



**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Langage clair et services publics

4 avril 2024

**Un évènement DITP
avec la participation de la DGLFLF, l'université Sorbonne-Nouvelle,
l'Afnor et le Parlement européen**

L'équipe simplification du langage administratif et juridique

Service expérience usagers de la DITP



Ghislain Deriano

Chef de service



**Anne-Sophie
Milgram**

Cheffe du pôle écoute
et simplification



Cindy Kus

Cheffe de projet
simplification du
langage administratif et
juridique



Elise Potier

Cheffe de projet
simplification et
sciences
comportementales

**#Langageclair
@DITP**

Les intervenantes

Langage clair et services publics



Mélissa Fort

Cheffe de la mission
Emploi et diffusion de
la langue française
**DGLFLF, ministère de la
Culture**



Valérie Delavigne

Maîtresse de
conférences en
Sciences du langage
**Université Sorbonne
Nouvelle**



Fanny Munoz

Secrétaire de la
commission française
Terminologie, principes
et coordination
Afnor Normalisation



Isabelle Marton

Cheffe de l'unité Unité
Langage clair et
vérification
rédactionnelle
Parlement européen

**#Langageclair
@DITP**

Les temps forts

Langage clair et services publics

- **Langue française et enjeux citoyens**, avec Mélissa Fort, DGLFLF, ministère de la Culture
- **L'accueil de l'autre ou comment rendre un texte hospitalier**, avec Valérie Delavigne, Université Sorbonne Nouvelle
- **La normalisation volontaire au service du langage clair**, avec Fanny Munoz, AFNOR
- **Promouvoir le langage clair au Parlement européen**, avec Isabelle Marton, Parlement européen

Ce webinaire est enregistré.

Vous pouvez poser vos questions aux intervenantes dans le chat.

Un temps de questions/réponses est prévu après chaque intervention.

#Langageclair
@DITP

Mélissa Fort, DGLFLF, ministère de la Culture

Langage clair et services publics



Langue française et enjeux citoyens

Mélissa FORT

Cheffe de la mission Emploi et diffusion de la langue française
Délégation générale à la langue française et aux langues de France
Ministère de la Culture

#Langageclair
@DITP

1. Langue française et enjeux citoyens

Sommaire

1. Des enjeux de langue et d'expression au cœur des politiques publiques

2. La loi du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française - loi Toubon

3. Un besoin d'intelligibilité confirmé par les enquêtes d'opinion et l'actualité

1. Des enjeux de langue et d'expression au cœur des politiques publiques

Langue française et enjeux citoyens

1.1 Une politique linguistique interministérielle coordonnée par la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF)

1.2 Le partage d'une langue commune : premier garant de l'intelligibilité des échanges entre les citoyens et les institutions

#Langageclair
@DITP

2. La loi du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française - loi Toubon

Langue française et enjeux citoyens

2.1 Une loi d'utilité et de cohésion sociale

« Langue de la République en vertu de la Constitution, la langue française est un élément fondamental de la personnalité et du patrimoine de la France.

Elle est la langue de l'enseignement, du travail, des échanges et des services publics. »

Article 1er

2.2 Une loi qui engage les acteurs publics

#Langageclair
@DITP

3. Un besoin d'intelligibilité confirmé par les enquêtes d'opinion et l'actualité

Langue française et enjeux citoyens

3.1 Comment et à qui parle-t-on ? Les risques de clivage social et générationnel

3.2 Le dispositif d'enrichissement de la langue française, reflet des mutations du monde contemporain

Pour aller plus loin

Quelques ressources bibliographiques

Ministère de la Culture. Site internet de la Délégation générale à la langue française et aux langues de France. www.culture.gouv.fr/Thematiques/Langue-francaise-et-langues-de-France

Ministère de la Culture. Rapport au Parlement sur la langue française 2024. www.culture.gouv.fr/Thematiques/Langue-francaise-et-langues-de-France/Actualites/Publication-du-Rapport-au-Parlement-sur-la-langue-francaise-2024

Académie française (2022). « Rapport sur la communication institutionnelle en langue française ». www.academie-francaise.fr/actualites/la-communication-institutionnelle-en-langue-francaise

CREDOC. (2020). « Le multilinguisme en France aujourd’hui –opinions, usages, pratiques ». www.credoc.fr/download/pdf/Sou/Sou2022-4860.pdf

