

**Rapport du Conseil d'État au Grand Conseil**

en réponse au

postulat 20.206 du groupe socialiste « Pour une adaptation des documents officiels de l'État en langage simplifié et pour un accès à ces documents pour toutes et tous »

et au

postulat 23.241 de la Commission Démocratie cantonale « Pour une information simplifiée pour les votations »

(Du 13 mars 2024)

Madame la présidente, Mesdames et Messieurs,

RÉSUMÉ

L'État fournit des informations et des documents qui peuvent être difficiles à comprendre pour une grande partie de la population. Cela concerne toutes les communications, indépendamment de leur forme de diffusion. Le matériel de vote et les documents scolaires en font partie.

La communication accessible comporte deux aspects : l'accessibilité du contenu et l'accessibilité de la forme. En ce qui concerne le contenu, il est question de la manière dont sont rédigées les informations (langage clair ou simplifié, traduction en français facile à lire et à comprendre - FALC). Pour l'accessibilité de la forme, cela concerne le site internet ou les plateformes numériques sur lesquelles les informations sont consultées, ainsi que l'accessibilité des documents qui fournissent des informations (accessibilité des PDF aux lecteurs d'écran par exemple).

L'importance d'une communication claire et accessible est unanimement reconnue et différents projets stratégiques en lien avec ce sujet sont en cours dans le Canton de Neuchâtel (stratégie digitale, refonte du site internet, développement du Guichet unique, etc.). Il existe également des normes et des exemples de bonnes pratiques au niveau national dont il s'agit de s'inspirer pour tendre vers une communication accessible au plus grand nombre. Une communication accessible permet d'assurer une participation des personnes vivant avec un handicap de communication ou des personnes ne maîtrisant pas bien le français. Elle permet de manière générale à l'ensemble des citoyen-ne-s de disposer des informations nécessaires à l'exercice de leurs droits et à l'accomplissement de leurs devoirs.

Le postulat 20.206 porte d'une part sur le contenu des messages de l'État, y compris du matériel scolaire, soit l'adaptation des documents officiels en langage simplifié ou en FALC, et d'autre part sur les formes de la communication, soit l'accès aux documents officiels, y compris le matériel scolaire et d'évaluation, et aux plateformes d'information.

Le postulat 23.241 traite spécifiquement de la simplification du matériel de vote.

D'après l'analyse menée pour répondre aux objectifs des présents postulats, une modification législative n'apparaît pas nécessaire, ceux-ci étant couverts par la loi sur l'inclusion et l'accompagnement des personnes vivant avec un handicap (LIncA, RSN 820.22¹).

Par le présent rapport, le Conseil d'État dresse un état des lieux de l'accessibilité de l'information officielle, des bases légales et formule des objectifs généraux et des orientations spécifiques dans trois thématiques : l'accès aux informations numériques, les documents et informations mis à disposition du public et la formation et la sensibilisation. Ces orientations s'inscrivent dans les projets stratégiques actuellement en cours, avec une réalisation entre 2026 et 2029.

¹ <https://rsn.ne.ch/DATA/program/books/rsne/pdf/820.22.pdf>

1. INTRODUCTION

Le Grand Conseil neuchâtelois a accepté le postulat 20.206, amendé, le 31 mars 2021 par 59 voix contre 46 et le postulat 23.241 le 23 janvier 2024 par 60 voix contre 37. Voici leur teneur :

20.206

22 novembre 2020

Postulat du groupe socialiste

Pour une adaptation des documents officiels de l'État en langage simplifié et pour un accès à ces documents pour toutes et tous

Le Grand Conseil demande au Conseil d'État d'étudier les modalités d'une adaptation progressive des documents officiels y compris des documents scolaires et d'évaluation en langage simplifié ou en langue facile à lire et à comprendre (FALC), et de la mise à disposition d'accès aux documents officiels pour les personnes concernées par un handicap sensoriel, les personnes allophones ou ayant un accès limité aux plateformes de communication habituelles de l'État telles qu'internet ou NEMO News. Au besoin, l'étude portera également sur les bases légales qui devraient être modifiées pour atteindre ces objectifs.

Développement (obligatoire) :

L'accès à la lecture et compréhension des documents officiels (tels que brochures de vote, formulaires de requête pour des prestations ou encore réglementations diverses, et sans prétendre ici à une liste exhaustive !) est essentiel à l'exercice de nos droits et de nos devoirs et à notre participation sociale et politique à la vie de la communauté. Si, pour bon nombre d'entre nous, la compréhension de ces différents documents semble relativement aisée, il n'est pas rare que nous relevions que certains textes ou documents officiels sont relativement difficiles d'accès. Que penser alors de l'accessibilité de ces documents pour les personnes concernées par des difficultés intellectuelles ou d'apprentissage, pour celles de langue maternelle étrangère ou encore pour le 16% d'adultes qui, en Suisse, maîtrisent mal la lecture et l'écriture ? Que dire également de l'accessibilité du site internet de l'État de Neuchâtel aux personnes malvoyantes ?

La Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand, notamment art. 2, al. 4), tout comme la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH, notamment art. 2) sont claires sur les dispositions qui doivent être prises pour éliminer les inégalités dans l'accès aux informations et aux prestations. L'adaptation des supports de communication répond non seulement aux besoins des personnes en situation de handicap, mais est également bénéfique à bien d'autres publics, tel que nous l'avons évoqué précédemment.

L'administration fédérale est active depuis plusieurs années maintenant pour adapter ses supports de communication. Ainsi, de nombreux documents sont adaptés en FALC (voir par exemple les recommandations liées au coronavirus, ou encore la LHand en langue facile à lire). Des explications sur les votations sont diffusées en langue des signes, par exemple pour les votations du 29 novembre. La page d'accueil du site internet du Parlement fédéral est également traduite en langage simplifié depuis le mois d'octobre 2019.

Nous savons que l'avant-projet de loi sur l'inclusion et l'accompagnement des personnes vivant avec un handicap (LInCA) prévoit des dispositions destinées à l'accès à la communication. Toutefois, ce projet de loi n'étant pas encore abouti, nous pensons que le travail doit être entrepris de suite pour évaluer les priorités des documents et supports à rendre rapidement accessibles et pour en définir le calendrier de mise en œuvre.

23.241

3 juillet 2023

Pour une information simplifiée pour les votations

Le Grand Conseil demande au Conseil d'État d'étudier la possibilité de compléter la brochure de vote par des explications en langage facile à lire et à comprendre (FALC) et des redirections vers des sites multimédias politiquement neutres exposant les objets sur lesquels porte la votation.

Développement (obligatoire) :

Force est de constater qu'aujourd'hui encore l'acte de vote est tout sauf évident pour nos concitoyen-ne-s et que le matériel mis à leur disposition ne leur simplifie pas la tâche ou du moins ne leur permet pas de comprendre totalement et facilement les enjeux des scrutins. Dans cette

optique, notre commission a notamment travaillé sur un accès complet aux informations de vote compréhensibles pour toutes et tous.

