



L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle

Validation d'une démarche de rédaction inclusive

Rapport de recherche

Avril 2016

Julie Ruel

Professeure associée, UQO

Chercheuse associée, CISSS de l'Outaouais

Bernadette Kassi

Professeure, UQO

André C. Moreau

Professeur, UQO

Jean Proulx

Professionnel de recherche

La recherche *L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. Validation d'une démarche de rédaction inclusive* a été dirigée par madame Bernadette Kassi (Kassi, Moreau et Ruel, 2013-2016).

Cette recherche a été réalisée grâce au soutien financier de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et du Consortium national de recherche sur l'intégration sociale (CNRIS). L'appel de projets a été développé dans le cadre d'un partenariat unissant l'Office et le CNRIS. Il porte sur les déterminants à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. L'objectif de ce partenariat consiste à offrir un soutien financier au démarrage d'activités de recherche qui rejoignent à la fois les défis et les priorités figurant au sein de la politique *À part entière* et la mission du CNRIS.



Les points de vue exprimés dans ce rapport représentent ceux de ses auteurs. Les propos présentés n'engagent aucunement l'OPHQ et le CNRIS.

© Ruel, Kassi, Moreau et Proulx, 2016
ISBN : 978-2-9815890-0-2 (PDF)

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2016



ÉQUIPE DE RECHERCHE

Chercheurs

Bernadette Kassi, Ph. D.
Chercheuse principale
Professeure, UQO
Bernadette.kassi@uqo.ca

André C. Moreau, Ph. D.
Professeur, UQO
Andre.moreau@uqo.ca

Julie Ruel, Ph. D.
Professeure associée, UQO
Chercheuse associée, CISSS de l'Outaouais
julie.ruel@uqo.ca

Professionnel de recherche

Jean Proulx

Assistantes de recherche

Linda Alarie
Valérie Brassard
Sophie Tanguay

Stagiaire de recherche doctorale

Dominique Therrien

Révision linguistique

Sophie Dallaire

Illustrations

Isabelle Plamondon

Ce rapport peut être téléchargé gratuitement sur le site de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion – Pavillon du Parc <http://w3.uqo.ca/litteratie/> dans la section Publications – Productions.

Les auteurs encouragent la diffusion de ce rapport. Pour toute utilisation ou citation, nous proposons de citer ce document comme suit :

Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Proulx, J. (2016). *L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. Validation d'une démarche de rédaction inclusive*. Rapport de recherche. Gatineau, Québec : Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion. Repéré à w3.uqo.ca/litteratie/contenu/documents/Redact-inclusive.pdf

Veuillez noter que la forme masculine utilisée dans ce rapport désigne aussi bien les femmes que les hommes. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.



REMERCIEMENTS

La présente recherche n'aurait pu se réaliser sans l'apport de personnes et d'organisations soucieuses de rendre plus accessible l'information aux personnes présentant une déficience intellectuelle.

L'équipe de recherche remercie d'abord chaleureusement les organismes communautaires, les organisations et les milieux qui ont accepté de participer activement à cette recherche :

- **L'Association pour l'intégration communautaire de l'Outaouais (APICO);**
- **Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme de Laval** (Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval depuis le 1^{er} avril 2015);
- **Le Comité des usagers** du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme de Laval;
- **Le Curateur public du Québec;**
- **Le Parrainage civique Les Marronniers;**
- **Le Pavillon du Parc**, Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme de l'Outaouais (Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais depuis le 1^{er} avril 2015);
- **La Ville de Gatineau.**

Ces organisations et milieux étaient déjà sensibilisés à l'importance d'augmenter l'accessibilité à l'information des personnes ayant des compétences réduites en littératie. Ils y ont cru dès le départ. Leur appui, leur engagement et leur participation ont favorisé le développement de la recherche et son déroulement.

Leur contribution a été essentielle sur plusieurs plans :

- Recrutement, identification et libération des concepteurs;
- Recrutement des participants faisant partie des publics cibles;
- Identification et libération des accompagnateurs des publics cibles;
- Utilisation des ressources telles que les espaces pour les rencontres.

Un merci tout spécial est adressé aux concepteurs, aux participants-usagers des publics cibles et aux accompagnateurs. Votre présence, votre participation dans la bonne humeur, votre générosité et votre volonté réelle d'améliorer l'accès à l'information ont permis de réaliser cette recherche dans des conditions rêvées. Pour tout cela, merci!



TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	IV
TABLE DES MATIÈRES	V
LISTE DES ACRONYMES	VII
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1. CONTEXTE ET PROBLÉMATIQUE DE LA RECHERCHE	2
CHAPITRE 2. CADRE THÉORIQUE ET CONCEPTUEL	5
2.1. Accessibilité universelle	5
2.2. Littératie et accessibilité à l'information	5
2.3. Question et objectifs de recherche	7
CHAPITRE 3. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	8
3.1. Devis de recherche	8
3.2. Participants à la recherche	8
3.3. Déroulement de la recherche : démarche de rédaction inclusive	9
3.4. Modes de collecte de données	11
3.5. Plan d'analyse	13
3.6. Démarche éthique	14
CHAPITRE 4. ANALYSE DES RÉSULTATS	15
4.1. Démarche de rédaction inclusive	15
4.1.1. L'expérience vécue par les concepteurs	15
4.1.2. L'expérience vécue par les publics cibles	24
4.1.3. En résumé : Ce qui est retenu de la démarche de rédaction inclusive	29
4.2. Le niveau de compréhension du matériel produit durant la démarche	30
4.2.1. Une compréhension du matériel par les publics cibles	30
4.2.2. Ce qui est retenu du niveau de compréhension du matériel	32
4.3. Utilisation et appréciation du <i>Guide</i>	33
4.3.1. Le <i>Guide de rédaction</i> : un outil essentiel, mais à améliorer	33
4.3.2. La conformité des documents produits avec les critères du <i>Guide</i>	34



4.3.3. Ce qui est retenu de l'utilisation et de l'appréciation du <i>Guide</i>	35
4.4. Analyse intégrée des résultats au regard de l'accessibilité à l'information	36
4.4.1. Des éléments clés contribuant à une démarche de rédaction inclusive de qualité	37
4.4.2. Les enjeux entourant la démarche de rédaction inclusive	39
4.4.3. Les retombées de la recherche	41
CHAPITRE 5. RECOMMANDATIONS	43
CONCLUSION	46
RÉFÉRENCES	48



LISTE DES ACRONYMES

Acronymes relatifs aux sources de données

GC	Grille de conformité aux critères du Guide
JB-Co-1	Journal de bord des concepteurs du site no 1
JB-Co-2	Journal de bord des concepteurs du site no 2
JB-Co-3	Journal de bord des concepteurs du site no 3
JB-Co-4	Journal de bord des concepteurs du site no 4
GDF-Co	Groupe de discussion focalisée avec les concepteurs
GDF-PC	Groupe de discussion focalisée avec les publics cibles
OP-Co	Observation participante des chercheurs, rencontres CAP
OP-PC	Observation participante des chercheurs, rencontres avec les publics cibles
P'tit B	P'tit Bonhomme



INTRODUCTION

Depuis le début des années 1980, des efforts importants ont été faits au Québec afin de lutter contre l'exclusion des personnes handicapées. Ces efforts visent à permettre à ces personnes d'avoir une vie active et de participer socialement au même titre que tout autre citoyen. Si des progrès importants ont été réalisés, notamment en matière d'accessibilité architecturale, d'accès aux études, au travail et aux loisirs, des obstacles importants persistent toujours en ce qui a trait à l'accessibilité à l'information. Au cours de toutes ces années, cette problématique a moins retenu l'attention des pouvoirs publics. Cette problématique est particulièrement névralgique pour les personnes présentant une déficience intellectuelle, dont les compétences en littératie sont faibles. Or, plus que jamais dans la société d'aujourd'hui, l'accessibilité à l'information constitue un déterminant important de la participation sociale et citoyenne.

Répondant à un appel de projets lancé conjointement par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le Consortium national de recherche sur l'intégration sociale (CNRIS), des chercheurs (Kassi, Moreau et Ruel, 2013-2016) ont soumis un projet de recherche qui a été accepté et financé.

La recherche, dont nous présentons les résultats, visait à expérimenter une démarche de rédaction inclusive, dont le but était de produire, avec le concours de personnes présentant une déficience intellectuelle, des documents d'information qui leur soient accessibles. La recherche visait également à vérifier, auprès de ces personnes, leur compréhension de ce matériel qui leur était destiné ainsi qu'à valider, auprès des concepteurs, diverses composantes du [Guide de rédaction pour une information accessible](#) (Ruel, Kassi, Moreau et Mbida-Mballa, 2011). La recherche a impliqué quatre groupes de concepteurs de matériel informatif provenant de quatre organisations différentes et auxquels étaient jumelées des personnes présentant une déficience intellectuelle provenant de ces organisations ou d'organismes communautaires.

Ce rapport de recherche est divisé en cinq chapitres. Le premier chapitre présente le contexte et la problématique de recherche. Le deuxième chapitre, quant à lui, présente le cadre théorique et conceptuel utilisé dans cette recherche, tandis que le troisième chapitre présente la méthodologie de recherche.

Les résultats de la recherche font l'objet du quatrième chapitre. Celui-ci est divisé en quatre parties, les trois premières étant en cohésion avec les trois objectifs de recherche. La quatrième partie porte un regard sur l'ensemble des résultats de la recherche, en nommant d'abord les éléments clés de cette démarche de rédaction inclusive, puis en identifiant un certain nombre d'enjeux que les résultats ont permis de faire ressortir. Les retombées de la recherche sont ensuite mentionnées.

Enfin, à la lumière des résultats obtenus, le chapitre 5 présente les recommandations dont la mise en œuvre permettrait d'accroître l'accessibilité à l'information pour les personnes présentant une déficience intellectuelle et, plus largement, pour toute personne ayant des compétences réduites en littératie.



CHAPITRE 1 : CONTEXTE ET PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

Depuis plusieurs années, sous l'impulsion de l'OPHQ, le Québec a consenti des efforts importants afin d'améliorer la situation des personnes handicapées. De la politique *À part... égale* (1984) jusqu'à l'adoption d'*À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* (OPHQ, 2009), beaucoup de chemin a été parcouru. Plusieurs travaux ont notamment permis d'identifier et de réduire les obstacles à l'accessibilité universelle sur le plan architectural. Cependant, divers obstacles ou barrières empêchent toujours la participation pleine et entière des personnes présentant une déficience intellectuelle. Leurs compétences réduites en littératie limitent notamment leur accès à l'information (Oldreive et Waight, 2012) et limitent en conséquence leur pleine participation sociale et citoyenne.

Par littératie, on entend une compétence générale (connaissances, habiletés et attitudes) liée à l'appropriation de la culture orale et écrite qui permet à toute personne d'entrer dans un rapport à l'autre et au monde, d'interagir, de communiquer, de penser, d'apprendre et de socialiser (Grenier, Jonse, Strucker, Murray, Gervais et Brink, 2008; Organisation de Coopération et de Développement économiques [OCDE], 2003; Réseau canadien de recherche sur le langage et l'alphabétisation, 2009; Soussi, Broi, Moreau et Wirthner, 2004). Dans une vision globale d'accessibilité au langage et à la communication dans différents environnements sociaux, la littératie englobe également toutes les formes de présentation de matériel informationnel, qu'il soit écrit, entendu, schématisé, illustré ou numérique (Moreau, Hébert, Lépine et Ruel, 2013; Ruel et Moreau, 2013).

Une recension des meilleures pratiques et des recommandations relatives à la lisibilité, à l'intelligibilité et au langage simplifié des documents imprimés d'information écrite, quel que soit le support, a permis de dégager des critères inhérents à ces trois concepts dans un [Guide de rédaction pour une information accessible](#) (ci-après nommé le *Guide*), information destinée aux personnes ayant des compétences réduites en littératie (Ruel et al., 2011). Le *Guide* propose également une démarche de rédaction qui soit inclusive, c'est-à-dire qui implique la participation des utilisateurs dans le processus de conception des documents informatifs qui leur sont destinés, facilitant ainsi leur accessibilité. Cette recension a également mis en évidence le peu ou l'absence de recherche dans le monde francophone visant à valider une démarche et les critères de rédaction auprès des utilisateurs.

Dans le présent projet de recherche, circonscrit aux personnes présentant une déficience intellectuelle, l'expression « langage simplifié » a été utilisée. Elle inclut les critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié afin de répondre aux besoins de compréhension de cette population cible.

Les compétences en littératie s'avèrent un élément critique de la participation de tout individu dans son environnement. Bien que le taux de scolarisation ait augmenté au Québec et au Canada, les compétences en littératie de la population québécoise et canadienne demeurent à des taux inquiétants. D'une part, le *Programme pour*



l'évaluation internationale des compétences des adultes, sous la responsabilité de l'OCDE, a évalué les compétences en littératie de la population québécoise ([OCDE], 2013; Statistique Canada, 2013). Selon cette enquête, plus de 53 % des Québécois de 16 à 65 ans n'ont pas le niveau de littératie souhaité pour participer à notre monde moderne. Dans cette enquête, la littératie est définie par « la capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'approprier des textes écrits pour participer à la société, réaliser ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel » ([OCDE], 2012, dans Statistique Canada, 2013, p. 13).

Dans l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes de 2003, 60 % des personnes qui déclaraient vivre avec une incapacité (troubles de la vue, troubles auditifs, troubles de la parole, troubles d'apprentissage, troubles cognitifs depuis au moins six mois) démontraient des compétences faibles ou très faibles en compréhension de textes suivis, comparativement à 46 % pour les personnes sans incapacité. Lorsqu'en plus la présence d'incapacité est combinée à un état autodéclaré de santé médiocre ou passable, 65 % des personnes ont un niveau de littératie faible ou très faible (Bernèche et Traoré, 2007). D'autre part, 33 % des personnes en âge de travailler et qui ont des incapacités n'ont pas de diplôme d'études secondaires alors que ce taux est de 19 % pour les personnes sans incapacité. Près de la moitié des personnes avec incapacités (46 %) ont un revenu annuel de moins de 15 000 \$, et le taux d'emploi de ces personnes est nettement inférieur à celui de la population sans incapacité (40 % contre 73 %). Enfin, 61 % des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du développement expriment avoir été victimes de discrimination ou avoir été traitées injustement à cause de leur condition. Ce taux est de 14 % toutes incapacités confondues (Camirand, Dugas, Cardin, Dubé, Dumitru et Fournier, 2010). Ces données montrent que les personnes ayant des incapacités sont plus à risque de non-participation et de marginalisation, notamment par leurs faibles taux de littératie, de scolarisation et d'activité professionnelle.

Par ailleurs, les technologies de l'information et des communications (TIC) ne viennent pas réduire le besoin de maîtriser des compétences en littératie, mais bien l'augmenter. En effet, les connaissances et les compétences en informatique font dorénavant partie intégrante des différentes compétences identifiées en littératie (Statistique Canada, 2007). Un écart semble se creuser face aux TIC qui sont parfois difficiles à utiliser en raison, entre autres, de cette nouvelle littératie et qui peuvent même être considérées comme une source d'exclusion sociale (Organisation mondiale de la santé, 2007). Le terme *fracture numérique* illustre ce phénomène (Dagenais, Poirier, et Quidot, 2012). Les personnes ayant des incapacités sont à risque élevé de faire partie du groupe de personnes « illettrées » face aux TIC (Leclair Arvisais et Ruel, 2009).

La situation n'est pas plus réjouissante en ce qui a trait à la littératie en santé. La littératie en santé désigne « la capacité d'une personne à accéder à des renseignements sur la santé et à les utiliser pour prendre les décisions appropriées et se maintenir en santé » (Conseil canadien sur l'apprentissage [CCA], 2007, p. 3). Soixante pour cent de la population canadienne de 16 ans et plus n'a pas les compétences suffisantes en littératie en santé pour être en mesure « d'obtenir des renseignements et des services



de santé, de les comprendre et d'agir en conséquence, et de prendre eux-mêmes les décisions appropriées relatives à leur santé » ([CCA], 2007, p. 6), la situation se détériorant avec l'âge. Particulièrement, les personnes présentant une DI auraient moins accès aux services de santé (Hanna, Taggart et Cousins, 2011) et, lorsqu'ils y ont accès, les services seraient de plus pauvre qualité (Emerson, Baines, Allerton et Welch, 2011). L'accès réduit à l'information serait un facteur qui nuirait à l'accès et à la qualité des soins (Howieson et Clarke, 2013).

Le croisement entre le handicap et la littératie montre l'importance de considérer l'accessibilité à l'information afin de favoriser la compréhension et le traitement de l'information par les personnes vivant avec un handicap, mais aussi par toutes les personnes vivant avec des compétences réduites en littératie. Or, dans une perspective inclusive, afin de soutenir la participation de tous les Québécois, les communautés doivent tenir compte des caractéristiques et des besoins diversifiés de tous les segments de leur population afin de réduire les barrières et les obstacles à leur participation citoyenne. « Accentuer le virage inclusif, c'est donc faire en sorte que tous les citoyens participent à la société québécoise, s'y reconnaissent et y contribuent, et que tous puissent bénéficier des changements » (OPHQ, 2009, p. 25). L'accès à l'information constitue certainement une voie privilégiée pour une pleine participation sociale et citoyenne. Les organisations et les services ont donc le devoir de mieux informer leurs usagers, et cela doit constituer désormais un critère important de la qualité de leurs services. Ce faisant, ils contribueront à réduire les inégalités à l'accès aux services et aux soins entre les différents groupes qu'ils desservent (Dawson, 2011).

La visée de rendre le Québec plus inclusif passe notamment par une plus grande accessibilité à l'information, en rendant plus compréhensibles les documents d'information destinés aux personnes vivant une situation de handicap et ayant des compétences réduites en littératie. L'accès à l'information invite les milieux qui accueillent ces personnes à se questionner sur les meilleures façons de rendre accessible l'information qui leur est destinée. Un corpus de matériel, d'expériences et de connaissances prend graduellement forme à cet égard. Les travaux de Ruel et ses collègues (2011) ayant conduit à la conception du *Guide* en sont un exemple. Toutefois, peu de matériel, de critères ou de recommandations ont fait l'objet de démarches systématiques d'expérimentation et d'évaluation au Québec auprès des personnes vivant avec des incapacités.

La présente recherche s'inscrit dans le champ du développement et de l'expérimentation d'outils concrets visant à soutenir les milieux dans l'accessibilité à l'information destinée aux populations vulnérables. Elle vise à identifier, par une démarche de rédaction inclusive, des facteurs qui facilitent ou qui nuisent à l'accès à l'information pour les personnes ayant de très faibles compétences en littératie, en l'occurrence, les personnes présentant une déficience intellectuelle.



