

Améliorer la communication accessible pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

Rapport de recherche final

Mars 2024



camh | Azrieli Adult
Neurodevelopmental Centre

Financié par



Normes d'accessibilité
Canada

Remerciements

Nous tenons à remercier les membres de notre comité consultatif pour leur contribution : Donna Brown, Michael McLellan et Tracy Humphreys.

Nous tenons également à remercier les autoreprésentant(e)s de Personnes d'abord du Canada et de Personnes d'abord du Yukon qui ont aidé avec les photos et les commentaires des documents utilisés pour les tests.

Coordonnées

Inclusion Canada

1-855-661-9611

inform@inclusioncanada.ca

Personnes d'abord du Canada

1-204-784-7362

info@peoplefirstofcanada.ca

Centre de toxicomanie et de santé mentale

1-416-535-8501, poste 37813

AzrieliAdultNeurodevelopmentalCentre@camh.ca

Table des matières

Introduction	4
Ce que nous avons fait	7
Étape de la découverte	8
Revue de la littérature	8
Analyse juridictionnelle	9
Entrevues de personnes clés	9
Groupes de discussion	11
Sondage national	13
Consultations des collectivités au Nunavut	14
Qu'avons-nous appris de l'étape de la découverte?	15
Thème 1 : Il faut adopter l'approche « rien sur nous sans nous ».	15
Thème 2 : Il y a des manques, mais aussi des occasions.	16
Thème 3 : L'accessibilité demande du travail, mais c'est nécessaire.....	16
Thème 4 : Aucun format n'est parfait; il faut en offrir plusieurs.....	17
Thème 5 : Les personnes qui offrent du soutien sont importantes.	18
Étape des tests	19
Créer des documents	19
Tester les documents	21
Étape de la validation	24
Recommandations	25
Recommandation n° 1	27
Recommandation n° 2	28
Recommandation n° 3	30
Recommandation n° 4	31
Recommandation n° 5	33
Recommandation n° 6	35
Recommandation n° 7	37
Recommandation n° 8	38
Recommandation n° 9	39
Conclusion	41
Annexe A : Pratiques optimales pour faciliter la lecture	43
Annexe B : Pratiques optimales pour les vidéos	47

Annexe C : Pratiques optimales pour les ressources audio	50
Annexe D : Pratiques optimales pour les guides de participation.....	52
Annexe E : Pratiques optimales pour l'utilisation d'images.....	59
Annexe F : Feuille de route pour la mise en œuvre	62

Introduction

Pourquoi ce rapport a-t-il été produit?

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est entrée en vigueur en 2019. L'objet de cette loi est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. La loi a établi une autre organisation. Il s'agit de Normes d'accessibilité Canada (NAC). L'organisation a été créée pour élaborer des normes nationales d'accessibilité.

Le présent projet est financé par NAC. Le projet vise à déterminer les pratiques optimales. Il fournit des recommandations. Celles-ci seront utiles pour l'élaboration de normes d'accessibilité. Le projet cherche à explorer les moyens de rendre l'information plus accessible aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à leur famille. Il y a peu de recherches ou de directives à ce sujet au pays.

Nous avons réalisé ce projet grâce au financement de NAC. Nous avons pu recueillir des données au Canada et dans le monde entier. Cela nous a permis d'élaborer et de tester différentes approches. Nous avons ensuite rédigé notre rapport. Ainsi, nous avons formulé des recommandations en fonction de ce que nous avons appris.

Pourquoi ce rapport est-il nécessaire?

L'information est un élément essentiel de notre vie quotidienne. Nous avons besoin d'information pour prendre des décisions. Par exemple, l'information sur le temps qu'il fait nous aide à prendre des décisions au

quotidien. Elle influence le choix des vêtements à porter. Elle nous aide à décider quoi faire ce jour-là.

L'information peut également nous aider à prendre d'autres décisions importantes dans notre vie. Elle nous aide à gérer notre argent. Elle nous aide à rester en bonne santé. Elle nous aide à décider pour qui voter, et ainsi de suite.

Tout le monde doit avoir accès à l'information. Nous devons pouvoir obtenir de l'information que nous pouvons comprendre. Ne pas pouvoir accéder à l'information nécessaire peut avoir des effets négatifs. Certaines personnes peuvent être mises à l'écart. Elles peuvent être traitées différemment. Les gens peuvent être amenés à prendre des décisions sans avoir l'information nécessaire. Le manque d'accès à l'information peut avoir un impact sur de nombreux aspects de la vie.

« Tout le monde a besoin d'un accès complet à de l'information pertinente pour pouvoir accomplir une tâche, remplir un formulaire ou assimiler des données importantes et utiles qui touchent notre vie. »

– Membre de la famille

Le terme « communication accessible » peut avoir différents sens. On l'associe plus souvent aux personnes ayant une déficience sensorielle. Par exemple, les personnes qui ne voient pas utilisent le braille. Les personnes qui n'entendent pas utilisent les langues des signes.

On ne l'associe pas souvent aux personnes ayant une déficience intellectuelle. On suppose que ces personnes ont quelqu'un pour les aider. L'information ne leur est donc pas rendue accessible.

Certaines personnes ayant une déficience intellectuelle peuvent recevoir de l'aide. D'autres, toutefois, n'en ont pas. Dans tous les cas, l'information doit leur être accessible. L'information doit être communiquée pour que les personnes puissent la comprendre par elles-mêmes.

« Les personnes en situation de handicap sont généralement prises en considération après coup lorsqu'il est question d'interventions ou de politiques d'urgence. Les politiques sont généralement élaborées d'abord pour la majorité dominante. Elles sont ensuite régulièrement un peu improvisées ou adaptées pour les personnes des communautés sous-représentées. Cela vient du fait qu'il n'y a pas de personnes ayant une déficience intellectuelle au stade de la prise de décisions. »

– Personne clé

Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir prendre leurs propres décisions. C'est ce que reconnaît la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (CDPH). L'accès à l'information joue un rôle important dans la prise de décisions. Les personnes ayant une déficience intellectuelle doivent avoir accès à l'information. Elles ont besoin de cette information dans des formats faciles à utiliser et à comprendre.

Des directives et des règles sont nécessaires. L'information doit être fournie dans des formats accessibles. Cela permet aux personnes ayant une déficience intellectuelle de participer à la société. Cela aide tout le monde à utiliser et à comprendre l'information.

« Tout ce que le gouvernement offre à quiconque dans ce pays devrait être accessible à tout le monde. Dès qu'il y a une exception, il n'y a plus d'inclusion. »

– Membre de la famille

Ce que nous avons fait

Ce projet compte 3 parties ou étapes importantes :

1. L'étape de la découverte
2. L'étape des tests
3. L'étape de la validation

Ces 3 étapes sont décrites ci-dessous. Il y a de l'information sur les activités que nous avons faites et sur ce que nous avons appris.

Étape de la découverte

La première partie est l'étape de la découverte. L'objectif était de recueillir de l'information pour répondre aux questions suivantes :

- Comment le gouvernement fédéral communique-t-il de l'information aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à leur famille?
- Que savons-nous déjà sur l'information accessible pour les personnes ayant une déficience intellectuelle?

L'étape de la découverte comprend 6 parties différentes :

- Revue de la littérature
- Analyse juridictionnelle
- Entrevues de personnes clés
- Groupes de discussion
- Sondage national
- Consultations des collectivités au Nunavut

Chacune des parties est décrite ci-dessous.

Revue de la littérature

Une revue de la littérature est un résumé d'autres données. Elle examine ce que d'autres personnes ont écrit. Elle examine d'autres recherches. Elle examine ce que les autoreprésentant(e)s ont dit. Elle examine ce que les spécialistes de la profession ont dit. Elle examine ce que les responsables

des politiques ont dit. Elle examine un ensemble de revues, d'articles, de livres et de rapports.

Nous avons mis l'accent sur l'information accessible aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Nous voulions savoir ce qui était déjà connu. Nous avons consulté des revues. Nous avons consulté d'autres banques de données. Notre revue porte sur des éléments importants qui ont été écrits sur ce sujet.

Analyse juridictionnelle

Une analyse juridictionnelle est un résumé de ce qui se fait sur une question ou un sujet dans différents secteurs ou endroits. Elle examine les politiques et les lois gouvernementales. Elle s'intéresse aux directives que les groupes utilisent pour traiter une question.

Nous avons axé notre analyse sur les mesures prises pour rendre l'information accessible aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Nous avons examiné différents endroits. Nous avons examiné ce qui se fait au Canada. Nous avons examiné ce qui se fait dans d'autres parties du monde. Nous avons cherché des directives, des normes, des politiques ou des lois sur le sujet.

Entrevues de personnes clés

Les entrevues sont une façon de recueillir de l'information en parlant aux gens. On parle généralement à une seule personne à la fois. Les

personnes clés sont des personnes qui ont de l'expérience ou une expertise sur un sujet.