CREDOC. (2022). « Perceptions de la langue française et de la francophonie Focus sur l’utilisation des langues étrangères dans le cadre professionnel ». www.credoc.fr/download/pdf/Sou/Sou2022-4861.pdf

France Terme. www.culture.fr/franceterme. Pour les publications France terme, www.culture.fr/franceterme/Nos-publications

#Langageclair
@DITP

Valérie Delavigne, Sciences du langage

Langage clair et services publics



L'accueil de l'autre ou comment rendre un texte hospitalier

Valérie DELAVIGNE

Maîtresse de conférences en Sciences du langage
Université Sorbonne Nouvelle

#Langageclair
@DITP

2. L'accueil de l'autre ou comment rendre un texte hospitalier

Une démarche de simplification administrative

Optimiser la communication entre l'État et les citoyens

La France s'est engagée dans une démarche de simplification administrative pour optimiser la communication entre l'État et les citoyens

- Des guides de rédaction « claire » et « simple »
- Hétérogénéité des préconisations
- Quelle validité ? Quelle mise en œuvre ?

Objectifs

- Rappeler l'historique du « langage clair »
- Présenter la norme Afnor ISO 24495-1:2023
- Envisager son opérationnalisation et ses limites

Un horizon : la « clarté »



Contextualisation

Une idée venue d'ailleurs

Point de départ : outre-Atlantique

- Aux USA, le mouvement du « langage clair » (*plain language*) » a émergé après la seconde guerre mondiale
Dans les années 1970, le gouvernement fédéral encourage l'évitement du jargon bureaucratique
Depuis 1994, un groupe de travail PLAIN (*Plain Language Action and Information Network*) travaille sur le langage clair
- Au Canada, 1997 : Groupe Rédiger, groupe de recherche en rédactologie de l'université Laval (Québec)
Publication d'un manuel *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public* (Clerc et Kavanagh, 2006)
destiné à l'ensemble de la fonction publique canadienne

Why use plain language?



We're all busy people. We don't want to waste a lot of time "translating" difficult, wordy documents. Plain language writing saves time. If we save time, we save money. Plain language is good customer service and makes life easier for the public.

#Langageclair
@DITP

Une démarche qualité

En France

La simplification relève d'un mouvement dans lequel les administrations publiques se sont engagées depuis plus d'une vingtaine d'années

Prise de conscience : opacité de certains discours administratifs, difficulté de remplir certains documents et formulaires

2001 : Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA) - Pierre Encrevé

Mission : « proposer au gouvernement des mesures concrètes pour améliorer la qualité du langage courant de l'administration »

- Simplifier les dossiers et formulaires administratifs (Cerfa...) (Blanc-Merigot et al., 2004)
- Simplifier les courriers pour qu'ils soient mieux compris et que les usagers mènent les actions attendues : apporter une réponse sur un point, fournir un document, effectuer un règlement, ne rien faire...

En lien avec la DGLF(LF) Délégation générale à la langue française et aux langues de France

- *Guide pratique de la rédaction administrative*
- *Lexique administratif*
- Logiciel d'aide à la rédaction administrative (LARA)

#Langageclair
@DITP

Simplification

Un idéal de transparence

Une simplification suppose une « complexité », une « opacité », un manque d'accessibilité

Problème d'ordre linguistique mais aussi politique : relation avec les usagers, services publics plus efficaces

Une démarche vers « l'accessibilité » : peut s'entendre tout à la fois sur le plan matériel et le plan cognitif, pour permettre à tout citoyen d'exercer ses droits (Clerc, 2022)

- Du côté de l'administration, cet aménagement linguistique est un indicateur parmi d'autres d'une démarche qualité.
- Du côté des citoyens, la garantie d'accès aux textes porte une visée émancipatrice et permet l'exercice de la démocratie.
- Des deux côtés, cette injonction exprime le fantasme d'une communication transparente, idéal contemporain censé optimiser l'ensemble du fonctionnement du corps social (Wolton, 1997).

#Langageclair
@DITP

Vers une efficacité communicationnelle

« Langage clair » ? pas si clair...

Que signifie de recommander à un rédacteur de s'adapter à son public, d'être « concis », « simple », « compréhensible » ?

