

Une ville québécoise élabore des affiches de prévention avec des personnes présentant une déficience intellectuelle

Katie Hamilton,

agente de développement social et communautaire, service des Loisirs, du Sport et du Développement des communautés, Gatineau (Québec),

Stéphane Viau,

directeur général, Association pour l'intégration communautaire de l'Outaouais (Apico), Gatineau (Québec),

Julie Ruel, Ph.D.,

co-titulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion, chercheuse associée, Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais (Cisss), professeure associée, université du Québec en Outaouais, Gatineau.

Le Québec a pour ambition de devenir une société de plus en plus inclusive. Pour ce faire, toutes les municipalités de plus de 15 000 habitants ont l'obligation de rédiger annuellement un plan d'action afin d'identifier les mesures qui seront déployées pour augmenter l'accessibilité de leurs services. Ces mesures visent davantage les citoyens qui vivent avec des handicaps variés ou qui ont des caractéristiques les plaçant en risque potentiel d'exclusion.

C'est dans ce contexte que le service des Loisirs de la ville de Gatineau, dans le cadre de la mise en œuvre de son plan d'action d'accessibilité universelle, s'est engagé dans une recherche-action ayant pour objet de co-construire un matériel visant à mieux informer les personnes présentant une déficience

intellectuelle face à des situations d'urgence (inondation, panne d'électricité en hiver, etc.). Ces personnes fréquentent l'Association pour l'intégration communautaire (Apico), un organisme communautaire situé dans la ville de Gatineau, structure qui a – entre autres missions – celle de favoriser l'intégration et la participation sociales des personnes présentant une déficience intellectuelle.

Démarche de rédaction inclusive

La recherche-action [1] a été dirigée par Bernadette Kassi, professeure et directrice du département d'études langagières de l'université du Québec en Outaouais. Elle a permis à huit intervenants, provenant de quatre organisations, de concevoir du matériel informatif destiné à des personnes présentant une déficience intellectuelle. Ces organisations procurent à ces personnes des services directs ou indirects. Les intervenants, nommés « concepteurs » dans le cadre de la recherche, ont été répartis en quatre équipes, une par organisation. Pour le volet de la recherche concernant la conception du matériel, les concepteurs ont été associés à un groupe de personnes présentant une déficience intellectuelle. C'est ainsi que cinq usagers et une employée de l'APICO ont été associés aux deux concepteurs de la ville de Gatineau. Cette recherche-action visait entre autres à expérimenter une démarche de rédaction inclusive, c'est-à-dire qui intègre les publics cibles à toutes les étapes du processus de

conception du matériel d'information. Concrètement, le travail a été réalisé en alternant des démarches de rédaction et de validation du contenu auprès du public cible, le but étant de valider la compréhension et le choix des mots, des expressions, des images et l'organisation visuelle du matériel. Cette démarche de co-construction a permis de prendre en compte le niveau de littératie des personnes présentant une déficience intellectuelle. Aussi, les concepteurs ont saisi l'importance de présenter simultanément les images et les mots. Les échanges constructifs auprès du public cible ont favorisé le développement d'un matériel d'information plus accessible, en donnant davantage accès au sens de l'information présentée.

Tant les concepteurs que les participants du public cible ont apprécié cette façon de faire. Les deux citations suivantes proviennent du groupe de discussion, qui s'est tenu à la fin de la recherche avec les participants présentant une déficience intellectuelle. Ce sont ces derniers qui s'expriment ici : « J'ai trouvé ça super intéressant, parce que d'une manière, tout le monde a participé. Ils ont partagé les idées. » ; « Moi, j'ai trouvé ça super le fun [...] ça va pouvoir aider à des personnes à comprendre plus les sujets, les pictogrammes, les écritures. »

Quatre affiches sur les situations d'urgence

La démarche de rédaction inclusive a permis la conception de quatre affiches. Elles présentent ce que les citoyens doivent faire lorsqu'ils font face aux

quatre situations d'urgence ou de sinistre suivantes : inondation, panne de courant en hiver, foudre et canicule. Simplement, chaque image illustre une action à poser, accompagnée du message écrit avec un minimum de mots. Ainsi, les personnes ayant de très faibles compétences en littératie peuvent comprendre facilement le sens des images, même si elles ne peuvent pas lire facilement le texte.