Nous avons cherché des personnes à interroger. Nous avons cherché des spécialistes qui avaient écrit des articles sur la communication accessible. Nous avons consulté nos réseaux. Nous avons consulté nos partenaires. Nous avons consulté des autoreprésentant(e)s et des membres de la famille.

Nous voulions savoir ce que chaque personne avait à dire sur son expérience. Nous voulions savoir ce que ces personnes savaient.

Nous avons parlé à 15 personnes dans le cadre de nos entrevues. Elles étaient réparties dans les groupes suivants :

- Il y avait 7 recherchistes. Ces personnes ont étudié l'information accessible pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.
- Il y avait 3 fonctionnaires gouvernementaux. Ces personnes participent aux communications.
- Il y avait 5 personnes d'organisations communautaires. Elles travaillent avec des personnes ayant une déficience intellectuelle ou elles sont spécialistes en langage clair.

« Je pense que la cocréation est un élément très important qui consiste à inviter les membres de la communauté à prendre part au processus de communication, et pas seulement après coup. Les essais par les utilisateurs sont importants. Je ne pense pas que l'on puisse mettre quoi que ce soit sur le marché sans les essais par les utilisateurs. »

– Personne clé

Chaque groupe a répondu aux mêmes questions. Nous avons également posé des questions uniques. Ces questions ont été posées pendant l'entrevue.

Après les entrevues, nous avons lu nos notes. Nous avons cherché les idées communes dites par les personnes clés. Nous avons cherché l'information ou les thèmes semblables.

Groupes de discussion

Un groupe de discussion est une autre façon de recueillir de l'information. Cela se fait généralement en parlant à un petit groupe de personnes. Le groupe peut parler de ses idées avec les autres.

Nous voulions parler à des adultes ayant une déficience intellectuelle ou à des autoreprésentant(e)s. Nous voulions également nous parler à des

membres de leur famille. Nous voulions comprendre ce qui rend la communication plus accessible pour ce groupe.

Nous avons trouvé des personnes participantes grâce aux réseaux de nos partenaires de projet. Des autoreprésentant(e)s et des membres de la famille ont coanimé les groupes de discussion. Ces personnes ont aidé l'équipe de recherche à diriger les groupes de discussion. Les questions posées ont été écrites avec nos partenaires de projet.

Il y a eu 9 groupes de discussion. En tout, 59 autoreprésentant(e)s et membres de la famille ont participé aux groupes. Ces personnes venaient de partout au Canada.

Nous voulions trouver des réponses aux questions suivantes :

- Où les gens trouvent-ils de l'information?
- Pourquoi est-il difficile de trouver et de comprendre l'information?
- Qu'est-ce qui facilite la recherche et la compréhension de l'information?

Les discussions ont été enregistrées. Elles ont été transcrites sous forme de texte. Nous avons examiné les textes. Nous avons classé l'information. Nous avons cherché les idées communes des personnes participantes. Nous avons cherché l'information et les thèmes semblables.

Sondage national

Un sondage est une façon de recueillir de l'information. Un sondage pose aux gens des questions écrites auxquelles ils peuvent répondre.

Nous avons fait un sondage en ligne. Il a été fait en anglais, en français et en inuktitut. Il portait sur l'expérience des gens avec l'information du gouvernement. Le sondage ne s'adressait qu'à certaines personnes. Il y avait des règles à suivre pour participer au sondage :

- La personne devait avoir au moins 18 ans.
- La personne devait avoir une déficience intellectuelle.
- Ou la personne devait faire partie de la famille d'une personne adulte ayant une déficience intellectuelle.
- Ou bien la personne devait être membre du personnel de soutien payé.

Les personnes pouvaient répondre au sondage en ligne, sur papier ou par téléphone. Elles pouvaient le faire seules ou avec de l'aide. Cette aide pouvait venir d'une personne de confiance ou de l'équipe de recherche.

Voici les données de notre sondage :

- 438 personnes ont participé au sondage.
- 349 personnes ont remis le sondage.
- 202 personnes étaient des personnes ayant une déficience intellectuelle.
- 97 personnes étaient des membres de la famille.
- 50 personnes étaient des membres du personnel payé.

Nous avons examiné les sondages. Nous avons classé l'information. Nous avons cherché les idées communes des personnes participantes. Nous avons cherché l'information et les thèmes semblables.

Consultations des collectivités au Nunavut

Une consultation des collectivités est une autre façon de recueillir de l'information. Elle permet d'obtenir des commentaires et des suggestions sur un projet de recherche.

Nous avons écrit un court document. Il portait sur les obstacles à la communication dont nous avons entendu parler. Il vient des groupes de discussion avec les autoreprésentant(e)s et les membres de la famille.

Nous avons parlé à un groupe du Nunavut. Nous avons travaillé avec la Nunavummi Disabilities Makinnasuaqtiit Society (NDMS). Ce groupe a donné le document à quelques membres pour examen. Des membres de la communauté ont discuté des obstacles. Nous avons demandé si les membres étaient d'accord et si nous avons oublié quelque chose.

En tout, 14 personnes ont participé aux consultations. Elles représentaient les 3 régions du Nunavut, comme ci-dessous :

- 6 personnes d'Iqaluit
- 2 personnes de Rankin Inlet
- 2 personnes de Gjoa Haven
- 2 personnes de Cambridge Bay
- 1 personne d'Arviat
- 1 personne de Pangnirtung

Qu'avons-nous appris de l'étape de la découverte?

Nous avons cherché ce qui sortait des différentes parties de l'étape de la découverte. Voici les 5 grands thèmes que nous avons trouvés :

1. Il faut adopter l'approche « rien sur nous sans nous ».
2. Il y a des manques, mais aussi des occasions.
3. L'accessibilité demande du travail, mais c'est nécessaire.
4. Aucun format n'est parfait; il faut en offrir plusieurs.
5. Les personnes qui offrent du soutien sont importantes.

Voici plus d'information sur chaque thème.

Thème 1 : Il faut adopter l'approche « rien sur nous sans nous ».

L'information accessible doit être créée avec les gens à qui elle s'adresse. Cela veut dire qu'il faut travailler avec les autoreprésentant(e)s et les personnes qui offrent du soutien. Cela veut dire qu'il faut travailler avec leurs organismes communautaires. Cela permettra de créer des documents accessibles. Ce constat important a été fait souvent. Il a été fait dans toutes les activités de l'étape de la découverte.

« Engager une personne de la communauté des personnes en situation de handicap ayant une expérience vécue... Il est important que les gens se sentent impliqués. »

– Autoreprésentant(e)

Thème 2 : Il y a des manques, mais aussi des occasions.

Il n'y a pas beaucoup de lois sur l'information accessible au Canada. Les lois et les politiques trouvées n'étaient pas très bonnes. Elles ne tiennent pas complètement compte des besoins de communication des personnes ayant une déficience intellectuelle. Il faut améliorer plusieurs domaines.

L'étape de la découverte a montré comment répondre à ces manques.

Voici des exemples de ce qui peut être fait :

- Faire que les lois actuelles soient plus solides. Cela peut se faire en créant des normes. Les normes peuvent donner des directives précises. Cela permet de donner de l'information accessible aux personnes ayant une déficience intellectuelle.
- Utiliser l'expertise qui est déjà là. Les gouvernements ont différents domaines d'expertise sur la communication accessible. Ces domaines doivent être réunis. Ils doivent former un centre de ressources. Cela améliorera les connaissances. Cela aidera les autres à suivre les pratiques optimales déjà trouvées.
- Travailler avec les organismes communautaires. Travailler avec les groupes qui travaillent avec les personnes ayant une déficience intellectuelle. Tout le monde a un rôle à jouer pour créer et faire connaître des formats accessibles.

Thème 3 : L'accessibilité demande du travail, mais c'est nécessaire.

Il n'est pas facile de rendre l'information accessible. Cela demande du temps, des efforts et des ressources. Il faut aussi des mesures de

sensibilisation et une volonté politique. C'est nécessaire pour faire progresser les normes dans les politiques et dans la pratique. Le travail peut être difficile, mais il est nécessaire. Il permettra de répondre aux besoins d'information des personnes ayant une déficience intellectuelle. Cela aidera aussi le Canada à respecter la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (CDPH). Cela aidera le Canada à respecter son engagement à rendre de l'information accessible.

« Parfois, la société part du principe que si nous sommes en situation de handicap, nous ne pouvons pas comprendre les choses, et on ne nous donne pas d'explication. Ce n'est pas juste. Tout le monde a droit d'accéder à l'information. Je pense donc qu'il faut faire attention à nous inclure. »

– Autoreprésentant(e)

Thème 4 : Aucun format n'est parfait; il faut en offrir plusieurs.

