



## Réponse

**au postulat 20230288, Kilezi Ruth, Groupe PSR, « Une page internet multilingue pour le service des habitants ! »**

L'autrice du postulat demande à ce que le Conseil municipal étudie la possibilité de traduire dans des langues non-officielles fortement représentées à Bienne les pages du site internet de la Ville de Bienne qui sont en lien avec le service des habitants. Cette demande est motivée par le fait que cela permettrait de faciliter l'accès à l'information et de réduire les barrières linguistiques pour les ressortissantes et ressortissants étrangers qui arrivent à Bienne et qui s'adressent en premier lieu à ce service, mais également de renforcer leur sentiment d'appartenance à la ville.

En premier lieu, le Conseil municipal tient à rappeler qu'il existe déjà sur le site internet de la Ville de Bienne un outil dénommé « ReadSpeaker » qui permet de traduire et de faire lire par l'ordinateur le contenu de chaque page. Il est signalé par l'icône suivante :

The screenshot shows a breadcrumb trail: [Thèmes A-Z](#) > [Déménagement, arrivée, départ](#) > [Changement de domicile étrangères / étrangers](#). Below this is the main heading: **Informations sur le déménagement, l'arrivée ou le départ des personnes de nationalité étrangère**. A yellow button with a speaker icon and a question mark is labeled "Lire et traduire la page". The main text asks: "Vous souhaitez obtenir des informations concernant une arrivée, un départ, un changement d'adresse, un regroupement familial, un séjour à la semaine ou des études ?". At the bottom, it says: "Pour savoir quelles démarches vous devez entreprendre ainsi que les documents dont vous avez besoin, veuillez consulter les thèmes ci-dessous:".

Les traductions (actuellement dans une trentaine de langues) sont de fait réalisées via « Google Translate ». Tout en sachant que la qualité est relative et que des erreurs sont possibles, cette solution constitue néanmoins une première aide. À noter toutefois qu'elle n'est pas disponible sur la version mobile du site internet et que des travaux sont en cours pour y remédier au plus vite. Lorsque cette application sera opérationnelle sur mobiles, il est prévu d'ajouter sur les pages destinées à une population allophone un bref texte explicatif à ce sujet dans les langues les plus parlées à Bienne. Enfin, il faut rappeler que, de toute manière, la plupart des navigateurs offrent désormais d'office une possibilité de traduire automatiquement les pages visitées.

La Ville de Bienne propose différents documents dans d'autres langues que l'allemand ou le français, à l'instar de la brochure d'information du centre de contact pour la prévention de l'extrémisme et de la violence, de la brochure « Info déchets » ou encore la vidéo de présentation de l'organisation de l'école publique biennoise. Il est néanmoins vrai que d'autres villes, à l'instar de celle de Berne, disposent sur leur site Internet de certaines pages « déjà traduites » dans

plusieurs langues, notamment celles relatives au Service des habitants. La réflexion d'en faire de même pour le site internet de la Ville de Bienne mérite d'être menée en tenant toutefois compte des ressources financières limitées à disposition.

Le Conseil municipal tient toutefois à préciser que la traduction « un pour un » n'est pas signe de meilleure compréhension des informations publiées : un texte rédigé de manière simple et claire en français ou en allemand est parfois plus compréhensible qu'un texte compliqué dans une autre langue. C'est pourquoi l'Administration municipale est en train de rédiger un guide pour l'utilisation du langage clair et du langage simplifié. Ce guide doit précisément aider les services municipaux à mieux rédiger leurs pages internet, mais aussi leurs brochures et dépliants afin de les rendre plus compréhensibles et accessibles pour la population et en particulier pour certains groupes qui ne maîtrisent pas totalement le français ou l'allemand.

L'objectif est que ce guide soit prêt et communiqué à l'interne d'ici à l'été 2024. Des travaux de « réécriture » de certaines pages pourront ensuite avoir lieu. La priorité sera donnée aux pages les plus consultées, dont celles du Service des habitants font partie.

