

# Rapport de synthèse des entretiens



Co-funded by the  
European Union

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés sont toutefois ceux des auteurs uniquement et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA).

Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables.

# 1 - Introduction

---

Ce document présente les résultats consolidés des entretiens menés par les partenaires du projet Text it Easy dans le cadre du WP2 – Activité A3.

L'objectif de cette activité était de recueillir des informations qualitatives auprès de professionnels, d'experts et d'apprenants dans les domaines de l'éducation des adultes, de la communication, de l'accessibilité et de l'alphabétisation afin de mieux comprendre :

- leur connaissance du langage clair et de la communication claire
- leurs pratiques actuelles et les défis auxquels ils sont confrontés
- leurs besoins en matière de formation et de soutien
- leur perception des publics confrontés à des difficultés de lecture ou de compréhension

Les résultats guideront l'élaboration du programme de formation et des ressources du projet visant à améliorer la communication claire dans l'éducation des adultes et les contextes professionnels.

## 2 - Méthodologie

---

### 2.1. Objectifs généraux

Chaque partenaire a été invité à mener au moins trois entretiens qualitatifs avec des parties prenantes clés concernées par les thèmes du langage clair, de la communication, de l'apprentissage des adultes, de l'accessibilité ou de la création de contenu.

Les entretiens visaient à recueillir :

- le niveau de sensibilisation aux normes relatives au langage clair et à la lisibilité
- les pratiques réelles dans les environnements professionnels et éducatifs
- les besoins, les obstacles et les attentes liés à une communication claire
- les perceptions des groupes cibles qui ont des difficultés à lire et à comprendre

---

## 2.2. Profils des personnes interrogées

Les partenaires ont été encouragés à diversifier leurs personnes interrogées. Au sein du consortium, les catégories suivantes de parties prenantes ont été consultées :

### Parties prenantes directes

1. Organismes de formation proposant des cours sur le langage clair
2. Formateurs et apprenants ayant suivi ces cours
3. Freelancers ou entreprises fournissant des services de transcription en langage clair ou facile à lire

### Parties prenantes indirectes

4. Associations venant en aide aux personnes ayant des difficultés d'alphabétisation
5. Adultes ayant des difficultés d'alphabétisation
6. Enseignants et formateurs d'enseignants (enseignement général ou spécialisé)
7. Professeurs en communication
8. Freelances et entreprises proposant des services de communication, de marketing et de rédaction
9. Employés de grandes entreprises chargés de la communication écrite, des relations clients ou de la documentation des services
10. Personnel de l'administration publique
11. Concepteurs web et créateurs de contenu inclusif

Cette diversité de profils a permis d'obtenir une perspective riche et intersectorielle sur les besoins et les pratiques en matière de langage clair.

## 2.3. Collecte de données

Un guide d'entretien semi-structuré a été fourni à tous les partenaires. Les questions ont été adaptées en fonction du profil de la personne interrogée. Les entretiens ont été transcrits en anglais et remis sous forme de fichiers individuels.

---

## 2.4. Entretiens réalisés

Au total, **39 entretiens** ont été réalisés :

- **Roumanie** : 6 entretiens (enseignants, enseignants spécialisés, membres d'associations, concepteur web)
- **France** : 4 entretiens (formateurs en éducation des adultes et responsables de formation)
- **Macédoine du Nord** : 10 entretiens (enseignants en formation professionnelle)
- **Croatie** : 8 enseignants spécialisés + 8 apprenants adultes
- **Belgique** : 3 professionnels travaillant à la création de contenus inclusifs

## 3. Guide d'entretien

---

### Informations générales

- Nom, e-mail, organisation, fonction
- Âge, nationalité

### 1. Volume et contexte d'écriture

- 1.a. Combien de pages de texte écrivez-vous par jour (en équivalent Arial 12) ?
- 1.b. Quels sont vos principaux types de communication (e-mails, rapports, directives...) ?
- 1.c. Travaillez-vous avec des modèles pré-rédigés ?

### 2. Compréhensibilité

- 2.a. Vos textes sont-ils faciles à comprendre pour votre public cible ?
- 2.b. Sont-ils faciles à comprendre pour tout le monde ?

### **3. Attention à la complexité**

1. Prêtez-vous attention à la longueur des phrases, à la syntaxe, à la difficulté du vocabulaire ?

### **4. Publics ayant des difficultés de lecture**

- 4.a. Selon vous, quelle proportion de personnes éprouve des difficultés avec les textes écrits ?
- 4.b. Quels groupes pourraient rencontrer des difficultés ?
- 4.c. S'agit-il d'un problème social important ?
- 4.d. Devriez-vous en tenir compte dans votre travail ?
- 4.e. Quels sont les obstacles (temps, organisation, compétences...) ?

### **5. Langage simple**

- 5.a. Avez-vous déjà entendu parler du langage simplifié / FALC ?
- 5.b. Avez-vous déjà entendu parler du langage clair ?
- 5.c. Connaissez-vous la différence ?
- 5.d. Que comprenez-vous par langage clair ?
- 5.e. Connaissez-vous les règles à suivre ?
- 5.f. Avez-vous déjà suivi ou dispensé une formation sur le langage clair ?
- 5.g. Est-ce efficace ? Avez-vous des commentaires ?
- 5.h. Est-ce efficace uniquement dans certaines situations ?
- 5.i. Souhaitez-vous mieux le maîtriser ?
- 5.j. Avez-vous besoin d'une formation ou suffit-il d'y prêter attention ?
- 5.k. Le langage clair va-t-il se généraliser ?
- 5.l. Devrait-il être généralisé ?
- 5.m. Les institutions publiques ou les entreprises devraient-elles être tenues de l'utiliser ?
- 5.n. Avez-vous des critiques ou des suggestions ?

