



ISSN 1724-0700

ISSN en ligne 2260-8087

Communication plurilingue efficace pour une
meilleure accessibilité aux services de santé.
Une expérience entre enseignement, recherche
et troisième mission

Sara Vecchiato

Université d'Udine, Italie

sara.vecchiato@uniud.it

<https://orcid.org/0000-0002-1105-1466>

Reçu le 10-10-2021 / Évalué le 30-11-2021 / Accepté le 31-01-2022

Résumé

L'article retrace un projet de sensibilisation à l'écriture claire adressé à des étudiants italophones, en retraçant son engagement scientifique, pédagogique et de vulgarisation. Tout d'abord, nous rappelons quelques caractéristiques de la situation sociolinguistique italienne : le « néo-plurilinguisme », les profils à risque pour le niveau de littératie des adultes et les spécificités de l'utilisation de la langue écrite dans la communication institutionnelle. Ensuite, nous mentionnons un certain nombre de notions qui ont nourri notre réflexion scientifique, dont l'efficacité et l'intelligibilité. Par ailleurs, nous rappelons un phénomène récurrent lors de la création d'un site web sur les services de santé régionaux, à savoir la résistance apparente à l'idée même de simplification textuelle. Enfin, nous résumons des entretiens exploratoires menés avec des migrants et des réfugiés dans la région Frioul-Vénétie Julienne.

Mots-clés : rédaction claire, empathie, littératie, plurilinguisme, simplification textuelle

Comunicazione plurilingue efficace per una migliore accessibilità dei servizi sanitari. Un'esperienza fra insegnamento, ricerca e terza missione

Riassunto

L'articolo ripercorre un progetto di sensibilizzazione alla scrittura chiara rivolto a studenti italofofoni, tracciandone l'impegno scientifico, pedagogico e divulgativo. Innanzitutto, ricordiamo alcune caratteristiche della situazione sociolinguistica italiana: il "neo-plurilinguismo", i profili di rischio per il livello di *littératie* negli adulti e le specificità dell'uso della lingua scritta nella comunicazione istituzionale. Successivamente, menzioniamo alcune nozioni che hanno nutrito la nostra riflessione scientifica, fra cui l'efficacia e l'intelligibilità. Inoltre, ricordiamo un fenomeno ricorrente durante la creazione di un sito web sui servizi sanitari regionali, vale a dire l'apparente resistenza all'idea stessa di semplificazione testuale. Infine, riassumiamo dei colloqui esplorativi svolti con migranti e rifugiati presenti nella regione Friuli Venezia Giulia.

Parole chiave: scrittura chiara, empatia, letteratismo, plurilinguismo, semplificazione testuale

**Effective Plurilingual Communication for better accessibility to healthcare.
A case study at the intersection between education,
research and Third Mission**

Abstract

The article retraces a project of sensitization to clear writing addressed to Italian-speaking students and it aims at tracing its scientific, pedagogical and divulgative commitment. First, we recall some characteristics of the Italian sociolinguistic situation: the so-called *new plurilingualism*, the risk profiles for the level of literacy in adults and the specificities of the use of written language in institutional communication. Next, we mention a number of notions that have nourished our scientific reflection, including effectiveness and intelligibility. Furthermore, we mention a recurrent phenomenon during the creation of a website on regional health services, namely the apparent resistance to the very idea of textual simplification. Finally, we summarise exploratory interviews conducted with migrants and refugees in the Friuli Venezia Giulia region.

Keywords: plain language, empathy, literacy, plurilingualism, text simplification

1. Introduction

1.1. Le contexte

En Italie, les questions bien connues liées à la communication publique institutionnelle ont connu un pic d'attention dans les années 1990, lorsque des personnalités académiques et institutionnelles de haut profil ont contribué à des initiatives coordonnées au niveau national, dans le but de rendre le langage administratif plus transparent et de former les employés de l'administration publique de l'époque à la rédaction claire (Bombi, 2015 : 22). Avec le début des années 2000, cependant, l'accent mis sur le niveau national a progressivement diminué, supprimant certains appels législatifs importants et laissant les initiatives de sensibilisation et de formation être menées au niveau local (Cortelazzo, 2014).