Les personnes ayant une déficience intellectuelle ne sont pas toutes pareilles. Elles ont des besoins et des talents différents. Nous avons découvert que toutes les personnes ayant une déficience intellectuelle ne préfèrent pas un format précis. C'est la conclusion des groupes de discussion, des sondages et des entrevues. Il est important d'offrir différents formats. Une seule façon de faire ne convient pas à tout le monde. Même avec des formats différents, certaines personnes peuvent vouloir du soutien ou avoir besoin d'aide.

Il y a quand même des points communs aux différents formats accessibles :

- Ils utilisent un langage clair et simple.
- Ils utilisent des moyens visuels.
- Ils utilisent un format uniforme.

Thème 5 : Les personnes qui offrent du soutien sont importantes.

Les personnes qui offrent du soutien jouent un rôle important. Elles aident les personnes ayant une déficience intellectuelle à s'informer. Les membres de la famille le font aussi. Ces personnes aident à trouver l'information. Elles aident à comprendre l'information. Elles aident à utiliser l'information. Elles peuvent aussi aider à accomplir certaines tâches. Elles peuvent aider les personnes ayant une déficience intellectuelle à se rendre à un rendez-vous. Beaucoup de personnes ayant une déficience intellectuelle ont l'aide d'une personne de confiance, mais pas toutes.

L'information accessible peut aider les gens à faire des choses par eux-mêmes. Elle peut aider les personnes à être indépendantes. Les personnes qui offrent du soutien ont quand même un rôle important à jouer. Certaines personnes rencontrent de grands obstacles en matière de communication. Elles ont besoin d'aide pour avoir de l'information. Les personnes qui offrent du soutien doivent comprendre l'information pour pouvoir la transmettre. Les personnes qui offrent du soutien sont vues comme faisant partie d'une approche en matière d'information accessible.

« Ma préposée aux bénéficiaires (PAB) m'aide tout le temps. Elle remplit les formulaires et les imprime pour moi et m'aide ensuite à les classer. »

– Autoreprésentant(e)

Nous avons utilisé ce que nous avons appris à l'étape de la découverte. Nous avons ainsi pu créer des documents à tester. C'étaient des documents faciles à lire, des guides, des vidéos et des pistes audio.

Étape des tests

Pour cette étape du projet, nous avons utilisé ce que nous avons appris à l'étape de la découverte. Nous avons créé des documents à tester. L'objectif de cette étape était de tester et d'évaluer différents formats.

Créer des documents

Nous avons choisi les sujets et les formats des documents.

Les thèmes choisis sont tirés de questions du sondage. Nous avons demandé aux personnes interrogées quelle sorte d'information elles voulaient des gouvernements. Nous avons choisi les thèmes communs suivants :

- Le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH)
- L'exercice du droit de vote

- Les passeports
- Les cartes de statut

Les formats choisis viennent de toutes les parties de notre recherche. Nous avons créé les documents suivants :

- Des documents faciles à lire avec des dessins de personnes et d'objets
- Des documents faciles à lire avec des photos de personnes et d'objets
- Des documents faciles à lire avec la lecture audio des mots
- Un document facile à lire avec un guide de participation
- Une vidéo avec des dessins de personnes et d'objets
- Une vidéo avec des photos de personnes et d'objets

Nous avons créé ces documents en français et en anglais.

« Facile à lire » est une façon de montrer de l'information. Cette technique utilise des mots et des phrases simples. Les caractères sont de grande taille. Il y a beaucoup d'espaces blancs. Les sections sont claires et ont des titres. L'information est présentée sous forme de puces. Des images sont utilisées à côté des mots pour aider à comprendre.

Un guide de participation est un outil. Le guide aide les familles et le personnel à impliquer la personne soutenue le plus possible. Le guide donne des idées et des conseils. Il montre comment travailler ensemble. Il explique comment lier les sujets à la vie de tous les jours. Il montre comment expliquer l'information pour que ce soit plus facile à comprendre. Un guide vient avec d'autres documents comme des formulaires de demande et des sections faciles à lire.

Tester les documents

Nous avons testé nos documents de 2 façons :

- Les premiers tests ont été faits par un site Web. C'était un site privé. Les gens pouvaient voir les documents et donner leurs commentaires.
- Les autres tests ont été faits dans des groupes de discussion. Nous avons écouté ce que les gens avaient à dire sur les documents.

Nous avons placé tous nos documents sur une page Web privée. Nous avons demandé aux gens de nous donner des commentaires. Nous avons demandé aux gens d'examiner les différents formats de documents. Nous leur avons demandé de les comparer. Nous leur avons posé des questions sur chaque document. Nous leur avons demandé s'ils comprenaient l'information. Nous leur avons demandé quels formats ils préféraient. Nous avons fait un suivi auprès des personnes qui ont fait des commentaires sur la page Web. Nous voulions mieux comprendre leurs réactions. Nous voulions savoir pourquoi elles préféraient certains formats à d'autres.

« C'était vraiment bien. Exceptionnel. C'est une vidéo qui explique l'information à quelqu'un qui n'a pas souvent voté. Elle devrait être présentée dans les écoles secondaires. »

– Autoreprésentant(e)

Nous avons examiné les commentaires. Nous avons changé certains documents. Puis, nous avons fait des groupes de discussion. Dans les

groupes de discussion, nous avons montré aux gens les documents mis à jour et leur avons demandé leurs commentaires.

« Il est parfois difficile de se diriger sur le site Web du gouvernement. Parfois, lorsque vous pensez avoir trouvé le lien direct, vous trouvez un lien qui ne contient que quelques renseignements, mais pas la demande elle-même. Je pense donc que le fait d'inclure le lien rend les choses vraiment agréables et directes. »

– Autoreprésentant(e)

L'étape des tests et l'étape de la validation confirment certaines de nos conclusions. Les autoreprésentant(e)s et les membres de la famille sont d'accord avec nous. Ces personnes croient aussi que plusieurs des thèmes de l'étape de la découverte sont importants. Elles ont aussi ajouté des détails. Cela nous aide à comprendre ce qui peut rendre l'information accessible pour elles.

« Il faut consulter les personnes dont les besoins ne sont pas satisfaits, afin d'avoir leurs critiques et leurs commentaires. »

– Membre de la famille

Voici un exemple. L'étape de la découverte montre l'importance d'avoir différents formats. La revue de la littérature montre qu'aucun format n'est mieux que les autres ou préféré. L'étape des tests et l'étape de la validation nous aident à comprendre pourquoi.

Cela confirme que les personnes ayant une déficience intellectuelle sont un public varié. Elles ont des besoins différents. Elles ont des préférences différentes. Les personnes qui ont fait les tests aimaient la partie visuelle des documents. Cela les aidait à comprendre. Certaines personnes préféraient les dessins. Cela leur rappelait l'école. D'autres n'aimaient pas les dessins. Elles les trouvaient enfantins. Elles préféraient les photos de personnes réelles.

Nous avons examiné comment le contenu et le contexte jouent un rôle dans ce que les gens préfèrent. Cela nous a aidés à élaborer nos directives pour les pratiques optimales. (Voir l'annexe E.)

L'étape de la découverte a aussi montré l'importance des personnes qui offrent du soutien. Elles aident les autoreprésentant(e)s à trouver, comprendre et utiliser l'information du gouvernement. Nous avons donc testé un outil pour les personnes qui offrent du soutien. Nous avons reçu des conseils de la part des familles. Nous avons groupé ces idées dans un format qui aide à impliquer les personnes ayant une déficience intellectuelle. Ce type d'outil aidera le gouvernement du Canada. Il s'inscrit dans le cadre de l'engagement du pays envers la Convention. (Voir l'annexe D.)

« C'est nous qui avons défendu tout au long de la vie de nos enfants l'idée d'inclusion, d'avoir une participation significative et de bien vivre. Lorsque nous confions nos enfants à quelqu'un, lorsqu'ils quittent la maison, si le personnel ne comprend pas ou ne reconnaît pas l'importance de cette démarche, il peut choisir ou non de soutenir la personne dans son processus. »

- Membre de la famille

Étape de la validation

Cette étape du projet cherche à confirmer l'information. C'est ce qu'on appelle la validation. Nous examinons, résumons et validons ce que nous avons appris au cours des autres étapes.

Nous avons pris ce que nous avons appris au cours des étapes de la découverte et des tests. Nous en avons fait des projets de recommandations. Nous avons tenu 3 groupes de discussion pour valider l'information.

Environ 20 autoreprésentant(e)s et membres de la famille de tout le Canada y ont participé. Il y avait 2 groupes en anglais et 1 groupe en français. Certaines personnes avaient déjà testé nos documents. D'autres ne l'avaient pas fait. Le but de ces groupes était de confirmer nos résultats. Nous voulions nous assurer que ce que nous avons appris était correct.