## 4. Principales conclusions

---

### 4.1. Connaissance et sensibilisation au langage clair

Dans tous les pays, la majorité des participants avaient une certaine conscience de la nécessité d'une communication claire et accessible. Cependant :

- le langage clair n'est pas largement reconnu comme une norme.
- Le terme « facile à lire / FALC » est mieux connu, en particulier parmi les enseignants et les associations.
- Beaucoup confondent langage clair et FALC.
- Plusieurs professionnels pensent savoir « intuitivement » si un texte est clair, ce qui révèle une approche subjective.

### 4.2. Compréhension des groupes cibles

La plupart des personnes interrogées ont été en mesure d'identifier les groupes qui peuvent rencontrer des difficultés dans la communication écrite :

- les personnes peu alphabétisées
- adultes reprenant des études
- les personnes souffrant de troubles cognitifs ou d'apprentissage
- les migrants et les apprenants allophones
- les jeunes adultes suivant une formation professionnelle ou technique

Cependant :

- la proportion estimée de personnes ayant des difficultés de lecture était souvent très faible et sous-estimée.
- seuls les enseignants spécialisés et les associations fournissaient des estimations réalistes.

---

### 4.3. Pratiques actuelles

Les entretiens mettent en évidence que :

- Une rédaction claire n'est souvent utilisée que lorsqu'on s'adresse à des publics spécifiques.
- De nombreuses organisations créent deux versions d'un même document :
  - une version « originale » (complexe)
  - une version « adaptée » (simplifiée)
- Le langage clair est principalement utilisé pour :
  - les courriels internes et externes
  - les informations destinées aux clients
  - la communication éducative
  - le contenu des sites web

Très peu d'organisations créent des documents en langage clair dès le départ, ce qui augmente la charge de travail et réduit la cohérence.

### 4.4. Obstacles et défis

Les personnes interrogées ont identifié plusieurs obstacles :

1. Manque de formation et manque d'experts
2. Absence de normalisation → règles interprétées différemment
3. Subjectivité → aucun moyen de valider la lisibilité
4. Contraintes de temps
5. Difficulté à convaincre les employeurs ou les collègues
6. Faible sensibilisation ou priorité accordée par l'organisation

L'absence d'une norme officielle reconnue a été fréquemment mentionnée.

---

#### 4.5. Besoins identifiés

Les parties prenantes ont exprimé le besoin :

- un guide simple et standardisé rédigé dans un langage clair, avec des règles et des exemples clairs
- des exemples avant/après et des modèles
- un dictionnaire de synonymes ou une liste de mots
- des modules de formation pratiques axés sur des documents réels
- un outil d'analyse de la lisibilité avec une notation objective
- une boîte à outils de communication pour promouvoir le langage clair en interne
- supports de formation accessibles pour les apprenants adultes

Ces besoins correspondent parfaitement aux objectifs de Text it Easy.

#### 4.6. Efficacité et perceptions

Parmi les personnes interrogées qui avaient utilisé un langage simple ou facile à lire :

- La plupart ont signalé des effets positifs (meilleure compréhension, moins d'erreurs, moins de stress pour les apprenants).
- Certains ont souligné que le langage clair fonctionne mieux pour les documents d'information, les instructions, les courriels et les supports pédagogiques.
- **Une préoccupation commune : « L'utilisation du langage clair peut sembler trop simpliste dans certains contextes professionnels. »**
- Cela reflète la nécessité d'une sensibilisation et d'exemples professionnels adaptés à chaque secteur.

#### 4.7. Différences entre les pays

L'analyse a également révélé des différences :

- Les pays francophones ont tendance à être plus familiers avec les débats autour du langage clair.
- Les pays des Balkans ont exprimé un besoin plus marqué en outils pratiques, exemples et formations.
- Les enseignants spécialisés dans l'éducation spécialisée se sont généralement montrés plus sensibilisés aux difficultés de lecture.

## 5 - Conclusion

---

**Les entretiens menés auprès des partenaires montrent un besoin clair et commun d'améliorer la clarté de la communication dans l'éducation des adultes et les environnements professionnels.**

**Points clés à retenir :**

1. Le langage clair est insuffisamment connu et manque de normalisation.
2. Le langage facile à lire est mieux reconnu, mais reste sous-utilisé.
3. La rédaction est souvent adaptée après coup, et non conçue dès le départ.
4. Les professionnels sous-estiment l'ampleur des difficultés de lecture chez la population adulte.
5. Il existe une forte demande pour :
  - des règles standard
  - des outils pratiques
  - formation
  - des méthodes d'évaluation objectives
6. La création d'un cadre européen de formation et de ressources partagées est nécessaire et soutenue par les parties prenantes.
7. Un label officiel ou un système de reconnaissance pourrait faciliter son adoption au niveau institutionnel.

**Ces conclusions confirment la pertinence et la nécessité du projet Text it Easy et seront utilisées pour éclairer la conception des modules de formation, des outils numériques et des ressources développés dans les WP3 et WP4.**

