



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

## Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique mise en œuvre depuis: 2016

---

### **Améliorer le langage utilisé dans le cadre de la communication avec les affiliés: le slogan promotionnel «directement de la ZUS»**

**Institution d'assurance sociale**  
Pologne

Publié en 2019

[www.issa.int](http://www.issa.int)

## Résumé

*L'Institution d'assurance sociale (Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS) de Pologne a mis en place des normes de langage clair pour communiquer avec ses affiliés.*

*Nous avons:*

- *mis à l'épreuve le langage utilisé dans le cadre de notre communication avec les affiliés;*
- *développé des normes de langage pour communiquer avec nos affiliés dans quatre domaines de notre communication écrite, à savoir les formulaires, les courriers, les documents relatifs aux procédures administratives et le site Web;*
- *adopté en 2017 des lignes directrices officielles relatives au langage à utiliser pour communiquer avec les affiliés, ainsi qu'une déclaration signée en 2018 sur l'utilisation d'un langage clair;*
- *élaboré des manuels rédigés dans un langage clair et adaptés aux besoins de ces quatre domaines de communication;*
- *formé nos employés à rédiger de manière compréhensible (plus de 37 000 personnes lors d'ateliers avec formateurs et 10 000 personnes lors de formations en ligne); et*
- *simplifié les articles d'information qui se trouvent sur le site Web [www.zus.pl](http://www.zus.pl) (environ 1 000 pages et plusieurs centaines de publications d'information, comme des prospectus, des brochures, des bulletins d'information).*

*En outre, nous:*

- *simplifions nos formulaires et modèles de documents; et*
- *travaillons à utiliser un langage officiel clair dans le cadre des décisions et des autres courriers de la ZUS.*

*Dans les 43 agences et au siège de la ZUS, nous comptons un total de 175 consultants-formateurs internes en langage officiel clair.*

## Problème ou défi

*Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.*

L'utilisation d'un langage officiel et juridique dans les courriers et les documents officiels en complique souvent la compréhension par les citoyens. Cette situation est souvent exacerbée par des changements sociaux, notamment le rythme de vie dans les sociétés post-industrielles, et par le développement des médias de masse et des technologies de l'information. Par conséquent, la quantité d'informations que les gens doivent traiter à notre époque peut dépasser leurs capacités de perception. Ils attendent des institutions publiques qu'elles communiquent efficacement avec eux.

La solution est de recourir à un langage clair. Selon les découvertes de la linguistique moderne, on assiste à un retour à la structure et au vocabulaire du langage de tous les jours. Le problème peut découler des traditions juridiques existantes ainsi que des habitudes des fonctionnaires et, dans le cas de la ZUS, de la taille de l'organisation et de la grande complexité des questions liées à l'assurance sociale.

## Relever le défi

*Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.*

L'objectif principal était d'améliorer le langage utilisé dans le cadre de la communication entre la ZUS et ses affiliés. Ce faisant, nous espérons améliorer l'efficacité du système d'assurance sociale et la disponibilité des services publics pour les citoyens, mais aussi renforcer la confiance de ceux-ci envers notre institution et le système, et donc leur niveau de participation.

Pour y parvenir, nous avons établi les objectifs opérationnels suivants:

- analyser le langage de notre organisation;
- créer des normes de langage pour l'organisation;
- former nos employés à l'utilisation d'un langage clair;
- promouvoir l'utilisation d'un langage clair parmi nos employés;
- adopter des structures types pour nos documents, courriers et formulaires dans le cadre de la correspondance avec nos affiliés;
- contrôler régulièrement le langage de correspondance utilisé avec nos affiliés.

## Objectifs à atteindre

*Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définis pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.*

Le langage et le style linguistique utilisés par notre institution ont fait l'objet d'une étude.

De nouvelles normes de langage ont été élaborées dans quatre domaines de la communication écrite:

- les formulaires;
- les courriers;
- les documents relatifs aux procédures administratives; et
- le site Web.

Sur cette base et en consultation avec des linguistes, quatre manuels de langage ont été rédigés, soit un par domaine.

Des programmes de formation ont été élaborés pour les ateliers et les formations en ligne.

Le projet suppose la présence d'au moins un consultant-formateur en langage clair par agence, et au moins un pour le siège de la ZUS. En fin de compte, 175 formateurs au total ont été mis à

disposition des 43 agences et du siège de la ZUS, et un service spécialisé a été créé afin de gérer le développement de l'utilisation d'un langage clair dans l'organisation.

35 000 employés devaient être formés, principalement dans les unités chargées de la correspondance avec les affiliés. 2 000 personnes ont été ajoutées afin de soutenir les unités, car il s'est avéré qu'un langage clair était également très utile dans la correspondance interne.

Environ 1 000 articles publiés sur le site Web de la ZUS ([www.zus.pl](http://www.zus.pl)) ont été réédités selon les nouvelles normes.

## **Evaluation des résultats**

*La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.*

Les normes du nouveau langage utilisé au sein de notre institution ont été élaborées en coopération avec des linguistes de l'université de Wrocław. Ceux-ci ont également révisé les manuels que nous avons rédigés.

Les nouveaux courriers, créés sur base du manuel, ont également été évalués par des linguistes.

Lors des essais pilotes, les affiliés ont exprimé des avis très positifs sur les nouveaux formulaires et textes informatifs.

Nous avons également effectué un contrôle pilote de l'utilisation d'un langage clair dans quatre services.

Nous avons analysé les courriels envoyés par le Centre de service téléphonique en réponse aux questions des affiliés.

En 2019, nous commencerons à contrôler tous ces éléments au siège ainsi que dans l'ensemble des agences de la ZUS.

Nous nous sommes également exercés à contrôler les trois éléments qui feront l'objet du suivi:

- la neutralité (caractère anonyme des données, échantillonnage aléatoire et vérification croisée, une agence sera donc évaluée par une autre, sans qu'aucune information sur l'agence à évaluer ne soit révélée);
- l'objectivité (outils quantitatifs standard, par exemple l'indice Gunning Fog, et des évaluations qualitatives, par exemple compléter un questionnaire fondé sur les dix principes du langage clair de la ZUS);
- l'efficacité.

Actuellement,

- le nombre moyen de mots par phrase s'élève à 17,17, ce qui est inférieur à la norme de 20 mots maximum pour comprendre une phrase en une seule lecture;
- le pourcentage de mots compliqués s'élève à 3,44 pour cent; et
- l'indice Fog moyen se situe à 14.

## **Enseignements tirés**

*Veillez, en vous appuyant sur l'expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.*

Sur la base de l'expérience tirée du projet, nous estimons que les mesures suivantes sont nécessaires pour mener à un changement global dans le langage utilisé par une organisation:

- la décision du dirigeant de l'organisation de mettre en place l'utilisation d'un langage clair (accompagnée d'activités de soutien globales);
- le développement de normes, de formations et de nouveaux modèles;
- des consultations (avec les consultants-formateurs), une promotion et un suivi constants.