen.ch/>; montre comment concevoir des sites web simples à utiliser pour les personnes avec limitations cognitives).

Audiodescription et sous-titrage de vidéos :

L'audiodescription s'adresse aux personnes aveugles et malvoyantes et prend la forme d'une voix off qui décrit ce qui se passe à l'écran et qui est signifiant. Les sous-titres sont destinés aux personnes sourdes ou malentendantes ; comme les images sont dépourvues de son, il leur est souvent difficile de les comprendre. Les dialogues sont sous-titrés dans la langue dans laquelle ils sont prononcés. Même pour les personnes ayant un handicap auditif modéré, les sous-titres peuvent s'avérer très utiles. Les sous-titres aident aussi les personnes allophones¹⁰⁸.

Sur la plateforme vidéo YouTube, la plupart du temps, le sous-titrage peut être réalisé par la personne qui dépose du contenu. En effet, YouTube offre une solution de sous-titrage facile et rapide. Les sous-titres peuvent être exportés, traduits puis réimportés, une fonctionnalité appréciable dans un environnement multilingue¹⁰⁹.

Les services de radiodiffusion d'Allemagne, d'Autriche et de Suisse (ARD, ZDF, ORF et RTS) ont fixé des directives générales en matière de sous-titrage. De plus, ils ont chacun élaboré des guides stylistiques détaillés. Ces derniers portent notamment sur :

- le formatage (max. 2 lignes à 37 caractères),
- la synchronisation de l'image et du son (synchronisation labiale, la plus proche possible du texte original),
- la durée d'insertion / affichage (13 à 15 caractères par seconde),
- le traitement de la musique et des bruits utiles à l'action,
- le style (reproduction de dialectes et de langues étrangères, diminutifs),
- la gestion de contenus supplémentaires parlants au format image (graphiques surimprimés, etc.)¹¹⁰.

¹⁰⁸ cf. BFEH, Audiodescription et sous-titrage de vidéos, <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/themes-de-l-egalite/e-accessibility-/communicationnumeriquestable2/videos.html> (consulté le 25.11.2020).

¹⁰⁹ Cf. BFEH, *Fiche d'information Sous-titrage*, p. 2.

¹¹⁰ Berndt et Cisneros Arcos, p. 11 et 12.

13.3 Sources et bibliographie

Bibliographie

- Groupe de travail BASS/ZHAW (2015). Evaluation des Bundesgesetzes über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen- BehiG. Berne. (Disponible en ligne : <https://www.edi.admin.ch/dam/edi/de/dokumente/gleichstellung/evaluationsberichtintegralefassung.pdf.download.pdf/evaluationsberichtintegralefassung.pdf>)
- Conseil de contrôle des normes de Baden-Württemberg / Institut de langue allemande IDS Leibniz (2019). Wie kann die Verständlichkeit behördlicher Texte verbessert werden? Eine Handreichung für die öffentliche Verwaltung in Baden-Württemberg. Stuttgart/Mannheim.
- Berndt, Tino et Cisneros Arcos, Nina (2020). *Über den anderen Kanal. Kommunikation (nicht nur) für Menschen mit Hörbehinderungen*, dans : MDÜ Fachzeitschrift für Dolmetscher und Übersetzer 3/20 (66^e année), éditeur : Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (Fédération allemande des interprètes et traducteurs, BDÜ), p. 10 à 15.
- Bock, Bettina M. (2019). « Leichte Sprache » – kein Regelwerk. Sprachwissenschaftliche Ergebnisse und Praxisempfehlungen aus dem LeiSA-Projekt. Berlin.
- Bredel, Ursula et Maaß, Christiane (2016). Leichte Sprache. Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis. Berlin : Duden.
- Office fédéral de la statistique (2006). Lire et calculer au quotidien. Compétences des adultes en Suisse. Neuchâtel. (Disponible en ligne : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/publications.assetdetail.342856.html>)
- Caplazi, Alexandra (2019). Klärung rechtliche Verpflichtung: Leichte Sprache und Gebärdensprache. Rapport final à l'intention du DFI, Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées BFEH. Olten, 04.06.2018 ; version adaptée du 08.03.2019 (non publiée).
- Fröhlich, Walburga et Candussi, Klaus (2015). *Informationsbarrieren und Wege zu ihrer Überwindung*, dans : Candussi/Fröhlich (éd.). Leicht Lesen. Der Schlüssel zur Welt. Vienne/Cologne/Weimar, p. 9 à 38.
- Nussbaumer, Markus (2016). *Gesetze in « leichter Sprache » ?*, dans : LEGES 2016/1, p. 99 à 110.
- Reber, Adrian : Von der Theorie in die Praxis : Wie öffentliche Verwaltungen Texte vereinfachen und ihre Zielgruppen ansprechen können (travail de bachelor non publié du 31.08.2020, présenté à l'Institut des sciences appliquées des médias, Département de linguistique appliquée, ZHAW).
- Schefer, Markus et Hess-Klein, Caroline (2014). Behindertengleichstellungsrecht. Berne.