Entre-temps, certains changements sociodémographiques importants ont eu lieu, qui ont remis la question de l'accessibilité de la communication publique sur le devant de la scène. Tout d'abord, un phénomène tout à fait nouveau dans l'histoire de la République est l'immigration : depuis les années 1990, en plus de fournir de la main-d'œuvre et de contenir l'effet de la baisse des taux de natalité (Strozza, De Santis, 2017 : 13) elle a complexifié davantage le paysage du plurilinguisme local, configurant ce que l'on appelle désormais le *nouveau plurilinguisme* italien (Bagna *et al.*, 2007). Deuxièmement, en conséquence de la Grande Récession, les Italiens ont recommencé à émigrer : cette nouvelle émigration concernait,

à ses débuts, les citoyens plus jeunes et éduqués (Gjergji, 2015 : 15). Avant la crise économique, la « fuite des cerveaux » concernait principalement les jeunes chercheurs (Palombini, 2001), mais avec le début des années 2010, le phénomène a pris une ampleur inattendue. Cela a poussé l'opinion publique à s'interroger sur la question des compétences des jeunes adultes : si le pourcentage de jeunes surqualifiés est inquiétant, les profils à risque d'illettrisme abondent, comme le décrochage scolaire (Quintini, 2011 ; Mineo, Amendola, 2018). En résumé, nous constatons une situation sociolinguistique plus variée que par le passé et certains facteurs de risque (statut migratoire, faible niveau d'éducation) pour le niveau de *littératie* des adultes, qui est en fait nettement inférieur à la moyenne de l'OCDE (OCDE 2020 : 21 ; Mineo et Amendola 2018 : 30). Cette évolution a conduit à la nécessité de relancer la question de la communication institutionnelle, en prenant en compte à la fois la question de l'alphabétisation et celle du plurilinguisme, notamment dans le domaine de la santé, où les difficultés prennent des caractères d'urgence (Scarano, 2015). Ce regain d'attention est attesté par la récente ouverture au public du « Portail de la transparence des services de santé » par l'Agence italienne pour les services sanitaires régionaux (Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali, 2021).

1.2. Le projet

Notre travail s'inscrit dans une longue tradition à l'Université d'Udine, qui s'occupe depuis longtemps tant de la recherche sur le phénomène du plurilinguisme que de la formation à l'écriture claire¹. En effet, la conférence sur la « qualité de la communication » appliquée au phénomène du plurilinguisme que nous avons organisée avec Sonia Gerolimich a été divisée en deux parties : l'une, consacrée à la communication dans le monde du travail (Gerolimich, Vecchiato, 2016), l'autre à l'accès aux services de santé, un sujet qui, par sa nature même, avait des caractères d'urgence (Vecchiato *et al.*, 2015). Ce deuxième aspect a été repris et combiné avec les nouvelles problématiques issues de la dimension numérique de la communication administrative (Algan *et al.* 2016) dans un projet intitulé *Communication Plurilingue Efficace*, que nous avons coordonné au cours des deux années 2016-2018 avec la participation de Sonia Gerolimich, Nickolas Komninos et Antonella Dattolo, respectivement pour les parties française, anglaise et informatique. Ce projet s'est ensuite développé en un site web d'information publique sur les services de santé de la région Frioul-Vénétie Julienne, *HFVG* (hfv.g.uniud.it). Ce projet était structuré comme une série de cours extracurriculaires consacrés à la formation à la rédaction et à la traduction en langues étrangères, et s'inscrivait dans un programme en accord avec le Fonds Social Européen. Actuellement, le projet se poursuit dans des

stages au sein du Laboratoire de Rédactologie et de Traductologie de l'Université d'Udine. Dès le début, il a été décliné comme une activité de recherche, d'enseignement et de troisième mission (Gerolimich, Vecchiato, 2018 ; Vecchiato, 2019).