Nous voulions voir si cela avait du sens pour les personnes participantes des groupes de discussion.

Nous avons aussi parlé aux communautés autochtones du Nunavut. Nous avons tenu 2 consultations. Nous voulions savoir ce qu'en pensaient la communauté et les Sages. Nous voulions savoir s'ils étaient d'accord avec nos recommandations. En tout, 12 personnes en situation de handicap et 6 Sages ont participé aux consultations. La traduction en direct a permis à tout le monde de participer à la rencontre.

Nous avons fait des changements selon ce que les gens nous ont dit. Nous avons écrit une deuxième version. Nous avons montré cette version à notre comité consultatif. Le comité l'a examinée. Il nous a donné ses commentaires. Le comité compte des membres de chaque partenaire de recherche. Le comité compte aussi 2 autoreprésentant(e)s et 1 membre de la famille.

Enfin, nous montrons dans ce rapport ce que nous avons appris dans ce projet. Il y a nos recommandations. Il montre aussi les pratiques optimales pour la création de communications accessibles.

Recommandations

Nous avons fait 3 étapes de tests. Nous avons beaucoup appris. Les autoreprésentant(e)s et les membres de la famille ont vu des documents et des idées. Ces personnes nous ont dit ce qu'elles en pensaient. Nous

avons groupé ce qu'elles nous ont dit. Nous avons ensuite rédigé 9 recommandations. Ce sont des choses que le gouvernement doit faire.

Nous avons entendu dire que les documents du gouvernement ne répondent pas aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle. Ils ne sont pas faciles à lire. Ils ne sont pas faciles à utiliser. Cela peut changer. Il y a de meilleures façons de montrer l'information. Les documents peuvent être plus faciles à lire et à comprendre.

Seules les personnes ayant une déficience intellectuelle peuvent nous dire ce qui leur est accessible. Elles utilisent l'information du gouvernement. Elles savent ce dont elles ont besoin. Elles doivent participer à toutes les étapes de la création de communications accessibles.

« Si vous intégrez dès le départ une personne ayant une déficience intellectuelle qui vous aide à prendre des décisions sur comment communiquer et sur quoi communiquer, c'est la pratique optimale. »

- Personne clé

Les personnes ayant une déficience intellectuelle et leur famille sont diversifiées. Elles ont peut-être besoin de mesures d'adaptation comme celles ci-dessous :

- La langue des signes
- Le Braille
- De gros caractères

- Un contraste élevé
- Des dispositifs d'aide à la lecture et à la communication

Ce rapport montre ce que les personnes ayant une déficience intellectuelle et leur famille nous ont dit. Il répond à leurs besoins. Il ne cherche pas à remplacer d'autres exigences en matière d'accessibilité. Par exemple, il ne vise pas à remplacer les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Celles-ci sont aussi importantes. Nous voulons montrer d'autres façons d'aider.

Voici nos recommandations.

Recommandation n° 1

Le gouvernement doit toujours utiliser un langage clair et simple.

Les documents doivent être écrits dans un langage clair et simple. Cela aide les gens à les comprendre. Tous les documents du gouvernement doivent avoir une version de ce type.

Les documents doivent utiliser des phrases courtes et des mots simples. Voici des exemples de documents clairs et simples :

- Des documents faciles à lire
- Des documents en langage clair

Les gens du Nunavut nous ont dit qu'un langage clair et simple les aidait. Il aide tout le monde à comprendre. Cela montre que le gouvernement est ouvert et honnête en matière d'information.

Les Sages nous ont dit qu'un langage simple rapprochait les gens. Tout le monde comprend les choses de la même façon. Il est donc plus facile de travailler ensemble et de s'aider.

Pour en savoir plus sur les documents faciles à lire, voir l'annexe A.

« Le langage clair est important si vous avez du mal à comprendre... Le langage clair rend l'information plus accessible. »

- Autoreprésentant(e)

« Cela vaut pour les personnes en situation de handicap comme pour l'ensemble de la population. Je pense que cela améliorerait la confiance dans les systèmes politiques et dans le gouvernement, lorsque le langage est clair et non dissimulé sous une écriture fleurie. »

- Membre de la famille

Recommandation n° 2

Le gouvernement doit offrir plus de façons d'obtenir de l'information.

Les gens accèdent à l'information de différentes façons. Ils doivent pouvoir l'obtenir sous différents formats.

Certaines personnes ne savent pas utiliser un ordinateur ou un téléphone intelligent. Certaines personnes n'ont pas accès à Internet. Certaines personnes n'ont pas les moyens de payer pour ces choses. L'information disponible en ligne doit aussi être imprimée sur papier.

Les gens aiment s'informer de différentes façons. Ils aiment lire, écouter et regarder. Cela veut dire qu'il ne doit pas y avoir qu'une seule façon d'obtenir de l'information. Par exemple, l'information peut être écrite et présentée dans une vidéo. Ou bien elle peut être écrite et faire l'objet d'un enregistrement audio.

Différents formats sont importants pour différentes cultures. Pour certaines personnes, il est important de parler et de raconter des histoires. C'est ainsi qu'ils enseignent l'histoire. C'est ainsi qu'ils transmettent leur culture. Les Sages nous ont dit que les enregistrements audios les aidaient. C'est la façon dont leur culture transmet l'information.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de vidéos pour communiquer, voir l'annexe B. Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'audio pour communiquer, voir l'annexe C.

« Quand j'expliquais quelque chose, il fallait répéter plusieurs fois et le montrer [à notre fille] de différentes façons. Le format multiple est vraiment pratique. »

- Membre de la famille

Je pense que l'information devrait être facile d'accès et offerte dans un grand nombre de formats différents. Elle doit être accessible à tout le monde, y compris aux personnes qui ne parlent pas ou ne lisent pas l'anglais et à celles qui sont en situation de handicap. »

- *Autoreprésentant(e)*

Recommandation n° 3

Les documents du gouvernement doivent être simples, mais comprendre tous les renseignements importants.

Toute l'information importante doit être dans tous les documents. Elle ne doit pas être absente des documents en langage clair ou de lecture facile. Chaque format doit comprendre la même information. Tout ce qu'il y a dans le document écrit doit être aussi dans la vidéo. Tout ce qu'il y a dans la vidéo doit être dans l'enregistrement audio.

Les personnes ayant une déficience intellectuelle ont droit à l'égalité d'accès à l'information. Elles doivent avoir la même information que les autres.

Il est difficile de savoir quoi mettre dans chaque document. Les personnes ayant une déficience intellectuelle et leur famille peuvent nous aider. Elles peuvent dire ce qui est important.

S'il y a beaucoup d'information, il est possible de la diviser. Ce peut être une série de courtes vidéos ou de documents faciles à lire. Cela aide les

gens à comprendre. Ils peuvent obtenir l'information en plus petits morceaux.

Certaines personnes veulent plus d'information. Le gouvernement doit leur montrer où la trouver. Cela doit être dans tous les documents.

Je suis tout à fait d'accord, car il n'est pas juste de nous cacher de l'information juste à cause de nos handicaps. Nous avons le droit de savoir tout ce que les autres savent. »

- Autoreprésentant(e)

« Il serait très utile de pouvoir donner de l'information sur la COVID ou sur les taxes dans un langage très clair. On pourrait partir à un niveau et offrir plus d'information au besoin. »

- Membre de la famille

Recommandation n° 4

Les documents du gouvernement doivent expliquer ce que les gens doivent faire et pourquoi.

Il arrive que le gouvernement demande des choses aux gens. On leur demande de répondre à des questions personnelles. On leur demande des renseignements confidentiels comme leur date de naissance ou leur sexe. On leur demande de faire quelque chose comme remplir un formulaire ou

se rendre à un endroit. Les personnes ayant une déficience intellectuelle nous ont dit qu'elles voulaient savoir pourquoi. Cela les aide à savoir quelle information donner. Cela les aide à décider de ce qu'elles doivent faire.

Les Sages du Nunavut nous ont dit la même chose. Ils veulent savoir pourquoi ils font quelque chose. Cela permet de prendre de meilleures décisions. Cela aide à créer la confiance.

On doit dire aux gens tout ce qui peut arriver. Ils doivent savoir ce qui se passe s'ils ne répondent pas à toutes les questions. Ils doivent savoir ce qui se passe s'ils ne suivent pas toutes les directives.

Par exemple, les passeports ont besoin d'une photo. La photo doit être signée par 2 personnes. Les gens veulent savoir pourquoi la photo doit être signée. Il faut expliquer pourquoi.

Ils veulent aussi savoir ce qui se passe si la photo n'est pas signée. On peut dire qu'il faut plus de temps pour avoir un passeport. On peut dire qu'ils n'auront pas de passeport.