A interroger, à penser, à travailler

- Comment mesurer l'efficacité d'un discours ?
- Quels indicateurs permettent de l'évaluer ?
- Quelles catégories d'analyse mettre en œuvre ?
- Quelles contraintes les structures organisationnelles ou institutionnelles et les conditions matérielles de la communication font peser sur les formes ?



ISO 24495-1:2023

Langage clair et simple

Partie 1: Principes directeurs et lignes directrices

État actuel : **Publiée**

Norme ISO/FDIS 24495-1

Langage clair et simple

Titre initial « « Langage simplifié » »

Ne pas confondre avec le FALC (facile à lire et à comprendre) qui propose des règles de rédaction destinées à rendre une information compréhensible pour les personnes maîtrisant mal le français ou atteinte de handicap intellectuel.

Traduction

Un exemple : « architecte d'information »

Document court : 22 pages → 11 pages hors annexes, structuré

Bibliographie : savoir expert et empirisme

« Langage »

« Simple » ?

« Clair » ?

#Langageclair
@DITP

Oscillations terminologiques

Différents niveaux textuels pour une « efficacité rédactionnelle » (Clerc et Beaudet, 2008)

Lisibilité

Score qui évalue la facilité de lecture selon des critères stylistiques, psychologiques...

Formules fondées sur :

- La longueur des mots
- La longueur des phrases
- Le nombre de mots par phrase
- La taille des paragraphes
- L'appartenance d'un mot à une liste de fréquences
- L'estimation de la redondance

$$\begin{aligned} \text{Logit}_{10} P_{11-12} = & \\ & - (0,973 \times \text{TTR}) - 0,021 \times \log_{10} \text{PPD} - (0,0003 \times \text{MP}) \\ & - (0,357 \times \log_{10} \text{AG}) + (0,026 \times \log_{10} \text{DEXGU}) \\ & + (0,083 \times \log_{10} \text{NOMCONC}) + 0,669 \end{aligned}$$

Validité 0,81

Cohésion et cohérence

- complémentaire de la lisibilité (lexique morphosyntaxique)
- progression thématique, de continuité dans le texte (Maingueneau)

Clarté

correspond à l'efficacité d'un texte

Intelligibilité

Compréhensibilité

un horizon...

#Langageclair
@DITP

Lignes directrices

Informations pertinentes, faciles à trouver, compréhensibles → utilisables

Quatre principes

- Les lecteurs peuvent facilement trouver ce dont ils ont besoin : **facile à trouver**
- Les lecteurs obtiennent ce dont ils ont besoin : **pertinent**
- Les lecteurs peuvent facilement comprendre ce qu'ils trouvent : **compréhensible**
- Les lecteurs peuvent facilement utiliser l'information : **utilisable**