2. Les mots-clés

Dès que nous avons abordé la question de la *clarté* textuelle, certains mots-clés ont commencé à nous interroger : *clarté*, *simplicité*, *lisibilité*, *transparence* sont des notions fondatrices du discours sur la communication institutionnelle, pourtant il est rare qu'elles soient présentées avec une définition explicite.

La tradition linguistique italienne se référant à Tullio De Mauro a pour mots-clés *clarté*, *transparence* et *simplicité*, ou plutôt *simplification du texte* (Orioles, 2013 : 233). En effet, tant la transparence que la simplification faisaient partie d'un processus plus large impliquant la réforme des procédures administratives dans les années 1990 (Fioritto, 2008 ; Macchia, 2008). Alors que la notion kantienne de transparence a toujours été associée aux valeurs des Lumières (Sanna, 2011 : 14), la simplification a eu un parcours plus tortueux. Dans un débat qui a occupé les pages des journaux dans les années 1970 et 1980 (Baldini, 2004 : 179), certains critiques ont associé la simplification linguistique à une « banalisation » du contenu. Dans l'argumentation de Tullio De Mauro, en revanche, il s'agissait de s'opposer à une tradition toute italienne d'écriture intentionnellement difficile - le *difficilese* - qui est profondément ancrée dans une conception de la langue hostile à la dimension orale, et dans un rapport archaïque aux institutions (De Mauro, 2013 : 25). Dans un article humoristique, publié par le quotidien *La Repubblica* en 1979, De Mauro énumère onze « règles » qui permettent d'obtenir un texte tout à fait cohérent avec la tradition (De Mauro, 1992) : ces règles consistent à supprimer tout lien pragmatique avec la réalité - comme les pronoms personnels - et d'autre part à abuser des préfixes, de la ponctuation, des nominalisations, des périphrases et des subordinations. Ainsi, la notion de simplification textuelle apparaît dans le filigrane comme l'opération inverse : (ré)introduire des formes linguistiques accrochées à la réalité, et éliminer le recours à des formes inutilement complexes.

La tradition linguistique française, en revanche, fait de la *clarté* son maître mot. Cette notion, dont on sait qu'elle remonte au moins au XVIII^e siècle et qu'elle est transmise comme l'une des caractéristiques cruciales pour définir l'essence même de la langue française (Chevalier, 2010 : 59), n'est pas aisée à définir et, paradoxalement, risque de devenir une notion « obscure » (Meschonnic, 1997). En effet, comme le note Gracie (2017), il existe plusieurs guides de rédaction, y compris institutionnels, où la notion de « *clarté* » est accompagnée, ou devrions-nous dire

recouverte, par des concepts proches et jamais explicitement définis tels que l'*intelligibilité*, la *simplicité*, la *cohérence*, la *lisibilité*, la *concision* et la *précision*. La *simplification* est également un mot-clé, puisque la démarche de « simplification du langage administratif » a débuté en France dans les années 2000 (Krieg-Planque, 2020 : 4) ; d'autres mots-clés sont *accessibilité*, *clarification*, et encore *transparence* (Krieg-Planque, 2020 : 3).

Dans notre recherche d'un cadre théorique et méthodologique, nous avons trouvé un précieux point de référence dans la *rédictologie* : il s'agit d'un « champ de recherche interdisciplinaire ayant pour objet d'étude l'ensemble des processus et connaissances impliqués dans la production des écrits professionnels et leur adéquation aux destinataires » (Beaudet *et al.* 2016). Dans ce cadre, la *clarté* d'un texte correspond d'abord à son *efficacité* et se mesure pragmatiquement par la matérialisation de l'action qu'il était censé susciter (Beaudet, 2001 : 3) : il peut s'agir de l'intégration d'une nouvelle information, ou de l'exécution correcte d'une instruction. Le fait de prendre en compte la dimension de l'efficacité rend le processus moins dépendant de l'intuition du rédacteur et impose à l'ensemble du processus l'exigence d'un retour d'information de la part des utilisateurs. Ce qui introduit d'autres concepts, comme l'*ergonomie* (Ganier, 2014 ; Delavigne, 2019), et l'*utilisabilité* dans le cas de la communication numérique (Finstad, 2010).