CHAPITRE 2 : CADRE THÉORIQUE ET CONCEPTUEL

Le Modèle de développement humain - Processus de production du handicap (Réseau international sur le processus de production du handicap, 2013) propose un modèle interactif entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux. Il impose un regard nouveau sur la notion de *handicap* basé sur les droits de la personne. Le cadre théorique du Processus de production du handicap constitue le modèle conceptuel sur lequel s'appuie la politique *À part entière* (OPHQ, 2009). Les concepts définis ci-dessous s'inscrivent en continuité avec ce modèle théorique. Entre autres, l'accessibilité universelle représente désormais l'une des voies de recherche incontournable.

2.1 Accessibilité universelle

La notion d'accessibilité universelle fait référence à la possibilité pour chacun d'avoir accès à un service, à une activité, à un lieu, à un logement, à de l'information, à un moyen de transport et à un emploi, et ce, dans un environnement constructif et sécuritaire. La Convention relative aux droits des personnes handicapées (Organisation des Nations unies, 2006) confirme cette conception universelle à laquelle doivent adhérer les organisations et les services. L'accessibilité universelle engage les communautés à se transformer afin d'y inclure tous ses membres, en contrant les facteurs de discrimination qui représentent des barrières à la participation sociale (Richler, 2006). L'attention portée aux personnes handicapées ou vulnérables dans une approche de charité est ainsi transformée en une approche fondée sur les droits de tous, en tenant compte des différences (Quinn et Degener, 2002). L'accessibilité universelle exige une approche proactive puisque tout doit être pensé avant la conception afin d'éviter les besoins d'accommodement après la construction. Le but ultime est de mettre en place des conditions qui ne génèrent pas d'obstacles et ne nécessitent pas d'accommodements.

D'abord pensés dans le domaine architectural, les principes d'accessibilité universelle se sont graduellement appliqués à de nouvelles sphères d'activités telles que la technologie, l'Internet, les sports, les activités culturelles, les communications, l'emploi et l'apprentissage (Ruel, Leclair Arvisais et Moreau, 2010). Ils s'inscrivent dans une perspective d'équité, de justice sociale et de promotion des droits de la personne. Concevoir des documents d'information dans une conception universelle exige de leurs créateurs une façon différente de faire afin de rejoindre la plus grande partie de la population et d'éviter ou de réduire les besoins d'accommodement. Sur le plan de l'information, l'accessibilité universelle implique aussi de tenir compte des niveaux hétérogènes de littératie dans une même population.

2.2 Littératie et accessibilité à l'information

Au-delà de la compétence à lire et à écrire, le concept de littératie renvoie à toutes les formes de présentation de matériel informationnel (écrit, entendu, schématisé, illustré),



et surtout à la façon dont les personnes traitent les informations recueillies dans les documents ou sites Internet qui leur sont destinés. La littératie intègre ainsi le sens de compréhension, d'échange et d'interaction.

Pour sa part, le concept de « littératie critique » réfère non pas aux difficultés en littératie qui incombent souvent aux individus, mais bien aux moyens dont disposent ces populations vulnérables ou marginalisées afin de s'engager et de participer à la vie sociale (Zubrow, Rioux, Dinca-Panaitescu, Spielman et Kunkel, 2009). Cette perspective remet en question les façons dont les communautés favorisent la prise de parole et la participation citoyenne des populations vulnérables ou marginalisées (Langevin, Rocque, Roland et Duquette, 2012).

Quelques recherches ont tenté d'évaluer la compréhension des documents d'information pour une clientèle vulnérable. Rodgers et Namaganda (2005) rappellent que les personnes ayant des difficultés d'apprentissage ont une gamme de besoins qui appellent les organisations à utiliser une variété de moyens et de formats pour les rejoindre. Cependant, il semble que peu de matériel soit accessible, adapté et approprié pour informer ces personnes et pour augmenter leur capacité de choisir, notamment sur le plan de la santé (Disability Rights Commission, 2006). De même, peu de recherches ont été réalisées afin de connaître l'efficacité de l'utilisation du matériel adapté à l'aide d'images ou de pictogrammes (Poncelas et Murphy, 2007). Codling et Macdonald (2008) concluent que le domaine de l'adaptation de l'information a été peu développé et peu évalué.

Afin de rendre accessible l'information aux personnes présentant une déficience intellectuelle, des travaux relatifs à l'accessibilité à l'information pour les populations vulnérables ont vu le jour. Citons notamment : AlterGo et Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (2014); Freyhoff, Hess, Kerr, Menzel, Tronbacke et Van der Veken (1998); Norah Fry Centre (2004); North Carolina Office on Disability and Health (1999); Oldreive et Waight (2012); OPHQ (2013); Simplicom (2013); Tronbacke (1999); UNAPEI et l'Association française des personnes handicapées intellectuelles (2009).

L'élaboration du *Guide* a été une autre démarche pour soutenir l'accessibilité à l'information. Le *Guide* regroupe des critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié qui ont été répertoriés auprès de 50 sources différentes. Il est destiné « à toute personne qui a un message à livrer ou une information à partager, en particulier les concepteurs de documents d'information » (Ruel *et al*, 2011, p. 6). Il s'inscrit dans le mouvement d'accessibilité universelle, invitant « les différents services à penser, à concevoir et à développer du matériel d'information de façon à le rendre accessible pour tous » (Ruel *et al*, 2011, p. 7). Le langage simplifié est spécialement identifié afin d'augmenter l'accessibilité à l'information des personnes présentant de grands défis sur le plan de la littératie, dont les personnes présentant une déficience intellectuelle ou des personnes ayant des déficits cognitifs.

Un texte en langage simplifié prend en compte : 1) les critères de lisibilité; 2) les critères d'intelligibilité; et 3) des critères spécifiques pour la population ciblée par le matériel



d'information (Ruel *et al.*, 2011). La lisibilité d'un texte signifie qu'il peut être lu facilement et relève du choix des mots, de la structure de la phrase et de la présentation matérielle du texte (Groupe Rédiger, 2006). L'intelligibilité d'un texte, quant à elle, signifie que celui-ci est facile à comprendre et que le lecteur a accès naturellement au sens et au message du texte. L'intelligibilité relève principalement du choix de l'information et de la structuration du contenu du texte (Groupe Rédiger, 2006). Un texte en langage simplifié signifie donc qu'il a été conçu ou adapté afin qu'il soit facile à lire et à comprendre pour les personnes ayant des capacités très réduites en littératie, notamment pour les personnes présentant une déficience intellectuelle (Ruel *et al.*, 2011).

Chaque critère contenu dans le *Guide*, qu'il s'agisse d'un critère de lisibilité, d'intelligibilité ou de langage simplifié, est classé sous l'un des quatre aspects à prendre en considération lors de la rédaction d'un document, à savoir les aspects visuel, linguistique, informatif et structurel (Trudeau, 2003). Dans le cadre de la recherche, le *Guide* a été un outil utilisé en soutien à la rédaction d'une information plus accessible.

2.3 Question et objectifs de recherche

Considérant la problématique de la recherche et considérant la nécessité des services et des milieux de mieux informer leur population, la recherche actuelle veut répondre à la question suivante :

Comment peut-on identifier et réduire les obstacles à l'accessibilité à l'information pour les personnes présentant une déficience intellectuelle afin de favoriser leur pleine participation sociale et citoyenne?

Pour y répondre, la recherche vise l'atteinte des objectifs suivants :

- a) Expérimenter, auprès des concepteurs des milieux d'accueil et de services, une démarche de rédaction inclusive de documents informatifs destinés aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle; la démarche de rédaction inclusive signifie qu'elle est réalisée avec les parties prenantes, ici, les personnes vivant avec une déficience intellectuelle;
- b) Vérifier auprès de la population cible, les personnes vivant avec une déficience intellectuelle, la compréhension et le traitement de l'information rédigée à leur intention;
- c) Valider, auprès des concepteurs, la facilité d'utilisation du *Guide*, de ses critères de rédaction ainsi que leur pertinence et leurs propriétés, particulièrement en ce qui a trait aux critères de langage simplifié.

Ces objectifs sont étroitement liés au premier défi de la politique *À part entière* (2009), à savoir de viser à ce que le Québec devienne une société inclusive. De plus, ces objectifs ciblent particulièrement la priorité d'aménager des environnements accessibles.



CHAPITRE 3 : MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Ce chapitre comprend le devis de recherche, les informations concernant les participants à la recherche, le déroulement de la recherche dans le cadre de la démarche de rédaction inclusive, les modes de collecte de données, le plan d'analyse et des indications concernant la dimension éthique.

3.1 Devis de recherche

Une méthodologie de recherche-action a été privilégiée. Cette méthode présente les caractéristiques suivantes (Guay et Prud'homme, 2011, p. 190) :

- La recherche-action est ancrée dans un besoin réel de praticiens sur le terrain.
- Elle est menée sur le terrain des praticiens, dans leur milieu naturel.
- Elle met à contribution des praticiens qui collaborent et communiquent en tant qu'acteurs et chercheurs.
- Elle s'appuie sur un design méthodologique souple et flexible imbriqué dans leurs actions.
- Elle comporte des mécanismes qui permettent aux collaborateurs d'échanger, de réfléchir et de diffuser leurs réflexions relatives à leurs actions et à leurs répercussions.

À cette méthodologie de recherche-action a été intégré un volet de validation et d'évaluation des critères du *Guide* tant sous l'angle de leur pertinence, de leur utilité, de leur utilisation que de leur conformité.

3.2 Participants à la recherche

La recherche comporte deux types de participants :

- **Les concepteurs de matériel** : ils sont au nombre de huit, soit deux concepteurs provenant de chacune des quatre organisations ayant accepté de collaborer à la recherche. Ces organisations, situées au Québec, ont été choisies parce qu'elles desservent, directement ou indirectement, des personnes présentant une déficience intellectuelle. Il s'agit de deux centres de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme (CRDITED¹), d'une ville et d'un organisme public dédié à la protection des personnes vulnérables. Ces quatre organisations représentent **les quatre sites** où se déroule la recherche.

Dans l'un des quatre sites, un concepteur a quitté la recherche en début de démarche et a été remplacé après quelques mois. Dans un autre site, les deux

¹ Depuis le 1^{er} avril 2015, les CRDITED ont été fusionnés dans les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS). Tout au long de ce rapport, nous continuerons d'utiliser l'expression « CRDITED » pour désigner ces sites.



concepteurs ont eu une période d'absence au travail, ce qui a empêché ce site de valider la version finale du matériel en cours de recherche.

- **Le public cible – les usagers** : ce sont les destinataires du matériel développé, à savoir des personnes adultes présentant une déficience intellectuelle. Dix-huit usagers ont participé à la démarche, soit 12 hommes et 6 femmes. Les critères retenus pour que les usagers puissent participer à la recherche étaient a) qu'ils reçoivent des services de l'organisme qui les recrutait et b) qu'ils présentent une déficience intellectuelle. Ces personnes présentaient par ailleurs des niveaux de littératie, d'expression, de compréhension et d'autonomie très variés.

Un groupe d'usagers a été jumelé à chacune des quatre équipes de concepteurs, pour chacun des sites. Dans le cas des centres de réadaptation, les participants-usagers sont des personnes recevant des services des CRDITED participants, recrutés par l'organisation. Dans l'une de ces situations, le comité des usagers avait signalé dès le départ son intérêt à participer. Dans le cas de la Ville et de l'organisme public, les concepteurs ont été jumelés à des usagers de deux organismes communautaires desservant des personnes présentant une déficience intellectuelle. Ces organismes ont recruté, au sein de leur organisation, des usagers souhaitant participer à la recherche.

Les groupes d'usagers étaient accompagnés, tout au long de la démarche, par des intervenants provenant de l'organisme qui les avait recrutés. Ces accompagnateurs assistaient les usagers lors des rencontres qui se déroulaient avec les concepteurs. Il n'y a pas eu de collecte de données spécifique auprès d'eux. Dans l'un des sites, un accompagnateur a été remplacé en cours de recherche à la suite d'un changement d'emploi.

3.3 Déroulement de la recherche : démarche de rédaction inclusive

Le déroulement de la recherche-action consistait à regrouper des concepteurs de matériel provenant de quatre organisations différentes (quatre sites) dans le but de rédiger du matériel d'information plus accessible destiné aux personnes présentant une déficience intellectuelle, en prenant notamment le *Guide* comme document de référence.

La démarche de rédaction inclusive, utilisée aux fins de validation, a été inspirée de la démarche du Nora Fry Research Center (2004) qui a elle-même inspiré celle proposée dans le *Guide* (Ruel *et al*, 2011). Ces démarches suggèrent que la meilleure façon de partager une information compréhensible et utilisable par le public cible est de travailler en partenariat avec celui-ci à toutes les étapes de la conception du matériel.

Pour ce faire, la démarche de recherche sur la rédaction inclusive s'est réalisée autour de deux types d'activités distinctes et complémentaires, avec des allers-retours entre chacune d'elles :

- **La communauté d'apprentissage** : Les huit concepteurs ont fonctionné en communauté d'apprentissage professionnelle (CAP) (Nelson, LeBard et Waters,



2010; Orellana, 2005; Ruel, Kalubi, Caouette, Girard et Daudelin-Peltier, 2016; Savoie-Zajc, 2011), sous l'animation des membres de l'équipe de recherche. Ce dispositif favorise un apprentissage collectif des membres. Il résulte en des gestes concrets issus de la volonté des membres de trouver des façons de faire qui répondent à l'enjeu de rendre plus accessible l'information aux personnes présentant une déficience intellectuelle. La CAP est orientée vers l'action en reconnaissant que l'apprentissage ne peut avoir lieu que dans un contexte proactif où la participation et l'expérimentation sont mises de l'avant (Dufour et Eaker, 2004; Ruel *et al.*, 2016). Cette CAP a permis des rencontres d'échange en présentiel et téléphoniques, la formation au *Guide*, des activités d'appropriation, la validation par les pairs du matériel en développement et l'évaluation de la démarche.

En équipe de deux, par site, les concepteurs ont ensuite échangé et conçu le matériel d'information en tenant compte des apprentissages réalisés en CAP et de la démarche avec le public cible présentée dans le paragraphe qui suit;

- **Les rencontres entre les concepteurs et leur public cible**, par site : tout au long de la démarche de rédaction inclusive, le public cible, adultes présentant une déficience intellectuelle, est rencontré et il participe à divers degrés, selon les milieux, à l'identification du matériel à concevoir, au choix des mots ou expressions à utiliser, à la validation des illustrations et à la compréhension du matériel développé.

Concrètement, la recherche-action s'est déroulée comme suit :

Cinq rencontres ont été tenues en CAP, entre novembre 2013 et mai 2014, regroupant les concepteurs des quatre sites. Ces rencontres étaient animées par deux membres de l'équipe de recherche. Trois rencontres se sont déroulées en présentiel alors que deux rencontres se sont tenues par échange téléphonique entre les rencontres en présentiel.

La première rencontre, en présentiel, d'une durée d'une journée et demie avait pour but de présenter le projet de recherche et la démarche de rédaction inclusive, de vérifier l'état des connaissances des concepteurs relativement à certaines notions clés inhérentes au projet, de présenter le *Guide* ainsi que de se l'approprier à partir d'exercices pratiques réalisés en groupe.

Après leur première rencontre en CAP, les concepteurs ont rencontré une première fois leur groupe cible. Le but de la rencontre était, d'une part, de faire connaissance et, d'autre part, de choisir le matériel à développer, le contenu à privilégier ainsi que le support sur lequel le développer. À la suite de cette rencontre, les concepteurs ont été invités à concevoir une première version du matériel à développer en respectant autant que possible les critères de langage simplifié, incluant les critères de lisibilité et d'intelligibilité, selon le *Guide*.

La deuxième rencontre en présentiel, entre les concepteurs et l'équipe de recherche, visait essentiellement à présenter au groupe le matériel en développement et à le commenter. Elle visait aussi à recueillir les commentaires des concepteurs sur la conformité et sur les propriétés des critères. De même, le rationnel et les critères en lien avec l'utilisation d'illustrations ont été abordés succinctement. À la suite de cette



rencontre et à partir des commentaires reçus par les autres concepteurs et par l'équipe de recherche, les concepteurs étaient invités à retravailler leur matériel, puis à aller le valider auprès de leur public cible de façon à l'ajuster pour en augmenter la compréhension. Dans ce mouvement de va-et-vient entre les concepteurs et leur public cible, il y a eu de trois à quatre rencontres, selon les sites, entre les concepteurs et leur public cible de décembre 2013 à mai 2014.

Enfin, la troisième rencontre en CAP entre les concepteurs, en présentiel, visait à présenter au groupe le produit final, à le valider à partir des grilles de conformité et à procéder à l'évaluation de la démarche de recherche et de rédaction inclusive.

Les deux rencontres tenues par échange téléphonique se sont déroulées entre les rencontres en présentiel 1 et 2 et les rencontres 2 et 3. Elles permettaient de connaître l'évolution de chaque équipe de concepteurs en lien avec les défis concernant la conception du matériel et les rencontres avec les usagers.

Les membres de l'équipe de recherche se sont réparti les sites : un chercheur a accompagné toutes les rencontres, « concepteurs – public cible » d'un même site.

3.4 Modes de collecte de données

Les modes de collecte de données variés² ont permis 1) de documenter et d'apprécier la démarche de rédaction inclusive; 2) d'apprécier la compréhension des documents conçus pour les publics cibles; et 3) d'évaluer l'utilisation du *Guide*, sa pertinence, les critères et leurs propriétés pour soutenir la rédaction de matériel en langage simplifié. Ces trois visées sont directement liées aux trois objectifs de recherche.

À noter qu'un même mode de collecte de données peut avoir servi à documenter plus d'un objectif de recherche.

La démarche de rédaction inclusive a été documentée et appréciée à l'aide des modes de collecte de données suivants :

- Journal de bord des concepteurs (JB-Co) compilé par site, afin de documenter leur point de vue et les différentes étapes réalisées. Une assistante de recherche communiquait régulièrement avec les concepteurs pour documenter ce journal de bord (n = 4);
- Groupe de discussion focalisée avec les concepteurs (GDF-Co) tenu lors de la 3^e rencontre en présentiel (n = 1);
- Groupes de discussion focalisée avec les publics cibles et leurs accompagnateurs (GDF-PC), par site, à la fin de la démarche (n = 4);

² Pour plus d'information concernant les modes de collecte de données, communiquez par courriel avec julie.ruel@uqo.ca



- Observation participante par l'équipe de recherche (OP-Co; OP-PC) : toutes les rencontres CAP en présentiel (n = 3); toutes les rencontres par site, avec les publics cibles (n = 14);
- Le P'tit bonhomme (P'tit B) : le P'tit bonhomme est un outil qui a servi à l'animation de la dernière rencontre en CAP. Il a été un moyen supplémentaire ayant permis de recueillir une appréciation de la démarche de rédaction inclusive par les concepteurs (n = 1).