La commission Démocratie cantonale propose de compléter la brochure de vote par des explications rédigées en langage facile à lire et à comprendre (FALC), afin de permettre à un plus grand nombre de citoyen-ne-s de comprendre les enjeux des scrutins pour lesquels ils et elles sont appelé-e-s à voter. La brochure pourrait s'accompagner de différentes redirections vers des sites ou associations, politiquement neutres, travaillant en ce sens, notamment Smartvote, easyvote, Pro Infirmis ou encore l'association Lire et écrire.

2. PÉRIMÈTRE ET ÉTAT DES LIEUX

L'accessibilité des documents officiels, et plus largement des informations et de la communication, concerne la majorité des entités de l'administration cantonale. Un grand nombre d'entre elles, voire toutes, fournit des prestations et communique avec la population, que ce soit via le site internet, le guichet unique, le courrier postal ou d'autres canaux de diffusion.

La communication accessible est un volet de la stratégie de communication de l'État et de la politique en matière d'inclusion des personnes vivant avec un handicap. Pourtant, la portée d'une communication accessible ne se limite pas aux personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle, sensorielle ou physique. Par exemple, un texte traduit en FALC est accessible aux personnes dyslexiques, qui vivent avec un trouble du spectre autistique, comme aux personnes de langue étrangère, âgées ou aux enfants². Les informations diffusées en FALC permettent également de faciliter la compréhension des personnes qui ne maîtrisent pas bien le français ou dont le niveau de lecture ne permet pas de comprendre des textes complexes. Le public pressé y trouvera aussi son compte. La population concernée est donc très large.

Les diverses inquiétudes liées au faible taux de participation de la population neuchâteloise aux élections et votations ont mené à la constitution d'une nouvelle commission temporaire Démocratie cantonale, le 16 septembre 2021. Dans son rapport du 28 septembre 2023³, cette dernière relève que la simplification du matériel de vote apparaît comme une mesure qui doit permettre d'augmenter la participation au scrutin. Parallèlement à cet objectif, le matériel de vote constitue également une information qui émane de l'État. Rassembler ces deux objets dans le présent rapport paraît dès lors pertinent et permet d'assurer une vue d'ensemble.

Afin de répondre au postulat 20.206, un groupe de travail piloté par le service d'accompagnement et d'hébergement de l'adulte (SAHA) a été constitué en automne 2022. En font partie la Chancellerie d'État, via son domaine des relations extérieures et de la communication (REC), le service informatique (SIEN), le service des ressources humaines (SRHE) et l'office de la politique familiale et de l'égalité (OPFE). Le service de la cohésion multiculturelle (COSM) et le service de l'enseignement obligatoire (SEEO) ont été consultés dans un 2^{ème} temps. Toutes ces entités ont ensuite été consultées sur la rédaction du rapport et les orientations qu'elles ont validées. Il est ressorti des échanges menés que plusieurs projets stratégiques de l'État sont liés aux thématiques mises en avant par les postulats faisant l'objet de ce rapport. Ils sont exposés ci-dessous.

En sus des projets stratégiques en cours, les différents moyens de communication utilisés et les démarches déjà entreprises pour améliorer l'accès au matériel de vote ainsi que ce qui existe en matière de matériel et de communication dans le domaine scolaire sont également présentés dans ce chapitre.

2.1 Communication digitale

2.1.1 Stratégie digitale

Le Conseil d'État a inscrit sa vision en matière de digitalisation dans la Stratégie digitale de l'État de Neuchâtel⁴. La stratégie digitale est organisée en 5 champs d'action. Sa mise en œuvre est portée dans un premier temps par le nouveau schéma directeur des systèmes d'information 2024-2029. Le champ d'action « Développer une administration publique digitale » concerne les échanges entre l'administration cantonale et ses partenaires ou les bénéficiaires de prestations, notamment via le site internet www.ne.ch et le guichet sécurisé unique (www.guichetunique.ch).

² Cindy Diacquenod, France Santi, [La mise en œuvre du langage facile à lire et à comprendre : enjeux, défis et perspectives](#), in : Revue de pédagogie spécialisée, 2/2018, p. 30.

³ https://www.ne.ch/autorites/GC/objets/Documents/Rapports/2023/23613_com.pdf

⁴ Validée par le Conseil d'État le 11 mars 2023. Voir la page qui décrit le projet de digitalisation et sur laquelle la stratégie est disponible : [digitalisation](#).

La stratégie digitale se compose de 6 principes directeurs, dont l'optimisation et l'inclusion. D'après le principe d'optimisation, la digitalisation doit permettre d'améliorer le fonctionnement de l'administration, en rationalisant les processus, en simplifiant les manières de travailler ou d'échanger ou en mutualisant certaines solutions. Ce principe demande également à maintenir le lien humain. Le principe d'inclusion met en avant les préoccupations telles que l'accessibilité et vise à éviter l'augmentation de la fracture digitale au sein de la société. Le Conseil d'État a adopté le 20 décembre 2023 un rapport concernant le schéma directeur des systèmes d'information 2024-2029⁵. Dans ce cadre, deux nouvelles demandes de crédit ont été soumises au Grand Conseil. La première demande vise à mettre en œuvre la stratégie digitale en proposant une feuille de route composée d'initiatives digitales s'échelonnant au long des années 2024 à 2029. La seconde demande vise à assurer les investissements nécessaires à la sécurisation et au maintien en conditions opérationnelles et à l'évolution des infrastructures techniques qui soutiennent les systèmes d'information.

Les technologies de l'information et de la communication se sont beaucoup développées ces dernières années. Elles permettent aux personnes vivant avec un handicap de mieux s'exprimer, d'avoir accès aux informations ou prestations disponibles sur internet et/ou de communiquer. La digitalisation doit constituer une opportunité pour favoriser l'inclusion, notamment en élargissant l'accès aux prestations publiques. La digitalisation comporte également un risque de fracture digitale au sein de la société. C'est pourquoi il est nécessaire de prévoir, à chaque étape, les moyens d'accompagner l'ensemble des bénéficiaires ou de proposer des alternatives.

La stratégie neuchâteloise s'inscrit dans celle développée au niveau national dans le cadre de l'Administration Numérique Suisse (ANS) qui existe depuis le 1^{er} janvier 2022 et qui a été signée par tous les cantons suisses. Elle est chargée de mettre en œuvre la stratégie de numérisation de la Confédération et de coordonner les activités de numérisation au niveau fédéral. Son objectif principal est de fournir des services publics en ligne faciles d'accès, efficaces et sûrs pour les citoyen-ne-s, les entreprises et l'administration.

2.1.2 Site internet et plateformes numériques

L'accessibilité du site internet de l'État de Neuchâtel est centrale pour garantir celle des documents officiels. Par le biais du site internet, l'État et son administration communiquent et informent sur les prestations, l'organisation et les travaux menés. Il revêt une grande importance, en particulier lors des différentes crises telles que vécues ces dernières années.