Ensuite, d'autres qualités telles que la *légibilité* perceptive, la *lisibilité* lexico-syntaxique, la *cohérence* textuelle et la *figurabilité* représentationnelle sont intégrées dans une notion plus générale d'*intelligibilité* (Beaudet, 2001 : 9 ; Labasse, 2020 : 74) : nous dirons donc qu'un texte *clair* doit être *intelligible* pour être *efficace*. Nous avons tenté par la suite d'élaborer un schéma conceptuel proposable dans la formation des rédacteurs (Vecchiato, 2021).

3. « Madame, pourquoi devons-nous simplifier ? »

Le projet Communication Plurilingue Efficace a vu la participation de trois groupes d'étudiants de deuxième année de Licence en langues étrangères, en médiation linguistique et en relations publiques. Il était structuré en deux volets : un volet informatique, dans lequel les étudiants ont travaillé à la création d'un site web adaptable à un téléphone mobile multifonction, et une partie linguistique conçue comme un atelier d'écriture, ou plutôt de réécriture. Dans cet atelier, nous avons soumis aux étudiants des textes administratifs authentiques concernant l'accès aux services de santé. Si le texte était en langue étrangère, la consigne était de le simplifier en le reformulant ; s'il était en italien, il s'agissait d'en faire une traduction simplificatrice. Les tâches combinaient donc les activités de

paraphrasage, de résumé et de traduction (Gerolimich, Vecchiato, 2018 § 2.1). Ces trois activités nous ont permis à la fois de cultiver les compétences rédactionnelles des élèves en langue étrangère (Choy, Lee, 2012 ; Hans, 2017), de les entraîner à saisir la cohérence globale du texte (Legros *et al.*, 1998 : 84), et d'évaluer leur compréhension effective (Dancette, 1995 ; Sbisà, 2007 § 3).

Afin de cultiver chez les étudiants une certaine *conscience de l'auditoire* - une condition importante pour améliorer ses compétences rédactionnelles en langue étrangère (Cho, Choi 2018), nous avons finalisé les consignes en fonction de deux lecteurs hypothétiques (Schriver, 1997 : 153) : un migrant en situation d'illettrisme, et un collègue universitaire de première année.

Il convient de noter qu'à l'époque, les participants se situaient approximativement à un niveau de compétence linguistique B1 selon le Cadre européen de référence (Conseil de l'Europe, 2018) et ont été confrontés à des textes d'un niveau de difficulté beaucoup plus élevé ; cette expérience ne respectait clairement pas le principe de Vygotski (1934) sur la « zone proximale de développement », mais avait le mérite de faire vivre aux élèves une situation similaire à celle d'une personne ayant un faible niveau de littératie, qui est confrontée à un texte très complexe (Gerolimich, Vecchiato, 2018 § 3.2).

Le fait de demander aux étudiants de se « mettre à la place » (Pacherie, 2004) de quelqu'un n'ayant pas les outils pour comprendre certains textes - des textes qui contiennent pourtant des informations importantes pour leurs propres choix - nous semblait important afin d'entamer un processus de sensibilisation à la rédaction claire.

Néanmoins, ce processus n'a pas été entièrement sans difficultés, car certains étudiants - parmi les plus brillants du groupe - ont exprimé leur perplexité quant à l'opportunité même de simplifier les textes (Vecchiato, 2019 § 2.1) ; ces perplexités ont également été observées dans l'atelier de langue anglaise (Sciumbata, 2018 : 197) et reviennent aussi de temps en temps chez les stagiaires. Elles nous ont évidemment interpellée. D'une part, on peut se demander si ces résistances s'expliquent par ce phénomène, identifié par les psychologues, selon lequel les personnes les plus compétentes ont du mal à imaginer que les autres soient moins compétents qu'elles (Kruger, Dunning, 1999). D'autre part, cette attitude est en accord avec les remarques de De Mauro vues ci-dessus, selon lesquelles le modèle normatif offert par la langue administrative est tellement ancré, que toute forme de simplification est encore ressentie comme dévalorisant le message. En effet, certains commentaires récurrents manifestent du malaise à remplacer des expressions standardisées par des expressions plus linéaires, qui sont perçues comme « trop » faciles².