Sources sur Internet :

- Office d'informatique et d'organisation du canton de Berne (2019). Normes TIC. Instruction de l'OIO sur les normes relatives aux technologies de l'information et de la communication dans l'administration cantonale du 16.10.2010 (état le 26.03.2019), <https://www.kaio.fin.be.ch/fr/start/themen/rechtliche-grundlagen/ict-standards.html> (consulté le 25.11.2020).
- Office des assurances sociales du canton de Berne (2020). Réduction des primes dans le canton de Berne – facilement expliquée, <https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/praemienverbilligung/praemienverbilligung.html>, base de calcul pour les réductions des primes, <https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/praemienverbilligung/praemienverbilligung/anspruch.html>, soumettre une demande de réduction des primes https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/praemienverbilligung/praemienverbilligung/anspruch/anmeldung_verfahren.html (consulté le 25.11.2020).
- Office fédéral de la statistique (2020). Victimes de mesures de coercition à des fins d'assistance, <https://www.bj.admin.ch/bj/fr/home/gesellschaft/fszm.html> (consulté le 25.11.2020).
- Conseil fédéral– Le portail du gouvernement suisse (2020), www.admin.ch (état le 25.11.2020).

- Assemblée fédérale – Le Parlement suisse (s. d.). Le Parlement – Portrait en langage simplifié, <https://www.parlament.ch/fr/%C3%BCber-das-parlament/langage-simplifie> (consulté le 25.11.2020).
- Careum (2018). So schreiben Profis: Tipps für verständliche Texte, <https://blog.careum.ch/einfach-texten-lernen/> (consulté le 25.11.2020).
- Easy to Read (2020). Logo européen, <https://easy-to-read.eu/europaisches-logo-easy-to-read/> (consulté le 24.11.2020).
- eCH-0059 Norme d'accessibilité (version 3.0 du 25.06.2020), <https://www.ech.ch/de/dokument/e2896a60-9489-4662-9ba9-be5ddb430f31> (consulté le 20.01.2021).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (2020). Audiodescription et sous-titrage de vidéos, <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/themes-de-l-egalite/e-accessibility-/communicationnumeriqueaccessible2/videos.html> (consulté le 25.11.2020).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (2020). Recommandations relatives à la publication d'informations sur le nouveau coronavirus en langue facile à lire et en langue des signes, <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh.html> (consulté le 25.11.2020).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (2018). Fiche d'information Langue des signes, <https://www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/themen-der-gleichstellung/e-accessibility-/communicationnumeriqueaccessible2/videos-en-langue-des-signes.html> (consulté le 25.11.2020).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (2020). Fiche d'information Langue facile à lire, <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/themes-de-l-egalite/e-accessibility-/communicationnumeriqueaccessible2/langue-facile-a-lire.html> (consulté le 24.11.2020).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (2020). Informations en langage simplifié, <https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh/informationen-in-leichter-sprache.html> (consulté le 25.11.2020).
- Facile à surfer (2020). Un guide pour la création d'interfaces Internet simples à utiliser pour les personnes avec limitations cognitives, <https://einfachsurfen.ch/> (consulté le 09.12.2020).
- Cadre européen commun de référence pour les langues (CERL) (o. J), <https://www.europaeischer-referenzrahmen.de/> (consulté le 24.11.2020).
- Grand Conseil du canton de Berne (s.d.). Ce qu'il faut savoir, <https://www.gr.be.ch/gr/fr/index/hintergrund/hintergrund.html> (consulté le 25.11.2020).
- Haute école des arts de Berne HKB (s.d.). Evaluation Aktionsplan E-Accessibility 2015-2017, <https://www.hkb.bfh.ch/de/forschung/forschungsprojekte/2017-504-948-918/> (consulté le 25.11.2020).
- Humanrights.ch (s.d.), www.humanrights.ch (consulté le 25.11.2020).
- Inclusion Europe (s. d.). Langue facile à lire, <https://www.inclusion-europe.eu/fr/dictionnaire/> (consulté le 24.11.2020).
- Office cantonal des mineurs (2019). Prospectus du projet pilote sur l'encadrement familial socio-pédagogique dans le canton de Berne, https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/kindes_erwachsenenschutz/kinder_jugendhilfe/besonderer-foerder--und-oder-schutzbedarf/pilot-spf.assetref/dam/documents/JGK/KJA/fr/JA/KJA_Bfsl_Flyer-Pilotprojekt-SPF_fr.pdf (consulté le 25.11.2020).
- Canton de Berne (2016). Politique du handicap dans le canton de Berne 2016. Rapport du Conseil-exécutif au Grand Conseil, https://www.gef.be.ch/gef/fr/index/direktion/organisation/alba/publikationen/behinderung.assetref/dam/documents/GEF/ALBA/fr/Downloads_Publikationen/Behinderung/Behindertenbericht_2016_fr.pdf (consulté le 25.11.2020).
- Canton de Berne (2020). Information sur la votation cantonale du 9 février 2020. Concordat sur le transfert de la commune de Clavaleyres au canton de Fribourg, <https://www.youtube.com/watch?v=xJo55PtSI54> (consulté le 25.11.2020).