Cette approche a été saluée par la [Commission de l'intégration](#) lors de sa séance de février 2024 : « La Commission de l'intégration est aussi d'avis qu'il est préférable dans de nombreux domaines d'écrire les informations en langage clair plutôt que de les traduire dans les langues des personnes issues de la migration. Les exceptions sont les brochures et les publications sur les réseaux sociaux sur certains thèmes – comme le carré musulman – qui s'adressent clairement à des groupes cibles de certaines langues moins répandues.

Vu que les informations ne peuvent jamais être traduites dans toutes les langues, il faut inévitablement faire un choix parmi les langues cibles. Cela peut être perçu comme une discrimination, soit parce que sa propre langue n'a pas été prise en compte et que la personne est alors désavantagée, soit parce que l'on suppose, en choisissant la langue cible, que le choix a été fait sur la base de préjugés négatifs à l'égard de ce groupe linguistique, par exemple en ce qui concerne le niveau de formation, l'intelligence ou la volonté d'intégration.

En outre, l'utilisation du langage clair ne convient pas seulement à la population migrante, mais aussi aux personnes indigènes dont les compétences en lecture sont plus faibles ; elle favorise la motivation à lire et à apprendre ainsi que l'autonomie de toutes et tous. La Commission de l'intégration est en outre convaincue que la possibilité actuelle de traduction via « Google translate » sera disponible à l'avenir dans d'autres langues et avec une meilleure qualité. Elle estime que cet outil, combiné au langage clair et à la possibilité de se faire conseiller gratuitement à tout moment par des interprètes auprès du Service spécialisé de l'intégration, est suffisant. Les personnes qui ne comprennent pas les informations en langage clair auront certainement besoin d'aide pour les mettre en pratique et devraient donc s'adresser au Service spécialisé de l'intégration.

Il est important de former suffisamment le personnel travaillant aux guichets ainsi que les personnes qui rédigent des textes pour le site internet et les brochures à la notion et à l'utilisation du langage clair. En outre, les collaboratrices et collaborateurs en contact direct avec la population devraient être formés aux compétences transculturelles et à une approche et un langage non discriminatoires. »

Au vu de ce qui précède, le Conseil municipal propose d'adopter le postulat 20230288 et de le radier du rôle comme étant réalisé.

Bienne, le 13 mars 2024

Au nom du Conseil municipal

Le maire :

La chancelière municipale :

Erich Fehr

Barbara Labbé

Annexe :

· postulat 20230288



Vorstoss Nr. / Interv. No : 20230288

Termin GR / Délai CM: \_\_\_\_\_

Direktion / Direction: \_\_\_\_\_

Mitbericht / Corapport : \_\_\_\_\_

**Postulat**

# Une page Internet multilingue pour le service des habitants !

Le Conseil municipal est prié d'étudier la possibilité de traduire dans des langues non-officielles fortement représentées à Bienne les pages du site Internet de la ville de Bienne qui sont en lien avec le service des habitants.

**Motivations :**

En sus de son bilinguisme, Bienne est reconnue pour son cosmopolitisme. Lieu de vie pour des milliers de personnes de plus de 120 nationalités différentes, notre ville facilite la cohabitation réussie des différentes communautés qui la composent. Le service des habitants de la Ville de Bienne est le premier lieu auquel les ressortissants étrangers s'adressent lorsqu'ils souhaitent vivre ou travailler à Bienne. Il se charge d'accueillir, d'informer et d'accompagner les personnes étrangères dans leur intégration. La communication et la compréhension entre ce service et les ressortissants étrangers sont essentielles pour favoriser le dialogue et la confiance.

Or, les langues officielles de la ville de Bienne sont le français et l'allemand, mais de nombreuses personnes étrangères qui la peuplent parlent d'autres langues, telles que le turc, l'arabe, le portugais, l'italien, l'espagnol, le lingala ou l'anglais. La traduction des pages du site Internet de la ville de Bienne en lien avec le service des habitants dans des langues non-officielles fortement représentées à Bienne permettrait de faciliter l'accès à l'information, de réduire les barrières linguistiques et de renforcer le sentiment d'appartenance à la ville pour les personnes étrangères.

Bienne, le 16 novembre 2023

Pour le groupe parlementaire PSR:

Ruth Kilezi

Ch. Vlasic  
Ul. Rott  
Janich de Kladalica