« Expliquez pourquoi vous devez faire vos preuves et pourquoi une autre personne doit répondre de vous »

- Autoreprésentant(e)

« Cela concerne notre vie privée et que ce sont des informations confidentielles. »

- Autoreprésentant(e)

Recommandation n° 5

Les documents du gouvernement doivent être offerts dans plusieurs endroits quand on en a besoin.

Les documents du gouvernement doivent être faciles à trouver. Les personnes ayant une déficience intellectuelle sont partout. Elles cherchent de l'information partout. Elles cherchent de l'information en personne et en ligne. Voici quelques endroits où les documents doivent être offerts :

- Bureaux des Premières Nations
- Écoles secondaires
- Universités
- Bibliothèques
- Bureaux du gouvernement
- Hôpitaux

Les documents doivent être imprimés et en ligne.

Il y a d'autres façons pour les personnes ayant une déficience intellectuelle d'avoir de l'information. Il y a des groupes en qui elles ont confiance. Il s'agit entre autres de groupes et d'organismes pour les personnes en situation de handicap. Il y a aussi les personnes qui offrent du soutien.

Certaines personnes ayant une déficience intellectuelle trouvent la plupart de l'information auprès de ce genre de groupes. Ces groupes doivent avoir les documents du gouvernement. Ils peuvent les remettre aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

Il doit y avoir des versions claires et simples de toute nouvelle information. Elles doivent être offertes en même temps que les autres versions. C'est ainsi que le gouvernement transmet l'information à tout le monde. C'est important.

Par exemple, le gouvernement pourrait établir de nouvelles règles pour les passeports. Ces règles seraient présentées en anglais et en français. Elles devraient être présentées en même temps que le document facile à lire. Comme ça, tout le monde peut les lire tout de suite.

« Oui, je suis tout à fait d'accord. Et je dirais aussi qu'il faut que ce soit partout pareil. Partout où l'on va... les gens peuvent facilement voir où les documents sont, où se trouve l'information. »

- Autoreprésentant(e)

« Les organismes de première ligne peuvent être mieux utilisés. Ces organismes à but non lucratif doivent faire beaucoup de choses différentes, mais ils sont parfois le seul moyen d'accéder à l'aide et aux documents du gouvernement. »

- Membre de la famille

Recommandation n° 6

Le gouvernement doit prévoir des outils pour la famille et les personnes qui offrent du soutien.

Certaines personnes ayant une déficience intellectuelle reçoivent de l'aide de leur famille ou de personnes qui offrent du soutien. Ces personnes peuvent expliquer les choses. Elles aident les personnes ayant une déficience intellectuelle à prendre des décisions. Le gouvernement doit créer des outils pour les familles et les personnes qui offrent du soutien. Cela peut servir quand elles appuient les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Les personnes ayant une déficience intellectuelle doivent être vues comme des adultes capables de prendre des décisions. Elles doivent faire partie du processus. Elles doivent être d'accord ou accepter ce qui se passe.

Le guide de participation est un exemple d'outil. Il aide les familles et les personnes qui offrent du soutien. Il montre comment inclure les personnes soutenues. Il donne des conseils et des idées pour faire ce qui suit :

- Travailler ensemble
- Lier le sujet à la vie de tous les jours
- Expliquer des choses d'une façon facile à comprendre

Ces outils peuvent aider les personnes ayant une déficience intellectuelle, les familles et les personnes qui offrent du soutien.

Les outils doivent être faciles à comprendre. Ils doivent être offerts dans d'autres langues. Ils doivent inclure différentes cultures.

Pour en savoir plus sur la création d'un guide de participation, voir l'annexe D.

« Dans ce guide, il peut y avoir une ressource pour les personnes qui offrent du soutien. Il peut peut-être inclure des conseils sur la façon de donner cette nouvelle information. »

- Autoreprésentant(e)

« Ayant une fille qui ne communique d'aucune manière, je pense que cette participation est importante pour elle, comme le fait de l'inclure dans le processus. »

- Membre de la famille

Recommandation n° 7

Les documents du gouvernement doivent avoir un numéro de téléphone et une adresse Internet.

Les sites Web sont une façon de donner plus d'information. Ils peuvent avoir de l'information qui n'est pas dans un document imprimé. Les gens vont souvent sur les sites Web pour en savoir plus.

Les sites Web doivent être en langage clair. Ils doivent inclure d'autres langues. Ils doivent inclure d'autres cultures.

Il doit toujours y avoir un numéro de téléphone. Les gens peuvent appeler ce numéro pour parler à quelqu'un. C'est une façon d'avoir des réponses à leurs questions.

Il ne doit y avoir que quelques étapes à franchir pour joindre une personne. Comprendre comment faire doit être facile.

Les gens doivent pouvoir appeler à l'heure qu'ils veulent. Le service téléphonique doit être offert la fin de semaine et après les heures de travail. Il doit être gratuit.

Le service téléphonique doit être offert dans d'autres langues. La personne qui répond doit comprendre les différentes cultures.

« Je voudrais aussi dire que le numéro de téléphone devrait être offert la fin de semaine, parce que les gens ont une vie à vivre et font encore des choses la fin de semaine. »

- *Autoreprésentant(e)*

« Je suis assurément plus habile avec l'ordinateur qu'avec le téléphone. J'aime bien quand il y a un lien cliquable. »

- *Autoreprésentant(e)*

Recommandation n° 8

Le gouvernement doit créer des documents avec de l'information claire et dans un format unique.

L'information doit être divisée en sections plus petites. Les gens peuvent lire un petit peu à la fois. C'est plus facile à comprendre.

Les processus doivent être divisés en étapes. Chaque étape doit être simple. Elle doit être expliquée dans un langage clair. Tout le processus est ainsi facile à suivre.

Les documents doivent être courts. Chaque page ne doit pas comporter trop de mots. Il ne doit pas y avoir de gros blocs de texte à lire.

Les documents doivent être sur un même format. Les différents documents doivent se ressembler.

Cela aide les gens à comprendre différents documents. Les gens savent à quoi s'attendre. C'est plus facile de lire un document. C'est plus facile de trouver l'information.

« Je suis d'accord. Si le format est habituel, nous en avons l'habitude. Cela peut aider à mieux comprendre l'information. »

- Autoreprésentant(e)

« Même les personnes qui ne sont pas en situation de handicap peuvent les utiliser. Ce devrait être le format par défaut pour toutes les communications du gouvernement. »

- Membre de la famille

Recommandation n° 9

Le gouvernement doit utiliser des images pour expliquer l'information.

Chaque document doit être dans un format avec des photos ou des dessins. Ces images aident à comprendre l'information. Par exemple, les

documents faciles à lire et les vidéos doivent avoir des photos ou des dessins.

Des formats sans image peuvent être utilisés. Cela comprend des enregistrements audio et des documents textes. Ces documents doivent donner plus d'information. Cela ne doit pas être le seul format offert.

Les images doivent montrer toutes sortes de gens. Elles doivent montrer les gens du Canada. Il doit y avoir des personnes en situation de handicap et des personnes qui ne le sont pas. Il doit y avoir des gens de différentes cultures. Il doit y avoir des gens qui sont différents les uns des autres. Tout le monde doit être inclus.

Les personnes ayant une déficience intellectuelle veulent voir des gens qui leur ressemblent dans les documents. Elles veulent voir des personnes en situation de handicap et d'autres qui ne le sont pas. Elles veulent voir tout le monde de la communauté.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des images, voir l'annexe E.

« Je pense que cela représente le vrai monde. Le fait de voir de vraies personnes permet de se dire : “Bien, tu sais, je peux le faire. Je peux être une de ces personnes qui demandent un passeport et qui peuvent aller partout.” »

- Autoreprésentant(e)

« Quand les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du développement vont chercher leur passeport, ou font au moins une demande pour l'obtenir, cela crée parfois de l'anxiété si c'est la première fois qu'on le fait, ou quelque chose comme ça. Avoir des photos de vraies personnes aide à réduire l'anxiété. »

- Autoreprésentant(e)

Conclusion

Le gouvernement du Canada a fait de grands progrès vers un pays plus accessible. Il a enlevé des obstacles et créé des outils. Des lois comme la *Loi canadienne sur l'accessibilité* sont utiles. Les directives sur le langage clair sont un bon début.

Ces ressources ne sont toutefois pas suffisantes. Elles ne répondent pas complètement aux besoins de communication des personnes ayant une déficience intellectuelle et de leur famille.

Ce rapport est utile. Nos pratiques optimales sont utiles. Elles aident le gouvernement. Elles montrent comment créer et offrir des documents accessibles.

Il y a plus de 755 000 personnes ayant une déficience intellectuelle au pays. Il y a beaucoup de personnes qui les soutiennent.

Il est important que le gouvernement du Canada ait un bon système de communication. Il peut servir à suivre les recommandations. L'annexe F contient une feuille de route. Elle indique les prochaines étapes possibles.