L'appréciation de la compréhension des documents conçus dans le cadre de la démarche de rédaction inclusive a été évaluée par les modes de collecte de données suivants :

- La *Grille de compréhension du matériel conçu*, utilisée pour orienter la prise de notes des chercheurs lors des rencontres entre les concepteurs et les publics cibles. Dans cette grille, la compréhension comprend notamment la capacité des publics cibles à comprendre et à traiter les informations, les concepts, les notions présentées ainsi que le sens des illustrations; à relever les mots et les phrases difficiles à comprendre; à reformuler les informations présentées; à identifier les aspects essentiels à retenir et à suggérer des modifications. Les données recueillies ont été intégrées à l'observation participante des rencontres des publics cibles (OP-PC) (n = 14);
- Le groupe de discussion focalisée avec chacun des publics cibles et leurs accompagnateurs (GDF-PC) (n = 4);
- Le groupe de discussion focalisée des concepteurs (GDF-Co) à la fin de la démarche (n = 1).
- Journal de bord des concepteurs (JB-Co) compilé par site (n = 4).

Enfin, l'évaluation de l'utilisation du *Guide*, de sa pertinence, des critères et de leurs propriétés pour soutenir la rédaction de matériel en langage simplifié a été réalisée à partir des outils et modes de collecte de données suivants :

- La *Fiche d'évaluation des propriétés des critères*. Cette fiche évalue les différents critères selon les propriétés suivantes : clarté, utilisabilité, utilité, efficacité, cohésion, cohérence, compréhensibilité, conformité sémantique. Les concepteurs ont complété la fiche à la dernière rencontre en présentiel;
- La *Grille de conformité aux critères du Guide* (GC). Elle comprend les critères prédéterminés en matière de rédaction de matériel d'information plus accessible. Construite à partir du *Guide* et des critères supplémentaires présentés au cours de la recherche, cette grille a permis d'évaluer la conformité du matériel conçu par les concepteurs selon les critères recommandés par le *Guide*. L'équipe de recherche a évalué le matériel développé à partir de cette grille à la fin de la recherche;
- Le groupe de discussion focalisée des concepteurs (GDF-Co) à la fin de la démarche (n = 1).
- Le *P'tit bonhomme* (P'tit B) à la fin de la démarche (n = 1);
- Journal de bord des concepteurs (JB-Co) compilé par site (n = 4).

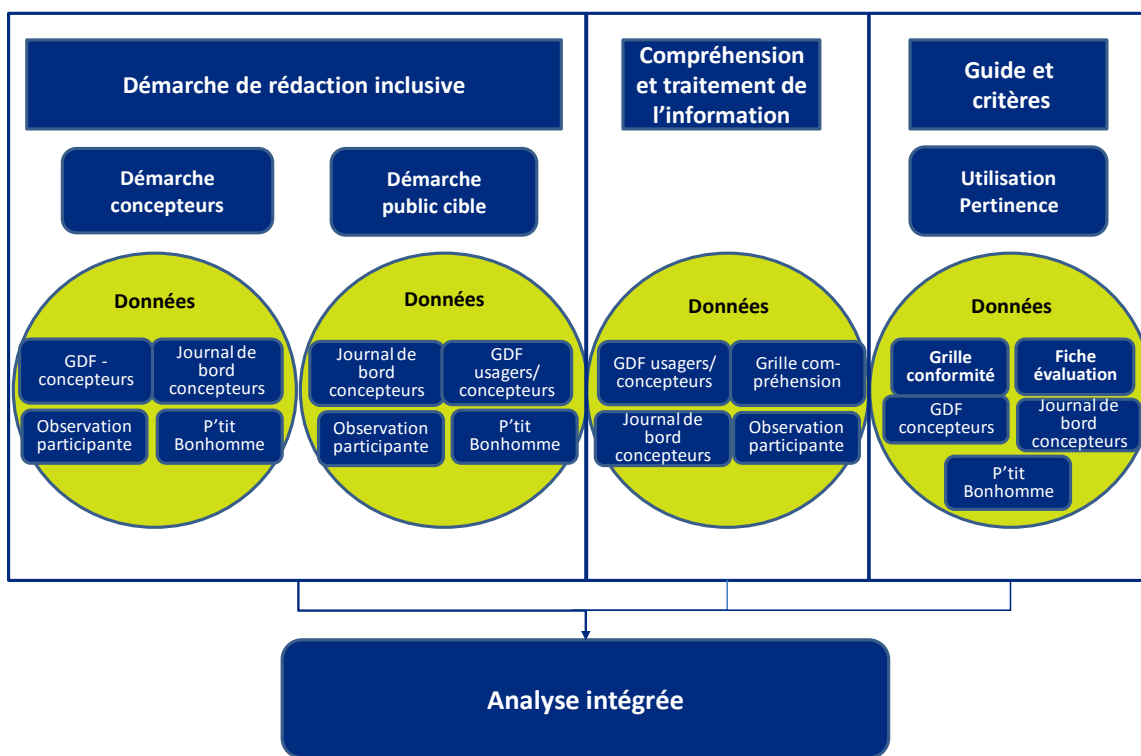


3.5 Plan d'analyse

Plusieurs modes de collecte de données ont été utilisés afin de répondre à la question et aux trois objectifs de recherche.

Dans un premier temps, le premier niveau d'analyse a été réalisé par mode de collecte de données afin de faire ressortir ce que ce mode a permis de recueillir au regard des différents objectifs de recherche. Le schéma d'analyse des données, ci-dessous, illustre la façon dont les données ont été analysées par la suite. Ainsi, dans un deuxième temps, l'analyse a été réalisée spécifiquement par objectif de recherche, en utilisant les résultats analysés et issus des différents modes de collecte de données auprès des différents participants ou observateurs, permettant de mieux répondre à chacun des objectifs. À la suite de ce processus, une analyse intégrée a été réalisée. Elle a permis de porter un regard transversal entre les résultats liés à chacun des objectifs afin de faire surgir les grands constats issus des résultats de recherche et, ce faisant, de répondre à la question de recherche.

Schéma d'analyse des données



Ainsi, la démarche de rédaction inclusive, la compréhension de matériel développé et l'utilisation et la pertinence du *Guide* et de ses critères de rédaction ont été examinées en tenant compte de la perspective des personnes à qui le matériel était destiné, de la perspective des concepteurs ainsi que de celle de l'équipe de recherche.



Les étapes d'analyse croisée, intra objectifs ou inter objectifs, mettent en évidence le processus de triangulation des données, triangulation entre les différents modes de collecte de données et triangulation entre les différents acteurs impliqués. Ces triangulations des résultats apportent de la solidité à l'analyse globale des données et enrichissent les réponses à la question et aux trois objectifs de recherche.

3.6 Démarche éthique

Pour mener à bien cette recherche, l'équipe de recherche a obtenu les certificats éthiques des différents comités éthiques de la recherche auxquels les chercheurs et participants relèvent : le Comité éthique à la recherche conjoint des CRDITED du Québec et le Comité éthique à la recherche de l'Université du Québec en Outaouais. De même, les suivis éthiques ont été réalisés comme prévu.

De même, les organisations sollicitées dans le cadre de cette recherche ont toutes autorisé la participation de leurs employés ou usagers à cette recherche.



CHAPITRE 4 : ANALYSE DES RÉSULTATS

Le présent chapitre présente l'analyse des données recueillies afin de répondre aux trois objectifs de recherche. Ainsi, les trois premières sections de ce chapitre correspondent aux trois objectifs de recherche.

Dans un premier temps, en réponse à l'objectif 1, la démarche de rédaction inclusive est analysée sous l'angle des concepteurs ainsi que sous l'angle des publics cibles. Dans un deuxième temps, pour répondre à l'objectif 2, les résultats analysés concernent la compréhension et le traitement de l'information rédigée à l'intention des publics cibles. La troisième section, en réponse à l'objectif 3, est consacrée aux données recueillies et analysées quant à la facilité d'utilisation du Guide, de ses critères de rédaction, ainsi que de leur pertinence et de leurs propriétés.

Ce chapitre se termine par une analyse intégrée permettant d'identifier les points marquants des résultats de cette recherche. En portant un regard sur l'ensemble des résultats et sur leur analyse, nous tenterons de répondre à la question de recherche « Comment peut-on identifier et réduire les obstacles à l'accessibilité à l'information pour les personnes présentant une déficience intellectuelle afin de favoriser leur pleine participation sociale et citoyenne? »

4.1 Démarche de rédaction inclusive

Les données concernant l'expérience de rédaction inclusive vécue par les concepteurs sont traitées dans un premier temps, puis l'expérience vécue par le public cible est ensuite traitée.

4.1.1. L'expérience vécue par les concepteurs

L'analyse des données qualitatives recueillies sur l'expérience vécue par les concepteurs durant la démarche de rédaction inclusive (données des fiches d'observation participante, des journaux de bord des concepteurs, des groupes de discussion focalisée avec les concepteurs, du P'tit bonhomme) a permis de faire émerger plusieurs thèmes, lesquels sont analysés succinctement dans les sections suivantes.

Le travail en communauté d'apprentissage professionnelle : un coup de cœur

La démarche de rédaction inclusive comportait à la fois les rencontres en communauté d'apprentissage professionnelle (CAP) et les rencontres avec le public cible. En ce qui concerne le mode de fonctionnement en CAP, les concepteurs expriment, de manière générale, avoir apprécié ce type de dispositif. Dès la première rencontre, un intérêt, si ce n'est un enthousiasme face à cette démarche, a été exprimé. Il semble que cela ne se soit pas démenti par la suite. En effet, invités, en fin de parcours, à identifier ce qui les avait le plus marqués au cours de la démarche, tous les participants sans exception ont



identifié le travail en communauté d'apprentissage comme étant un élément marquant (P'tit B).

Plusieurs activités en CAP ont semblé nourrir cet intérêt. Par exemple, les exercices d'appropriation du *Guide* réalisés en groupe ont été positifs tout en étant un bon moyen pour se familiariser avec le langage simplifié : « Moi, j'aimais beaucoup par exemple quand on faisait des exercices en groupe, elle amenait des exemples ou des exercices et trouver quelle erreur » (GDF-Co). La mise en commun des documents produits par site, le partage des observations de chacun des concepteurs et la richesse des échanges sont autant d'éléments qui sont soulignés par les concepteurs (P'tit B). La deuxième rencontre en présentiel a permis notamment aux concepteurs de passer en revue chacune des productions, de façon à pouvoir les commenter. Cela aura permis de mettre en commun les difficultés rencontrées et de recevoir de la rétroaction de la part des autres collègues et de l'équipe de recherche, ce qui a « aidé à porter un regard nouveau sur le matériel conçu » (JB-Co-1). Les concepteurs reconnaissent également, la valeur de l'exercice de révision du matériel à la lumière des critères du *Guide* et ils soulignent sa « pertinence » (JB-Co-1). La complémentarité des expertises de chacun a été aussi soulignée, en référence notamment au fait que tous les concepteurs ne provenaient pas du même milieu, certains provenant du domaine des communications et d'autres du domaine de l'intervention en déficience intellectuelle : « c'était bien agréable d'avoir pu échanger entre nous, d'appivoiser les différents domaines de chacun, de pouvoir profiter un petit peu de chacun (...), on a senti qu'il y avait une belle entraide (...) c'était très enrichissant » (GDF-Co).

En somme, il semble bien que les rencontres en CAP aient été largement qualifiées de positives et jugées utiles par les concepteurs. « C'est ce que j'ai le plus apprécié », note un concepteur. Un autre participant ajoute : « j'ai adoré ce projet » (GDF-Co). Cela dit, sans nécessairement remettre en question la pertinence des rencontres en communauté d'apprentissage, un concepteur mentionne qu'il aurait aimé avoir plus de rencontres, mais seul avec l'équipe de recherche (GDF-Co). Certains ont aussi souligné que les réunions téléphoniques avaient été « inégalement pertinentes » (JB-Co-3 et 4).

Les rencontres avec les publics cibles : un incontournable

Les concepteurs ont été unanimes pour dire que les rencontres avec les publics cibles ont été essentielles à la démarche de rédaction inclusive. Pour certains concepteurs, ce fut la plus grande découverte qu'ils ont faite. Un concepteur a qualifié l'expérience de façon « nouvelle et intéressante » de concevoir du matériel (JB-Co-3) tandis qu'un autre juge qu'il est tout à fait « primordial » d'impliquer le public cible dans la conception du matériel (GDF-Co). Un autre concepteur raconte comment il croyait que la formation qu'il a reçue au début de la démarche serait suffisante, qu'il pourrait dès lors concevoir le matériel, le présenter au public cible et que celui-ci pourrait « tout comprendre ». Il raconte comment il s'est rendu compte que, parfois, il s'est trouvé « bien éloigné » de ce que le public cible pouvait comprendre (GDF-Co). Cet extrait du journal de bord de l'un des concepteurs illustre l'importance de concevoir le matériel avec le public cible : « c'est durant la première rencontre que j'ai découvert que l'orientation du matériel



présenté n'était pas évidente pour tous (...), l'évidence m'est apparue quand un des participants a tenu l'affiche à l'envers (...). J'ai compris que ce qui est évident pour moi peut ne pas l'être pour tous » (JB-Co-4). En fait, la rencontre avec le public cible oblige le concepteur à être véritablement « à l'écoute » des besoins des personnes et à s'ajuster en conséquence dans la façon de livrer le message (JB-Co-1-3).

Au départ, le fait de devoir consulter le public cible n'allait pas de soi; cette étape de conception a même été une source d'inquiétude pour certains des concepteurs. De fait, les concepteurs provenant des sites ayant moins d'expérience avec le public cible ont exprimé des craintes devant le fait qu'ils n'avaient pas une bonne connaissance des personnes présentant une déficience intellectuelle. Cette « peur de l'inconnu » a été exprimée lors de la première rencontre en CAP. Un concepteur intervenant en CRDITED s'est alors proposé pour offrir une formation sur la déficience intellectuelle aux concepteurs qui ont manifesté cette inquiétude. Ceux-ci expliquent comment ils se sentaient devant cette population cible avec laquelle ils n'étaient pas du tout familiers : « On ressentait le besoin. On l'a demandé parce qu'on ne se sentait vraiment pas habiletés pour leur parler (...), on ne savait même pas à qui on avait affaire » (GDF-Co). La formation a d'ailleurs été qualifiée de « très productive » et de « très instructive » par les concepteurs visés. Ces derniers auraient cependant souhaité que des liens soient faits entre les caractéristiques des personnes présentant une déficience intellectuelle et le langage simplifié (GDF-Co). D'autres craintes concernaient aussi le défi de simplifier et de rendre compréhensible du contenu particulièrement abstrait et complexe.

Malgré les inquiétudes exprimées, les journaux de bord des concepteurs montrent que les rencontres avec les publics cibles se sont, à leurs yeux, bien déroulées. Ceux qui avaient exprimé le plus de crainte affirment que la première rencontre a été plus facile que ce qui était anticipé. Une activité brise-glace a notamment été appréciée. Elle a permis de mettre à l'aise les participants et les concepteurs en plus de contribuer à la qualité des discussions. Les journaux de bord des concepteurs sont aussi révélateurs de l'utilité de ces rencontres avec les publics cibles puisqu'ils montrent à quel point elles ont permis d'ajuster le matériel qui leur était proposé. Quelques extraits illustrent bien ce propos : « on réalise l'importance des images et des termes à utiliser » (JB-Co-3); « travail itératif lors des modifications pour s'assurer de ne pas changer le sens du message » (JB-Co-2); « commentaires pertinents » de la part du public cible; « le matériel est amélioré à chaque étape et rencontre » (JB-Co-1). Par ailleurs, les concepteurs sont unanimes : la présence des accompagnateurs a été essentielle, un « atout » pour assurer une bonne participation des publics cibles : « Je trouve que Mme... a été un atout. Elle connaît très bien la déficience intellectuelle, elle a su prendre sa place, mais tout le temps en retournant vers son [groupe] pour qu'il puisse parler et s'exprimer » (GDF-Co). Les accompagnateurs ont aussi souvent servi d'intermédiaire entre les concepteurs et le public cible, parfois pour « traduire » les attentes du public cible qui pouvait avoir de la difficulté à s'exprimer clairement : « les accompagnateurs étaient vraiment essentiels (...) pour bien comprendre ce que le groupe voulait comme produit » (GDF-Co). Mais aussi dans le sens inverse afin de s'assurer que le public cible comprenne bien les attentes et les questions des concepteurs : « les usagers ne



répondaient pas toujours aux questions, ce n'était pas évident. Dans ces situations, je trouve que c'est vraiment plus les accompagnatrices qui nous ont aidés » (GDF-Co).

En somme, de l'ensemble des propos exprimés, il ressort clairement que la participation des publics cibles à la conception du matériel informatif qui leur est destiné est essentielle. Certains des concepteurs, pour qui il s'agissait pourtant d'une expérience tout à fait nouvelle, voire inusitée, n'hésitent pas à soutenir que cette pratique devrait être implantée de façon systématique au sein de leur organisation : « moi, je retiens la démarche d'inclure la clientèle dans la production, qui n'est pas du tout quelque chose que l'on fait (...), mais ça serait à développer, je pense (...); on comprend mieux les besoins et les préoccupations qui ne sont pas nécessairement ceux auxquels on avait pensé » (P'tit B). Un autre concepteur ajoute : « ce n'est pas un luxe de faire de la rédaction inclusive. En fait, ça devrait être une méthode qu'on utilise régulièrement » (GDF-Co). Un autre concepteur se fait plus incisif : « il faut arrêter de penser qu'on sait ce qui est bon pour les [personnes] (...), il faut changer cette culture organisationnelle où on sait tout » parce qu'« ils peuvent nous alimenter » (GDF-Co). « C'est dommage que l'on n'ait pas ce réflexe-là dans les organisations » de dire un autre concepteur. Et il ajoute : « en même temps, c'est un luxe de pouvoir, des fois, prendre ce temps-là » (P'tit B).

Les nombreux apprentissages

L'analyse de l'ensemble des données collectées montre que la démarche de rédaction inclusive a été une occasion pour les concepteurs de faire de nombreux apprentissages, et que ceux-ci ont été de plusieurs ordres. Des apprentissages d'abord sur le plan de la connaissance du public cible, à savoir les personnes présentant une déficience intellectuelle. En effet, si les concepteurs provenant des CRDITED avaient déjà une connaissance du public cible, ce n'était pas le cas pour les autres : « Moi, je n'avais jamais eu de contact avec la déficience intellectuelle » (P'tit B). Ainsi, pour ces concepteurs, l'expérience de rédaction inclusive a été une occasion de mieux connaître ces personnes, de « découvrir la déficience intellectuelle », de se sensibiliser à leur réalité et de « connaître cet univers-là un peu mieux » (P'tit B).