Une refonte globale du site internet est en cours et va aboutir début 2026. Cette refonte s'inscrit dans le cadre de la stratégie cantonale de digitalisation (voir ci-dessus).

La version actuelle du site, mise en place en 2013, doit s'adapter aux normes et protocoles actuels afin de garantir son bon fonctionnement et son accessibilité. La refonte du site comprend notamment un changement de l'outil technique de publication, une mise à niveau du design et de l'architecture du site centrée sur les besoins des publics cibles, une révision de son accessibilité pour le plus grand nombre ainsi que des démarches de simplification des contenus en collaboration avec les services métiers. Dans le cadre de ce projet, une enquête de satisfaction du site internet a été menée. La complexité des textes (contenu) figurant sur le site a notamment fait l'objet de nombreuses remarques.

2.1.3 Guichet sécurisé unique

Faisant partie de la stratégie de digitalisation, ce portail est à disposition de toutes les collectivités du Canton de Neuchâtel qui souhaitent diffuser des prestations publiques.

Inauguré le 5 mai 2005, le guichet sécurisé unique est, selon la définition de la loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU ; RSN 150.40), l'infrastructure sécurisée de communication entre les autorités cantonales et communales et les utilisateur-trice-s pour toutes les prestations s'appuyant sur les technologies de l'information et de la communication (art. 3 let. a LGSU). Le guichet sécurisé unique offre aux utilisatrices et utilisateurs un accès simplifié aux services des autorités cantonales et communales. Le guichet unique est également disponible sous forme d'application mobile gratuite depuis décembre 2022.

Le développement du guichet sécurisé unique, avec de nouvelles prestations, est prévu au cours de ces prochaines années. Son architecture va probablement être repensée. Dans cette dynamique,

⁵ [Rapport 23.044](#) Informatique neuchâteloise

l'accessibilité doit constituer un réflexe, tant pour les prestations qui figurent déjà sur le guichet unique qu'au moment de l'ajout de nouvelles prestations.

2.1.4 Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont de plus en plus utilisés par l'État pour sa communication, même si cela est souvent de façon complémentaire et subsidiaire par rapport à d'autres canaux, notamment ceux présentés ci-dessus. Il est important que leur contenu et leur forme soient accessibles au plus grand nombre.

2.2 Communication traditionnelle

2.2.1 Feuille officielle et recueil systématique

La publication de la Feuille officielle de la République et Canton de Neuchâtel et du Recueil systématique de la législation neuchâteloise est régie dans la loi sur la publication des actes officiels (*LPAO, RSN 150.20*⁶). La Feuille officielle est publiée une fois par semaine en format numérique dans le guichet unique et est consultable auprès des communes et de la Chancellerie d'État. L'accessibilité de la Feuille officielle est donc liée à l'accessibilité du guichet unique et des locaux des administrations communales et de la Chancellerie d'État. Quant au Recueil systématique, qui regroupe l'ensemble de la législation cantonale, il est géré par le service juridique. Étant disponible uniquement en ligne l'accessibilité du site dédié s'inscrit dans les mêmes problématiques que celles du site www.ne.ch.

2.2.2 Courriers postaux

Les courriers adressés par l'administration cantonale à ses administré-e-s sont un moyen de communication encore largement utilisé et digne d'attention. En particulier lorsqu'ils sont porteurs de messages ayant des conséquences importantes pour les destinataires, en lien avec le droit (asile, prestations sociales, fiscalité, etc.). Il est essentiel que leur contenu et leur forme soient adaptés à tout public.

2.3 Matériel de vote

Les documents fournis à la population lors des votations et des élections sont parfois complexes. Une simplification de ce matériel permettrait à une plus grande partie de la population d'avoir accès au contenu des objets soumis à votation, mais également de mieux appréhender la manière de participer aux votations et élections. Ce sont en effet ces deux aspects qui doivent être pris en considération en ce qui concerne le matériel de vote. L'enjeu en terme de simplification n'est pas non plus le même lorsqu'il s'agit d'une élection ou d'une votation populaire. Enfin, la fréquence des votations représente également un défi pour la simplification du matériel de vote, notamment en ce qui concerne les ressources que cet exercice demande.

Le travail de réflexion et les premières actions pour améliorer l'accès aux votations ont déjà été menés. Lors des élections fédérales d'octobre 2023, la chancellerie d'État a intégré dans le matériel de vote un flyer qui renvoyait à une page rédigée en français facile à lire et à comprendre (FALC).⁷ Des explications sur la manière dont les bulletins pour l'élection au Conseil des États devaient être remplis figuraient sur cette page. La page renvoyait aussi à des plateformes sur lesquelles des informations simplifiées et accessibles étaient disponibles.

Le besoin de simplification du matériel de vote concerne principalement les votations et les élections cantonales. Les sites de la Confédération⁸ fournissent des explications en FALC ou langage clair ainsi que des vidéos en langue des signes pour les élections au conseil national et les votations fédérales.

2.4 Matériel, documents et communication dans le domaine scolaire

Matériel scolaire

Le concordat HarmoS est entré en vigueur le 1^{er} août 2009 avec pour but d'harmoniser la scolarité obligatoire. En Suisse romande, la Conférence intercantonale instruction publique et culture Suisse romande et Tessin (CIIP) a élaboré la Convention scolaire romande, ratifiée par tous les parlements

⁶ <https://rsn.ne.ch/DATA/program/books/rsne/pdf/150.20.pdf>

⁷ L'enveloppe de vote contenait un flyer, avec un QR Code, renvoyant sur [cette page](#). Le travail de rédaction en FALC a été mené avec l'appui du groupe d'experts FALC des Perce-Neige.

⁸ Notamment le site ch.ch et le site de la [Chancellerie fédérale](#).

romands qui met en œuvre les tâches que le concordat HarmoS délègue aux conférences régionales, telles que la coordination des moyens d'enseignement.

Les objectifs d'apprentissage de la scolarité obligatoire et les niveaux à atteindre à la fin de chaque cycle sont déterminés par le plan d'études romand (PER). Le PER est la référence commune des cantons romands pour les contenus d'apprentissage de la scolarité obligatoire ainsi que pour ceux des moyens d'enseignement romands⁹. Des moyens d'enseignement romands (MER) sont mis à disposition des cantons membres par la CIIP. Les MER répondent aux objectifs du plan d'études romand.

Les MER peuvent être téléchargés en format numérique par les professionnel-le-s de l'enseignement qui ont accès à la plateforme des MER. Cela peut permettre à un-e élève de travailler sur son outil informatique, d'utiliser la synthèse vocale ou d'autres fonctions d'accessibilité¹⁰.

Si nécessaire, les moyens d'enseignement peuvent être complétés par des supports en FALC réalisés par des enseignant-e-s spécialisé-e-s pour les élèves qui en auraient besoin.

