

Résolutions du réseau francophone OPALE relatives à l'accessibilité des textes destinés au citoyen (*version synthétique*)

Réunis à Liège, les 26, 27 et 28 novembre 2009, les organismes du réseau francophone OPALE¹ ont organisé un séminaire sur le thème de l'efficacité de la communication entre l'État et le citoyen.

Le colloque a permis de constater que :

- les dysfonctionnements de la communication et le manque de lisibilité des textes officiels ont des conséquences néfastes et sous-estimées : mécontentement des usagers, fossé qui se creuse entre les citoyens et les administrations qui sont censées être à leur service, perte de productivité pour les entreprises, gaspillages divers, exclusion sociale ;
- le souci d'améliorer la lisibilité des documents administratifs rejoint d'autres préoccupations importantes, telles que l'alphabetisation, le développement des compétences d'écriture, la réduction des inégalités sociales, l'accueil des migrants, l'encouragement de la formation professionnelle et de la formation continue, etc.

En conséquence, les organismes du réseau francophone OPALE formulent à l'intention de leurs autorités de tutelle les recommandations qui suivent :

1) Sensibilisation

Les organismes du réseau francophone OPALE demandent aux gouvernements de légitimer les compétences impliquées dans une rédaction limpide des documents administratifs, et de rendre visible ce domaine de compétences.

2) Instruments de politique générale

Ils recommandent à leurs gouvernements de développer des instruments législatifs ou réglementaires en vue d'améliorer les services au citoyen, en y incluant des dispositions relatives à l'accessibilité et à la lisibilité de l'information rédigée à l'intention des citoyens.

¹ Réseau francophone des Organismes de Politique et d'Aménagement Linguistiques. Pour la Communauté française de Belgique : Service de la langue française, Conseil de la langue française et de la politique linguistique ; pour la France : Délégation générale à la langue française et aux langues de France ; pour le Québec : Conseil supérieur de la langue française, Office québécois de la langue française, Ministère de la politique linguistique ; pour la Suisse romande : Délégation à la langue française de la CIIP.

Ils souhaitent que les entreprises et les syndicats considèrent la maîtrise de la rédaction comme une qualification professionnelle au même titre que celle des outils informatiques, et la valorisent en conséquence.

3) Outils à mettre en place

Ils recommandent la mise au point, dans chaque pays concernés, de manuels de référence auxquels devront contribuer les différents secteurs administratifs ou sociaux concernés.

Ils recommandent que soient élaborés ou perfectionnés des outils d'aide à la rédaction technique, sous forme de logiciels largement diffusés, dans l'espace public comme dans l'espace privé. Ces programmes devraient, dans l'idéal, faire l'objet d'une coopération entre pays francophones.

4) Implantation et formation

Ils recommandent la mise en place de formations spécifiques en matière de rédaction de documents administratifs.

Ils recommandent l'introduction, dans la formation des enseignants de français, de contenus relatifs à l'accessibilité des textes administratifs, de façon à développer une culture où la communication technique ait sa place.

5) Mesures incitatives

Ils incitent à définir des critères de qualité de la communication, tant dans le monde de l'entreprise que dans celui de l'administration. Pratiquement, ce travail devra déboucher sur une politique de labellisation.

Ils recommandent la création de quatre prix annuels, distribués dans chacun des quatre pays et régions concernés. Ces prix seront décernés par un jury quadripartite et couronneront soit un document, soit une série de documents exemplaire(s), soit encore une initiative heureuse prise en matière d'accessibilité des textes administratifs et juridiques.