De façon plus générale, la démarche de rédaction inclusive a été une occasion pour les concepteurs de prendre conscience du faible niveau de littératie en général et de se sensibiliser à l'importance de communiquer en langage simplifié : « Au niveau des apprentissages, moi, c'est tout l'aspect de sensibilisation à la littératie, que ce n'est pas seulement pour des personnes qui ont une déficience intellectuelle. J'ai été bien surprise avec le pourcentage que vous avez dit au début (...). Quand je lis un document maintenant, je suis vraiment plus sensible à dire : Ah! Ça, c'est pas adapté » (P'tit B). Les concepteurs notent que beaucoup de documents internes, dans les organisations, ne sont pas accessibles. Dans ce sens, ils expriment la nécessité d'être davantage à l'écoute des publics cibles et d'adapter leur message (JB-Co-1-2-3-4). Un concepteur note qu'il a acquis une plus grande sensibilité envers les personnes qui ont une déficience intellectuelle et une plus grande volonté de communiquer avec eux. Même les concepteurs habitués à côtoyer les personnes présentant une déficience intellectuelle



découvrent l'importance d'utiliser un langage plus simple lorsqu'ils s'adressent aux parents ou à la clientèle. Un autre concepteur raconte que, auparavant, il accordait une importance à l'aspect esthétique du document alors que, maintenant, c'est la « compréhension » du document qui est importante (GDF-Co). Un autre souligne qu'il a maintenant davantage le réflexe de s'assurer d'avoir « des textes aérés, avec des caractères plus gros », d'écrire « de façon simple » et de se « concentrer sur l'essentiel » (GDF-Co).

Enfin, les propos tenus par les concepteurs permettent de constater que, évidemment, la démarche de rédaction inclusive a été une occasion pour eux de faire des apprentissages concrets sur le plan de la rédaction en langage lisible et intelligible, ainsi qu'en langage simplifié. Ces apprentissages avaient débuté dès la première rencontre en CAP et se sont poursuivis tout au long de la démarche. Sans tout maîtriser, les concepteurs pouvaient commenter le travail de leurs collègues en nommant les critères, selon la terminologie utilisée dans le *Guide* (p. ex. mise en évidence, espacement, énumération, style et ton, etc.).

L'analyse du contenu des journaux de bord tenus par les concepteurs ainsi que des propos documentés dans le cadre du groupe de discussion focalisée suggère par ailleurs que les concepteurs ont réalisé des apprentissages principalement sur deux aspects de la rédaction inclusive. Le premier concerne l'importance de l'aspect visuel, particulièrement lorsque l'on s'adresse à des personnes présentant une déficience intellectuelle (P'tit B, JB-Co-3, GDF-Co) : « l'apprentissage majeur que j'ai fait, c'est l'importance du visuel. Vraiment, pour moi, ça a été très éclairant; comment le visuel est un élément beaucoup plus important pour une personne qui a une déficience intellectuelle » (P'tit B). Le deuxième aspect sur lequel les concepteurs disent avoir réalisé des apprentissages concerne leur habileté à rédiger en langage simplifié (P'tit B, JB-Co-1, GDF-Co) : « l'aspect de la simplification du langage (...), je l'ai vraiment développée par le projet ici » (P'tit B). L'extrait suivant est aussi signifiant à cet égard : « même si moi mon domaine c'est la communication, je me sentais déjà très à l'aise pour rédiger des textes, pour écrire en langage simple, mais là je me sens encore plus à l'aise » (P'tit B).

La simplification des messages a été soutenue par l'utilisation du *Guide*. Il constitue l'outil principal qui a appuyé les concepteurs dans la création du matériel qu'ils avaient à développer. L'analyse des journaux de bord des concepteurs montre que le *Guide* a été un outil de référence incontournable tout au long de la démarche de rédaction (JB-Co-1-2-3-4). Les commentaires concernant son utilisation, ses critères, leur pertinence et leurs propriétés seront présentés dans la section 4.3.

En somme, dans le cadre de cette démarche à laquelle ils étaient conviés, il en ressort clairement que les concepteurs ont fait des apprentissages importants sur le plan de la conception et de la rédaction de matériel d'information accessible. Outre le fait qu'ils se disent désormais davantage sensibilisés à l'importance de concevoir des documents d'information qui soient accessibles au plus grand nombre de personnes, certains d'entre eux se voient désormais un peu comme des personnes-ressources en la matière au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent, à tout le moins comme des



« promoteurs » d'une plus grande accessibilité à l'information et à l'importance d'intégrer cette pratique au sein de leur organisation, voire des « agents de changement ». En effet, au moins trois concepteurs soutiennent que l'expertise qu'ils ont développée dans le cadre de la recherche doit pouvoir être transférée au sein de leur organisation (JB-Co-2-3-4). « Je me vois éventuellement comme personne ressource dans ce domaine après la fin de la recherche », de dire l'un de ces concepteurs (JB-Co-3).

En outre, constatant la distance qui existe entre le langage utilisé au sein des organisations et le niveau de littératie de la population qu'elles desservent en général, un concepteur dit vouloir « sensibiliser son milieu » à la « pertinence » d'une telle démarche, de façon à « ramener tout le monde sur le même pied d'égalité » (GDF-Co). Un autre participant souligne que le travail est déjà commencé au sein de son organisation, qu'il porte déjà le « bâton de pèlerin » avec un collègue et que les apprentissages réalisés dans le cadre de la recherche « nous donnent des outils pour créer des liens à l'interne » (P'tit B).

La rédaction inclusive : une démarche exigeante

Tous les concepteurs ont souligné combien la démarche de rédaction inclusive a exigé beaucoup de temps de leur part. Bien qu'ils aient tous apprécié l'expérience dans le cadre de cette recherche-action et exprimé sa pertinence, ils ont été nombreux à souligner « la lourdeur de la tâche », la « contrainte de temps » impartie au projet et la difficulté de concilier ce projet avec leurs tâches régulières de travail (JB-Co-1-2-3-4), amenant même certains à vivre de la frustration devant le fait de devoir composer avec cette réalité. Aussi, considérant le temps investi dans le projet, une déception est exprimée devant la portée restreinte du matériel développé et le peu de retombées perçues. Il faut rappeler que, en plus des temps de rencontres en CAP et celles avec le groupe cible, les concepteurs ont aussi consacré beaucoup de temps entre ces rencontres pour concevoir et pour réviser le matériel informatif qu'ils avaient à produire.

Malgré ces commentaires, des concepteurs soulignent que trois rencontres avec le public cible ne sont pas suffisantes. Ils n'ont « pas eu le temps de passer autant en détails qu'[ils] auraient voulu », qu'ils auraient « aimé avoir plus de temps pour réviser leur document avant d'aller présenter le produit final » au groupe cible (GDF-Co).

En fait, compte tenu du temps que cela exige, l'expérience soulève un questionnement sur la faisabilité d'une telle démarche en dehors d'un projet de recherche comme celui-ci : « s'il y a des personnes dans les établissements qui deviennent porteurs de ça, il faut, de un, reconnaître le temps que ça prend et, de deux, avoir une formation plus approfondie ». Par contre, tous les participants soulignent qu'il s'agissait d'une première expérience et que, « pour être bon, ça prend de la pratique » et « il faut avoir du temps » (GDF-Co).

Un besoin de plus de soutien

En dépit des rencontres en CAP et de la présence de l'équipe de recherche, il semble que la démarche de rédaction inclusive telle que planifiée et réalisée n'a pas offert le



soutien nécessaire aux concepteurs. Ces derniers auraient aimé recevoir davantage de soutien pour réaliser adéquatement leur tâche de rédaction : « Je me suis souvent sentie incompétente dans l'exercice qu'on nous avait demandé de faire » (GDF-Co). Des concepteurs auraient aimé recevoir « plus d'aide », « plus de support », « plus de conseils », « plus de réponses, de rétroaction et de direction » de la part de l'équipe de recherche, « plus d'accompagnement » dans la démarche, notamment avant d'aller présenter le résultat de leur travail devant le public cible (GDF-Co, JB-Co-1-4). Ce fut parfois une expérience difficile, devant « mettre ses tripes sur la table » face au public cible (GDF-Co). Ainsi, des rétroactions plus fréquentes et plus explicites sur le travail réalisé, sur les mots choisis, sur les illustrations, etc. auraient été appréciées. Un concepteur exprime même qu'il aurait préféré avoir des rencontres individuelles avec l'équipe de recherche pour répondre à ses besoins : je « ferais la même démarche, mais toute seule avec eux autres » (GDF-Co).

Certains concepteurs sont allés chercher du soutien et des outils auprès d'autres ressources afin de mieux réaliser le matériel d'information. Par exemple, les ressources suivantes ont été consultées : ressources internes à l'organisation ou externes telles que des professionnels de la gestion des émotions, un spécialiste en pictogrammes, des spécialistes en langage simplifié, des recherches et consultations sur la disposition des images, consultation de sites Internet ainsi que d'autres documents de simplification, donnant ainsi des modèles aux concepteurs. Ces démarches auprès des ressources extérieures au projet ont facilité l'expérience de rédaction : « les autres qu'on a consultés, ça a beaucoup aidé (...) le mix de tous les intervenants que j'ai consultés m'a permis d'avoir l'heure juste ». Le développement de compétences en rédaction en langage simplifié peut se réaliser par la démarche avec le groupe cible, mais cela doit se conjuguer par des rencontres et du soutien de « quelqu'un qui est bon en littératie, en langage simplifié (...) pour nous guider » (GDF-Co).

Tant dans les commentaires des journaux de bord que dans ceux du groupe de discussion focalisée avec les concepteurs, des suggestions sont formulées pour faciliter la rédaction en langage simplifié. Des concepteurs identifient qu'il serait pertinent d'avoir accès à des outils concrets tels qu'une banque d'images, de documents déjà rédigés en langage simplifié afin d'éviter de devoir « reconstruire ce qui existe déjà ». D'autres suggèrent qu'il serait intéressant d'avoir un « site de ressources », un site Internet ou « un organisme qui regroupe plein d'informations sur le langage simplifié » et où il serait possible de trouver « toutes sortes de brochures qui ont été produites par toutes sortes d'organisations ». « Ça pourrait être aidant, surtout si, justement, on n'est pas des experts ». D'autres types d'outils seraient utiles : « une liste de références sur le sujet », « plus d'exemples sur la rédaction en langage simplifié », une « centralisation des données ou de matériel en langage simplifié » et « un glossaire de termes à utiliser et à ne pas utiliser » (GDF-Co; JB-Co-1-3).

Enfin, systématiser une formation pour mieux comprendre « c'est quoi une personne qui a une déficience intellectuelle » (GDF-Co) aurait pu faciliter cette démarche pour certains concepteurs.



Même si les concepteurs ont beaucoup apprécié la démarche à laquelle ils ont été conviés, ils n'ont pas trouvé l'expérience facile. Il semble qu'à certains moments, des concepteurs aient vécu un sentiment d'incompétence devant la tâche qu'ils avaient à accomplir. Pour y faire face, ils auraient aimé être soutenus davantage et mieux outillés. Les démarches et les consultations que les concepteurs ont faites en dehors de la démarche prévue par l'équipe de recherche montrent, par ailleurs, à quel point ils ont pris à cœur le travail qu'ils avaient à accomplir.

Des questionnements sur la rédaction en langage simplifié

La rédaction en langage simplifié soulève aussi des questionnements chez quelques concepteurs, concernant le caractère légal de l'information à diffuser, l'image organisationnelle à respecter, ou encore le risque d'infantilisation des personnes présentant une déficience intellectuelle.

D'abord, que fait-on lorsque l'information en langage simplifié possède un caractère légal? Comment une organisation peut-elle autoriser la publication ou la diffusion d'un matériel qui reprend partiellement les informations? Le texte en langage simplifié offre peu de place aux nuances légales. Il en est de même pour l'image de l'organisme qui ne faisait pas partie de la préoccupation première des concepteurs et des participants présentant une déficience intellectuelle.

Ainsi, dans trois sites, avant d'être diffusé, le matériel produit devait être validé par une autre instance de l'organisation pour en ratifier le contenu (le choix d'images, de photos ou les couleurs), en valider la légalité s'il y a lieu ou encore l'image de l'organisme. Cette exigence de validation peut entraîner l'emploi de termes moins compris par les publics cibles, un ajout d'information moins simplifiée, et ce, en dépit du fait que le matériel produit leur est adressé. Également, cette exigence peut constituer un frein à la libre conception et à l'utilisation rapide du matériel, les concepteurs ayant en quelque sorte des règles internes à respecter. Il s'agit d'un enjeu vécu par quelques concepteurs.

Aussi, l'utilisation du langage simplifié soulève des questionnements, comme le relate un concepteur. En contexte où l'information a été validée auprès d'une instance de l'organisation, « il a fallu débattre du fait que ce n'est pas parce qu'on simplifie qu'on infantilise (...). Ça, ça a été un obstacle » (GDF-Co).

Peut-on s'improviser expert en rédaction en langage simplifié?

La question a été posée : peut-on s'improviser expert en rédaction en langage simplifié? Les concepteurs reconnaissent qu'ils ont réalisé plusieurs apprentissages et qu'ils ont acquis une certaine expertise dans le cadre de la démarche de rédaction inclusive. Cependant, ils ne se considèrent pas assez outillés pour agir comme experts au sein de leur organisation. Plusieurs des concepteurs ont en effet soutenu que, pour faire de la rédaction en langage simplifiée, il faut de l'expertise, voire pour certains « une formation spécialisée » (GDF-Co) : « Je ne me sens pas assez outillé pour dire que je deviens comme la personne [au sein de mon organisation] qu'on va approcher quand on parle de langage simplifié. Moi, je pense que ça prend une certaine expertise pour faire ça »



(GDF-Co). Et, selon les concepteurs, cette « expertise » serait de plusieurs ordres, à savoir une connaissance bien sûr en langage simplifié, mais aussi une expertise à propos du public cible qu'il faut connaître : « c'est compliqué comme projet parce qu'il faut connaître le langage simplifié », mais aussi « la déficience intellectuelle et bien connaître le sujet » [que l'on traite] (GDF-Co). Un autre aspect, il faut aussi bien connaître le milieu pour lequel le travail de rédaction est réalisé. Un concepteur se dit convaincu que même un « expert en rédaction simplifiée qui ne connaît pas [l'organisation] n'aurait pas pu produire un document compréhensible et clair » (GDF-Co). En somme, le travail de rédaction inclusive demande beaucoup de polyvalence avec des compétences, d'une part, en communication d'information lisible et intelligible et, de façon plus précise, en langage simplifié, et, d'autre part, en connaissance du public auprès de qui le matériel sera développé.

Ainsi, selon les concepteurs, il s'avère difficile ou peu plausible de s'improviser spécialiste en rédaction inclusive : « On ne peut pas mettre n'importe qui sur le projet parce que ce n'est pas n'importe qui qui peut s'improviser à créer du matériel » (GDF-Co). Il est « ambitieux » de demander à des gens non formés de faire de la rédaction en langage simplifié, car l'expertise se doit d'être développée. La participation au projet n'est pas suffisante pour devenir l'expert de l'organisation. Ça exigerait d'« avoir une formation (...) plus approfondie » sur le langage simplifié, mais aussi « avoir l'occasion de pratiquer un p'tit peu plus », en plus de considérer « le temps que ça prend » (GDF-Co).

À cet égard, l'idée que chaque organisation se dote d'un expert en langage simplifié a d'ailleurs été abordée par les concepteurs en groupe de discussion. Les échanges laissent entendre que, aux yeux des concepteurs, cela ne paraît pas si simple ni réaliste. D'une part, à cause des publics diversifiés que les organismes publics doivent informer, cela nécessiterait de bien les connaître pour avoir des produits adaptés et, d'autre part, parce que cela représenterait des coûts importants pour les organisations : « c'est irréaliste de penser qu'on va avoir un programme de formation (...), que les employeurs vont engager ces gens-là, surtout dans un contexte de restrictions budgétaires » (GDF-Co).

Ce qui est retenu de la démarche vécue par les concepteurs

Les résultats montrent que la démarche de rédaction inclusive, telle que vécue par les concepteurs, a été une expérience riche, autant par son mode de fonctionnement en CAP que par les rencontres conjointes avec les publics cibles. Elle a permis de nombreux apprentissages, que ce soit dans le sens de sensibilisation à l'importance de communiquer en tenant compte du public cible, ou encore dans le sens d'habiletés concrètes que les concepteurs ont développées en langage simplifié.

Le volet inclusif de la démarche a aussi été pour eux une sorte de révélation, à tel point que certains d'entre eux croient que l'implication des publics cibles dans le processus de conception/rédaction du matériel d'information est une approche qui devrait être introduite au sein de leur organisation.



La démarche a certes été une expérience riche pour les concepteurs, mais elle a aussi été exigeante pour plusieurs, d'abord dans le sens de temps et d'investissement. Plusieurs concepteurs ont aussi trouvé le travail à réaliser difficile, allant même jusqu'à vivre un sentiment d'incompétence devant la tâche à accomplir, se trouvant peu outillés ou soutenus. Aussi, quelques questionnements sont soulevés concernant l'aspect légal des textes en langage simplifié.

Ces résultats mettent en évidence le besoin de formation et de soutien lorsque des concepteurs vivent une expérience nouvelle de rédiger en langage simplifié, dans une démarche inclusive, avec un public cible qui ne leur est pas familier.

4.1.2. L'expérience vécue par les publics cibles

Le principe premier de la démarche de rédaction inclusive repose sur la participation des publics cibles dans la conception du matériel informatif qui leur est destiné. Or, dans le contexte où ce public cible éprouve certaines limitations, notamment au plan cognitif, une question émerge : dans quelle mesure cette participation est-elle possible, ou à tout le moins significative? Les résultats présentés dans cette section permettent notamment de répondre à cette question. De plus, cette section permet de présenter les résultats d'analyse des données qui concernent globalement l'expérience de cette démarche de rédaction inclusive vécue par les publics cibles.

Des publics cibles qui participent

Pour l'ensemble de la démarche, la participation des publics cibles a été significative. D'un point de vue quantitatif d'abord, la présence des publics cibles aux rencontres auxquelles ils ont été conviés a été plutôt stable, sauf dans un site où une baisse de participation importante a été observée. Des facteurs externes ont pu jouer en défaveur de la participation (p. ex. date de rencontre, température extérieure). Dans les trois autres sites, par contre, la participation a été stable avec quatre ou cinq participants à chacune des rencontres.