Sur le plan pédagogique, l'école spécialisée du Centre régional d'apprentissages spécialisés – Ceras a développé, sur mandat du service de l'enseignement obligatoire (SEEO), une prestation de conseil nommée « Aides pédagogiques par l'informatique (API) ». Elle est destinée au partage de l'utilisation pédagogique d'outils compensatoires informatiques avec des élèves à besoins éducatifs particuliers (BEP). Le réseau pédagogique neuchâtelois (RPN) soutient le transfert des connaissances API aux différents actrices et acteurs de l'école neuchâteloise.

Documents et communication dans la relation école-parents

En ce qui concerne la communication avec les parents d'élèves, le SEEO, en vue de renforcer la relation école-familles, a décidé de repenser sa communication avec les parents en faisant largement usage du langage simplifié. Les brochures à leur intention y feront dans la mesure du possible recours, ainsi que leurs prolongements sur le réseau pédagogique neuchâtelois (RPN). Cette révision est actuellement en cours et sera finalisée d'ici 2025.

3. NORMES ET BASES LÉGALES POUR L'ACCESSIBILITÉ DE LA COMMUNICATION

La thématique de la communication accessible est largement traitée dans différents supports (textes légaux, normes, etc). Son application dépend du public visé et du domaine concerné.

3.1 Communication accessible pour les personnes allophones

L'accessibilité des informations qui émanent de l'État concerne la thématique de la cohésion multiculturelle.

On peut à ce titre mentionner la loi sur l'intégration et la cohésion multiculturelle (LICM) et la feuille de route pour une administration égalitaire et ouverte à la diversité.

3.1.1 Loi sur l'intégration et la cohésion multiculturelle (LICM ; RSN 132.04)

La loi, selon l'article premier, encourage la recherche et l'application de solutions pour l'intégration interculturelle et la pleine participation des personnes issues de la migration à la société. L'article 7 mentionne que les organes chargés de l'application peuvent veiller à la bonne compréhension mutuelle entre les personnes allophones et les institutions publiques, notamment en favorisant l'apprentissage de la langue française, le plurilinguisme et, si nécessaire, le recours à des interprètes ou des traducteurs-trice-s.

3.1.2 Feuille de route pour une administration égalitaire et ouverte à la diversité

Adoptée par le Conseil d'État en 2018, la feuille de route contient les intentions du gouvernement et un plan d'action détaillé pour rendre l'administration, en tant que prestataire et en tant qu'employeur, exemplaire en matière d'égalité et de sensibilité à la diversité de genre et d'origine. La question de la communication et de l'accessibilité des prestations pour les personnes de différentes origines est présente de manière transversale dans l'ensemble des intentions de cette feuille de route.

⁹ Site internet de la [Conférence intercantonale instruction publique et culture Suisse romande et Tessin](#) (CIIP), consulté le 29 janvier 2024.

¹⁰ [Centre de compétence pour l'éducation numérique, outil d'aide et d'accessibilité](#), consulté le 29 janvier 2024.

3.2 Communication accessible pour les personnes vivant avec un handicap

L'accessibilité de la communication est largement traitée dans le droit des personnes vivant avec un handicap. Il existe également un certain nombre de normes visant à garantir l'accessibilité numérique. Enfin, différentes mesures d'accessibilité existent et répondent à la diversité des types de handicaps.

3.2.1 Droit international et fédéral

La Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH ; RS 0.109) garantit le droit à l'accès à l'information et aux technologies de l'information et de la communication (TIC) à son article 9. L'article 21 prévoit expressément que les États parties doivent prendre les mesures nécessaires pour garantir la liberté d'expression et d'opinion et fournir des informations dans des formats accessibles.

La Constitution fédérale (Cst. ; RS 101) garantit l'interdiction des discriminations à l'article 8 Cst. Cette disposition prévoit que les discriminations fondées notamment sur la langue, la situation sociale, une déficience corporelle, mentale ou psychique sont interdites (art. 8 al. 2). L'article 16 al. 3 prévoit que toute personne a le droit de recevoir librement des informations, de se les procurer aux sources généralement accessibles et de les diffuser.

L'article 14 de la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand ; RS 151.3) demande aux autorités de prendre en considération les besoins particuliers des personnes qui vivent avec un handicap de la parole, de l'ouïe ou de la vue. L'alinéa 2 prévoit que l'accès aux prestations offertes sur internet par les autorités ne doit pas être rendu difficile aux personnes aveugles ou malvoyantes. Cette disposition concerne principalement la Confédération. Une révision partielle de la LHand est en cours de consultation.¹¹ Il est notamment proposé d'élargir l'obligation de rendre les prestations (numériques ou pas) accessibles aux personnes vivant avec un handicap à tous les prestataires de services (publics ou privés).

3.2.2 Loi cantonale sur l'inclusion et l'accompagnement des personnes vivant avec un handicap

La loi sur l'inclusion et l'accompagnement des personnes vivant avec un handicap (LIncA ; RSN 820.22) a été adoptée, à l'unanimité du Grand Conseil, le 2 novembre 2021. Elle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2022.

L'article 5 demande à l'État de tenir compte, dans l'ensemble de ses tâches, des droits, du principe d'autodétermination, des compétences et des besoins spécifiques des personnes vivant avec un handicap. Il prend toutes les mesures qui visent à garantir l'inclusion, notamment en veillant à un accès sans obstacle aux prestations et aux services destinés au public et en promouvant les moyens permettant l'accès à la communication, comme le « Langage simplifié – Facile à lire et à comprendre (FALC) » (art. 5 al. 1 et al. 3 let. b et c).

Le Conseil d'État a adopté le 16 août 2023 le plan d'action cantonal en matière d'inclusion des personnes vivant avec un handicap 2023-2029¹². Il comprend 11 axes prioritaires et 45 mesures. Le thème de la communication y est un des axes prioritaires. Il est considéré comme transversal : la communication est en effet essentielle dans tous les domaines concernés. L'accessibilité de la communication, dans un sens large, constitue un des enjeux principaux pour les personnes vivant avec un handicap. Lors de la consultation menée auprès des services de l'administration cantonale durant les travaux en vue de l'élaboration du plan d'action en matière d'inclusion, de nombreux services de l'État ont fait part de leur préoccupation de diffuser de l'information accessible. Le plan d'action comporte un résumé en FALC. Ce résumé figure dans une brochure disponible au format numérique et papier. Une traduction FALC plus longue existe également et est disponible sur le site du SAHA.

Par ailleurs, la communication était un des quatre thèmes choisis pour le premier appel à projets pilotes en matière d'inclusion, lancé entre mars et juin 2023. L'intérêt qui existe à ce sujet au sein de la population a été évident, et notamment sur des moyens peu connus de rendre la communication accessible. L'appel à projets a également été traduit en FALC. Sur proposition du groupe d'expert-e-s FALC¹³, deux versions de la traduction sont disponibles. Une version courte qui

¹¹ Procédure de consultation sur [la révision partielle de la LHand](#) ouverte du 8 décembre 2023 au 5 avril 2024.

¹² [Plan d'action en matière d'inclusion des personnes vivant avec un handicap 2023-2029](#).