- Canton de Berne (2019). Stratégie pour une administration numérique du canton de Berne. Vision, objectifs stratégiques et gouvernance, <https://www.rr.be.ch/etc/designs/gr/media.cdwsbinary.RRDOKUMENTE.acq/e03b02e12d874aab82e8ee99934d8328-332/12/PDF/2016.KAIO.14155-Beilage-F-189005.pdf> (consulté le 25.11.2020).
- Canton de Berne (2018). Elections canton de Berne : Comment voter correctement, <https://www.youtube.com/watch?v=2gspdy4cttl> (consulté le 25.11.2020).
- Canton de Fribourg (2019). Une brochure de bienvenue pour accueillir les nouveaux habitant-e-s du canton de Fribourg, <https://www.fr.ch/vie-quotidienne/demarches-et-documents/une-brochure-de-bienvenue-pour-accueillir-les-nouveaux-habitant-e-s-du-canton-de-fribourg> (consulté le 25.11.2020).
- Canton de Saint-Gall (2018). Portrait en langue facile, <https://www.sg.ch/ueber-den-kanton-st-gallen/portraet-des-kantons-st-gallen-in-leichter-sprache.html> (consulté le 25.11.2020).
- APEA canton de Berne (2020). Brochure « Ni trop, ni trop peu » – Histoires tirées du quotidien des APEA, <https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/direktion/organisation/kesb/publikationen/broschuere--so-viel-wie-noetig--so-wenig-wie-moeglich---geschic.html> (consulté le 25.11.2020).
- APEA canton de Berne (2019). Informations sur la protection de l'adulte en langage facile à comprendre, https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/direktion/organisation/kesb/publikationen/kindes--und-erwachsenenschutz-in-leicht-verstaendlicher-sprache-.assetref/dam/documents/JGK/KESB/fr/KESB_ES_in%20leichter%20Sprache%20f.pdf (consulté le 25.11.2020).
- APEA canton de Berne (2019). Informations sur la protection de l'enfant en langage facile à comprendre, https://www.jgk.be.ch/jgk/fr/index/direktion/organisation/kesb/publikationen/kindes--und-erwachsenenschutz-in-leicht-verstaendlicher-sprache-.assetref/dam/documents/JGK/KESB/fr/KESB_KS_%20in%20leichter%20Sprache%20f.pdf (consulté le 25.11.2020).
- Kompetence.ch – Portail spécialisé compétences de base (s.d.), https://www.kompetence.ch/fr/informationen_studien.cfm (consulté le 25.11.2020).
- Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (s.d.). Publications. Langage simplifié, <https://www.kokes.ch/fr/publications/langage-simplifie> (consulté le 25.11.2020).
- Leichtlesbar.ch (s.d.), <http://www.leichtlesbar.ch/html/> (consulté le 09.12.2020).