Lignes directrices

Informations pertinentes, faciles à trouver et compréhensibles

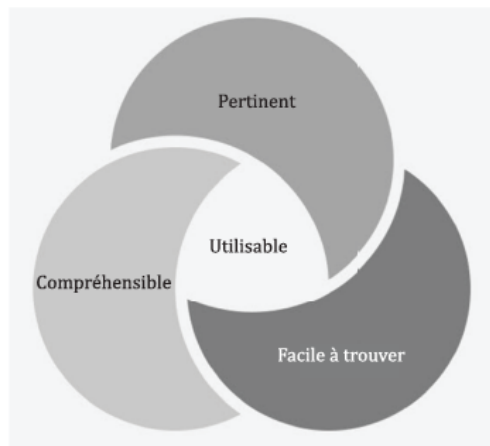
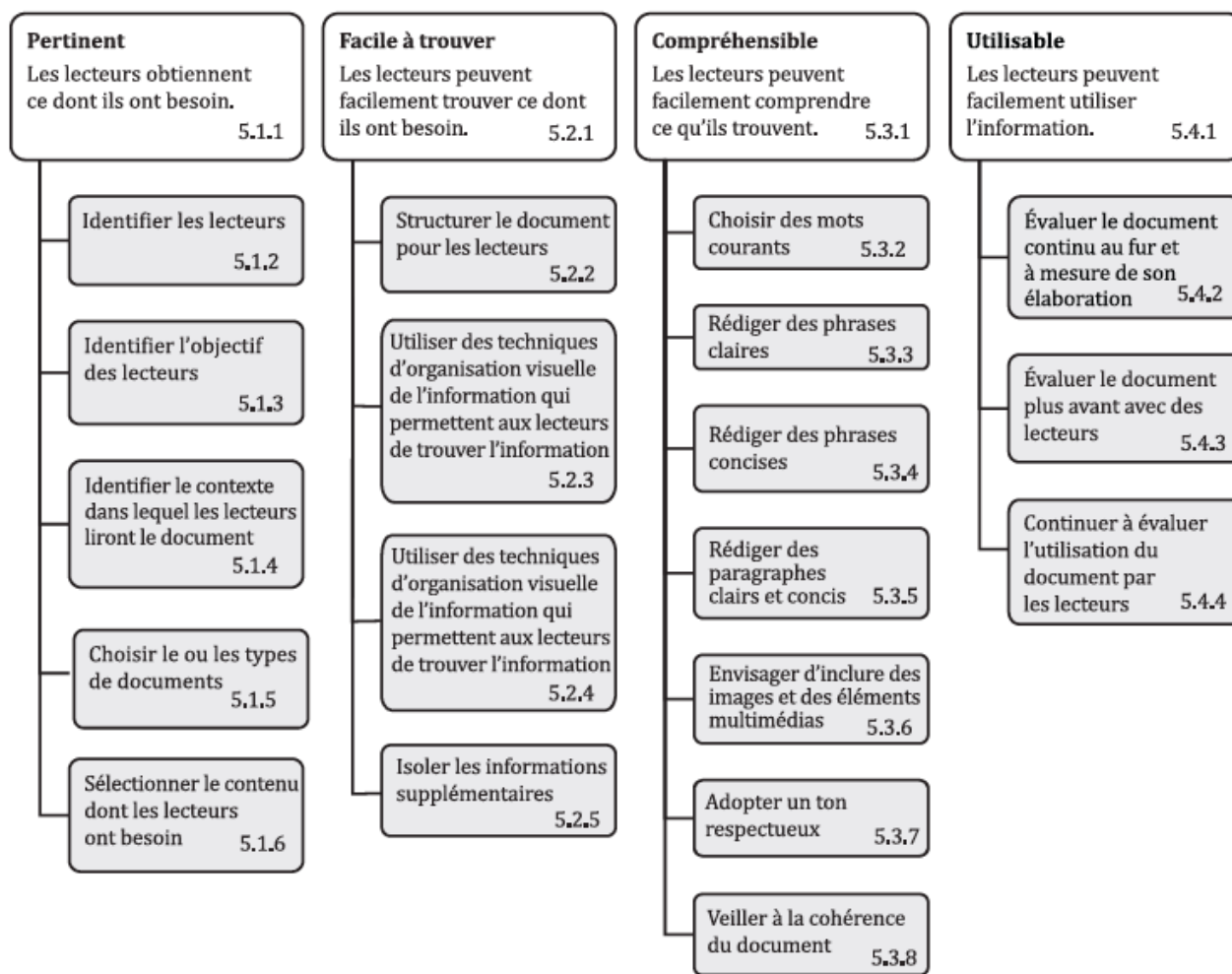


Figure 1 — Relation entre les quatre principes



Pertinence

Comprendre les lecteurs et leurs besoins

Avant toute rédaction

- Quel document et quel contenu correspondent aux besoins de vos lecteurs, à leurs objectifs, au contexte ?
- Quelles sont leurs compétences linguistiques et culturelles ?
- Quelle est leur connaissance du sujet ?
- Quelles sont les tâches qu'ils doivent accomplir

Difficultés

Difficile de mener des enquêtes, de connaître la disponibilité temporelle et l'attention que des lecteurs vont porter aux documents, d'estimer leur intérêt et leur état émotionnel

Choix des contenus

- Les besoins des lecteurs
- Éthique dans la sélection de contenu sans en omettre

#Langageclair
@DITP

Facile à trouver

Où ?

