



INTERVIEWS

Avis de personnes qui ont travaillé avec Klaro



Les informations doivent être faciles à comprendre pour tout le monde. C'est bien si plus de personnes aident à faire du langage facile.

Équipe Klaro (3 postes à mi-temps)
 Sylvie Bonne, Béa Brosius (pédagogues),
 Christopher Schmitt (concepteur de médias)



bit.ly/3PfvW0z

Lien - Edition spéciale
 APEMH Newsletter N°44
 (Juillet 2022)



Explications supplémentaires

Dans ce document, nous parlons du « groupe d'experts ».

Le groupe d'experts est un groupe de personnes en situation de handicap.

Ces personnes contrôlent le langage facile.

Un document reçoit le logo facile-à-lire d'Inclusion Europe, après la validation du groupe d'experts.



Également, nous parlons de langage facile et de **FALC** (**FA**cile à **L**ire et à **C**omprendre).

Nous utilisons ces deux termes comme synonymes.

C'est-à-dire, ils veulent dire la même chose.

Les interviews ont été faits en allemand.

Ils ont été traduits par Klaro, tout en respectant le sens des réponses originales.



Noémie Gaspar et Tom Mack, experts en langage facile - des ateliers APEMH

Qu'est-ce que le langage facile pour vous ?

C'est un langage simple, des mots simples et il y a aussi des images pour les mots qu'on ne peut pas rendre plus simples. Comme ça, on sait au moins ce que le mot veut dire vraiment.

Les images sont-elles utiles ?

Elles aident bien. Mais il y a aussi des images qui ne sont pas appropriées. Il est nécessaire d'avoir une image qui correspond au mot.

Où devrait-il encore y avoir du FALC ?

À l'école. Pour les gens qui ont des difficultés d'apprentissage, et aussi pour d'autres qui n'en ont pas. Cela pourrait aider différentes personnes.

Où encore dans la vie ?

Des mots simples devraient figurer dans le train. Ce n'est pas toujours écrit de façon simple. Alors je dois toujours demander.

Les horaires ? Des panneaux ?

Oui, ça manque aussi. Et aussi des panneaux pour aller se promener dans la forêt. La dernière fois, ce n'était pas du tout clair pour savoir où aller.

Et comment cela se passe pour les journaux télévisés ?

Je n'aime pas les regarder de toute façon.

Si vous voulez savoir ce qui se passe, par exemple au cinéma, où cherchez-vous cela ?

Je demande. Ou je regarde le programme sur Internet. Ou bien je regarde quelles nouvelles vidéos sont là.



Chacun sait faire quelque chose de différent. L'un lit, l'autre écoute ou regarde les images. Si un mot est difficile, on cherche comment le dire autrement. Ou comment l'expliquer.



Groupe d'experts

Experts en langage facile de l'APEMH



INTERVIEW

avec **Vicky Franck** - Pédagogue dans les Ateliers APEMH, et assistante du groupe d'experts

Quand je dis langage facile (FALC), quelle est la première chose qui te vient à l'esprit ?

Rendre les textes simples et les informations accessibles à tous.

Qu'est-ce qui t'impressionne dans ce travail ?

Les experts m'impressionnent à chaque fois. Ils apportent des idées qui m'étonnent parfois et ils identifient des difficultés que je n'aurais pas remarquées. Il est intéressant d'entendre ce que les experts ont à dire sur les textes et quelles propositions ils font.

En quoi ton assistance est-elle le plus demandée ?

Il est souvent difficile pour les experts de trouver des alternatives. Ils peuvent très bien dire ce qu'ils trouvent trop difficile. Mais souvent, ils ont

du mal à trouver comment dire quelque chose plus simplement. Pour les aider, il faut faire des propositions. Les experts peuvent alors dire quelle proposition leur semble la meilleure.

Y a-t-il autre chose ?

Je suis contente qu'il y ait de plus en plus de FALC. Le FALC peut rendre la vie plus facile pour beaucoup de gens. Je pense qu'il y a encore beaucoup de domaines au Luxembourg où on peut utiliser plus de FALC. Et je suis curieuse de voir ce qui va se passer dans les années à venir.



Le plus difficile est de trouver quelque chose de plus facile. Je fais quelques suggestions aux relecteurs comment on peut exprimer une idée autrement. Ils me disent ensuite ce qui est plus facile à comprendre. Un contenu n'est pas toujours aussi facile ou difficile pour tout le monde. C'est pourquoi le groupe est mixte. Nous avons besoin de différentes compétences dans le groupe.



Vicky Franck

Assistante du groupe d'experts à l'APEMH



INTERVIEW

Carole Jung, Centre Européen Schengen asbl Brochure «Europa in Schengen» en langage facile

Pourquoi avez-vous réalisé ce projet ?

Nous trouvons que c'est important que les informations du Musée européen et des mémoriaux soient accessibles à beaucoup de gens. Nous avons donc été très heureux de participer à l'appel du Ministère de la culture « Accès à la Culture » et nous avons contacté Klaro.