Elle aide à mettre en œuvre les normes de communication accessibles.
Cela sera beaucoup plus rapide et facile à faire avec les ressources et les plateformes que le gouvernement a déjà.

Annexe A : Pratiques optimales pour faciliter la lecture

Que veut dire « facile à lire » ?

« Facile à lire » est une façon de montrer de l'information écrite. Cette technique utilise des mots simples et des phrases courtes. Les caractères sont de grande taille. Il y a beaucoup d'espaces blancs. Les sections sont claires et ont des titres. L'information est présentée sous forme de puces.

Les documents faciles à lire utilisent des images et des mots. Les images sont des photos, des graphiques ou d'autres données visuelles. Les images sont à côté des mots. Les images appuient le message en mots. L'information est donc plus facile à comprendre.

Les documents faciles à lire sont ainsi simples à reconnaître.

Est-ce que « facile à lire » est la même chose que le langage clair ?

Non, le langage clair est différent d'un document facile à lire.

Le langage clair est basé sur le texte ou les mots. Le langage clair peut être présenté de différentes façons. Il peut ressembler à n'importe quelle écriture standard. Il peut utiliser des images ou non. Les images ne sont pas utilisées de la même manière que dans un document facile à lire.

Le langage clair et un document facile à lire ont quand même des points en commun.

Quels sont les points communs entre un document facile à lire et le langage clair?

Les deux utilisent des façons semblables pour rendre l'information facile à comprendre. Les deux ont recours aux approches suivantes :

- Utiliser des mots simples et courants
- Faire des phrases et des paragraphes courts
- Expliquer les mots moins connus ou techniques
- Utiliser des titres et des sous-titres
- Utiliser des listes à puces
- Laisser beaucoup d'espaces blancs
- Inclure une table des matières ou un glossaire, ou les deux
- Tester le matériel, à chaque étape, auprès du public cible

Comment structurer un document facile à lire?

Il n'y a pas de règles strictes pour créer un document facile à lire. Il n'y a que quelques directives importantes. Elles sont décrites ci-dessous.

Longueur

- Garder le texte court
 - Les documents devraient compter au plus 16 pages.
 - Les documents devraient compter au plus 1600 mots.
 - Chaque page devrait compter au plus 100 mots.
 - Les pages devraient être numérotées.
 - Le tout devrait être assez court pour ne prendre que 15 minutes.

Ton et approche

- Utiliser un ton accessible et amical
- Commencer par une introduction
- Expliquer clairement le but du document
- Expliquer clairement à qui s'adresse le document
- Mettre l'information importante en début de section
- Utiliser des paragraphes courts (d'au plus trois phrases)

Présentation et structure

- Mettre les images dans une colonne à gauche
- Mettre le texte qui va avec l'image dans une colonne à droite
- Utiliser une image par paragraphe de texte
 - La taille des images devrait être de 5 à 6 cm (centimètres).
 - Chaque page devrait compter environ 4 ou 5 images.
- Garder tout aligné à gauche
- Utiliser des caractères de 30 points pour les titres
- Utiliser des caractères d'au moins 16 points pour le texte (18 ou 21 points, c'est mieux)
- Faire preuve de constance dans la présentation. Par exemple, souligner les termes moins connus de la même façon. Il est possible d'utiliser un glossaire. Chaque terme peut être en caractères gras. Chaque terme peut être défini dans une case à côté. Procéder chaque fois de la même façon.

Comment vérifier la qualité d'un document facile à lire?

Seul le public cible peut dire si un document facile à lire répond à ses besoins. Il faut impliquer les membres du public cible. Ils doivent participer à la création et à la révision du document.

Pour en savoir plus sur la technique « facile à lire »

Découvrir la technique « Facile à lire » avec les liens suivants :

- [Photo Symbols](#) (en anglais seulement)
- [Inclusion Europe](#)

Notes importantes

Les documents faciles à lire devraient être testés de plusieurs façons. Leur accessibilité doit être testée. Ils doivent être testés avec des lecteurs d'écran. Ils doivent être testés avec d'autres technologies d'aide. Les fichiers comme les PDF doivent être accessibles. D'autres parties du document doivent également être testées, comme le contraste des couleurs et la taille des caractères.

Annexe B : Pratiques optimales pour les vidéos

« Il est utile de voir une vraie personne passer par le processus. Cela permet d'éliminer une partie de la peur qu'une personne peut ressentir. »

Autoreprésentant

Renseignements sur les vidéos

Les vidéos sont très intéressantes. Elles permettent au public d'utiliser plusieurs sens. Le public peut regarder les images. Il peut écouter la narration. Il peut lire les légendes. Il peut aussi faire tout cela en même temps.

Les vidéos peuvent être vraiment utiles. Elles peuvent expliquer ou montrer comment on fait quelque chose. Les vidéos peuvent aider le public à s'adapter à une nouvelle expérience. Il est possible de réduire la peur et l'anxiété lorsque les gens voient ce qu'implique un processus ou une nouvelle expérience.

Éléments importants sur les vidéos

Voici quelques éléments importants qui rendent une vidéo accessible.

- La vidéo est courte. Elle devrait durer 2 à 3 minutes maximum.
- Lorsqu'il y a beaucoup d'information à présenter, il peut y avoir une série de courtes vidéos.
- La vitesse d'une vidéo peut être changée. Le public peut la ralentir ou l'accélérer.
- La narration est claire. Le rythme d'élocution est lent. Les testeur(-trice)s ont aimé une vitesse de 150 mots par minute.

- La vidéo est simple et se concentre sur le contenu important.
- Il n'y a pas de musique ou de bruit de fond qui dérange.
- Il n'y a pas d'éléments visuels qui dérangent.
- La vidéo est sous-titrée.
- La vidéo présente des caractéristiques d'accessibilité lorsque le public le demande. Cela inclut la vidéodescription, le langage des signes et d'autres fonctionnalités.
- Les boutons de la vidéo sont faciles à voir et à trouver.
- La vidéo présente des personnes diverses. Elle montre différents groupes en interaction. Elle montre des personnes ayant une déficience intellectuelle aux côtés d'autres membres de la communauté. Elle montre une communauté inclusive.
- La vidéo est créée de façon inclusive. Le public visé est impliqué. Nos vidéos de test ont été développées de cette façon. Des autoreprésentant(e)s et des membres de leur famille ont été impliqués. Ils ont participé à la création du scénario. Ils ont donné leur avis sur les éléments visuels.

Notes importantes

Les vidéos devraient être testées de plusieurs façons. Elles doivent être testées en ce qui concerne l'accessibilité. Elles doivent être testées avec des lecteurs d'écran. Elles doivent être testées avec d'autres technologies d'assistance.

D'autres parties de la vidéo doivent également être testées, comme le contraste des couleurs et la police de caractères.

Les principes du langage clair s'appliquent également aux vidéos. Il convient d'utiliser des mots courts et courants et d'expliquer les mots ou les idées techniques.

Annexe C : Pratiques optimales pour les ressources audio

Renseignements sur l'audio

L'audio peut être un format de renseignements utiles. Il peut être utilisé seul. Il peut être utilisé avec un texte écrit. Le format audio est utile à de nombreux groupes de personnes. Il peut s'agir de personnes peu alphabétisées, de personnes aveugles ou malvoyantes, ou de personnes qui ont du mal à se concentrer. De nombreuses personnes préfèrent également écouter plutôt que lire.

« Lire est difficile et ça me demande des efforts à cause de mes tics. Avec les vidéos, je dois rester concentré sans arrêt. Quand j'entends lire à mon rythme, j'ai moins d'efforts à faire pour comprendre. »

Autoreprésentant

Éléments importants sur l'audio

Voici quelques éléments importants qui rendent le format audio accessible.

- La vitesse de l'audio peut être changée. Le public peut la ralentir ou l'accélérer.
- La narration est claire. Le rythme d'élocution est lent.
- Les boutons de contrôle de l'audio sont faciles à voir et à trouver. Cela s'applique à différentes sources, comme les pages Web, les fichiers PDF ou autres.

- Une transcription est disponible. Il s'agit d'une version écrite de l'audio. Certaines personnes souhaitent utiliser l'audio et la transcription ensemble. Cela peut les aider à mieux comprendre les renseignements.
- L'audio est créée de façon inclusive. Le public visé est impliqué. Le format audio de test a été développé de cette façon. Des autoreprésentant(e)s et des membres de la famille ont été impliqués. Ils ont participé à la création du scénario. Ces personnes ont participé à la narration.

Notes importantes

Les formats audios devraient être testés de plusieurs façons. Ils doivent être testés en ce qui concerne l'accessibilité. Ils doivent être testés avec des lecteurs d'écran. Ils doivent être testés avec d'autres technologies d'assistance.

Les principes du langage clair s'appliquent également aux formats audios. Il convient d'utiliser des mots courts et courants et d'expliquer les mots ou les idées techniques.

Annexe D : Pratiques optimales pour les guides de participation

Qu'est-ce qu'un guide de participation?

Un guide de participation est un outil. Il est destiné à aider les gens. Il peut les aider à prendre part à un processus. Il peut les aider à apprendre quelque chose de nouveau. Il peut les aider à guider une autre personne.

Un guide de participation aide les familles et le personnel à impliquer la personne qu'ils soutiennent. Le guide contient des idées pour travailler ensemble. Il contient des conseils pour relier le sujet à la vie quotidienne. Il explique les renseignements pour qu'ils soient faciles à comprendre.

Le guide de participation accompagne souvent d'autres documents. Il peut accompagner les formulaires de demande. Certains documents faciles à lire s'accompagnent également d'un guide.

Pourquoi les guides de participations sont-ils importants?

Les renseignements se présentent sous différents formats. Ils peuvent être très accessibles. Certaines personnes peuvent tout de même avoir besoin d'aide. Il se peut qu'elles ne soient pas en mesure de trouver, de comprendre et d'utiliser les renseignements par elles-mêmes.

Les guides de participation sont utiles à plusieurs groupes. Ils aident les personnes en situation de handicap. Ils aident les personnes qui travaillent avec les nouveaux arrivant(e)s au Canada. Ils aident les gens à comprendre les renseignements gouvernementaux.

Notre recherche confirme que les certaines personnes ayant une déficience intellectuelle reçoivent de l'aide pour obtenir des renseignements gouvernementaux. Elles sont aidées par des membres de leur famille. Elles sont aidées par du personnel rémunéré.

Les membres de la famille aident la personne à comprendre les renseignements. Ils aident également à calmer les inquiétudes de la personne à propos des renseignements.

Le personnel rémunéré apporte de l'aide en offrant des ressources. Il le fait également en lisant les renseignements existants.

Plus de la moitié du temps, l'aide est donnée pour simplifier le langage.

Les gens reçoivent déjà de l'aide pour comprendre les renseignements dans la vie de tous les jours. Un guide de participation peut faciliter davantage ce processus. Les guides peuvent donner aux personnes aidantes des idées pour expliquer des renseignements complexes. Les guides peuvent donner des moyens d'encourager la personne à s'impliquer dans le processus.

Les personnes aidantes veulent des outils pour les aider dans ce processus, et elles en ont besoin.

Que devrait comprendre un guide de participation?

Le guide de participation doit favoriser la prise de décision assistée. Les personnes en situation de handicap devraient être traitées comme des adultes capables. Cela signifie les inclure dans le processus. Cela signifie faire les choses avec leur consentement.

Le guide devrait favoriser l'accompagnement (« faire avec ») plutôt que la prise en charge (« faire pour »). Il devrait y avoir des plans et des mesures permettant d'impliquer la personne en question. Le contenu d'un guide de participation est fondé sur ces notions.

Voici quelques éléments importants à inclure dans un guide de participation.

1. Les personnes aidantes doivent se préparer et expliquer la situation avant de commencer à parler. Elles doivent expliquer pourquoi le sujet est important. Elles doivent expliquer pourquoi cela compte pour la personne. Les gens aiment savoir **pourquoi** on leur demande de faire telle ou telle chose. Ils veulent savoir pourquoi c'est important pour eux sur le **plan personnel**.

Exemple : Crédit d'impôt pour personnes handicapées

Scénario : Un membre de la famille aide une personne à remplir le formulaire de demande de crédit.

Le guide de participation encourage les gens à parler du crédit d'impôt pour personnes handicapées. Il explique ce que le crédit d'impôt signifie pour cette personne. Il permet d'expliquer l'aspect pratique de son aide. Il explique ce que signifie le fait de payer moins d'impôt sur le revenu. Il explique que la personne aura plus d'argent. La personne pourra utiliser cet argent pour faire des courses, pour payer son loyer ou pour autre chose.

2. Assurez-vous que tout le monde comprend les principes de base. Le guide donne aux personnes aidantes les renseignements nécessaires pour expliquer clairement les idées. Il peut s'agir d'une liste de termes importants ou encore d'une liste de contrôle ou de réponses à des questions courantes. Les autoreprésentant(e)s et les personnes aidantes peuvent utiliser cet outil ensemble pour s'assurer d'être sur la même longueur d'onde.

Le guide de participation peut comprendre un glossaire. Il peut expliquer des termes comme « impôt sur le revenu » dans un langage clair. Il peut comprendre une « Foire aux questions ». Cette section répond aux questions courantes sur le crédit d'impôt. Il s'agit notamment de savoir si une personne doit demander le crédit chaque année.

3. Le guide prodigue des conseils pour diviser le travail en plus petites parties. Ces parties peuvent être présentées sur plusieurs séances. Cela peut être utile pour les notions complexes ou peu intéressantes. Il faut commencer à parler des personnes qui devraient participer au processus.

Le guide de participation peut suggérer un rythme à suivre. Il peut suggérer de commencer par la notion de crédit d'impôt pour personnes handicapées. Il s'agit d'expliquer pourquoi ce crédit est important pour la personne. Le guide peut suggérer de montrer à la personne le formulaire de demande un autre jour. L'étape suivante peut consister à parler de la consultation médicale.

Le guide peut suggérer d'impliquer différentes personnes. Il faut demander à la personne quelles sont les personnes qu'elle souhaite voir participer au processus. Il peut s'agir d'inviter les frères et sœurs de la personne. Ou d'inviter des personnes de son réseau de soutien. Le processus peut être plus qu'un simple formulaire à remplir. Ce peut être l'occasion de nouer des liens sociaux.

4. Donner différentes façons d'inclure la personne dans le processus de manière significative. La prise de décision assistée estime que chaque personne est capable de prendre ses propres décisions. Le guide indique que tout le monde peut et doit être inclus. Peu importe que la situation de handicap soit complexe. Peu importe que leur façon de communiquer ne soit pas claire. Le guide prévoit que les familles ou les personnes aidantes qui connaissent bien la personne sont souvent en mesure de comprendre ses préférences et sa façon de communiquer.

Le guide de participation propose différentes façons d'impliquer la personne dans le processus. La personne peut être impliquée dans toutes les parties du processus. Elle peut comprendre tous les détails. Cependant, d'autres personnes peuvent parfois ne pas comprendre. Elles peuvent comprendre une partie du processus. Par exemple, un membre de la famille peut expliquer ce qu'il fait pour la personne. Il peut expliquer qu'il fait cela pour aider la personne à économiser de l'argent et à avoir une vie meilleure.

Le guide souligne deux notions importantes. La première indique qu'il est important d'informer la personne de ce qui se passe. La seconde est qu'il est important d'obtenir le consentement ou l'accord de la personne.

5. Il convient de planifier en tenant compte du design universel. Les renseignements gouvernementaux devraient être faciles à utiliser pour tout le monde. Un guide de participation est utile à de nombreuses personnes. Il ne s'adresse pas uniquement aux personnes en situation de handicap et à celles qui les soutiennent. Les guides de participation aident tout le monde à obtenir facilement des renseignements. Ils doivent être mis en place pour que les gens puissent les trouver facilement avec les formulaires ou les documents.

Le guide de participation peut être utile à d'autres groupes. Il peut être utile aux personnes atteintes de démence et à celles qui les soutiennent. Il peut aider à impliquer la personne et à expliquer des idées compliquées.

6. Utiliser un langage clair pour tout. Si votre guide de participation mentionne d'autres documents à consulter, il faut s'assurer qu'ils sont également faciles à comprendre. Le fait de diriger les gens vers des documents contenant des termes compliqués ou un langage juridique risque de créer davantage d'obstacles. Si le guide de participation doit inclure ces éléments, il peut rappeler aux personnes aidantes de les lire d'abord afin de pouvoir mieux les expliquer.

*** Notes importantes***

Les guides de participation devraient être testés de plusieurs façons. Leur accessibilité doit être testée. Ils doivent être testés avec des lecteurs d'écran. Ils doivent être testés avec d'autres technologies d'aide. D'autres parties du document doivent également être testées, comme le contraste des couleurs et la taille des caractères.

Les principes du langage clair s'appliquent également aux guides de participation. Il convient d'utiliser des mots courts et courants et d'expliquer les mots ou les idées techniques.

Annexe E : Pratiques optimales pour l'utilisation d'images

Images

Les images nous aident à mieux comprendre les choses. Il peut s'agir de photos, de dessins ou d'icônes. Les images peuvent être utilisées dans les documents faciles à lire. Elles peuvent être utilisées dans d'autres documents écrits ou dans des vidéos.