La structure du document doit permettre de déterminer rapidement de quoi traite le document et s'il répond à leur objectif

→ mise en forme du document : structure claire et organisation visuelle pour un repérage efficace

- Les titres
- Les informations essentielles en début de document, de chapitre, de paragraphe
- Les nouvelles informations introduites de manière logique

→ Techniques visuelles : mise en évidence, proximité et similarité entre les éléments

→ Les informations supplémentaires à renvoyer en annexe

La forme matérielle des documents et la mise en page de l'espace textuel contribuent à la production du sens

#Langageclair
@DITP

Compréhensible

Aspects linguistiques

Mots

- Choisissez des mots familiers aux lecteurs
- Préférez les mots courts aux mots longs
- Prêtez attention aux sigles et aux abréviations
- Adressez-vous directement aux lecteurs (« vous »)

Phrases

- Préférez les phrases simples (SVC), courtes et concises (une idée par phrase) aux phrases longues
- Évitez les incises, comme ceci, et les ambiguïtés
- Utilisez la voix active...
- Proposez des exemples concrets

Paragraphes

- Une seule idée, des paragraphes articulés entre eux

Images et éléments multimédias



#Langageclair
@DITP

Utilisable

Une évaluation continue de l'efficacité communicationnelle

Vos lecteurs pourront-ils facilement utiliser l'information de votre document ?

A évaluer tout au long du cycle de vie du document

- Tests avec des lecteurs potentiels

<https://www.plus.transformation.gouv.fr/je-contribue-en-devenant-usager-testeur>

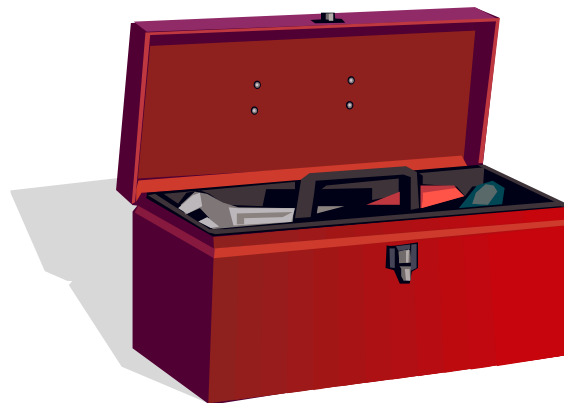
- Mise à jour
- Conserver, modifier ou retirer le document de la circulation ?

L'injonction faite au rédacteur

Des préconisations

- Ecrivez pour votre lecteur
- Soyez clair
- Soyez concis
- Choisissez vos mots...

Règles de bon sens !





Je jargonne, tu jargonnes, nous
jargonçons

Du jargon

Mon jargon, ton jargon, notre jargon

Sociolecte, technoclecte, ergoclecte

Mots techniques et façons de dire
(la phraséologie) propres à une
activité

Jargon : hors de la communauté

Revendication ou justification

Jugement de valeurs

Nos outils de travail

Facteur identitaire

Facteur d'exclusion

Reconnaissance par l'usage des
mêmes mots

Effet de connivence

Effet d'hermétisme

Brouillage (argot)

Facteur
d'intimidation

Aux frontières

Sans voisin, que négocier ?

Signes de distinction (Bourdieu)

- On exhibe que l'on sait
- Pouvoir symbolique des mots

Marqueurs de technicité

Marqueurs de validité

Un aménagement des signes linguistiques

La division du travail linguistique

La signification repose sur une distribution sociale des connaissances

Visée : répondre aux besoins des usagers dans un objectif de simplification

Diverses stratégies d'adaptation

- Le terme technique n'est le seul mot capable de dire le réel
- Une langue n'est pas qu'un code à décrypter

« Il n'est pas sûr que sortir du "jargon" soit uniquement de l'ordre d'une simplification discursive (qu'il convient d'interroger et d'envisager dans ses différentes dimensions, linguistique, discursive, sociolinguistique et technique). Parler d'écriture simplifiée présuppose un substrat qui serait "par nature" complexe et dont il faudrait préalablement évaluer les difficultés et identifier les différents niveaux linguistiques concernés. Or parfois, ce sont les référents qui peuvent être difficiles à appréhender »

#Langageclair
@DITP

Le bruit et le silence

Qu'est-ce qui nuit à la communication ?

« Bruits » au sens linguistique du terme

Éléments susceptibles de provoquer des difficultés de communication : termes techniques, phrases longues, incises...

Jargon

Qu'est-ce qui la favorise ?

Éléments facilitateurs (voir la norme)

Evaluer ne revient-il pas...

A poser un idéal de production discursive, une nouvelle normativité ?

Style ou esthétique ? → considérations difficilement systématisables

Mesurer la « qualité » des informations ?

Evaluer

Tout texte à produire peut être vu comme un espace de *négociation* avec son lecteur.