L'analyse des données des fiches d'observation participante, des journaux de bord des concepteurs, des groupes de discussion focalisée avec les concepteurs ou avec les publics cibles a permis de révéler certains éléments qui viennent qualifier cette participation des publics cibles.

- *Une participation variable selon les caractéristiques des personnes*

Sur un plan plus qualitatif, la participation des publics cibles a été variable en fonction notamment du niveau de compétences en littératie de ces participants, de leur mode de communication ou d'élocution, de leur niveau d'autonomie et de fonctionnement. Ainsi, certains participants avaient de la difficulté à s'exprimer, à saisir les questions ou à se souvenir des activités réalisées lors de la rencontre précédente. D'autres participants suivaient et comprenaient mieux. Devant un matériel plus abstrait, certains participants éprouvaient de la difficulté à se décentrer de leur expérience personnelle pour



commenter le matériel. À l'inverse, d'autres participants communiquaient bien, étaient éveillés et réagissaient au contenu présenté amenant le commentaire suivant : « Je ne suis pas sûr que dans tous les cas, si on y va par exemple avec une personne qui présente une DI [déficience intellectuelle] un petit peu plus sévère, on aurait eu les mêmes résultats » (GDF-Co).

Malgré ces différences, les publics cibles étaient majoritairement à l'aise de commenter. Ils étaient capables de s'exprimer sur les contenus qui leur étaient présentés et, parfois même, de façon assez directe, voire même viscérale, surtout devant du contenu illustré. En effet, dans trois des quatre sites, le choix des illustrations (images ou photos) a été lié rapidement au développement du contenu textuel. Ainsi, de façon générale, les contenus visuels étaient davantage commentés, ce qui mène à constater que les illustrations deviennent une composante majeure du processus de conception du matériel et qu'elles suscitent la participation des publics cibles.

- *Des accompagnateurs qui soutiennent la participation*

La présence des accompagnateurs a soutenu la participation des publics cibles. D'abord, le fait que les publics cibles connaissaient les accompagnateurs a été un facteur ayant facilité leur participation. De plus, les accompagnateurs ont facilité l'expression de leurs opinions ou reformulé les questions pour susciter leur participation. Ainsi, les personnes ayant un niveau de fonctionnement plus faible devaient être davantage sollicitées. Il en était de même pour les personnes éprouvant des problèmes d'élocution ou encore lorsque le contenu était plus abstrait, ce qui pouvait augmenter chez les participants la difficulté à suivre. Il était nécessaire que les accompagnateurs « traduisent » ce qui était exprimé, au bénéfice des concepteurs et des publics cibles.

Cela a été souligné par tous les acteurs et de maintes façons. Les accompagnateurs savaient aller chercher l'avis et l'opinion des usagers participants. Ils jouaient un grand rôle pour favoriser leur participation. Ils les aidaient à se recentrer sur le sujet s'ils déviaient ou s'en éloignaient et à rester centrés sur le contenu et les échanges (JB-Co-1-2-3-4; OP-PC; GDF-Co; GDF-PC). Un usager souligne que, sans l'accompagnatrice, ça ne serait pas pareil, car si une personne ne comprend pas, elle peut expliquer « avec des mots simples (...), elle a une façon d'expliquer pour qu'ils comprennent » (GDF-PC).

- *L'expérience antérieure des publics cibles qui module leur participation*

La participation des publics cibles a été plus facile chez les participants qui avaient déjà l'habitude de faire partie d'un groupe. Par exemple, dans l'un des sites, les participants étaient des membres du comité des usagers d'un établissement. Les participants se connaissaient tous et en plus, ils étaient familiers avec les règles de fonctionnement en groupe, par exemple avec les tours de table. En outre, au regard de cette expérience antérieure, ces personnes étaient habituées de fonctionner en groupe, d'être consultées et de donner leur opinion : « C'est plus facile avec des amis. Ça aide beaucoup aussi » (GDF-PC).



Par ailleurs, dans les sites où les participants se connaissaient moins ou étaient moins familiers avec le travail de groupe, une augmentation de leur participation a été observée au fur et à mesure que la démarche progressait. En somme, l'expérience antérieure de ces publics cibles a modulé leur participation.

- *Le choix du sujet traité qui influence la participation*

Un autre facteur important, qui semble avoir influencé la participation des publics cibles à la démarche de rédaction inclusive, concerne le sujet qui a été choisi pour la production du matériel informatif. Ainsi, lorsque le sujet a été choisi par les publics cibles, c'est-à-dire dans le but de répondre à un besoin qu'ils avaient exprimé eux-mêmes, le sujet a eu davantage de résonance pour eux et la pertinence du matériel a été davantage perçue. À l'inverse, lorsque le sujet choisi n'a pas émergé du public cible, il a été plus difficile pour les participants-usagers de se sentir concernés. Cette observation est appuyée par le commentaire d'un participant qui, s'exprimant sur l'ensemble de la démarche à laquelle il a participé, souligne sa satisfaction d'avoir participé à la démarche : il n'y voit rien qui, à ses yeux, devrait être changé, sauf « le sujet. Il faut trouver un autre sujet » (GDF-PC). Ainsi, il semble que le fait de participer au développement de matériel, qu'ils utiliseront ou qui les représentera, influence la participation, mais aussi facilite la compréhension de ce matériel et la prise de parole.

- *D'autres facteurs qui influencent la participation*

D'autres facteurs pouvant influencer la participation des groupes cibles ont été identifiés. Ainsi, il semble que le fait d'être en groupe restreint soit un élément facilitateur : « C'est bien que le groupe ne soit pas beaucoup » (GDF-PC). Ce facteur est aussi identifié par un concepteur qui note que la présence de moins de participants a favorisé une prise de parole par tous (JB-Co-1).

Le lieu où tenir les rencontres avec les publics cibles est aussi un élément à prendre en considération pour faciliter leur participation. Tant les usagers, les concepteurs que l'équipe de recherche soulignent l'importance que le lieu de rencontre soit propice aux échanges : un espace connu du public cible, une salle dont la grandeur est adaptée au nombre de participants, à l'écart des autres activités et qui assure la confidentialité des échanges. Le changement de local dans un site a suscité des commentaires : « c'est plus intime » à cet endroit parce que, à l'autre endroit, « il y avait du monde qui passait, avec les charriots et tout », on « entend mieux dans une petite salle », que « c'est bien plus tranquille » tandis qu'un participant rapporte qu'« en bas », il n'était « pas bien », que « c'était pas confidentiel » (GDF-PC). Un concepteur renchérit : « un petit local, c'est mieux parce que ça va être plus facile de se concentrer (...) à l'autre endroit, c'était bruyant, écho » et « pas optimal pour garder la concentration de tout le monde » (GDF-Co).

Par ailleurs, le moment de la journée, et même la période du mois, seraient aussi des éléments à prendre en considération pour faciliter la participation des publics cibles. Dans deux sites, la première rencontre avait eu lieu en après-midi. Or, le temps de rencontre a été changé pour l'avant-midi lors des rencontres subséquentes pour



maximiser le niveau de fonctionnement des participants. D'autre part, le choix de la journée dans le mois peut agir sur la présence des participants. À titre d'exemple, une rencontre a eu lieu le premier jour du mois, journée à laquelle plusieurs usagers reçoivent leur allocation mensuelle, de même que la journée à laquelle les passes d'autobus doivent être renouvelées. Ce facteur a influencé le nombre de participants présents à cette rencontre.

Il faut aussi tenir compte de la capacité de concentration des participants. Dans le cas présent, les rencontres avaient une durée d'une heure et demie à deux heures : il semble que cela ait été adéquat. En somme, il ressort de cela que, pour assurer une participation optimale des publics cibles, il est important de tenir compte de leurs caractéristiques et de leurs habitudes, et de faire preuve de flexibilité de façon à s'ajuster à leurs besoins.

Enfin, en ce qui a trait à la participation du public cible aux différentes étapes de la démarche de la rédaction inclusive, celle-ci a été variable selon les sites. Ainsi, il n'y a qu'un seul site dans lequel le public cible a participé à toutes les étapes de la démarche de rédaction inclusive. Dans ce site, le public cible a vécu tout le processus, du choix du matériel à développer jusqu'à la validation du matériel final, en passant par les étapes d'identification et de validation du contenu textuel et des images qui y sont associées. Dans les autres sites, le public cible a participé à différentes étapes de la démarche. Dans un site, le public cible a participé à la validation du matériel élaboré (contenu écrit et illustré), mais pas à l'identification du contenu à transmettre. Dans un autre site, il a participé à la conception et à la validation du contenu écrit, mais pas aux éléments visuels. Dans un troisième site, il a contribué à l'identification du contenu à transmettre, mais à une partie seulement de la validation du matériel élaboré.

Une expérience valorisante pour les publics cibles

Lorsque les participants s'expriment sur l'expérience de rédaction inclusive à laquelle ils ont participé, la réponse est unanime : ils ont exprimé des commentaires positifs de leur expérience. Ils disent avoir bien aimé « travailler toute la gang ensemble », qu'ils ont « vraiment trouvé ça le fun ». L'un d'eux est plus explicite sur ce qu'il a aimé, à savoir « trouver des idées », « changer des mots » puis « apprendre à travailler avec le monde ». Ils sont aussi quasi unanimes à dire qu'ils n'ont pas trouvé l'expérience difficile, sauf parfois la difficulté à « comprendre certains mots qui étaient plus compliqués ». Certains participants ont aussi eu de bons mots pour les concepteurs, disant qu'ils ont « très bien fait ça » même si « à plusieurs reprises, il fallait améliorer les choses » (GDF-PC).

Une idée générale de ces commentaires positifs se résume au fait qu'ils aient été consultés et qu'ils puissent donner leur opinion. Un participant explique qu'il a trouvé l'expérience intéressante parce qu'il était « tout le temps en train de donner ses idées, de faire valoir son point de vue ». Un autre participant explique qu'il est content d'avoir pu participer à créer du matériel qui facilite « la compréhension le plus possible » tandis qu'un autre se dit heureux d'avoir participé parce qu'il se « sentait important ». Certains



se disent prêts à participer à un autre projet comme celui-ci : « en tous cas, je suis partant pour d'autres rencontres n'importe quand » (GDF-PC). Lors de la présentation de la version finale, dans un des sites, les participants ont aimé voir le matériel qu'ils avaient préalablement commenté. Ils étaient fiers du résultat final et se sentaient valorisés d'avoir participé à une telle démarche.

Les accompagnateurs ont aussi participé au groupe de discussion focalisée avec les usagers et ont commenté la démarche de rédaction inclusive : « c'est une belle expérience pour eux de leur avoir permis d'exprimer leur opinion et d'être valorisés » par cette expérience. Ils constatent par ailleurs que, dans le cadre de la démarche, non seulement leur opinion a-t-elle été valorisée, mais qu'elle a aussi été « entendue » et « appliquée » (GDF-PC). Cette idée a été observée par des concepteurs qui ont aussi noté comment la participation à une telle démarche contribue à « créer un sentiment d'*empowerment* » chez les personnes présentant une déficience intellectuelle et que ce genre de projet rejoint « la problématique du besoin d'autodétermination et d'inclusion » au cœur des services destinés aux personnes présentant une déficience intellectuelle (JB-Co-2-3).

En outre, à l'instar des concepteurs, les publics cibles jugent que leur participation au processus de rédaction/conception du matériel d'information est essentielle. Il est important de consulter les usagers lorsqu'il faut construire du matériel d'information à leur intention, car « c'est comme ça que vous savez ce qui doit être changé ou pas, ou amélioré ». Sans leur participation à la démarche, les concepteurs auraient choisi « des mots du dictionnaire », laissant entendre que l'objectif de rendre l'information accessible aurait été difficile à atteindre (GDF-PC).

Quelques irritants néanmoins

Même si les publics cibles ont beaucoup aimé participer à cette démarche de rédaction inclusive, certains participants ont néanmoins manifesté quelques irritants liés à cette démarche concernant quelques aspects spécifiques.

Dans trois des quatre sites dans lesquels s'est déroulée la recherche, le matériel développé dans le cadre de la démarche se devait d'être validé auprès d'une autre instance de l'organisation participante. Rappelons que le matériel informatif produit dans le cadre de la recherche appartenait aux milieux qui les avaient produits. Il pouvait être diffusé et utilisé de façon large auprès du public cible. Ainsi, du point de vue du public cible, il n'est pas certain que le matériel, comme il a été développé, se retrouve en produit final et soit diffusé. Des considérations légales et organisationnelles peuvent devenir un irritant au processus de rédaction inclusive. Cela a créé de la frustration chez un groupe cible qui considère que les changements proposés par l'instance ayant validé le matériel « ne les rejoignent pas ». Ils arguent qu'ils veulent un document qui les représente bien, et ils insistent pour conserver les concepts faciles, non légalistes. Les participants utilisent leur droit de parole pour signifier leur désaccord, même si, au bout du compte, ils ne seront pas ceux qui prendront la décision finale. Même si le produit



était issu d'un besoin identifié par le groupe, celui-ci n'avait pas la complète latitude pour élaborer son contenu.

Par ailleurs, indépendamment du fait que le matériel produit doit être validé ou non par une autre instance de l'organisation, dans trois des quatre sites dans lesquels la démarche de rédaction inclusive s'est déroulée, les publics cibles n'ont pas eu accès au produit final dans le cadre de la recherche. Ainsi, un seul des quatre sites a terminé le projet avec un matériel utilisable par les usagers. Des facteurs tels qu'un changement de concepteur en cours de processus ou encore des absences non prévues ont retardé les démarches. Dans un site, le public cible n'a pas pu se prononcer sur les éléments visuels du matériel produit. Cette situation n'a pas été sans soulever une certaine frustration chez quelques participants qui l'ont nommée dans le cadre du groupe de discussion focalisée tenu avec eux en fin de projet.

Ce qui est retenu de la démarche vécue par les publics cibles

La démarche de rédaction inclusive a été vécue positivement de la part des publics cibles. Pour plusieurs, le fait d'être consultés et de pouvoir donner leur avis a contribué à rehausser leur sentiment d'*empowerment*, qui peut refléter une plus grande participation citoyenne, éléments qui sont au cœur même des services destinés aux personnes présentant une déficience intellectuelle. En outre, il est établi que les publics cibles ont été en mesure de participer à la démarche de rédaction inclusive, et ce, malgré les limitations parfois importantes de certains d'entre eux. Même si tous ces participants n'ont pas la même capacité de participer, l'analyse montre que tous ont pu participer de façon diverse selon certaines variables.

Par ailleurs, la présence des accompagnateurs a été un élément essentiel dans la démarche, tant par leur connaissance des participants que par leur habileté à susciter leur participation. Ils ont été des facilitateurs de la démarche, favorisant les échanges réciproques entre les publics cibles et les concepteurs.

Enfin, les étapes de la démarche de rédaction inclusive, présentées théoriquement, ont pu être réalisées concrètement, mais de façon variée selon les sites. Le déroulement de la démarche de rédaction inclusive a été influencé par plusieurs facteurs qui relèvent à la fois des particularités de chaque site, du matériel à développer, des acteurs en présence, de la latitude des concepteurs et des publics cibles, des imprévus qui peuvent survenir (absences, changements de participants) et d'aspects structurels tels que les occasions de rencontre et le temps disponible.

4.1.3 En résumé : Ce qui est retenu de la démarche de rédaction inclusive

Le premier objectif de la recherche était d'expérimenter une démarche de rédaction inclusive de documents informatifs destinés aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle, c'est-à-dire dans une démarche d'allers et retours entre les concepteurs et les publics cibles.



Les résultats présentés dans cette section suggèrent que cette démarche a été appréciée par tous les participants. Elle fut source de valorisation pour les publics cibles. La pertinence de la démarche de rédaction inclusive est reconnue tant par les concepteurs que par les groupes cibles. De même, la nécessité de rendre plus accessible l'information ne fait aucun doute. La simplification de l'information devient un passage obligé pour mieux informer les personnes ayant une déficience intellectuelle. De même, les membres des publics cibles peuvent participer et commenter les choix de mots, de phrases ou des illustrations concernant l'information qui les concerne.

Quelques conditions semblent faciliter cette démarche, que ce soit le fonctionnement en CAP, la formation en langage simplifié, les rencontres concepteurs – publics cibles, la présence d'accompagnateurs, la connaissance et la proximité du sujet sur lequel porte le matériel développé, la conception en simultané de contenu textuel et illustré. De même, si la connaissance du public cible par les concepteurs n'a pas constitué un prérequis pour assurer une bonne participation de leur part, cela a été un élément facilitateur dans les sites où les concepteurs étaient plus familiers avec leur public cible.

Bien qu'elle soit réalisable dans un contexte de recherche, cette démarche soulève des questionnements sur sa faisabilité dans le contexte des services réguliers offerts par les organisations. Sans remettre en question la pertinence de la démarche de rédaction inclusive, les conditions de réalisation s'avèrent exigeantes et plus ou moins envisageables sans soutien, sans orientations spécifiques à cet effet et sans ajustements aux contextes. La flexibilité de la démarche de rédaction inclusive demeure un facteur important de sa réalisation.

4.2. Le niveau de compréhension du matériel produit durant la démarche

Dans la section portant sur l'expérience vécue par les publics cibles, l'analyse des résultats a permis d'identifier que la démarche de rédaction inclusive avait permis la participation des publics cibles. Aussi, il a été indiqué que la participation avait été variable en fonction du niveau de littératie, d'autonomie et du fonctionnement des participants, mais appuyée par les accompagnateurs. Mais qu'en est-il de la capacité de comprendre le matériel présenté, objet de cette section? Les résultats présentés ici sont principalement issus de la *Grille de compréhension du matériel conçu* dont les observations ont été compilées dans la fiche d'observation participante de l'équipe de recherche.

4.2.1 Une compréhension du matériel par les publics cibles

Dans l'ensemble, les publics cibles ayant participé à la démarche de rédaction inclusive ont démontré qu'ils comprenaient le matériel qui leur était présenté, et ce, aux différentes étapes de la démarche. Toutefois, ce niveau de compréhension s'est aussi avéré variable en fonction du niveau de littératie, d'autonomie et de fonctionnement de chacun des participants.