¹³ Un groupe d'expert-e-s FALC fait partie intégrante de la procédure de traduction d'un texte en FALC. La traductrice ou le traducteur FALC soumet une proposition à un groupe d'expert-e-s FALC qui relit et valide le texte FALC. Cela permet de s'assurer que le texte est compris par le public ciblé. Pour l'appel à projets, le bureau de traduction a fait appel au groupe d'expert-e-s FALC de la fondation des Perce-Neige.

est accessible de manière autonome à un plus grand nombre, et une plus longue pour laquelle un accompagnement des personnes peut être nécessaire. Les milieux concernés ont été invités à consulter et à discuter l'appel à projet avec les personnes vivant avec un handicap.

La réponse aux présents postulats s'inscrit donc dans la politique en matière d'inclusion des personnes vivant avec un handicap et fait partie du déploiement du dispositif cité ci-dessus. Leur traitement figure dans le plan d'action en matière d'inclusion et doit permettre de mener une réflexion sur la manière de communiquer de l'État et de prioriser les documents qui doivent être accessibles tant au niveau du contenu que de la forme.

3.2.3 Normes en cyberadministration (eCH-0059)

La Confédération (par plusieurs de ses offices ou services) et les cantons (en tant que collectivités ou par le biais de leurs services informatiques) sont membres de l'association eCh¹⁴, ainsi que certaines communes, des entreprises, des universités, des associations et des personnes privées. L'association a pour but de promouvoir la cyberadministration en Suisse. Elle édicte des normes qui ont le statut de recommandations.

La norme eCH-0059 – Accessibility Standard¹⁵ s'applique à toutes les informations et prestations fournies par les collectivités et les entreprises concessionnaires. Elle fixe des critères uniformes pour mettre en œuvre leurs offres sur internet, intranet et extranet. La version 3.0 se base sur les directives internationales WCAG 2.1 et s'inspire de la directive européenne sur l'E-Accessibility.

La norme eCH-0059 3.0¹⁶ s'applique à qui l'accepte comme étant contraignante, dans le but de garantir les obligations légales d'accessibilité des services publics (autorités publiques, entreprises proches de l'État, autres organismes de droit public). Elle s'applique au contenu des sites internet et des applications mobiles (informations textuelles et non textuelles, documents et formulaires à télécharger, interactions). Elle s'applique également aux services de cyberadministration¹⁷. La Confédération l'a adoptée comme directive contraignante pour les sites de l'administration fédérale. Dans le cadre de l'accord-cadre de la coopération en matière de cyberadministration en Suisse 2016-2019, la Confédération, les cantons et les communes se sont engagés à déclarer contraignantes les normes de l'Association eCH, en particulier pour les acquisitions et le développement de solutions.

Les WCAG 2.1 définissent trois niveaux de conformité :

- A : comprend les exigences minimales relatives à un accès sans obstacle. Ces exigences ne sont pas suffisantes pour l'utilisation de site internet par des personnes vivant avec un handicap ;
- AA : offre une accessibilité judicieuse et est appliqué en tant que standard au niveau fédéral et dans d'autres pays européens¹⁸ ;
- AAA : permet une meilleure accessibilité, mais implique des efforts techniques et d'organisation.

Il existe également le guide « Facile à surfer »¹⁹ qui propose 14 recommandations qui se concentrent sur les besoins des personnes vivant avec des limitations cognitives.

3.3 Mesures favorisant l'accessibilité

Les moyens pour rendre accessible une information dépendent de la personne qui doit y avoir accès. On peut citer les mesures d'accessibilité les plus répandues :

Traduction en langue des signes : des vidéos en langue des signes sont nécessaires pour que les personnes sourdes et malentendantes, s'exprimant avec cette langue, puissent avoir accès aux informations. Des recommandations pour une accessibilité optimale des vidéos en langue des signes figurent dans les normes eCH-0059. La Confédération et certains cantons diffusent des informations en langue des signes, notamment pour les sujets des votations²⁰.

¹⁴ L'association eCH est une association d'intérêt public qui a pour buts notamment de faciliter la collaboration électronique entre autorités, institutions, organisations et d'encourager l'application de normes internationales.

¹⁵ Disponible sur le site de l'association eCH E-Government Standards : [eCH-0059 Accessibility Standard](#).

¹⁶ eCH-0059 – Accessibility Standard, version 3.0, pt 1.1, p. 5.

¹⁷ Voir chiffre 1.2 de la norme eCH-0059 3.0.

¹⁸ eCH-0059 – Accessibility Standard, version 3.0, pt.2.2, p. 8.

¹⁹ [www.facileasurfer.ch](#) ; Les porteurs du projet sont l'association [Insieme Suisse](#), la Fondation « [Accès pour tous](#) » et la [Hochschule für Soziale Arbeit FHNW](#)

²⁰ Voir le canton de Genève pour la [votation populaire du 18 juin 2023](#).

Sous-titrage : le sous-titrage est également utile aux personnes sourdes et malentendantes.

Audiodescription : permet aux personnes aveugles et malvoyantes d'avoir accès à l'information donnée sous format vidéo.

FALC : signifie « facile à lire et à comprendre ». Le FALC permet aux personnes qui ont des difficultés de compréhension d'avoir accès aux informations écrites ou orales. Les traductions FALC répondent à des critères précis qui demandent de l'expertise et doivent être vérifiées par les personnes concernées pour s'assurer de leur bonne compréhension par le public-cible. Le FALC correspond à un niveau entre A1 et B1 du cadre européen de référence pour les langues²¹. Le niveau A2 est celui qui convient le mieux aux personnes qui vivent avec un handicap intellectuel²². La traduction FALC modifie la mise en forme des documents et peut utiliser des pictogrammes ou des images pour appuyer le message. Il existe un référentiel européen des bonnes pratiques à respecter²³. Un logo FALC doit être apposé sur les textes afin d'informer les utilisatrices et utilisateurs qu'un document est en FALC.

Langage clair ou langage simplifié : c'est un langage simplifié qui est moins formalisé que le FALC, qui ne requiert pas une relecture par les personnes concernées et qui n'est pas labellisé. Toutefois, la norme ISO 24495-1²⁴, publiée en juin 2023, établit des principes directeurs et des lignes directrices pour la conception de documents clairs, simples et fonctionnels pour le public visé. Cela correspond à un niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues.

Accessibilité informatique : des sites internet accessibles permettent aux personnes qui utilisent un lecteur d'écran de naviguer sans obstacles. L'accessibilité informatique est également utile aux personnes qui vivent avec un handicap moteur et qui utilisent des technologies d'assistance pour naviguer sur internet (souris commandée par la bouche ou contrôle oculaire de l'ordinateur). En parallèle à l'accessibilité informatique, des sites d'utilisation facile permettent aux personnes qui vivent avec une déficience cognitive de naviguer de manière autonome sur internet²⁵.

Accessibilité des documents : beaucoup d'informations sur les sites internet figurent dans des documents au format PDF. Il est indispensable qu'ils soient adaptés aux personnes qui utilisent un lecteur d'écran. Cette accessibilité des PDF se travaille dès la conception du document dans Word, selon des règles et des tests simples. Par contre, il est plus difficile de rendre accessible un document PDF qui n'a pas été conçu selon les règles d'accessibilité.