4. Quels besoins pour quels utilisateurs ?

Comme nous l'avons dit plus haut, une des applications de ce projet a été la création en 2018 du site web *HFVG*. Conçu comme une forme de service à la communauté, le site offre des informations essentielles sur le fonctionnement des services de santé dans le Frioul-Vénétie Julienne, rédigées de manière facilement compréhensible. Les étudiants travaillant sur ce site sont invités à trouver des informations sur les services de santé dans la région, à les réorganiser et à reformuler et traduire les textes vers le français et l'anglais. Les groupes cibles identifiés sont les touristes, les résidents italiens et étrangers et les étudiants internationaux.

Afin de mieux cibler cette activité, nous avons initié quelques contacts exploratoires, en nous concentrant pour l'instant sur les migrants et les réfugiés en tant que catégories « sans voix » (Celotti, Falbo 2019). Nous avons emprunté aux sciences sociales la pratique de l'entretien exploratoire semi-dirigé (Campenhoudt *et al.* 2017 ; Ruquoy 1995) dans le but de recueillir des témoignages sur toute expérience de contact avec les soins de santé italiens et sur les raisons et les manières dont les migrants et les réfugiés recherchent des informations concernant la santé, en général et sur Internet en particulier. En 2019, nous avons enregistré vingt-trois entretiens³, dont dix ont eu lieu avec des anglophones, sept avec des francophones et six avec des personnes ayant un niveau d'italien suffisant. La majorité de ces personnes étaient des jeunes hommes originaires d'Afrique subsaharienne et du Sous-continent indien, avec un niveau d'éducation formelle extrêmement varié.

Les participants sont évidemment trop peu nombreux pour faire des évaluations statistiques, mais nous avons tout de même noté quelques constantes. D'abord, la grande majorité d'entre eux n'avaient pas encore eu besoin de consulter un médecin depuis leur entrée en Italie, qui était très récente au moment de l'entretien. Ensuite, les migrants et les réfugiés qui ont eu besoin d'assistance ont eu une expérience différente du système de santé, car les réfugiés sont passés par la structure d'accueil. Troisièmement, dans le cas des migrants, le premier moment de contact avec le système de santé a coïncidé avec le moment où ils ont eu des enfants. Bien qu'ils possédaient tous des téléphones multifonction, ils n'étaient pas familiers avec les ordinateurs et personne n'affirmait chercher des informations sur la santé sur Internet : en effet, les informations sur le fonctionnement des institutions sanitaires locales sont recueillies de bouche-à-oreille, tandis qu'en cas de besoin, chacun essaierait de se rendre personnellement chez un médecin.

Le fait que les réfugiés et les migrants sont, à leur arrivée, généralement en bonne santé est confirmé dans la littérature (Di Meco *et al.*, 2018), bien qu'il faille considérer le fait qu'avec le temps, cet avantage s'annule (Baglio *et al.*, 2017).

Au contraire, le fait que l'utilisation de l'ordinateur soit beaucoup plus réduite par rapport au téléphone multifonction correspond à une tendance générationnelle en cours également chez les jeunes italiens (Istituto Nazionale di Statistica, 2019 : 5). Dans l'ensemble, selon les témoignages recueillis, il y aurait une tendance à ne pas trop s'appuyer sur Internet comme source, un fait qui pourrait avoir différentes causes : si d'une part on apprécie une attitude de confiance envers la catégorie des médecins, d'autre part on peut noter que les barrières linguistiques jouent un rôle important en décourageant les gens d'exploiter le potentiel de la communication numérique. En effet, l'un des répondants, lorsqu'il lui a été demandé de rechercher des informations sur un site ministériel, a utilisé la fonction de traduction automatique présente dans son téléphone. En conclusion, la déconnexion entre les modèles de communication institutionnels italiens et les modes de recherche d'information des personnes interrogées ne pourrait être plus profonde.