- Ce qu'il y a à négocier : l'interaction entre les mots à tous les niveaux du texte et de l'intertexte : comment sont-ils mis en relation pour construire un sens ?
- Clarté et simplification ne se confondent pas : reformuler, (re)dire autrement, en bref complexifier : un travail linguistique pour accueillir l'autre, rendre le texte ergonomique.
- L' hospitalité des textes tient en ces signes de sociabilité.

- **Points de vue des experts**

Caractère simplificateur ou réducteur d'un texte par rapport aux connaissances véhiculées

Justesse, et précision

- **Point de vue des destinataires**

Communication efficace

Texte adapté ou non

Un texte n'est jamais clair « en soi »

#Langageclair
@DITP

Quelle opérationnalisation ?



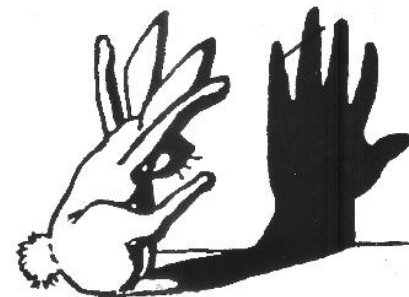
#Langageclair
@DITP

Modestie requise

Écart à faire tendre vers zéro

« Aucune autorité ne peut contrôler totalement la façon dont un texte est lu, compris, interprété. Souvent le lecteur fait subir aux textes des traitements d'une désinvolture déconcertante. »

(Michèle Petit, *Éloge de la lecture. La construction de soi*, Paris : Belin, 2002 : 17)



#Langageclair
@DITP

Pour aller plus loin

Quelques ressources bibliographiques

- BEAUDET C. (2001). « Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes : un état de la question et une proposition pédagogique ». *Recherches en rédaction professionnelle*, 1(1), 1-17.
- BEAUDET C. et V. REY (dir.) (2015). *Écritures expertes en questions*. Aix-en-Provence, Presses universitaires de Provence.
- BEAUDET C. (2013). « L'intelligibilité des textes utilitaires », *Usito*.
- CARRETIER J., Delavigne V., et FERVERS B. (2010). « Du langage expert au langage patient : vers une prise en compte des préférences des patients dans la démarche informationnelle entre les professionnels de santé et les patients », *Sciences-Croisées*, (6).
- CLERC I. (dir.) (2022). *Communication écrite État-citoyens. Défis numériques, perspectives rédactionnelles*. Presses de l'Université Laval.
- CLERC I., et KAVANAGH É. (dir.) (2006). *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public*. Publications du Québec.
- GEROLIMICH, S., VECCHIATO, S. (dirs.) (2019). *Littératie en santé : une approche linguistique. Éla. Études de linguistique appliquée*, (195).
- HAS. (2008). *Élaboration d'un document écrit d'information à l'intention des patients et des usagers du système de santé. Guide méthodologique*. Haute Autorité de santé.
- KRIEG-PLANCK A. (2022). « Langage des administrations », *Publicationnaire Dictionnaire encyclopédique et critique des publics*.
- KRIEG-PLANQUE A. (2020). Quand la communication publique travaille son expression. *Politiques de communication*, 14(1), 3-34.
- MADINIER B., Groupe franco-québécois sur la modernisation de l'État, Sous-comité services aux usagers, Volet qualité du français dans l'administration, Québec (Province), et Secrétariat à la politique linguistique (2011). *Bonnes pratiques de la communication écrite dans les démarches en ligne. Secrétariat à la politique linguistique*. Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ).
- PLAIN. *Qu'est-ce que la communication claire ?* Plain Language Association International, <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language-que-est-ce-que-la-communication-claire/>
- ~~D'autres ressources sont disponibles ici : <https://www.grouperediger.flsh.ulaval.ca/publications-travaux-scientifiques>~~

Fanny Munoz, AFNOR

Langage clair et services publics



La normalisation volontaire au service du langage clair

Fanny MUNOZ

Secrétaire commission française « Terminologie, Principes et Coordination »,
Département des Transitions Durables et Sociétales
AFNOR, Association Française de Normalisation

#Langageclair
@DITP

3. La normalisation volontaire au service du langage clair

AFNOR, source de confiance depuis 1926

Association Française de Normalisation

Association loi 1901, non gouvernementale, reconnue d'utilité publique par décret en 1943

Sous la tutelle du ministère chargé de l'industrie

Deux missions principales :