3.4 Ressources de la Confédération

La Confédération possède un centre spécialisé en matière de communication numérique accessible, rattaché au Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées²⁶. Ce service fournit des conseils, guides, directives et autres informations sur ce thème. Il coordonne la mise en œuvre de l'accessibilité numérique au sein de l'administration fédérale. Des outils sont disponibles. Il existe un guide pour la rédaction d'information en langue facile à lire destiné aux administrations et une directive pour créer des documents PDF accessibles.

Sur le plan éducatif, cette mission est notamment dévolue au Centre suisse de pédagogie spécialisée qui est l'agence nationale en charge d'informer, conseiller et mettre en réseau la Confédération, les cantons, les institutions et les personnes intéressées sur les défis de la pédagogie spécialisée. Elle développe également des approches et des produits innovateurs dans le domaine de l'éducation inclusive.

À l'heure actuelle, il n'existe toutefois pas de stratégie ni de coordination intercantonale ou supra-cantonale pour la simplification des textes administratifs²⁷.

²¹ [Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer \(CECR\)](#).

²² Guide de rédaction d'informations en langue facile à lire destiné aux administrations, Version 1.0, juillet 2023, p. 5.

²³ [Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre](#).

²⁴ <https://www.iso.org/fr/standard/78907.html>

²⁵ <http://www.facileasurfer.ch/> : guide pour la création d'interfaces internet simples à utiliser pour les personnes avec limitations cognitives.

²⁶ [Service E-Accessibility](#) de la Confédération.

²⁷ Sarah Soleymani, Stéphanie Lamas-Breux et Sabina Gani, « [Vers un «romand» participatif facile à lire](#) », REISO, Revue d'information sociale, publié le 11 mai 2023.

4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

De façon générale, le Conseil d'État doit veiller à l'exercice du droit à l'information que la Constitution ou la loi reconnaissent au public. Il s'agit donc de garantir l'accès aux prestations et informations qui émanent de l'État et de disposer d'une ligne de communication accessible commune à l'administration.

En matière d'améliorations de l'accessibilité, les objectifs généraux du Conseil d'État, présentés ci-après, portent tant sur les contenus que sur les formes de diffusion de l'information et de la communication.

4.1 Contenu des documents

Une quantité importante de documents est produite par l'État. Ces documents sont de nature très diverse et destinés à des publics variés. Pour l'heure, les compétences en matière de langage clair et/ou FALC à l'interne ne sont pas suffisamment développées pour pouvoir assurer une traduction systématique des documents produits. De plus, demander une traduction de tous les documents n'apparaît pas proportionné et pas nécessaire. Selon les discussions menées au sein du groupe de travail, il ne semble pas non plus opportun d'établir *a priori* une liste fixe de documents qui doivent être rédigés ou traduits en langage clair ou en FALC. Cela impliquerait des ressources non disponibles et disproportionnées.

Les entités de l'État qui produisent des documents doivent procéder à une analyse au cas par cas, en fonction de la nature du document et du public visé. Cette analyse doit permettre de déterminer si une traduction FALC est nécessaire.

Par exemple, les documents ou formulaires en lien avec l'accès à une prestation qui s'adressent à un public très large devraient être simplifiés et accessibles. En revanche, lorsque le document concerne un public professionnel plus restreint, sa simplification est moins importante en regard à la proportionnalité (p. ex. communiqués de presse).

En ce qui concerne la Feuille officielle, l'accessibilité de son contenu n'apparaît pas comme une priorité dans le cadre du présent rapport. Le Recueil systématique constitue également un défi spécifique. Il n'est assurément pas pertinent que tous les textes législatifs soient traduits en FALC. Par contre, il serait intéressant de disposer de traductions des textes juridiques qui concernent directement et particulièrement les personnes vivant avec un handicap, étant entendu que les textes en français ordinaire font toujours foi.

En revanche, il semble opportun de travailler sur la manière de communiquer et de tendre vers une simplification des textes, notamment ceux mis en ligne sur le site ne.ch et d'autres plateformes numériques.

4.2 Forme des documents

L'accessibilité de la forme devrait être assurée pour tous les nouveaux documents mis à disposition du public. Cela demande un changement des habitudes dans la manière de conceptualiser un document et peut être uniformisé par le biais des modèles mis à disposition de l'administration cantonale.

S'agissant de la production par le Canton de Neuchâtel de vidéos avec traduction en langage des signes, celle-ci pourrait par exemple être testée dans le cadre du soutien aux projets pilotes en matière d'inclusion prévu par la LInCA.

4.3 Accès aux informations numériques

L'accès du site internet de l'État ne.ch constitue un élément important de la refonte de celui-ci. Son accessibilité doit être garantie tant du point de vue de l'accessibilité numérique que de l'accès au contenu. Les plateformes numériques qui mettent des informations à disposition du public sont soumises aux mêmes règles d'accessibilité que le site internet. Les entités qui gèrent ces plateformes doivent prendre en compte les normes d'accessibilité et en suivre l'évolution. Dans les plateformes existantes, il semble opportun de mettre la priorité sur le guichet sécurisé unique. Le guichet sécurisé unique est en effet essentiel pour la participation (sous l'angle des droits et des devoirs) des personnes à la société et l'accès à un panel large de prestations. Enfin, une plateforme telle que NEMO News, bien que source d'informations intéressantes, peut être compensée par un accès sans barrière aux différents sites internet du canton et des communes et n'apparaît pas dans les priorités de ce rapport.

4.4 Matériel de vote

Les premières démarches en vue de simplifier les explications en lien avec des élections ont été réalisées pour l'élection au Conseil des États d'octobre 2023 (voir chapitre 2.3). Il convient dès lors de poursuivre sur cette voie et de rendre systématique l'ajout d'une information simplifiée au matériel de vote mis à disposition du public. Pour des raisons d'efficacité, de délais et de coûts, un feuillet ajouté aux enveloppes de vote qui renvoie à une page sur laquelle figurent des explications en FALC ainsi que des renvois aux plateformes fournissant plus d'informations accessibles est privilégié dans un premier temps. Il s'agira, dans un deuxième temps, d'analyser la possibilité de simplifier les objets cantonaux mis en votation.

4.5 Matériel et informations scolaires

La compétence en matière de création du matériel scolaire se situe principalement au niveau intercantonal. Les documents créés sont adaptés au niveau des élèves à qui ils sont destinés, tant au niveau du contenu que de la forme. Les élèves à besoins particuliers ou qui vivent avec un handicap disposent de moyens auxiliaires adaptés à leur situation. Il n'y a pas lieu d'appliquer les orientations en matière de communication accessible de ce rapport au matériel scolaire et d'évaluation.