Conclusion

En menant ce projet, nous avons l'ambition de combiner, bien qu'à petite échelle, l'activité de recherche avec l'enseignement et le transfert de connaissances. En premier lieu, l'analyse des notions utilisées dans les études sur la simplification textuelle nous a été utile pour développer une hypothèse conceptuelle à présenter en classe. En second lieu, la proposition d'une activité de reformulation simplificatrice nous a mis face aux difficultés et aux résistances - vraisemblablement d'ordre culturel - qui persistent dans la société italienne et, dans notre cas, parmi les étudiants. En troisième lieu, la recherche d'un retour d'information de la part d'utilisateurs réels nous a permis d'explorer la question de savoir comment identifier les différents groupes cibles de l'activité et comment évaluer leurs besoins. Le projet est certainement perfectible, mais il a l'avantage d'être reproductible avec différents groupes et de permettre des approfondissements cumulatifs. Nous espérons nous concentrer dans un avenir proche sur ces études.

Bibliographie

- Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali. 2021. AGENAS, on line il nuovo Portale della Trasparenza dei Servizi per la Salute. Communiqué de presse. Rome: AGENAS. [En ligne] : https://www.agenas.gov.it/images/agenas/comunicati/marzo2021/comunicato_portale_trasparenza_19_marzo.pdf [consulté le 01 octobre 2021].
- Algan, Y. *et al.* 2016. « Administration numérique ». *Notes du conseil danalyse economique* n° 34(7), p. 1-12.
- Baglio, G. *et al.* 2017. « Gli immigrati irregolari: cosa sappiamo della loro salute? ». *Epidemiologia & prevenzione*, n° 3/4, p. 57-63.
- Bagna, C. *et al.* 2007. « Italiano in contatto con lingue immigrate: nuovi modelli e metodi per il neoplurilinguismo in Italia ». In : *Minoranze linguistiche. Prospettive, strumenti, territori*, Rome: Carocci, p. 270-90.