De façon plus précise, une compréhension qualifiée de satisfaisante a été davantage observée dans trois des quatre sites à l'étude. Il semble que la connaissance ou la



proximité du sujet développé et son niveau d'abstraction aient été des facteurs influant sur la facilité ou non de comprendre le matériel. Ainsi, dans le quatrième site, les participants ont eu à travailler sur du matériel qui comportait parfois un niveau d'abstraction élevé. De plus, dans ce site, certains participants présentaient plus de difficultés à suivre le déroulement des rencontres ainsi qu'à formuler et à exprimer leur opinion. De surcroît, il s'agit du site où les conditions physiques lors des rencontres étaient moins propices aux interactions, ce qui a pu nuire aux échanges et à la concentration des participants. Malgré ce qui précède, dans ce site, plus le projet avançait, plus les participants étaient à l'aise avec le matériel qui leur était présenté, l'examinant page par page, et ils étaient en mesure d'y interagir, avec le soutien de l'accompagnateur. Ils commentaient les images et le sens qu'ils y donnaient. Ils appréciaient et notaient l'évolution entre les versions des documents, vers une plus grande facilité de compréhension. Cela témoigne qu'en dépit de conditions défavorables et des défis de fonctionnement plus élevés chez les participants, ceux-ci ont été en mesure de comprendre suffisamment le matériel qui leur a été présenté pour le bonifier, avec l'aide de l'accompagnateur. Cependant, le contenu étant plus abstrait et complexe que dans les trois autres sites, ils ont semblé être davantage réactifs plutôt que proactifs, étant capables de s'exprimer et de donner leur opinion dans la mesure où ils étaient sollicités à le faire.

Dans les trois autres sites à l'étude, les participants avaient plus de facilité à s'exprimer de façon spontanée. Par exemple, ils étaient davantage en mesure, par eux-mêmes, d'interroger le sens des mots, de relever les mots et les phrases difficiles à comprendre, de reformuler des passages qu'ils trouvaient plus difficiles à comprendre et de trouver par eux-mêmes les mots qui, pour eux, résonnaient davantage. Ainsi, ils ont été en mesure de proposer de nombreuses modifications, relevant les phrases ambiguës, les mots peu courants, voire les pictogrammes qui semblaient polysémiques. Ils étaient davantage en mesure de se prononcer, par exemple, sur les éléments de contenu qu'ils trouvaient important de conserver, comme les messages clés pertinents, et d'éliminer ce qui leur semblait superflu. Ainsi, dans l'un des sites, dès la première rencontre, les participants ont été en mesure de formuler plusieurs commentaires sur le document qui leur a été présenté tels que de noter les informations trop nombreuses avec trop de texte, tout en identifiant l'oubli d'informations essentielles et le fait qu'il y avait peu ou pas d'images. Lors de la deuxième rencontre, ils ont salué l'effort de contraction et d'allègement réalisé par les concepteurs, tout en formulant plusieurs commentaires visant à rendre le document plus compréhensible, soit la formulation d'énoncés à améliorer ou le choix des images ou pictogrammes à bonifier. Ces commentaires, pouvant être qualifiés de directs et même sévères envers le matériel présenté, montrent à quel point des participants du public cible ont été en mesure de traiter l'information qui leur était présentée et de se prononcer à savoir si le matériel présenté était compréhensible ou non.

Cela dit, même dans les groupes de participants ayant démontré une bonne capacité de compréhension du matériel qui leur était présenté, il y avait aussi la présence de personnes requérant plus de soutien pour comprendre. Ainsi, dans un groupe, un seul



participant savait lire et écrire, de sorte que tous les autres ont eu besoin que les accompagnateurs reformulent pour comprendre les propos, les questions et répondre.

De même, de façon générale, les participants réagissaient et interagissaient plus facilement avec le contenu visuel, surtout les personnes ayant plus de limitations sur le plan verbal. Des participants ont aussi souligné l'importance des images pour comprendre l'information, comme ils ont aussi souligné l'importance d'utiliser « des mots simples » dans leurs échanges avec les concepteurs pour s'assurer qu'ils comprennent bien (GDF-PC). Il semble qu'il y ait des avantages réels à valider simultanément les contenus écrits et illustrés, l'un servant à la compréhension de l'autre, les images étant davantage porteuses de sens et d'émotions pour les participants. Il semble donc que le choix approprié des éléments visuels est une composante majeure du matériel développé pour favoriser la compréhension des groupes cibles. En complément, il a même été suggéré, dans l'un des sites, d'ajouter un matériel audiovisuel pour présenter l'information aux publics cibles.

Dans ce sens, cette compréhension se reflète dans la qualité de la participation. Il apparaît clairement que, dans l'ensemble, la participation des publics cibles a été significative, et qu'ils ont exercé une influence certaine sur les contenus développés par les concepteurs, autant en ce qui a trait aux contenus écrits qu'aux contenus illustrés, et ce, même dans le site où les défis à la participation et à la compréhension étaient plus élevés. Ce constat a été fait autant par l'équipe de recherche que par les concepteurs (OP-PC; JB-Co; GDF-Co). Lors d'une rencontre, un concepteur croyait que le document à présenter était adéquat, mais lui et son collègue se sont fait « retourner de bord » par les participants, qui leur ont dit : « peut-être que ça... avez-vous pensé à ça? » (GDF-Co). Plusieurs participants du groupe cible considèrent aussi qu'ils ont eu une influence importante sur le matériel qui a été produit et que, grâce à eux, les autres usagers pourront « comprendre plus les sujets, les pictogrammes, les écritures ». Un autre participant ajoute : « moi, je trouve qu'on voit qu'on a avancé parce que me semble que c'est plus clair là que c'était au début » (GDF-PC).

4.2.2 Ce qui est retenu du niveau de compréhension du matériel

L'analyse des résultats présentée dans cette section suggère que les publics cibles ont été en mesure de traiter l'information qui leur était proposée au fil des rencontres afin de la rendre plus compréhensible aux personnes présentant une déficience intellectuelle. Les publics cibles ont ainsi contribué activement au matériel en construction. De plus, la présence d'illustrations a augmenté leur niveau de compréhension. La présence des accompagnateurs a aussi joué un rôle important auprès des publics cibles. Sans leur appui, la compréhension du matériel qui leur était proposé en aurait été réduite pour plusieurs.

L'analyse des résultats montre également que les documents produits dans le cadre de la recherche ont été le fruit d'un travail de co-construction entre les concepteurs et les publics cibles, et ce, même si toutes les étapes n'ont pas été suivies à la lettre. Cela suggère que les étapes de la démarche de rédaction inclusive doivent demeurer



flexibles pour répondre aux particularités des milieux, du matériel à développer ainsi que des participants à la démarche.

4.3 Utilisation et appréciation du *Guide*

Dans le cadre de l'expérience qu'ils ont vécue, dans quelle mesure le *Guide* a-t-il été pertinent et facile d'utilisation dans la démarche de rédaction des concepteurs? Pour répondre à cette question, les résultats sont présentés en deux segments. Une première section présente ce que disent et pensent les concepteurs concernant le *Guide*, son utilisation et les propriétés des critères qu'il contient. Une deuxième section présente l'évaluation du matériel produit au regard des critères du *Guide*.

4.3.1 Le *Guide* de rédaction : un outil essentiel, mais à améliorer

Les concepteurs ont beaucoup utilisé le *Guide* même si, de l'avis de certains, « il n'est pas toujours facile à suivre ». Il a surtout permis de « structurer » la démarche de rédaction et a été aussi « facilitant pour ne pas oublier des étapes » (P'tit B). Il a été « utile à tout moment », notamment pour savoir « combien de mots » on doit utiliser, où placer les images, les encadrés, etc. « Il était tout le temps à côté de nous autres », résume un concepteur, tandis qu'un autre souligne qu'il savait « quasiment les numéros de pages » (GDF-Co). Ce qui est apprécié, c'est plus précisément les exemples indiquant « quoi faire » et « ne pas faire » (GDF-Co). Toutefois, si le *Guide* est certes utile, il semble qu'il faille un certain temps pour se l'approprier. « L'assimilation des critères » est un apprentissage qui se fait de façon « continue » (JB-Co-1). Ces propos indiquent que le *Guide* a été d'une grande utilité et d'une grande pertinence pour les concepteurs.

Toutefois, des concepteurs ont parfois éprouvé de la difficulté à l'utiliser. Sur le plan de la structure du *Guide*, des concepteurs ont eu parfois de la difficulté à retrouver l'information recherchée, par exemple, les critères traitant des images se retrouvant dans l'aspect informatif plutôt que visuel. De même, son utilisation en version électronique s'est avérée un peu plus compliquée. Autres exemples de difficultés, les références identifiées par des chiffres entre parenthèses dans le *Guide* alourdissent le texte pour certains, sans être utiles pour l'utilisateur. Certains participants ont également trouvé que les exemples surchargeaient le *Guide*, même si d'autres ont apprécié les exemples. Enfin, il est soulevé que des précisions devraient être apportées pour mieux expliquer les concepts de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié.

Par ailleurs, les concepteurs ont été invités à compléter la *Fiche d'évaluation des propriétés des critères* permettant d'apprécier les critères selon leur clarté, leur convivialité, leur utilité, leur efficacité, leur cohésion, leur cohérence, leur compréhensibilité et leur conformité sémantique. L'utilisation de cette fiche s'est avérée laborieuse pour les concepteurs, ayant plus de 23 critères à apprécier pour chacune des huit propriétés. Une analyse fine des résultats accordés aux propriétés des critères pourra être utilisée dans un contexte de révision et d'amélioration du *Guide*.



Enfin, s'il ne fait aucun doute que le *Guide* constitue un outil utile et essentiel, plusieurs des propos recueillis dans le cadre de la recherche indiquent qu'il s'avère à lui seul insuffisant pour celui qui souhaiterait développer une expertise en matière de rédaction en langage simplifié. Devenir expert pourrait requérir une formation supplémentaire pour bien maîtriser les concepts, les critères et leur utilisation.

4.3.2 La conformité des documents produits avec les critères du *Guide*

Au terme de la démarche de rédaction inclusive, il était important de vérifier dans quelle mesure le matériel d'information produit par les concepteurs respectait les critères de rédaction en langage simplifié répertoriés dans le *Guide*. Le matériel évalué est celui qui était disponible à la fin de la recherche. Il a été évalué selon son état d'avancement en date de la dernière rencontre en CAP, même si pour trois sites sur quatre, il n'en était pas à sa version finale. Pour ce faire, la *Grille de conformité aux critères du Guide* (GC) a été utilisée par l'équipe de recherche.

De façon générale, le matériel produit par les huit concepteurs reprend plusieurs critères en langage simplifié, tels que décrits dans le *Guide*. Il semble que le défi de présenter l'information de façon simple et facile d'accès a été relevé. Cette appréciation est soutenue par les commentaires exprimés lors de la dernière rencontre de la CAP, en fin de parcours. Les concepteurs ont noté l'évolution des documents produits, l'effort réussi de simplification, notamment dans la simplification d'un contenu qui était au départ particulièrement complexe.

À l'aide de la *Grille de conformité aux critères du Guide*, l'appréciation des documents produits a été réalisée de façon plus spécifique au regard des quatre aspects sous lesquels sont classés les différents critères du *Guide*. L'analyse des données a permis de dresser les constats suivants :

- **Aspect visuel** (l'apparence d'un document : police, alignement, mise en évidence, couleurs, etc.) : les critères associés à l'aspect visuel sont, de façon générale, respectés pour les quatre documents produits. On note particulièrement, selon les documents, un texte aéré, des couleurs utilisées avec modération, mais aussi, ici et là, quelques lignes un peu trop longues. Dans un cas, l'absence d'illustrations rend son apparence moins attrayante.
- **Aspect linguistique** (regroupe les éléments qui permettent au lecteur de décoder facilement les mots et les phrases et d'en faciliter la compréhension : les choix et longueurs de mots et phrases, la ponctuation, le style et ton, etc.) : de façon générale, les critères sous l'aspect linguistique sont aussi respectés pour les quatre documents produits. Des efforts ont été faits pour rechercher des mots courts, courants, concrets et faciles à comprendre, des phrases principalement à la forme affirmative, utilisant un style personnel et un ton courtois, ce qui est de nature à en faciliter la compréhension. Enfin, dans un document, quelques mots pourraient être difficiles à comprendre; il y a présence aussi de deux consignes dans la même phrase, ce qui pourrait être confondant.



- **Aspect informatif** (regroupe les éléments portant sur la collecte et la sélection de l'information : contenu pertinent et bien expliqué, images claires, symboles connus, etc.) : la situation apparaît plus inégale entre les différents matériaux produits. Les aspects positifs relevés ont trait aux photos qui servent bien le propos, aux éléments visuels simples et instructifs et pas seulement décoratifs, à la présence d'informations pertinentes, et au souci de mettre une illustration pour chacune des consignes. Il demeure quelques concepts difficiles à expliquer.

Le choix des illustrations demeure l'élément le plus problématique. Dans un document, on retrouve à la fois des photos et des images; il y aurait lieu d'harmoniser le choix des illustrations. Dans un autre site, une image choisie ne représente pas bien la consigne. Enfin, dans un des documents, il y a absence d'illustrations puisque la démarche de rédaction n'était pas terminée à la fin de la recherche. Dans ce site, le contenu textuel a d'abord été réalisé avant d'être illustré.

- **Aspect structurel** (regroupe tous les éléments qui permettent d'organiser le contenu de l'information afin que le texte soit cohérent : plan et logique de présentation, titres adéquats, messages clés, etc.) : les critères sont, de façon générale, respectés pour les quatre documents produits. Notamment, il faut souligner la structure efficace d'un document, le choix de ne conserver que l'information clé, des titres descriptifs, les renseignements importants dans des encadrés. Les lacunes relevées concernent un titrage qui pourrait être plus explicite et, dans un document, un texte qui contient trois niveaux d'information, ce qui peut le rendre plus difficile à comprendre.

Avant de débiter, les concepteurs n'avaient que peu ou pas d'expérience de rédaction en langage simplifié. Malgré ce fait, dans une large mesure, les concepteurs ont été en mesure de produire un matériel d'assez grande qualité, et ce, en dépit du temps imparti et du processus d'apprentissage qui se faisait de façon simultanée. Globalement, en ce qui a trait à la conformité aux critères du *Guide*, les principales améliorations apportées au fil de la démarche concernent la structuration de l'information, l'ajout d'illustrations ainsi que la simplification de l'information (messages plus concis). Par ailleurs, dans le cas où le matériel a été validé par une autre instance de l'organisation, les modifications qui en ont découlé ont eu tendance à alourdir le document.

4.3.3 Ce qui est retenu de l'utilisation et de l'appréciation du *Guide*

Les résultats montrent que le *Guide de rédaction pour une information accessible* a été très utile aux concepteurs dans leur démarche de rédaction inclusive. À côté des autres composantes de la démarche, à savoir le travail en CAP et les rencontres avec les publics cibles, le *Guide* a constitué leur outil de référence principal. Les résultats montrent également que les concepteurs ont été en mesure de l'utiliser avec une relative facilité, même s'ils ont noté certains éléments qui pouvaient rendre son utilisation plus difficile, moins conviviale. Les éléments qu'ils ont soulevés ne relevaient en effet pas tant du contenu du *Guide* que de sa structure.



L'analyse du matériel produit en fin de parcours montre que les concepteurs ont été en mesure de produire un matériel qui, dans une bonne mesure, respectait les critères recommandés dans le *Guide*. Cela témoigne du fait que les critères énoncés dans le *Guide* semblent, à plusieurs égards, suffisamment clairs pour être utilisés avec une certaine efficacité. Mais une analyse plus fine de la *Fiche d'évaluation des propriétés des critères* permettra de porter un jugement plus précis à cet égard.

En somme, au terme de la recherche, il s'avère que le *Guide de rédaction pour une information accessible* constitue un outil utile et pertinent aux concepteurs de matériel informatique qui seraient désireux de rendre l'information qu'ils produisent plus accessible.

4.4 Analyse intégrée des résultats au regard de l'accessibilité à l'information

La question qui anime cette recherche-action mène à savoir « Comment peut-on identifier et réduire les obstacles à l'accessibilité à l'information pour les personnes présentant une déficience intellectuelle afin de favoriser leur pleine participation sociale et citoyenne? ». Cette question partagée par les milieux ayant contribué à cette recherche vise à identifier les composantes qui contribuent à rehausser l'accessibilité à l'information destinée aux publics cibles, les personnes présentant une déficience intellectuelle. Cette question s'appuie également sur le modèle théorique du développement humain, le processus de production du handicap, qui sert de cadre d'analyse des interactions entre les éléments personnels ou environnementaux qui facilitent ou qui se présentent comme des obstacles ou enjeux à la participation sociale et citoyenne. Cette section permet de réaliser l'analyse croisée des résultats, analyse utile pour préciser les éléments clés, les enjeux ainsi que les retombées de la démarche de rédaction inclusive.

Les résultats de la recherche-action montrent que la démarche de rédaction inclusive, telle qu'expérimentée avec des personnes présentant une déficience intellectuelle, constitue un moyen d'accroître l'accès à l'information qui leur est destinée. Pour ce faire, cette recherche a concrétisé différentes actions-réflexions qui s'insèrent dans une démarche de formation, d'appropriation et d'expérimentation de rédaction de documents informationnels avec des publics cibles. Cette démarche de rédaction inclusive non linéaire, itérative et flexible a permis des apprentissages, des échanges entre collègues concepteurs, des interactions réciproques avec les publics cibles, menant à la rédaction de matériel d'information qui soit plus facilement compréhensible pour les publics cibles.

La recherche a permis d'observer que les personnes présentant une déficience intellectuelle, à qui le matériel d'information était destiné, étaient capables de traiter l'information qui leur était transmise par les concepteurs et d'y réagir de façon à le rendre plus compréhensible pour eux, par exemple en relevant les mots ou les phrases qui étaient plus difficiles à comprendre, en proposant des modifications, voire en reformulant les informations qui leur étaient présentées. Ces interactions ont permis aux concepteurs de produire, mais aussi de peaufiner du matériel d'information qui était, dans une bonne mesure, conforme aux critères recommandés par le *Guide*. Celui-ci, bien que perfectible, a constitué un outil utile pour produire du matériel d'information



apprécié par les publics cibles. Ainsi, ce double processus, d'apprentissage en rédaction inclusive et d'aller-retour entre les concepteurs et les publics cibles, contribue à qualifier la démarche de rédaction inclusive de pratique prometteuse pour augmenter l'accès à l'information des personnes présentant une déficience intellectuelle.

4.4.1 Des éléments clés contribuant à une démarche de rédaction inclusive de qualité

L'analyse des résultats de la recherche permet d'identifier des éléments clés qui ont contribué à une démarche de rédaction inclusive de qualité. Ces éléments clés sont au nombre de six : le fonctionnement en communauté d'apprentissage professionnelle; le développement de compétences en rédaction en langage simplifié; les échanges « aller-retour » avec les publics cibles; l'accompagnement des publics cibles; le développement concomitant des contenus écrits et illustrés et la flexibilité de la démarche.