Les informations fournies aux parents et aux proches des élèves via des circulaires papier et/ou par d'autres moyens numériques relèvent en revanche du champ d'application de ce rapport. Dans cette perspective, il faut rappeler que, du fait de la régionalisation de l'école neuchâteloise, la responsabilité de faire évoluer l'usage de solutions répondant aux besoins locaux des centres scolaires est dévolue par la loi concernant les autorités scolaires (*LAS, RSN 410.23*²⁸) aux autorités scolaires, communales et intercommunales. Il revient aux entités qui fournissent l'information de prendre les mesures nécessaires à la simplification du contenu des documents ou à leur accès (document accessible numériquement et envoyé par mail pour des parents d'élèves malvoyant-e-s par exemple).

4.6 Articulation avec le langage épicène

Le Règlement concernant une formulation des textes officiels qui respecte l'égalité des sexes (*RSN 152.112*²⁹) s'applique à l'ensemble des actes émanant du Conseil d'État et de ses départements, de l'administration cantonale et des établissements cantonaux de droit public, dotés ou non de la personnalité juridique, ainsi que tous autres avis, formulaires et publications officiels. Il a pour but de concrétiser le principe de l'égalité des sexes dans la formulation des textes officiels (langage épicène).

Ce règlement demande d'utiliser, en priorité, la reformulation du texte ou l'emploi de formes neutres et épicènes, si cela n'est pas possible, d'utiliser conjointement la forme féminine et la forme masculine. Enfin, l'utilisation de tirets pour les mots dont les variantes féminines et masculines ne diffèrent que légèrement est admise.

L'utilisation de tirets ne pose généralement pas de soucis en FALC ou en langage clair, où ils peuvent être utilisés. Les termes épicènes ne posent pas de problèmes, pour autant que les mots soient assez connus et compréhensibles pour le public cible.

Par contre, l'utilisation de tirets entrave l'accessibilité d'un texte pour les personnes qui vivent avec un trouble « dys » (dyslexie, dysorthographe), avec une déficience visuelle ou qui utilisent un lecteur d'écran. La fondation « Zugang für alle » a publié un article sur les interactions entre le langage épicène et l'accessibilité des documents³⁰. L'article recommande d'utiliser, dans la mesure du possible, des formulations neutres car les solutions avec les tirets ou les points ne sont pas satisfaisantes en matière d'accessibilité. Si un terme neutre n'est pas possible, l'article, qui est rédigé en allemand, propose d'utiliser les deux points (« Kund:innen ») car c'est ce qui entrave le moins la lecture du texte. Ce n'est par contre pas une option utilisée en français.

Des contraintes rédactionnelles potentiellement divergentes existent donc dans les interactions entre l'accessibilité des documents et l'utilisation d'une formulation qui respecte l'égalité des sexes. Il est dès lors important que l'État travaille à l'élaboration de lignes directrices qui clarifient la situation.

²⁸ <https://rsn.ne.ch/DATA/program/books/rsne/pdf/410.23.pdf>

²⁹ <https://rsn.ne.ch/DATA/program/books/rsne/pdf/152.112.pdf>

³⁰ Zugang für alle, [Gendergerechte Sprache und Barrierefreiheit](#), 30 août 2023, consulté le 05.12.2023.

5. ORIENTATIONS SPÉCIFIQUES

Afin d'agir et d'avancer vers la simplification des documents officiels ainsi que d'en garantir l'accessibilité, les orientations suivantes sont retenues.

5.1 Accès aux informations numériques

L'objectif est d'assurer l'accessibilité principalement du site internet www.ne.ch et du guichet sécurisé unique.

Pour cela, il s'agit de :

- S'inspirer de la norme eCH-0059 et l'appliquer dans la mesure du possible ;
- Viser l'obtention de la certification AA des WCAG 2.1 ;
- Tester l'accessibilité du site internet et du guichet sécurisé unique avec des personnes qui vivent avec un handicap ;
- Intégrer l'accessibilité comme condition de mise en exploitation de toute prestation sur le guichet sécurisé unique.

En terme de temporalité, ces orientations s'intègrent dans les délais de mise en œuvre de la stratégie digitalisation et la refonte du site internet. Concernant le site internet, il devrait être migré, mis à jour et consultable pour 2026. Quant au guichet unique, son développement (architecture et contenu) fait partie des demandes de crédit déposées avec le rapport concernant le schéma directeur des systèmes d'information pour les années 2024-2029.

5.2 Documents et informations mis à disposition du public

L'objectif est, à terme, que les documents et les informations qui sont mis à disposition du public par l'État et ses entités soient accessibles tant au niveau du contenu que de la forme.

Ainsi, les pistes d'action à court/moyen terme sont :

- Acquérir les outils pour créer des documents PDF accessibles ;
- Adapter les modèles de documents de la Chancellerie pour les rendre accessibles ;
- Rédiger les informations à destination du public en langage clair et traduire en FALC les documents qui concernent directement un public utilisant ce moyen de communication ;
- Modifier la charte rédactionnelle en « charte rédactionnelle et d'accessibilité » ;
- Travailler à l'élaboration de lignes directrices visant à faire cohabiter l'accessibilité des textes et une formulation qui respecte l'égalité des sexes ;
- Poursuivre la réflexion et les efforts pour améliorer l'accessibilité du matériel de vote pour les votations et les élections cantonales.

Concernant la temporalité de ces orientations, elles s'intègrent dans la mise en œuvre du plan d'action cantonale en matière d'inclusion des personnes vivant avec un handicap. L'adaptation des modèles de documents de la Chancellerie et la modification de la charte rédactionnelle peuvent être réalisées à moyen terme (2025-2026). Les autres orientations demanderont plus de coordination et leur réalisation se fera sur du long terme (2029).

5.3 Formation et sensibilisation

Pour s'assurer de l'application uniforme des éléments de communication accessible, il est nécessaire de former les collaboratrices et les collaborateurs à la communication accessible et disposer des compétences à l'interne de l'administration cantonale.

Pour cela, il s'agira de :

- Former les collaboratrices et collaborateurs à l'élaboration de documents PDF accessibles ;
- Former et sensibiliser les contributrices et les contributeurs du site internet à l'accessibilité et au langage clair ;
- Former et sensibiliser les responsables de la communication des départements au FALC, à la rédaction en langage clair et à l'accessibilité ;
- Mettre en place une formation ouverte à toutes et tous sur la communication accessible dans le catalogue de formation de l'État.

La formation des contributrices et contributeurs interviendra après la mise à jour du site internet ne.ch (dès 2026). Pour l'utilisation des outils, le recours à des « super-utilisatrices-teurs » permettra ensuite d'assurer une diffusion des bonnes pratiques au sein des services de l'administration. Ces

orientations s'intègrent dans la mise en œuvre du plan d'action en matière d'inclusion des personnes vivant avec un handicap, avec une réalisation à long terme (2029).