Qu'est-ce qui était particulier ou nouveau pour vous, en termes de rédaction en langage facile, en termes de collaboration ?

Pour nous, la rédaction en langage facile était inhabituelle. Nous avons aussi beaucoup parlé des textes en langage facile au sein de l'équipe. Nous avons été très heureux de recevoir les retours du groupe d'experts. Ces retours nous ont aidés à améliorer les textes. Le fait que le

groupe d'expert nous a rendu visite à Schengen, qu'il a visité le musée et les mémoriaux sur place et qu'il nous a donné son avis a également été très utile.

Quel a été le défi particulier ?

Nous avons dû changer notre façon de penser. Par exemple, nous avons dû expliquer différemment des mots que nous utilisons tous les jours, comme « espace Schengen ». Nous avons trouvé cela très intéressant.

Que souhaitez-vous encore ajouter ?

La collaboration nous a beaucoup plu et nous trouvons notre brochure très belle. Nous espérons qu'elle va aider les personnes qui lisent le langage facile à mieux comprendre Schengen et l'Europe.



Les retours du groupe d'experts nous ont permis d'améliorer les textes. Leur visite du musée a été très utile.



Carole Jung, Centre Européen Schengen asbl
Client et rédacteur



Bureau de design graphique de Claudia Eustergerling Conception de la brochure Europa in Schengen

Klaro existe maintenant depuis 10 ans !

C'est comme un 10^e anniversaire.

Nous trouvons cela bien et sommes heureux de faire plaisir à Klaro.
Klaro souhaite qu'il y ait de plus en plus de choses en langage facile.
C'est pourquoi nous voulons faire plus de choses en langage facile.

Nous sommes des designers en communication.
Avec les choses que nous faisons, nous disons quelque chose.
Pour cela, nous utilisons des mots, des images et des formes.
Nous réfléchissons beaucoup et demandons aussi d'autres personnes.
Depuis que nous connaissons Klaro, nous savons mieux le faire.

Klaro nous montre ce que nous pouvons faire mieux.
En travaillant, nous devons penser autrement que d'habitude.
Ce n'est pas si facile, mais ça nous plaît.
Nous essayons de nous poser d'autres questions.
Parfois, c'est très exigeant et cela demande du temps.

Nous nous demandons plus souvent ce qui est important.
Nous laissons plus de choses de côté qui ne sont pas importantes.
Nous cherchons des moyens et des formulations plus directs.
Nous faisons attention à ce que plus d'images soient claires et belles.
Pour que plus de personnes puissent comprendre et participer davantage.

Klaro peut être fier.
Nous disons merci !



En travaillant, nous devons penser autrement que d'habitude. Ce n'est pas si facile, mais ça nous plaît. Parfois, c'est très exigeant et cela demande du temps.





Interview avec Patrick Wilwert, traducteur

Monsieur Wilwert, vous êtes traducteur de profession. Vous traduisez généralement d'une langue vers une autre. Par exemple du français vers l'allemand. Jusqu'à présent, ce n'était pas du langage facile. Mais entre-temps, vous avez réalisé deux projets pour Klaro et des clients : vous avez simplifié des textes difficiles et ensemble avec le groupe d'experts, c'est-à-dire des experts en FALC, vous les avez transformés en langage facile. C'est une autre façon de « traduire ».

Quelques questions de Klaro :

« Langage facile », quelle est la première chose qui vous vient à l'esprit quand vous entendez ce terme ?

Avant, j'avais une vague idée que le langage facile avait à voir avec des personnes en situation de handicap ou que c'était une aide pour les personnes ayant des difficultés de lecture. Aujourd'hui, je pense à l'expérience que j'ai acquise au cours de mon travail. Et particulièrement au dialogue intense entre tous les participants : le groupe d'experts et Klaro, le client et moi-même en tant que traducteur.

Remarque : le groupe d'experts, ce sont ici les experts en langage facile à l'APEMH.

Comment travaillez-vous normalement, et qu'est-ce qui était différent dans ce travail ?

Il y avait beaucoup plus de questions sur le contenu. Elles ont dû être clarifiées avec les clients. Normalement, je traduis d'une langue à l'autre. Cela signifie que le contenu n'est pas changé. Je crée d'abord une version provisoire. Ensuite, je retravaille les passages pour lesquels je n'ai pas encore trouvé de solution satisfaisante dans la première version et, le cas échéant, je

clarifie certaines questions de compréhension ou de terminologie avec le client. Ensuite, je retravaille encore une fois le texte stylistiquement et je vérifie finalement qu'il n'y a pas d'erreurs de contenu ou de linguistique. Pour le langage facile, c'est différent : le contact avec le client et les groupes de contrôle est très intensif. Le texte fait beaucoup plus d'allers-retours. Beaucoup de mails et de conversations sont nécessaires. Et ce, dans toutes les directions.