Le fonctionnement en communauté d'apprentissage professionnelle

Le fonctionnement en communauté d'apprentissage professionnelle a été particulièrement apprécié par les concepteurs. Il s'est avéré pour eux un élément clé de la démarche de rédaction inclusive à laquelle ils étaient conviés. La CAP a créé des occasions de partage, de soutien et d'échange entre collègues ayant des expériences et des compétences diverses. La CAP a aussi favorisé l'appropriation du *Guide*, à travers les exercices pratiques, les discussions et les commentaires portant sur leur matériel en développement. Enfin, les rencontres en CAP ont permis aux concepteurs d'être sensibilisés aux enjeux de la littératie et à l'importance de communiquer en langage clair et simple en général et en langage simplifié au bénéfice des personnes ayant un très faible niveau de littératie.

Le développement de compétences en rédaction en langage simplifié

Le développement de compétences en rédaction en langage simplifié constitue un autre élément clé de la démarche de rédaction inclusive. Il devient un ingrédient incontournable qui mène à mieux informer les personnes ayant une déficience intellectuelle. Les concepteurs ont acquis, en cours de processus, un minimum de compétences leur permettant de rédiger en langage simplifié. Ainsi, le fonctionnement en communauté d'apprentissage professionnelle a constitué un contexte important de développement de ces compétences, notamment à l'aide du *Guide*. De même, les apprentissages se sont réalisés de façon continue, tout au long de la démarche, par la pratique, et bien sûr au contact des publics cibles. Certains concepteurs se sont appuyés sur des ressources internes ou externes pour augmenter leur niveau de connaissance, d'assurance et de compétence. Malgré toutes ces démarches, les résultats suggèrent qu'au terme de la démarche, des défis demeurent concernant la maîtrise de la rédaction en langage simplifié : il s'agit d'habiletés qui demandent du temps et plus d'une expérimentation de rédaction.



Les échanges « aller-retour » avec les publics cibles

Les échanges « aller-retour » avec les publics cibles sont au cœur de la démarche de rédaction inclusive : fondamentalement, les résultats de la recherche illustrent que ces rencontres entre concepteurs et publics cibles représentent un élément déterminant de la démarche. Au-delà de l'appropriation des critères contenus dans le *Guide* pour mieux informer les publics cibles, c'est à leur contact que les concepteurs prennent la mesure de l'importance de mieux communiquer avec eux. Les enjeux de la littératie et de l'information accessible ne demeurent plus « théoriques ». Ils s'inscrivent dans la réalité des personnes présentant une déficience intellectuelle. Il semble que ce sont les échanges « aller-retour » avec les publics cibles qui ont permis aux concepteurs de rédiger du matériel qui soit plus compréhensible pour eux en ajustant, en améliorant et en illustrant l'information qui leur était destinée.

L'accompagnement des publics cibles

Les échanges « aller-retour » avec les publics cibles appuyés par les accompagnateurs constituent un autre élément clé de la démarche. En effet, l'accompagnement des publics cibles a été réalisé par des personnes qui les connaissaient bien. Elles étaient en mesure de traduire ou d'expliquer aussi bien les attentes, les commentaires ou les questions des concepteurs que ceux des publics cibles. Leur présence a ainsi favorisé la réciprocité des échanges et la participation active des publics cibles. Particulièrement, les personnes ayant des limitations importantes sur le plan de l'expression ou du mode de fonctionnement ont bénéficié de la présence des accompagnateurs puisqu'ils les sollicitaient et les encourageaient à participer.

Le développement concomitant des contenus écrits et illustrés

L'accès à l'information par les illustrations, qu'elles soient sous forme de photographie, de dessin, de pictogramme, ou d'image, s'avère une voie privilégiée pour les publics cibles. Il semble y avoir un réel avantage à développer et à valider simultanément les contenus d'information écrits et illustrés. Les analyses des données suggèrent qu'il est plus facile de favoriser la participation des personnes lorsqu'on jumelle au texte des illustrations qui sont en soi porteuses de sens et d'information, l'un servant à la compréhension de l'autre. Cela semble encore plus bénéfique pour favoriser la participation des personnes ayant une déficience plus importante, ayant une capacité réduite à lire ou encore des difficultés à exprimer leur opinion. Le développement concomitant des contenus écrits et illustrés s'avère donc un élément clé de la démarche de rédaction inclusive.

La flexibilité de la démarche

Les résultats de recherche suggèrent que la démarche de rédaction inclusive requiert beaucoup de flexibilité. Bien qu'un processus soit suggéré, son déroulement varie selon plusieurs facteurs. Ainsi, qu'il s'agisse du choix du sujet à traiter, du public cible et de



ses caractéristiques, du nombre de rencontres nécessaires pour réaliser le matériel d'information ou encore du lieu physique où se déroulent les rencontres, les concepteurs se doivent d'être à l'écoute et de s'ajuster aux imprévus. Ainsi, la flexibilité est une caractéristique intrinsèque à la qualité de la démarche de rédaction inclusive. Le déroulement peut être planifié, mais il s'avère difficile de prévoir comment se dérouleront réellement la démarche, les rencontres et leur aboutissement.

Comme élément clé, la flexibilité signifie aussi que la démarche de rédaction inclusive se modulera au contexte de chacune des organisations, et selon le matériel d'information à développer notamment. Les résultats de la recherche ont illustré que, même si tous les milieux avaient accepté de s'engager dans une démarche de rédaction inclusive, les démarches ont varié d'un milieu à l'autre. Selon les sites, les publics cibles ont été impliqués à différentes étapes de la rédaction du matériel d'information : choix du sujet, conception, validation des contenus écrits, des illustrations, etc. Ainsi, selon les contextes, selon les besoins de l'organisation, selon les publics cibles, les organisations et les concepteurs doivent pouvoir adapter la démarche de rédaction inclusive à leur réalité. Par exemple, dans le cas où le besoin de l'organisation est de mieux informer le public cible de son service, celui-ci ne sera pas convié à participer au choix du sujet à traiter, mais pourra participer aux autres étapes.

4.4.2 Les enjeux entourant la démarche de rédaction inclusive

L'expérimentation de la démarche de rédaction inclusive a aussi permis d'identifier un certain nombre d'enjeux, lesquels peuvent faire obstacle ou conditionner la faisabilité et la transférabilité d'une telle démarche à plus grande échelle. Ces enjeux sont de plusieurs ordres. Il s'agit des enjeux sur le plan organisationnel, des enjeux sur le plan structurel, des enjeux sur le plan du développement des compétences de rédaction en langage simplifié et enfin des enjeux sur le plan politique.

Les enjeux sur le plan organisationnel

La présente recherche s'est réalisée avec des organisations déjà sensibilisées à l'importance de rendre plus accessible l'information aux personnes présentant une déficience intellectuelle. Outre cette volonté, la recherche a montré qu'il y a peu ou pas de documents disponibles en langage simplifié dans les diverses organisations, même celles qui desservent directement des personnes ayant un faible, voire un très faible niveau de littératie. Ainsi, l'un des enjeux sur le plan organisationnel a trait à la **volonté des organisations de rendre accessible l'information** à l'intention des personnes ayant un faible niveau de littératie. Cet enjeu renvoie à la nécessité de sensibiliser les milieux à l'importance de rendre leurs documents accessibles. Les concepteurs qui ont participé à cette recherche ont exprimé avoir pris conscience que les organisations ont davantage à ce que leurs messages soient compris par les publics cibles.

Un autre enjeu sur le plan organisationnel a trait à **la légalité du matériel rédigé en langage simplifié**. Comme l'a montré la recherche, la rédaction en langage simplifié met en lumière la tension qui peut surgir entre, d'une part, la volonté d'informer les



personnes à faible niveau de littératie en simplifiant les messages qui leur sont destinés et, d'autre part, l'obligation qui est faite aux organisations de s'assurer que le matériel informatif qu'elles rendent public soit conforme à la loi. Dans ce contexte, les concepteurs risquent de se trouver intermédiaires, voire médiateurs, entre la volonté des publics cibles, qui exigent des contenus clairs et simples, et les instances de l'organisation, qui veulent assurer son caractère légal.

Les enjeux sur le plan structurel

Les enjeux sur le plan structurel sont liés aux conditions dans lesquelles se déroule la démarche de rédaction inclusive.

Le premier enjeu a trait au **caractère exigeant de la démarche de rédaction inclusive**. Cet enjeu renvoie à la nécessité pour les organisations de dégager des ressources et de libérer des personnes qui puissent se consacrer à la rédaction inclusive. Cette démarche impliquant un processus d'aller-retour entre les concepteurs et les usagers est, certes, riche et complexe. Mais, en même temps, elle mène à interroger la capacité et la volonté des organisations de mobiliser leurs ressources afin de réaliser une telle démarche construite sur la coopération. Même pour les organisations sensibilisées à l'importance de rendre l'information accessible, cet enjeu peut nuire à leurs intentions de mettre en place des démarches de rédaction inclusive.

Un deuxième enjeu a trait à **l'accès aux publics cibles**. Plusieurs services, villes, ou organisations ont une mission de desservir la population en général, à l'intérieur de laquelle se retrouvent des sous-groupes variés ayant des compétences très réduites en littératie. La démarche de rédaction inclusive comprend notamment des allers-retours avec les publics cibles. Lorsqu'il s'agit d'un public cible comme des personnes présentant une déficience intellectuelle, ces organisations n'ont pas un accès direct à ces personnes, ce qui en fait un enjeu. En ce sens, elles doivent donc s'assurer de la collaboration d'organismes du milieu qui les connaissent bien.

Enfin, un troisième enjeu a trait aux **conditions matérielles** dans lesquelles se déroule la démarche de rédaction inclusive. La recherche a en effet montré que, particulièrement en ce qui a trait aux rencontres avec les publics cibles, il faut être attentif au lieu où se déroulent les rencontres (lieu connu et tranquille), au moment de la journée et même à la période du mois où elles se déroulent, etc.

Les enjeux sur le plan des compétences de rédaction en langage simplifié

Les résultats montrent qu'il est difficile de s'improviser concepteur de matériel en langage simplifié. Le développement de compétences de rédaction en langage simplifié est un point déterminant de la démarche de rédaction inclusive puisqu'il influence la qualité du matériel conçu. Cet enjeu a trait à **l'accès à la formation en langage simplifié** en dehors d'une démarche de recherche-action comme celle qui a été réalisée dans la présente recherche. Il a trait également à la possibilité d'avoir accès à **des outils et à du soutien** par des ressources variées et des personnes compétentes en la matière.



Les enjeux sur le plan politique

Les enjeux politiques se situent sur le plan de la société québécoise. L'accessibilité à l'information va au-delà de la volonté des organisations qui s'engagent une par une à rendre leur matériel d'information plus accessible. Faire du Québec une société plus inclusive appelle à une **volonté politique d'augmenter l'accès à l'information** pour les personnes ayant un faible niveau de littératie. Dans la mesure où tous les citoyens profiteraient d'une information claire et simple, pensons aux groupes qui sont particulièrement vulnérables, que ce soit les personnes présentant une déficience intellectuelle, les personnes présentant des déficits cognitifs, les personnes âgées de 65 ans et plus, celles issues de l'immigration récente ou les personnes ayant un faible niveau de scolarité.

À l'image de l'accessibilité architecturale qui permet dorénavant de rendre les lieux et les espaces publics accessibles aux personnes à mobilité réduite, de la même façon il est nécessaire aujourd'hui de rendre plus accessible l'information aux personnes ayant un faible niveau de littératie pour assurer leur participation pleine et entière.

Tout cela renvoie à la nécessité de **se doter de politiques et d'orientations** qui encadrent et soutiennent la volonté des organisations à s'engager dans ce mouvement d'accessibilité à l'information. De même, il y a nécessité de rendre disponibles des moyens et des outils pour appuyer ces démarches.

L'enjeu sur le plan de la transférabilité à d'autres publics cibles

Les concepteurs suggèrent de valider le matériel d'information auprès des différents publics qu'ils desservent. Bien que la démarche de rédaction inclusive ait contribué à augmenter l'accès à l'information des personnes présentant une déficience intellectuelle, l'enjeu de la transférabilité demeure. Nous ne pouvons pas préjuger des résultats de la démarche auprès d'autres publics cibles. Cette pratique demeure prometteuse et se doit d'être aussi validée auprès de ces autres publics vulnérables sur le plan de la littératie.

4.4.3 Les retombées de la recherche

Au-delà des retombées générées par la recherche sur le plan des connaissances, celle-ci a aussi généré des retombées concrètes chez ses participants. Ainsi, en ce qui a trait aux concepteurs, ceux-ci ont été sensibilisés aux enjeux entourant la littératie et à leur responsabilité sociale à cet égard. Ils sont maintenant plus en mesure de prendre en compte les besoins et les caractéristiques de leurs publics cibles et de se placer davantage dans la perspective de l'autre. Certains se sont d'ailleurs déjà mis en action au sein de leur organisation et se font les promoteurs de la rédaction en langage clair et simple, si ce n'est en langage simplifié.

Parmi les retombées concrètes de la recherche chez les concepteurs, il faut aussi nommer les compétences qu'ils ont développées en matière de langage simplifié. S'ils ne se considèrent certes pas comme des experts, ils ont néanmoins développé des



habiletés importantes à cet égard qu'ils peuvent déjà mettre à profit dans le cadre de leur travail au quotidien.

Des retombées intéressantes ont également été identifiées chez les publics cibles qui ont participé à la démarche de rédaction inclusive. Ainsi, la recherche a mis en évidence comment ceux-ci ont été heureux de participer à la recherche et comment cela a renforcé chez plusieurs un sentiment d'*empowerment*. Ils ont été contents qu'on leur demande leur point de vue, et ils ont été contents surtout de constater comment on en tenait compte : il s'agit pour eux d'une contribution citoyenne. Parmi les retombées chez les publics cibles, il faut noter également un apprentissage à la participation. Si certains n'en étaient pas à leur première expérience de participation à un groupe de travail, ce n'était pas le cas pour tous. La recherche a d'ailleurs montré que, plus on avançait dans la recherche, plus les personnes étaient à l'aise de participer.

Pour les organisations ayant accepté de contribuer à la recherche, l'apport de matériel d'information rédigé en langage simplifié est aussi à souligner. Pour certaines productions, il s'agit de matériel définitif qui est disponible à leur public cible.

Enfin, sur le plan des retombées, il faut noter bien sûr toutes les informations qui ont été recueillies dans le cadre de la recherche relativement au *Guide de rédaction pour une information accessible*, qui permettront d'améliorer et de bonifier le *Guide*. Les résultats de la recherche permettront également de bonifier la démarche de rédaction inclusive.



CHAPITRE 5 : RECOMMANDATIONS

L'ensemble des éléments clés et des enjeux nous amène à formuler des recommandations afin que la société québécoise puisse se doter collectivement de moyens pour rendre l'information plus accessible à l'ensemble de la population, y compris les personnes les plus vulnérables sur le plan de la littératie. Si elles étaient mises en œuvre, ces recommandations contribueraient à rendre le Québec plus inclusif.

Ces recommandations sont au nombre de six.

Recommandation 1

La recherche a mis en évidence le besoin de former, d'outiller et de soutenir les organisations afin qu'elles puissent rendre leur information plus accessible.

À cet égard, nous recommandons que, sur l'initiative de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion-Pavillon du Parc, en collaboration avec l'Institut universitaire en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme, il y ait la formation d'un groupe d'intérêt et de réflexion réunissant des acteurs des milieux de la recherche, d'organisations (ex. municipalités, organisme communautaire, etc.) et d'organismes publics. Ce groupe d'intérêt et de réflexion aurait le mandat d'explorer différents dispositifs permettant aux organisations, services et milieux d'informer mieux les publics qui rencontrent des défis sur le plan de la littératie. Il verrait aussi à en soutenir le déploiement.

À titre d'exemple, les dispositifs pourraient viser à :

- a) Sensibiliser les organisations aux enjeux spécifiques des personnes ayant des faibles et très faibles compétences en littératie et à l'importance de leur rendre l'information accessible;
- b) Offrir de la formation en rédaction en langage simplifié;
- c) Répertorier, mettre à jour et rendre disponibles des outils, des banques d'illustrations et des ressources permettant de soutenir les concepteurs de documents en langage simplifié sur différents supports papier ou électroniques;
- d) Accompagner les milieux désireux de s'engager dans une démarche de rédaction inclusive;
- e) Offrir du soutien aux concepteurs de documents.

Recommandation 2

La recherche a identifié le besoin de soutenir le développement d'expertise en langage simplifié. Des démarches sont en cours avec une université québécoise afin de déployer un programme de formation spécifique pouvant répondre à ce besoin.



À cet égard, nous recommandons que soient poursuivies les démarches avec le Département d'études langagières de l'Université du Québec en Outaouais afin de soutenir le développement d'un programme court de 2^e cycle en *Littératie, inclusion et accessibilité à l'information* afin de former des rédacteurs experts en langage clair et simple et en langage simplifié.

Recommandation 3

Les résultats de la recherche ont montré que la participation des personnes présentant une déficience intellectuelle à la démarche de rédaction inclusive était non seulement possible, mais incontournable.

À cet égard, il est recommandé que les organisations recrutent et constituent des groupes de personnes présentant une déficience intellectuelle. Ces groupes pourraient être sollicités lorsque l'organisation développe du matériel d'information qui leur est destiné, en s'engageant dans une démarche flexible de rédaction inclusive, selon le contexte, les besoins de l'organisation et ceux des publics cibles.

Pour les organisations qui n'ont pas un accès direct aux personnes présentant une déficience intellectuelle, il est recommandé de développer des partenariats avec les organismes du milieu afin d'accéder aux publics cibles.

Recommandation 4

Les résultats de recherche ont permis d'affirmer que la démarche de rédaction inclusive est une pratique prometteuse pour augmenter l'accès à l'information destinée aux personnes présentant une déficience intellectuelle. Ces résultats permettent de poser l'hypothèse que la démarche de rédaction inclusive pourrait s'avérer également pertinente pour augmenter l'accès à l'information destinée à d'autres groupes vulnérables sur le plan de la littératie.

À cet égard, nous recommandons que des recherches supplémentaires soient réalisées afin d'expérimenter la démarche de rédaction inclusive auprès d'autres publics vulnérables sur le plan de la littératie.

Recommandations 5

Une société qui se veut inclusive doit rendre son information accessible à tous. À cet effet, l'article 26.5 de la [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#) vise à adopter une politique permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. En réponse à cet article de la Loi, le gouvernement du Québec a adopté en 2006, la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*.

À cet égard, nous recommandons que le gouvernement du Québec prenne des mesures pour promouvoir et garantir le respect de sa politique [L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées](#) à laquelle sont assujettis les



ministères et les organismes publics incluant les CIUSSS, les CISSS et les établissements non fusionnés³.