6. CONSÉQUENCES FINANCIÈRES

Les orientations retenues sont sans conséquences financières nouvelles sur les finances de l'État et peuvent trouver leur ancrage dans les budgets des différents services concernés. Le Conseil d'État a notamment adopté le 20 décembre 2023 un rapport à l'attention du Grand Conseil à l'appui de deux projets de décret portant sur l'octroi de nouvelles demandes de crédits dans le cadre du schéma directeur des systèmes d'information 2024-2029. La première demande vise à mettre en œuvre la stratégie digitale en proposant une feuille de route composée d'initiatives digitales qui s'échelonnent tout au long des années 2024 à 2029 en requérant les moyens financiers nécessaires à leurs réalisations. La seconde demande vise à assurer les investissements nécessaires à la sécurisation et au maintien en conditions opérationnelles et à l'évolution des infrastructures techniques qui soutiennent les systèmes d'information. L'acquisition du logiciel destiné à l'élaboration de PDF accessibles ainsi que la formation des collaboratrices et collaborateurs sur son utilisation, pourront être pris en compte dans le schéma directeur. La rémunération des personnes qui vivent avec un handicap, sollicitées pour tester l'accessibilité du guichet unique, entrera dans les budgets ordinaires.

La certification du site internet par un organisme a également un coût. Cette certification interviendra quelques années après la mise en ligne du nouveau site internet ne.ch. Les coûts des démarches à entreprendre en vue de la certification entrera dans le cadre du soutien d'impulsion à des projets pilotes en matière d'inclusion des personnes vivant avec un handicap.

7. CONSÉQUENCES SUR LE PERSONNEL

Les orientations retenues n'ont pas de conséquences directes sur le personnel. Toutefois, les conséquences seront sur la façon de rédiger et de communiquer en tant qu'administration publique. Rédiger en langage simplifié demande des efforts et une évolution des habitudes. Pour cela, la formation, les échanges entre collaboratrice-teur-s et l'accompagnement dans ce changement de paradigme seront importants.

8. CONSÉQUENCES SUR LA RÉPARTITION DES TÂCHES ENTRE L'ÉTAT ET LES COMMUNES

Les communes, au même titre que le canton et les organisations assumant des tâches déléguées par l'État, sont d'ores et déjà responsables d'intégrer l'inclusion à tous les processus décisionnels qui ressortent de leur compétence en application de la LIncA (art. 4). Les orientations du présent rapport n'ont pas de conséquences sur la répartition des tâches entre l'État et les communes.

9. CONFORMITÉ AU DROIT SUPÉRIEUR

Le présent rapport est conforme au droit supérieur, et vise précisément la mise en œuvre de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées. En matière d'accès aux informations, le Comité CDPH a émis des recommandations à la Suisse pour que les autorités étatiques garantissent l'accessibilité de la communication et des informations fournies au public (recommandations 42b, 42c). La prise en compte de l'accessibilité de la communication et des informations au sens large contribue à remplir les obligations internationales de la Suisse.

10. CONSÉQUENCES ÉCONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES, AINSI QUE POUR LES GÉNÉRATIONS FUTURES

Le rapport propose des mesures qui visent à améliorer l'accessibilité de l'État. Concevoir des informations et une communication accessible va dans le sens d'une société plus durable. Cela contribue également à assurer la cohésion sociale et l'égalité des chances. Si l'État communique d'une manière claire et accessible, les citoyen-ne-s disposeront des informations nécessaires à l'exercice de leurs droits et à l'accomplissement de leurs devoirs.

11. CONSÉQUENCES SUR LA PRISE EN COMPTE DE L'INCLUSION DES PERSONNES VIVANT AVEC UN HANDICAP

Les orientations retenues vont dans le sens de la mise en œuvre de la législation internationale, fédérale et cantonale pour les personnes vivant avec un handicap. Améliorer l'accessibilité des informations et de la communication de l'État permettra aux personnes qui vivent avec un handicap de la communication une meilleure participation à la vie de la société. Cela s'inscrit également

pleinement dans la politique en matière d'inclusion des personnes vivant avec un handicap décrite dans le plan d'action 2023-2029.

12.CONCLUSION

Le Conseil d'État souscrit pleinement à la volonté de rendre les informations relatives aux droits et devoirs des citoyen-ne-s accessibles tant sur la forme que sur les contenus. L'approche privilégiée se veut progressive et pragmatique.

Le Conseil d'État vous propose de prendre acte du présent rapport et de classer le postulat du groupe socialiste 20.206 « Pour une adaptation des documents officiels de l'État en langage simplifié et pour un accès à ces documents pour toutes et tous » ainsi que le postulat de la commission Démocratie cantonale 23.241 « Pour une information simplifiée pour les votations ».

Veillez agréer, Madame la présidente, Mesdames et Messieurs, l'assurance de notre haute considération.

Neuchâtel, le 13 mars 2024

Au nom du Conseil d'État :

Le président,
A. RIBAUX

La chancelière,
S. DESPLAND

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	1
1. INTRODUCTION	2
2. PÉRIMÈTRE ET ÉTAT DES LIEUX	3
2.1 COMMUNICATION DIGITALE	3
2.2 COMMUNICATION TRADITIONNELLE	5
2.3 MATÉRIEL DE VOTE	5
2.4 MATÉRIEL, DOCUMENTS ET COMMUNICATION DANS LE DOMAINE SCOLAIRE	5
3. NORMES ET BASES LÉGALES POUR L'ACCESSIBILITÉ DE LA COMMUNICATION	6
3.1 COMMUNICATION ACCESSIBLE POUR LES PERSONNES ALLOPHONES	6
3.2 COMMUNICATION ACCESSIBLE POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UN HANDICAP	7
3.3 MESURES FAVORISANT L'ACCESSIBILITÉ	8
3.4 RESSOURCES DE LA CONFÉDÉRATION	9
4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX	10
4.1 CONTENU DES DOCUMENTS	10
4.2 FORME DES DOCUMENTS	10
4.3 ACCÈS AUX INFORMATIONS NUMÉRIQUES	10
4.4 MATÉRIEL DE VOTE	11
4.5 MATÉRIEL ET INFORMATIONS SCOLAIRES	11
4.6 ARTICULATION AVEC LE LANGAGE ÉPICÈNE	11
5. ORIENTATIONS SPÉCIFIQUES	12
5.1 ACCÈS AUX INFORMATIONS NUMÉRIQUES	12
5.2 DOCUMENTS ET INFORMATIONS MIS À DISPOSITION DU PUBLIC	12
5.3 FORMATION ET SENSIBILISATION	12
6. CONSÉQUENCES FINANCIÈRES	13
7. CONSÉQUENCES SUR LE PERSONNEL	13
8. CONSÉQUENCES SUR LA RÉPARTITION DES TÂCHES ENTRE L'ÉTAT ET LES COMMUNES	13
9. CONFORMITÉ AU DROIT SUPÉRIEUR	13
10. CONSÉQUENCES ÉCONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES, AINSI QUE POUR LES GÉNÉRATIONS FUTURES	13
11. CONSÉQUENCES SUR LA PRISE EN COMPTE DE L'INCLUSION DES PERSONNES VIVANT AVEC UN HANDICAP	13
12. CONCLUSION	14
TABLE DES MATIÈRES	15