Comment vous êtes-vous préparé pour travailler avec le langage facile ?

Avant chaque projet, j'ai de nouveau étudié intensivement les règles du langage facile, afin de respecter autant que possible toutes les particularités du langage facile lors de la rédaction de la première version. De plus, des réunions d'information ont eu lieu en avance avec Klaro et/ou les relecteurs/experts.

Qu'est-ce qui vous a impressionné ?

Qu'est-ce que vous avez particulièrement constaté ?

Parfois, il était surprenant de constater quels passages du texte étaient bien compris et lesquels ne l'étaient pas. Certaines phrases pour lesquelles je m'attendais à des problèmes ont été bien comprises dans certains cas. Par contre, des passages que j'avais considérés comme faciles à comprendre ont parfois entraîné des problèmes de compréhension inattendus. Certains mots, comme par exemple « cours », n'ont pas été compris. En fait, il faudrait se mettre complètement à la place du lecteur, ce qui n'est évidemment pas possible. C'est pourquoi le rôle des relecteurs/experts est d'autant plus important. Ils représentent le groupe cible.



Qu'est-ce qui a été particulièrement difficile pour vous ?

L'un des défis est que des solutions différentes peuvent parfois être proposées par les différents groupes experts. Ce n'est alors pas toujours simple de choisir une solution. Un autre défi est de s'assurer que le texte final reflète toujours le contenu du texte source, même avec beaucoup de modifications proposées par différentes personnes.

Avez-vous un conseil à donner ?

Il faut prévoir beaucoup plus de temps que d'habitude, car les « retours » avec les corrections

prennent beaucoup de temps.

Concernant l'expérience :

C'est une expérience enrichissante, où l'on se rend compte au fur et à mesure de tout ce qui est nécessaire pour qu'un message soit compris. On apprend ainsi beaucoup sur le processus de compréhension, mais aussi sur le langage et la communication en général.



C'est un dialogue intense entre tous les partis. Le texte fait beaucoup plus d'allers-retours que dans d'autres traductions. Beaucoup de mails et de conversations sont nécessaires. Parfois, il était surprenant de constater quels passages du texte étaient bien compris et lesquels ne l'étaient pas.

Patrick Wilwert
Traducteur





INTERVIEW

Patrick Houtsch, directeur du CTIE (Centre des technologies de l'information de l'État) au nom de l'équipe de Guichet.lu

Qu'est-ce qui a motivé votre institution à faire du langage facile ?

Depuis sa création, la promotion de l'inclusion digitale fait partie des missions principales du Ministère de la Digitalisation. Il s'agit avant tout d'impliquer tous les citoyens dans la transformation digitale de la société et de rendre le monde digital accessible à tous. Par conséquent, nous voulons également que le contenu de nos sites web soit compréhensible et simple à utiliser pour tous.

En 2019, le portail d'information Guichet.lu, géré par le Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE), a fait un pas important pour l'inclusion digitale en publiant ses premiers textes en langage facile. Ceux-ci couvrent des sujets de la vie quotidienne, comme la demande d'un acte de naissance, le remboursement d'une facture médicale ou la demande d'une carte d'identité.

Faciliter l'accès aux médias digitaux est également l'un des points stratégiques du plan d'action national pour une inclusion digitale de notre ministère. La promotion du langage facile sur Guichet.lu en fait partie.

Qu'est-ce qui a été particulièrement difficile pour vous/votre équipe dans le cadre de ce projet ?

Au début, nous n'avions aucune expérience dans la rédaction en langage facile et nous avons dû nous familiariser avec les règles internationales

du langage facile. C'est pourquoi l'équipe de rédaction de Guichet.lu a rédigé les textes en collaboration avec Klaro, le centre pour le langage facile, et le groupe d'experts des Ateliers APEMH. Grâce à cette collaboration, nous avons pu nous assurer que les descriptions étaient totalement compréhensibles pour le public cible.

Quel est le feedback de vos clients ?

Les utilisatrices et utilisateurs de Guichet.lu réagissent tout à fait positivement aux textes en langage facile, car ils sont présentés de manière claire et sont faciles à comprendre. Même lors d'ateliers, par exemple avec des personnes âgées, les textes sont toujours très appréciés et les gens sont heureux de trouver les informations administratives sur Guichet.lu dans un langage clair et simple.

Quelle est la suite de ce projet, quelle sera la prochaine étape ?

L'offre sur Guichet.lu sera élargie par d'autres textes de divers sujets, afin que chacun ait la possibilité de s'informer sur les démarches administratives au Luxembourg et de les effectuer lui-même.



L'équipe de rédaction de Guichet.lu a rédigé les textes en collaboration avec Klaro et le groupe d'experts des ateliers de l'APEMH

Grâce à cette collaboration, nous avons pu garantir que les contenus soient bien compris par le public cible.



bit.ly/3Qvflq3

Lien vers les textes en langage facile de Guichet.lu