- Office des écoles moyennes et de la formation professionnelle du canton de Berne (2020). Contrat d'apprentissage, <https://www.erz.be.ch/erz/fr/index/berufsbildung/grundbildung/lehrvertrag.html> (consulté le 25.11.2020).
- Centre LAVI, Berne (s.d.). Mesures de coercition à des fins d'assistance et placements extrafamiliaux – contribution de solidarité, <https://www.opferhilfe-bern.ch/de/sie-sind-betroffen-von/fuersorgerrische-zwangsmassnahmen> (consulté le 25.11.2020).
- Participa – Plate-forme bernoise d'information pour les personnes handicapées (s. d.), <https://www.participa.ch/fr/> (consulté le 25.11.2020).
- Conseil-exécutif du canton de Berne (s.d.). Ce qu'il faut savoir, <https://www.rr.be.ch/rr/fr/index/hintergrundwissen/hintergrundwissen.html> (consulté le 25.11.2020).
- Scolarius (s.d.). Mesurer pour mieux se faire comprendre, <https://www.scolarius.com/> (consulté le 09.12.2020).
- SGB-FSS Fédération Suisse des Sourds (s.d.), <https://www.sgb-fss.ch/fr/langue-des-signes/langue-des-signes2/> (consulté le 25.11.2020).
- SGB-FSS Fédération Suisse des Sourds (s.d.). Factsheet Gehörlosigkeit und Gebärdensprache, https://www.sgb-fss.ch/wp-content/uploads/2015/06/SGB_Factsheet_de.pdf (consulté le 25.11.2020).
- Archives de l'Etat de Berne (s.d.). Mesures de coercition à des fins d'assistance et placements extrafamiliaux, <https://www.sta.be.ch/sta/fr/index/staatsarchiv/staatsarchiv/FSZM.html> (consulté le 25.11.2020).
- Ville de Berne (s.d.). Informations en langue facile, <https://www.bern.ch/themen/gesundheitsalter-und-soziales/behinderung-und-invaliditat/informationen-in-leichtersprache?searchterm=leichte%20sprache> (consulté le 25.11.2020).

- Ville de de Zurich (2016). L'idée de la langue facile à comprendre, <https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/integrationsthemen/leitfaden/leitfaden-uebersetzungen.html> (consulté le 25.11.2020).
- Administration fiscale du canton de Berne (s.d.). Vidéos explicatives pour remplir sa déclaration d'impôt, https://www.sv.fin.be.ch/sv_fin/fr/index/navi/index/steuererklaerung/steuererklaerung-ausfuellen-privatpersonen.html (consulté le 25.11.2020).
- Vjsual (2019). Barrierefreie Videos – Inklusion umsetzen und alle erreichen, <https://www.vjsual.com/barrierefreie-videos-inklusion-umsetzen-und-alle-erreichen> (consulté le 24.11.2020).
- Wortliga (2020). Textanalyse, <https://wortliga.de/textanalyse/> (consulté le 09.12.2020).
- Accès pour tous (s.d.). Web Content Accessibility Guidelines, <https://www.access-for-all.ch/ch/richtlinien-barrierefreiheit.html> (consulté le 09.12.2020).