- Baldini, M. 2004. *Elogio dell'oscurità e della chiarezza*. Rome : Armando Editore.
- Beudet, C. et al. 2016. « Rédactologie et didactique de l'écriture professionnelle : un chantier terminologique à mettre en place ». *Pratiques*, 171-172. [En ligne] : <http://journals.openedition.org/pratiques/3193> [consulté le 01 octobre 2021].
- Bombi, R. 2015. « Comunicare con il cittadino: oltre la semplificazione ». In : *Quale comunicazione tra Stato e cittadino oggi ?*, éd. R. Bombi. Rome : Il Calamo, p. 5-24.
- Campehouth, L. et al. 2017. *Manuel de recherche en sciences sociales*, 5e éd., Malakoff : Dunod.
- Celotti, N., Falbo, C. 2019. « Présentation. La parole des sans-voix. Questionnements linguistiques et enjeux sociétaux ». *Mediazioni*, n° 26, p. 1-3.
- Chevalier, J.-C. 2010. « Le génie de la langue française ». *Modèles linguistiques*, n° 3, p. 59-62.
- Cho, Y., Choi, I. 2018. « Writing from Sources: Does Audience Matter? ». *Assessing Writing*, n° 37, p. 25-38.
- Choy, S. Ch., Lee, M. Y. 2012. « Effects of Teaching Paraphrasing Skills to Students Learning Summary Writing in ESL ». *Journal of Teaching and Learning*, n° 8(2), p. 77-89.
- Conseil de l'Europe. 2018. *Cadre Européen Commun de Référence pour les langues. Volume complémentaire*. trad. fr. Strasbourg : DC.
- Cortelazzo, M. A. 2014. L'italiano nella scrittura amministrativa. In : *Lezioni d'italiano. Riflessioni sulla lingua del nuovo millennio*, éd. S. Lubello. Bologne : Il Mulino, p. 85-104.
- Dancette, J. 1995. *Parcours de traduction, Étude expérimentale du processus de compréhension*. Villeneuve D'Ascq : Presses Universitaires du Septentrion.
- De Mauro, T. 1992. Come è facile parlare difficile. In: *L'Italia delle Italie*, Rome : Editori Riuniti, p. 195-200.
- De Mauro, T. 2013. Prolegomeni alla comunicazione pubblica. In: *Manuale di comunicazione istituzionale e internazionale*, éd. R. Bombi. Rome : Il Calamo, p. 23-28.
- Delavigne, V. 2019. « Littératies en santé et forums de patients : des formes d'ergonomie discursive ». *ÉLA. Études de linguistique appliquée*, n° 195(3), p. 363-81.
- Di Meco, Eugenia et al. 2018. « Infectious and Dermatological Diseases among Arriving Migrants on the Italian Coasts ». *European Journal of Public Health*, 28(5): 910-16.
- Finstad, K. 2010. « The Usability Metric for User Experience ». *Interacting with Computers*, n° 22(5), p. 323-327.
- Fioritto, A. 2008. Il linguaggio delle amministrazioni pubbliche. In: *Le amministrazioni pubbliche tra conservazione e riforme*, éd. L. Fiorentino. Milan : Giuffrè, p. 403-22.
- Ganier, F. 2014. « Lecture et ergonomie des documents procéduraux ». *Documentaliste-Sciences de l'Information*, n° 51(1), p. 38-40.
- Gerolimich, S., Vecchiato, S. 2014. Pas simple de simplifier ! Pratiques de 'réécriture' des documents médicaux orientés vers l'utilisateur. In : *Repenser le rôle des pratiques langagières dans la constitution des espaces sociaux contemporains*, éd. A.-Cl. Berthoud, M. Burger. Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur, p. 35-66.
- Gerolimich, S., Vecchiato, S., éd. 2016. *Le plurilinguisme et le monde du travail / Plurilingualism and the Labour Market*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Gerolimich, S., Vecchiato, S. 2018. « « C'est illisible ? Simplifiez-le ! ». Évaluer la compréhension d'un texte à partir de la reformulation par des apprenants de FLE ». *Repères DoRiF* n° 16. [En ligne] : <https://www.dorif.it/ezine> [consulté le 01 octobre 2021].
- Gjergji, I. 2015. *La nuova emigrazione italiana*. Venise : Università Ca' Foscari di Venezia.
- Gracie, J. 2017. La clarté rédactionnelle en pratique. In : *La fabrication du droit de l'Union européenne dans le contexte du « Mieux légiférer »*, éd. N. Rubio. Aix-en-Provence : Droits International, Comparé et Européen. [En ligne] : <http://dice.univ-amu.fr/fr/dice/dice/publications/confluence-droits> [consulté le 01 octobre 2021].