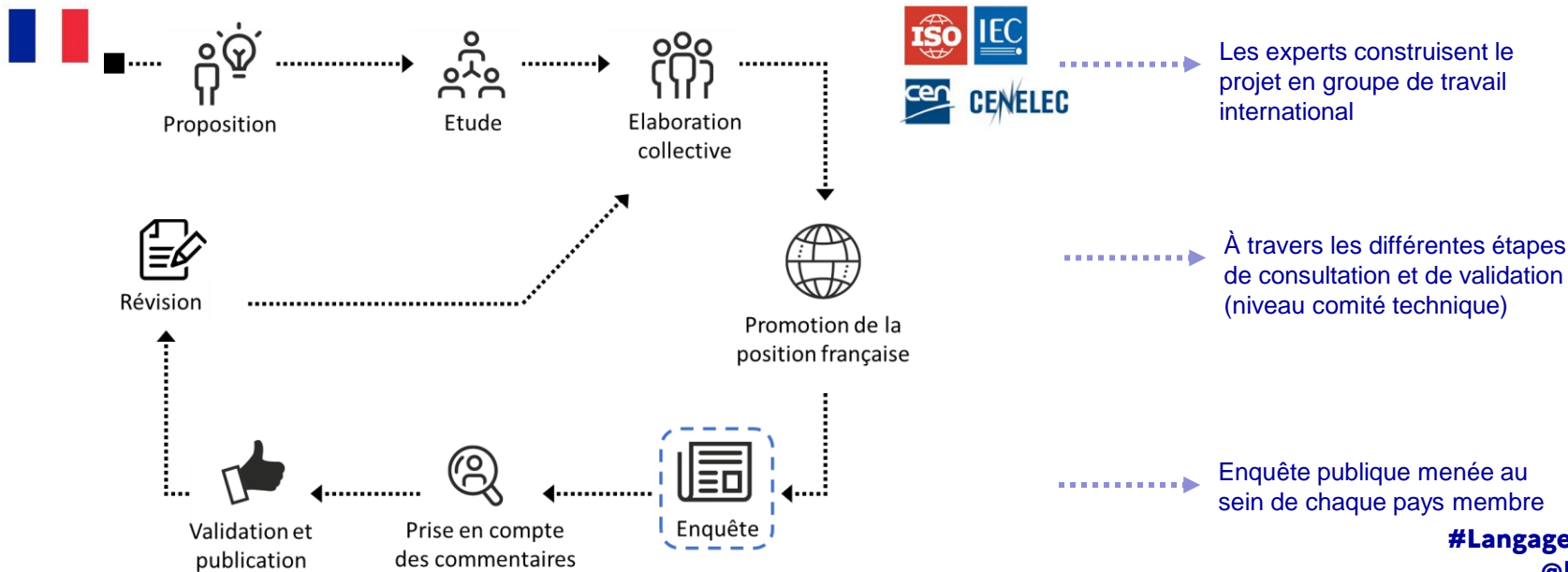
- Conseiller et appuyer les stratégies de normalisation de ses clients partenaires au niveau national, européen et international
- Animer la normalisation nationale et représenter la France à l'international

Une norme d'application volontaire, qu'est-ce que c'est ?

- Un cadre de référence
- Un outil co-produit collectivement et d'application volontaire
- Au service de l'intérêt général
- Distincte d'une réglementation

La normalisation pas à pas

Processus d'élaboration des normes en consensus



Isabelle Marton, Parlement européen

Langage clair et services publics



Promouvoir le langage clair au Parlement européen

Isabelle MARTON

Cheffe de l'unité du langage clair et de la vérification rédactionnelle

Direction du langage des citoyens

Direction générale de la traduction

Parlement européen

#Langageclair
@DITP

4. Promouvoir le langage clair au Parlement européen



**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle de la transformation publique

**SERVICES
PUBLICS+** 

Un immense merci aux intervenantes Et pour votre attention

Pour poursuivre cet échange :

[RDV de la DITP avec Acteurs publics](#), le 31 mai 2024 de 9h30 à 11h00

Langage clair et pratiques innovantes
pour améliorer les écrits administratifs

Pour suivre les travaux de la DITP :

www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/replay-jeudi-de-lexperience-usagers-simplifier-les-documents-et-le-langage

Newsletter ActUsagers



MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

Liberté

Égalité

Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique