

C h a m p s l i n g u i s t i q u e s
RECUEILS

Service de la langue française et Conseil de la langue
française et de la politique linguistique (Eds)

La communication avec le citoyen : efficace et accessible ?

Actes du colloque de Liège (2009)

de boeck  duculot

« Champs linguistiques » crée un nouvel espace de réflexion sur tous les aspects du langage en éclairant la recherche contemporaine en linguistique française, sans a priori théorique et en ne négligeant aucune discipline.

Pour les linguistes professionnels : une occasion de donner libre champ à leurs recherches.

Pour les amoureux de la langue : une manière d'élargir le champ de leurs connaissances.

Pour les étudiants : un outil de travail et de réflexion.

L'écriture citoyenne est l'un des points cruciaux des politiques linguistiques dans l'hémisphère Nord. On sait par exemple que la communication – par voie d'affichage, de formulaires ou de lettres – entre les institutions publiques et les usagers est souvent problématique : les dysfonctionnements de cette communication sont assurément une des sources de la méfiance vis-à-vis des instances publiques, laquelle fait le lit de l'extrême droite.

Ce point n'est pas nouveau et il a déjà fait l'objet de maintes mesures dans nos quatre pays. Ici et là, des instruments ont même été mis au point : un *Guide pratique de la rédaction administrative* en France, la plaquette *Écrire pour être lu* en CFWB et, tout récemment, un instrument comparable au Québec. Le problème a toutefois avantage à être repris régulièrement, et dans un cadre quadripartite. La Communauté française Wallonie-Bruxelles, la France, le Québec et la Suisse romande ont en effet chacun une expertise remarquable sur le dossier, mais ces expertises ne sont pas comparables : par exemple, la Belgique a mis l'accent sur les instruments de mesure de la lisibilité des textes, thème sans doute trop exclusivement traité en termes de structures linguistiques formelles ; le Québec a une riche tradition de formation à l'écriture, et particulièrement à l'écriture publique ; et en France, plusieurs programmes de recherche-action sur l'accessibilité des formulaires administratifs ont été lancés. Ces initiatives mériteraient assurément d'être inventoriées, et de faire l'objet d'évaluations comparatives.

Par ailleurs, en cette matière, les initiatives prises à la base sont nombreuses : par exemple, des magistrats belges et français se réunissent régulièrement en vue d'améliorer l'intelligibilité des prononcés. Nos gouvernements pourraient utilement encadrer, harmoniser et valoriser ces initiatives dispersées.