La présente recommandation cible davantage la deuxième orientation de cette politique, soit « Entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public ». La communication écrite simplifiée fait partie des modalités pouvant être utilisées pour adapter un document écrit. Dans ce contexte, la communication écrite simplifiée dépasse le concept de « format accessible », qui inclut habituellement les gros caractères, les formats enregistrés audio et électroniques, le braille, etc., pour intégrer la notion d'accessibilité du contenu en langage simplifié, au bénéfice des personnes ayant un très faible niveau de littératie.

Recommandation 6

La sixième recommandation s'inscrit en continuité avec la recommandation précédente. Un Québec qui se veut inclusif se mobilise et pose des gestes concrets pour augmenter l'accès à l'information pour tous. La [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#) oblige les ministères et les organismes publics, incluant les CIUSSS, les CISSS et les établissements non fusionnés, qui emploient au moins 50 personnes, ainsi que les municipalités d'au moins 15 000 habitants à produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. L'OPHQ, en respect avec son rôle de soutien-conseil, a notamment produit, à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités, un [Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées](#).

À cet égard, nous recommandons que l'OPHQ identifie explicitement dans ce *Guide* des conseils et des exemples visant à assurer une plus grande accessibilité au contenu, tant pour l'information imprimée que pour l'information disponible en format électronique, dont le Web. L'objectif est que les ministères, les organismes publics, incluant les CIUSSS, les CISSS, les établissements non fusionnés, ainsi que les municipalités identifient plus d'actions permettant de rendre leur information plus lisible et intelligible ainsi qu'en langage simplifié selon les publics à informer.

³ Centre hospitalier universitaire de Québec - Université Laval; Centre hospitalier de l'Université de Montréal; Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine; Centre universitaire de santé McGill; Institut de Cardiologie de Montréal; Institut Philippe-Pinel de Montréal; Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec - Université Laval.



CONCLUSION

L'accès à l'information constitue un enjeu important pour accroître l'inclusion ainsi que la participation sociale et citoyenne des personnes présentant un faible niveau de littératie. Dans cette recherche-action, une démarche de rédaction de matériel informatif, destiné à des personnes présentant une déficience intellectuelle, a été expérimentée avec le concours de quatre organisations, un comité d'usagers et deux organismes communautaires. Cette démarche se voulait inclusive, c'est-à-dire qu'elle a impliqué, tout au long de la démarche de conception, des personnes présentant une déficience intellectuelle, le public ciblé par les documents à produire.

Les résultats montrent que ce type de démarche est de nature à accroître l'accès à l'information pour les personnes visées. En effet, il en ressort que la participation des personnes présentant une déficience intellectuelle a été un facteur déterminant pour la conception de documents qui leur soient accessibles. En effet, les échanges « aller-retour » entre les concepteurs et leur public cible ont facilité la conception de matériel plus lisible et compréhensible. L'ajout d'illustrations a aussi contribué à la compréhension du matériel. L'accompagnement des personnes présentant une déficience intellectuelle, par une personne qui les connaît, est aussi un élément clé de la démarche. La recherche a montré par ailleurs que la démarche de rédaction inclusive telle qu'expérimentée doit être flexible. En effet, même si elle constitue un cadre général à partir duquel il est intéressant de travailler, celle-ci doit pouvoir être adaptée en fonction des besoins des organisations, des contextes dans lesquels elles évoluent et en fonction des publics cibles et de leurs caractéristiques.

Selon les résultats, le [Guide de rédaction pour une information accessible](#) (Ruel et al., 2011), à partir duquel les concepteurs ont travaillé, constitue un outil pertinent pour soutenir les concepteurs dans leur travail de rédaction de documents plus accessibles. Cependant, l'apprentissage et la maîtrise des critères de rédaction s'avèrent une tâche exigeante et requièrent du soutien et des ressources. Des ajustements seront apportés à la démarche de rédaction inclusive et au *Guide* pour tenir compte des résultats de cette recherche.

Pour accroître l'accès à l'information des personnes présentant un faible niveau de littératie, un enjeu réside dans la volonté et dans la capacité des organisations à mobiliser des ressources à cet égard. C'est pourquoi une recommandation issue de cette recherche est que le Québec prenne des mesures pour promouvoir et garantir le respect de sa politique d'accès aux documents et aux services. Cette politique devrait favoriser une plus grande accessibilité à l'information. Elle identifie notamment des moyens et des stratégies pour y parvenir. Ainsi, le respect de cette politique devrait susciter la mise en place de pratiques inclusives telles que la rédaction en langage clair et simple pour les personnes présentant un faible niveau de littératie, et en langage simplifié pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ou d'autres problèmes d'ordre cognitif.



Une force de la recherche se situe dans la variété des milieux ayant participé à la recherche et dans leur engagement tout au long de la démarche. Pour leur part, les limites de la recherche résident surtout sur le plan de la transférabilité de la démarche telle qu'expérimentée. D'abord, la structure de soutien offerte par la recherche-action, incluant la communauté d'apprentissage professionnelle, n'est pas disponible dans le contexte régulier des services. Ainsi, les ressources en appui, telles que le dégagement des concepteurs, l'accompagnement des groupes cibles, le soutien de l'équipe de recherche, le remboursement de dépenses liées directement aux activités de recherche, la sensibilisation à la littératie et la formation en lien avec la rédaction en langage simplifié sont autant de ressources ayant facilité la démarche de rédaction inclusive qui sont peu déployées en dehors d'un contexte de recherche. Enfin, la démarche a été réalisée auprès d'un seul public cible, soit les personnes présentant une déficience intellectuelle.

Malgré ces limites, la recherche a su répondre aux attentes sur le plan de la pertinence sociale puisque, dans une perspective de faire du Québec une société plus inclusive, le volet de l'accès à l'information est fondamental. Cette recherche a donc permis une plus grande sensibilisation des différents partenaires et collaborateurs de cette recherche à la réalité des populations vulnérables au regard de la littératie pour favoriser un plus grand accès à l'information. Qui plus est, en plus d'être sensibilisés, ces participants ont contribué à la co-construction de nouveaux savoirs, particulièrement les savoirs utiles à l'action menant à changer leurs pratiques de concepteurs ou, du moins, à mieux comprendre les enjeux de la rédaction de documents à des publics cibles : il s'agit d'innovation dans leur milieu.

De même, la pertinence scientifique de cette recherche transparaît notamment par son caractère novateur. La validation de la démarche de rédaction inclusive, des critères de langage simplifié et de la compréhension des utilisateurs, sous le triple regard des concepteurs, des utilisateurs de matériel d'information et des chercheurs, rend disponibles de nouvelles connaissances et savoirs. L'analyse des résultats a permis d'identifier des éléments clés de la démarche, des enjeux et des retombées.

Enfin, les recommandations élaborées dans le cadre de ce rapport veulent assurer des retombées qui vont au-delà de celles identifiées chez les différents participants, partenaires et collaborateurs de la recherche. En effet, les recommandations identifient des passages obligés collectifs pour accentuer la responsabilité sociale des organisations et leur engagement en vue d'accroître l'accès à l'information pour toute personne vulnérable sur le plan de la littératie.



RÉFÉRENCES

- AlterGo et Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (2014). *Accessibilité universelle des outils de communication*. Repéré à : http://www.altergo.ca/sites/default/files/documents/documents/altergo_communication_accessible_2014.pdf
- Bernèche, F. et Traoré, L. (2007). Y a-t-il des liens entre la littératie et la santé? Ce que montrent les résultats québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes - 2003. *Zoom Santé*. Repéré à : http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2007/zoom_sante_litteratie_nov07.pdf
- Camirand, J., Dugas, L., Cardin, J.-F., Dubé, G., Dumitru, V. et Fournier, C. (2010). *Vivre avec une incapacité au Québec. Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 351 p. Repéré à : http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2010/rapport_EPLA.pdf
- Codling, M. et Macdonald, N. (2008). User-friendly information : does it convey what it intends? *Learning Disability Practice*, 11 (1), 12-17.
- Conseil canadien sur l'apprentissage. (2007). *Littératie en santé au Canada : Résultats initiaux de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*. Repéré à : <http://www.ccl-cca.ca/NR/ronlyres/D9E970B9-9DE7-4AE3-AAF5-42B94AD627F6/0/LitteratieensanteauCanada.pdf>
- Dagenais, D., Poirier, K. et Quidot, S. (2012). *L'apprentissage au cœur des TIC : un portrait de l'inclusion numérique des personnes à faible littératie au Québec. Communautique* : Montréal, Québec. Repéré à : <http://www.communautique.qc.ca/media/INTECH.version2.PDF.pdf>
- Dawson, D. (2011). How to make information on health care accessible to all. *Learning Disability Practice*, 14 (4), 23-25.
- Disability Rights Commission. (2006). *Equal Treatment: Closing the gap. A formal investigation into physical inequalities experienced by people with learning disabilities and/or mental health problems*. London : DRC.
- Dolbec, A., et Prud'homme, L. (2009). La recherche-action. Dans B. Gauthier, (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (5^e éd., p. 531-570). Presses de l'Université du Québec.
- Dufour, R. et Eaker, R. (2004). *Communautés d'apprentissage professionnelles : Méthodes d'amélioration du rendement scolaire*. Bloomington (IN), National Education Service, et Alexandria (VA), Association for Supervision and Curriculum Development.



- Emerson, E., Baines, S., Allerton, L. et Welch, V. (2011). *Health Inequalities and People with Learning Disabilities in the UK* : Repéré à : http://www.improvinghealthandlives.org.uk/securefiles/130317_1607//IHaL%202011-09%20HealthInequality2011.pdf
- Freyhoff, G., Hess, G., Kerr, L., Menzel, E., Tronbacke, B. et Van der Veken, K. (1998). *Le Savoir-Simplifier. Directives européennes pour la production d'Information en langage clair à l'usage des Personnes Handicapées Mentales à l'intention des auteurs, éditeurs, spécialistes de la communication, traducteurs et autres personnes intéressées* : ILSMH Association Européenne.
- Grenier, S., Jonse, S., Strucker, J., Murray, T.S., Gervais, G. et Brink, S. (2008). *Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes. L'apprentissage de la littératie au Canada : Constatations tirées de l'Enquête internationale sur les compétences en lecture*. Ottawa : Statistique Canada Ressources humaines et Développement social Canada.
- Groupe Rédiger (2006). *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public*. Québec : Publications du Québec.
- Guay, M.-H. et L. Prud'homme. (2011). La recherche-action. Dans T. Karsenti et L. SavoieZajc (dir), *La recherche en éducation : Étapes et approches* (p.184-211). Saint-Laurent : ERPI.
- Hanna, L., Taggart, L. et Cousins, W. (2011) Cancer prevention and health promotion for people with intellectual disabilities: an exploratory study of staff knowledge. *Journal of Intellectual Disability Research*. 55 (3), 281-291.
- Howieson, J. et Clarke, K. (2013). Ensuring service users can access crucial information. *Learning Disability Practice*, 16 (1), 22-25.
- Kassi, B., Moreau, A.C. et Ruel, J. (2013-2016). *L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle : Validation d'une démarche rédactionnelle inclusive*. Projet de recherche financé par le CNRIS et l'OPHQ.
- Langevin, J., Rocque, S., Roland, D. et Duquette, M. (2012). Trois modalités d'adaptation de textes. Dans J. Vien, J. Langevin, M. Saint-Pierre et S. Rocque. (2012). *Pour des technologies accessibles aux élèves handicapés ou en difficulté d'apprentissage ou d'adaptation* (p. 221-238). Montréal : Éditions Nouvelles.
- Leclair Arvisais, L., et Ruel, J. (2009). Personnes vieillissantes, information et littératie. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 20, 106-113. Repéré à : http://www.rfdi.org/files/LECLAIR-ARVISAIS_v20.pdf
- Moreau, A.C., Hébert, M., Lépine, M. et Ruel, J. (2013). Le concept de littératie en francophonie : que disent les définitions? *Revue Consortium national de recherche sur l'intégration sociale (CNRIS)*, 4(2), 14-18.



- Nelson, T. H., LeBard, L. et Waters, C. (2010). How to Create a Professional Learning Community. *Science & Children*, 47 (9), 36-40.
- Norah Fry Research. (2004). *Information for all*. Repéré à : www.easyinfo.org.uk
- North Carolina Office on Disability and Health & Woodward Communications. (2002). *Removing Barriers. Tips and Strategies to Promote Accessible Communication*. Repéré à : <http://www.fpg.unc.edu/~ncodh/pdfs/rbtipsandstrategies.pdf>
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*. Drummondville : Gouvernement du Québec.
- Office des personnes handicapées du Québec. (2013). *Je veux accueillir et servir tout le monde*. Repéré à : <http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/accessibilite.html>
- Oldreive, W. et Waight, M. (2012). The information challenge: an aid to understanding. *Learning Disability Practice*, 15 (10), 18-21.
- Orellana, I. (2005). L'émergence de la communauté d'apprentissage ou l'acte de recréer des relations dialogiques et dialectiques de transformation du rapport au milieu de vie. Dans Sauvé, L., Orellana, I. et E. Van Steenberghe (Eds.). *Education et environnement. Un croisement de savoirs* (p. 67-84) : Cahiers scientifiques de l'ACFAS, 104.
- Organisation de coopération et de développement économique (OCDE). (2003). *Reading for Change - Performance and engagement across countries*. Paris : OCDE.
- Organisation de coopération et de développement économiques – OCDE (2013). *Perspectives de l'OCDE sur les compétences 2013. Premiers résultats de l'évaluation des compétences des adultes*, Paris,  ditions OCDE.
- Organisation des Nations Unies. (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. Repéré à : <http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/convtextf.htm>
- Organisation mondiale de la Santé. (2007). *Feuille de route des dispositifs fondamentaux des villes-amies des a n s*. Genève : Organisation mondiale de la Santé.
- Poncelas, A. et Murphy, G. (2007). Accessible information for people with intellectual disabilities: do symbols really help? *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20 , 466-474.
- Quinn, G. et Degener, T. (2002). *Droits de l'homme et invalidité : L'utilisation actuelle et l'usage potentiel des instruments des Nations Unies relatif aux droits de l'homme dans la perspective de l'invalidité*. Organisation des Nations Unies, Genève. Repéré à : <http://www.icrpd.net/ratification/documents/fr/Extras/Quinn%20Degener%20study%20for%20OHCHR.pdf>



- Réseau canadien de recherche sur le langage et l'alphabétisation (RCRLA). (2009). *Stratégie nationale d'alphabétisation précoce : Rapport et recommandations*. Repéré à : http://docs.cllrnet.ca/NSEL/final_ReportFR.pdf
- Réseau International du Processus de Production du Handicap (2013). *Modèle de développement humain - Processus de production du handicap (MDH-PPH)*, Repéré à : <http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/mdh-pph>
- Richler, D. (2006). Inclusion et incapacité : les défis mondiaux. Dans Gascon, H., Boisvert, D., Haelewyck, M.-C., Poulin, J.-R. et J.-J. Detraux (Éds.), *Déficiência intellectuelle : Savoirs et perspectives d'action. Représentations, diversité, partenariat et qualité* (vol. I : 161-170). Cap-Rouge, Québec : Presses Inter Universitaires; AIRHM.
- Rodgers, J. et Namaganda, S. (2005). Making information easier for people with learning disabilities. *British Journal of Learning Disabilities*, 33 , 52-58.
- Ruel, J., Kalubi, J.-C., Caouette, M., Girard, K., et Daudelin-Peltier, C. (2016 - Accepté). Dispositifs de soutien à l'expertise par les pairs mis en place pour assurer le déploiement de pratiques professionnelles spécialisées. *Revue internationale de communication et de socialisation (RICS)*.
- Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S.L. (2011). *Guide de rédaction pour une information accessible. Critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié pour soutenir la rédaction de documents destinés aux personnes*. Gatineau : Pavillon du Parc. Repéré à : http://w3.uqo.ca/litteratie/contenu/documents/guide2011_002.pdf
- Ruel, J., Leclair Arvisais, L. et Moreau, A. C. (2010). Littératie, handicap et accessibilité universelle pour l'apprentissage. Dans Hébert, M. et L. Lafontaine (Éds.), *Pratiques et outils pédagogiques en littératie dans une perspective d'inclusion* (p. 13-36). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Ruel, J. et Moreau, A.C. (2013). Soutenir les milieux et les services afin de desservir mieux les personnes ayant un faible taux de littératie. *Revue CNRIS*, 4(2), 19-22.
- Savoie-Zajc, L. (2011, Février). *Exploration de la notion de communauté en éducation et ses divers types*. Communication présentée Conseil supérieur de l'éducation, Montréal, Canada.
- Simplicom (2013). *Les communications simplifiées au Québec. Faciles à lire pour le plaisir de comprendre!* Repéré à : http://www.simplicom.org/documents/Livret_Les%20communications_simplifiees_au_Quebec_Simplicom_2013.pdf
- Simplicom (2013). *Pour de l'information claire et simple*. Repéré à : <http://simplicom.org/>



- Soussi, A., Broi, A.-M, Moreau, J. et Wirthner, M. (2004). *PISA 2000 : La littératie dans quatre pays francophones. Les résultats des jeunes de 15 ans en compréhension de l'écrit*. Neuchâtel : Institut de recherche et de documentation pédagogique (IRD), Narain Jagasia (SRED) Édition. Repéré à : <http://www.irdp.ch/ppublicat/>
- Statistique Canada. (2007). *Éducation, formation et apprentissage - Littératie*. Repéré à : http://cansim2.statcan.ca/cgi-win/cnsmcqi.pgm?Lang=F&SP_Action=Sub&SP_ID=2549
- Statistique Canada (2013). *Les compétences au Canada. Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*, Ottawa, Gouvernement du Canada.
- Tronbacke, B. I. (1999). *Directives pour les documents faciles-à-lire*. La Haye, Pays-Bas : IFLA Section de Bibliothèques au Service des Personnes Handicapées, Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et des Bibliothèques.
- Trudeau, S. (2003). *Les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple : entre lisibilité et intelligibilité*, Repéré à : <http://theses.ulaval.ca/archimede/fichiers/21317/21317.html>
- UNAPEI et l'Association française des personnes handicapées intellectuelles (2009). *L'information pour tous. Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre*. Repéré à : http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf
- Zubrow, E. B. W., Rioux, M. H., Spielman, C. K., Dinca-Panaitescu, M., Kunkel, G. et Marsolais, A. (2009). *Landscape of literacy and disability*. Canadian Abilities Foundation.





Avril 2016

ISBN : 978-2-9815890-0-2 (PDF)

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais
Québec 

UQO



Chaire interdisciplinaire de
recherche en littératie et
inclusion – Pavillon du Parc