Retombées de la démarche

L'évaluation de la démarche de rédaction inclusive a permis d'identifier quelques retombées pour tous les participants. Les concepteurs placent au premier plan le fait d'avoir été sensibilisés au besoin de rendre plus accessible l'information pour certains groupes cibles ainsi que pour les citoyens en général. Un concepteur souligne que cette démarche devrait être privilégiée lors de la création de matériel : « *Et c'était très intéressant de faire valider les choses par un groupe témoin [...] En fait, ça devrait être une méthode de travail qu'on utilise régulièrement. Selon moi, à long terme, ça nous fait gagner du temps ; surtout, on s'assure de l'efficacité de ce qu'on produit. Cela a un impact direct sur la qualité. J'ai pu l'observer dans ce groupe-là. On a l'occasion maintenant de connaître ce genre de démarche-là, de sensibiliser nos milieux sur la pertinence de le faire. Ça nous permet de produire quelque chose de meilleure qualité pour les citoyens. Ça, c'est important.* »

Les concepteurs rapportent aussi que la démarche leur a permis de développer des compétences en rédaction en langage simplifié pour rendre plus

clairs et plus simples les messages destinés aux personnes ayant des incapacités sur le plan cognitif. Ils soulignent aussi qu'ils ne peuvent plus rédiger comme avant : ils pensent davantage au public qui va les lire. Enfin, en travaillant avec des personnes présentant une déficience intellectuelle, les concepteurs ont constaté une augmentation de la compréhension de l'information lorsque les textes et les images sont présentés simultanément.

Pour leur part, les participants du public cible ont apprécié le fait d'être partie prenante de cette démarche. Ils étaient fiers et se sentaient valorisés de contribuer à améliorer le matériel développé, l'exprimant ainsi : « *Je suis très heureux... je me sentais important.* »

Du matériel transférable

Bien que les affiches aient été conçues avec et pour les personnes présentant une déficience intellectuelle, elles démontrent des qualités leur permettant d'être utilisées auprès de plusieurs autres publics. Comme en témoigne l'employée de l'Apico, qui accompagnait le groupe cible : « *C'est très simple comme document. Tout le monde peut l'utiliser.* »

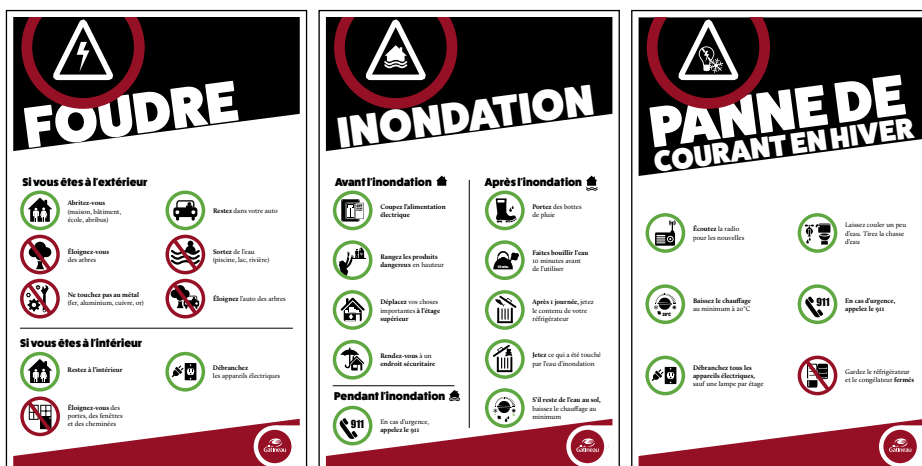
La Ville a l'intention d'utiliser les affiches auprès de publics variés : enfants de 0-5 ans en service de garde, dans les écoles, auprès des personnes à faible compétence en littératie, auprès des aînés ou pour les citoyens issus de l'immigration, qui ne maîtrisent pas la langue française. Elles peuvent aussi servir de matériel pédagogique auprès des mêmes groupes, dans les organismes communautaires tels les maisons de la Famille ou dans les

organismes qui œuvrent auprès de personnes en situation de vulnérabilité ou de handicap.

L'Apico a fait parvenir les affiches à d'autres organismes communautaires qui offrent des services destinés aux personnes présentant une déficience intellectuelle, ainsi qu'à d'autres organismes de promotion et de défense des droits. Et la ville de Gatineau a rendu les affiches disponibles pour les autres villes du Québec.

Enfin, la démarche expérimentée de rédaction inclusive sert de catalyseur à des démarches d'accès à l'information dans d'autres services de la Ville, notamment le service des bibliothèques qui va contribuer à l'identification de mesures à intégrer au plan d'action pour l'accessibilité universelle de la ville de Gatineau.

En conclusion, les villes conçoivent continuellement du matériel d'information pour toute leur population. Souvent, les groupes les plus vulnérables ne peuvent pas se l'approprier. La ville de Gatineau, par la démarche de rédaction inclusive, a expérimenté une façon de faire qui peut se transférer dans plusieurs situations, au profit des personnes qui vivent des difficultés à lire, à comprendre, à traiter ou à utiliser efficacement l'information. Leur participation active permet de concevoir et de rédiger des documents ayant recours à des mots, expressions et images plus compréhensibles pour elles. Autre bénéfice constaté, les affiches conçues avec cette approche sont aussi utilisables et compréhensibles pour la grande majorité des citoyens. C'est donc une démarche prometteuse à poursuivre dans des contextes variés. ■



RÉFÉRENCE BIBLIOGRAPHIQUE

[1] Ruel J., Kassi B., Moreau A.C. et Proulx J. *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, 2016. En ligne : w3.uqo.ca/litteratie/contenu/documents/Redact-inclusive.pdf