- Hans, D. M. 2017. « The effectiveness of paraphrasing strategy in increasing university students' reading comprehension and writing achievement ». *Pedagogy*, n° 2(1), p. 10-18. Istituto Nazionale di Statistica. 2019. Cittadini e ICT | Anno 2019. Rome : ISTAT.
- Krieg-Planque, A. 2020. « Quand la communication publique travaille son expression. Les administrations à la recherche d'un "langage clair" ». *Politiques de communication*, n° 14, p. 3-34.
- Kruger, J., Dunning, D. 1999. « Unskilled and Unaware of It: How Difficulties in Recognizing One's Own Incompetence Lead to Inflated Self-Assessments ». *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 77(6), p. 1121-1134.
- Labasse, B. 2020. *La valeur des informations : Ressorts et contraintes du marché des idées*. Ottawa : Les Presses de l'Université d'Ottawa.
- Legros, D. et al. 1998. « Compréhension de textes : comment aider les élèves de CE1 à construire la cohérence de la signification globale d'un texte ? » *Repères*, n° 18(1), p. 81-96.
- Macchia, M. 2008. Regolazione internazionale e semplificazione amministrativa. In: *Le amministrazioni pubbliche tra conservazione e riforme*, éd. L. Fiorentino. Milan : Giuffrè, p. 267-302.
- Meschonnic, H. 1997. « Ce que la clarté empêche de voir : À propos de la langue française ». *Esprit* n° 230/231 (3/4), p. 51-63.
- Mineo, S., Amendola, M. 2018. « Focus PIAAC. I low skilled in literacy. Profilo degli adulti italiani a rischio di esclusione sociale ». *Inapp Paper*, n° 7, p. 1-63.
- OCDE. 2020. *L'importance Des Compétences : Résultats Supplémentaires de l'évaluation Des Compétences Des Adultes*. Paris : OECD Publishing.
- Orioles, V. 2013. Parlare al cittadino. La lunga marcia di avvicinamento e le sue parole chiave. In: *Manuale di comunicazione istituzionale e internazionale*, éd. R. Bombi. Rome : Il Calamo, p. 225-36.
- Pacherie, E. 2004. L'empathie et ses degrés. In : *L'Empathie*, éd. A. Berthoz, G. Jorland. Paris : Odile Jacob, p. 149-181.
- Palombini, A. éd. 2001. *Cervelli in fuga. Storie di menti italiane fuggite all'estero*. Rome: Avverbi.
- Quintini, G. 2011. « Over-Qualified or Under-Skilled: A Review of Existing Literature ». OECD Social, Employment and Migration Working Papers n° 121, p. 1-47.
- Ruquoy, D. 1995. Situation d'entretien et stratégie de l'interviewer. In : *Pratiques et méthodes de recherche en sciences sociales*, éd. L. Albarello et al. Paris : Colin, p. 59-82.
- Sanna, R. 2011. *Siti istituzionali e trasparenza: dalla legge 241/90 alla legge 69/2009 e alle riforme del Codice dell'amministrazione digitale*. Thèse de doctorat. Cagliari : Université de Cagliari.
- Sbisà, M. 2007. « Pathways to Explicitness ». *Lingue e linguaggio*, n° 1, p. 101-20.
- Scarano, A. 2015. Best practices in Friuli-Venezia Giulia health service. In: *Plurilingualism in Healthcare. An Insight from Italy*, éd. S. Vecchiato et al. Londres : Bica Publishing, p. 196.
- Sciumbata, F. C. 2018. « Un'esperienza Di Insegnamento Tra Plain Language e Traduzione ». *Rivista internazionale di tecnica della traduzione = International Journal of Translation*, n° 20, p. 195-207.
- Strozza, S., De Santis, G. 2017. Migrazioni internazionali e popolazioni immigrate in Europa e in Italia. In : *Rapporto sulla popolazione. Le molte facce della presenza straniera in Italia*, éd. G. De Santis, S. Strozza. Bologna : Il Mulino, p. 5-33.
- Vecchiato, S. 2019. « Parcours de simplification. Éduquer à la clarté textuelle dans la communication sur la santé ». *ELA. Études de linguistique appliquée*, n° 195(3), p. 343-62.
- Vecchiato, S. et al. s.p. Écrire sur les antibiotiques, c'est pas automatique ! Enquête italien-français pour une modélisation de la médiation ergonomique dans l'éducation à la santé. In : *Communication état-citoyens*, éd. I. Clerc, V. Rey. Québec : Presses Université Laval.

Vecchiato, S. *et al.*, éd. 2015. *Plurilingualism in Healthcare. An Insight from Italy*. Londres : Bica Publishing.

Vecchiato, S. 2021. Riassumere, parafrasare, esplicitare. Per una modellizzazione della semplificazione testuale. In: *Studi sul plurilinguismo*, éd. F. Fusco et al., p. 47-66.

Vygotski, L. S. 1934 [2003]. *Pensée et langage*. Trad. de F. Sève. Paris : La Dispute.

Notes

1. Nous nous limitons ici à rappeler que le Centre international du plurilinguisme a récemment fêté ses vingt-cinq ans d'activité. Sur la rédaction claire, cf. entre autres Bombi (2015) et Gerolimich et Vecchiato (2014).

2. Voir le travail de Sabatini (2003) à propos de l'absence d'un registre « utilitaire » dans la langue italienne. Nous avons approfondi cette problématique dans une publication ultérieure (Vecchiato et al. s. p. § 3.1).

3. Nos remerciements vont à la Caritas de Trieste et de Gorizia ainsi qu'au Centre provincial pour l'instruction des adultes de Trieste. Les données personnelles des participants aux entretiens ont été traitées suivant le Règlement UE 2016/679.