La plupart des recherches montrent des résultats mitigés en ce qui concerne le type d'image le plus utile. Nos tests ont permis de dégager quelques lignes directrices à suivre lors de l'utilisation d'images. Le public a des préférences et des besoins variés. L'utilisation de formats d'images différents est souvent le moyen le plus accessible pour un public diversifié.

Voici quelques éléments importants à considérer lors de l'utilisation d'images.

- Les photos sont souvent le meilleur moyen de montrer de vraies personnes. Les photos et les vidéos mettant en scène de vraies personnes sont utiles pour raconter une histoire. Elles sont également utiles pour les jeux de rôle ou la préparation d'un scénario. Les expressions faciales des personnes aident le public à comprendre. Elles aident le public à s'identifier aux personnes et à l'information.
- Les dessins peuvent être utiles pour montrer des choses de tous les jours, comme une boîte aux lettres. Les dessins peuvent également

être utiles pour montrer des choses que nous ne pouvons pas voir, comme les sentiments ou le virus de la grippe. Certaines recherches montrent qu'il est préférable d'utiliser des dessins si le sujet est difficile à aborder, comme la mort ou la maltraitance. Ces émotions peuvent également être difficiles à exprimer par de vraies personnes.

- Les personnes ayant une déficience intellectuelle veulent se voir en images. Les photos et les dessins devraient les inclure. Les images doivent montrer des personnes diverses. Elles doivent interagir au sein d'une communauté inclusive. Les personnes ayant une déficience intellectuelle doivent être montrées sur un pied d'égalité avec les autres membres de la communauté. Tous les modèles utilisés pour les images doivent être rémunérés équitablement pour leur travail.
- Les images doivent être choisies ou réalisées avec l'aide du public cible. Nous avons créé des documents faciles à lire pour les tester. Nous avons pris des photos pour les documents. Nous avons des modèles pour les photos. Les modèles étaient des personnes ayant une déficience intellectuelle.
- Les images doivent avoir un sens pour les personnes qui les regardent. Les images doivent tenir compte des expériences vécues par le public. Par exemple, des images de voitures peuvent être utilisées pour montrer les transports. Cependant, si le public cible utilise principalement les transports en commun comme l'autobus, une image de voitures n'aura pas la même signification.

***Notes importantes ***

Les images devraient être testées de plusieurs façons. Elles doivent être testées en ce qui concerne l'accessibilité. Elles doivent être testées avec des lecteurs d'écran. Elles doivent être testées avec d'autres technologies d'assistances. Elles doivent également comprendre du texte ou des légendes de remplacement.

Les images doivent présenter la même diversité que le public cible qui utilisera le matériel. Cela doit inclure les différentes identités que les personnes peuvent avoir au Canada.

Annexe F : Feuille de route pour la mise en œuvre

Recherche auprès du personnel gouvernemental

Une partie de notre étude comprenait des entrevues. Nous avons interrogé des spécialistes de la communication travaillant pour les gouvernements fédéral et provinciaux. Nous leur avons posé les questions suivantes :

- Quel est le processus utilisé par le gouvernement pour produire et publier du matériel de communication?
- Comment l'accessibilité est-elle prise en considération lors de l'élaboration du matériel de communication?
- Quelle est la procédure d'approbation des communications gouvernementales?
- Existe-t-il des processus de formation pour introduire de nouvelles normes de communication ou diffuser les pratiques optimales?
- Qu'est-ce qui faciliterait l'application et l'utilisation des normes de communication accessible?

Ces entrevues nous ont été utiles. Nous avons appris que chaque ministère a sa propre équipe de communication. Chaque ministère a son propre processus de création de communications. La taille des équipes varie d'un ministère à l'autre. Les capacités de chaque équipe sont différentes. Certaines équipes font la majeure partie du travail en interne. Certaines équipes confient le travail à d'autres services. Certaines équipes travaillent dès le début du processus sur le contenu. D'autres ne commencent à travailler que lorsque le contenu a déjà été élaboré.

Un aspect de la communication est similaire dans l'ensemble du gouvernement. Ce sont les délais serrés. Ces délais peuvent représenter

un obstacle à l'accessibilité. L'accessibilité peut être laissée pour compte lorsqu'une communication est requise immédiatement. Parfois, l'accessibilité n'est envisagée qu'en ce qui a trait aux sites Web.

Dans tous les secteurs gouvernementaux, la communication doit toujours être rapide. Parfois, lorsque nous devons répondre à quelque chose immédiatement, il est difficile de s'assurer que tout le monde peut comprendre. En général, les gens ne pensent à rendre les choses accessibles qu'à la fin du processus. Ils pensent généralement à l'accessibilité des sites Web.

Le personnel a ses propres idées sur la manière d'appliquer et d'utiliser les normes de communication accessible. Il songe à utiliser des choses que le gouvernement possède déjà, comme des ressources et des plateformes. Voici quelques suggestions qui ont été formulées. Elles peuvent contribuer à la mise en place de normes de communication accessible.

1. Accorder plus de temps au design pour l'accessibilité. C'est comme le temps accordé à l'accessibilité du Web. Ou le temps accordé à la traduction de l'anglais vers le français, ou l'inverse. Si de nouvelles tâches sont ajoutées sans assez de temps et de ressources, elles ne donneront probablement pas de bons résultats.
2. Veiller à ce que les normes de communication accessible soient claires. Inclure des exemples concrets sur la façon de faire.

3. Utiliser les connaissances dont disposent déjà les pouvoirs publics. Les utiliser pour produire et promouvoir des renseignements sur la communication accessible. Les utiliser pour créer un espace où les ressources sont accessibles à tout le monde. La collaboration entre les groupes permet à chaque personne d'en apprendre davantage sur la communication accessible. La liste suivante présente les différents ministères et leurs domaines de communication.

a. **Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)**

S'occupe des politiques en matière de communications et du Programme fédéral de l'image de marque (PFIM) du gouvernement du Canada.

Dispose d'un groupe en matière de communication stratégique. Ce groupe transmet des renseignements à chaque ministère et organisme du gouvernement.

Peut disposer de renseignements sur les personnes qui utilisent la communication accessible et celles qui ne le font pas.

Peut disposer de renseignements sur les secteurs qui doivent s'améliorer.

b. **Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP)**

Dispose de la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada.

Offre du soutien aux plans, programmes et lois.

c. **Bureau de la collectivité des communications (BCC)**

Fait partie du Bureau du Conseil privé (BCP).

A créé un portail accessibilité en 2020.

Le portail soutient la collectivité des communications du gouvernement.

d. **Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)**

Peut disposer de renseignements sur la façon dont le gouvernement utilise des spécialistes en rédaction et en révision de langage clair.

Peut disposer de renseignements sur la part du travail effectué en interne et la part du travail sous-traité.

e. **École de la fonction publique du Canada (EFPC)**

Branche centrale du gouvernement fédéral qui fournit des services de formation et d'apprentissage.

Peut disposer de ressources sur la communication accessible.

Peut être une plateforme pour joindre les fonctionnaires.

Possibilité d'utiliser la plateforme pour communiquer de l'information sur les pratiques optimales en matière de communication accessible.

4. Impliquer les personnes ayant une déficience intellectuelle. Les faire participer à l'élaboration et à la révision des documents. Veiller à ce que l'ensemble des groupes de discussion comporte des personnes ayant une déficience intellectuelle et des membres de leur famille. Cela vaut également pour la sous-traitance des services. Veiller à ce

que les personnes ayant une déficience intellectuelle soient impliquées dans la formation. Il peut s'agir aussi bien de la conception que de la présentation de la formation. Engager des experts ayant une déficience intellectuelle. Ces personnes peuvent aider à réviser les documents. Embaucher un groupe d'autoreprésentant(e)s. Les inviter à participer au processus.

5. Travailler en étroite collaboration avec les organismes pour les personnes en situation de handicap. Travailler avec eux pour créer un contenu qui réponde aux besoins de la communauté. Ces besoins peuvent concerner l'accessibilité et la culture.

Tenter de diffuser des renseignements par l'intermédiaire de ces organismes. Le public peut avoir des liens avec l'organisme. Il se peut qu'il lui fasse déjà confiance. Envisager de travailler avec des associations nationales pour les personnes en situation de handicap. Travailler avec elles à déterminer les différentes identités du public cible. Ces identités peuvent servir aux équipes de communication du gouvernement. Elles peuvent aider à comprendre les besoins du public en matière de communication. Ces identités peuvent également permettre de mieux comprendre la diversité des besoins en matière d'accessibilité. Les identités contribuent également à briser les mythes concernant les personnes en situation de handicap. Il est possible de travailler avec des groupes de parties prenantes existants.

6. Repérer les personnes qui soutiennent les normes de communication accessible. Ces personnes peuvent être à l'intérieur comme à l'extérieur du gouvernement. Elles doivent comprendre l'accessibilité. Elles doivent être disposées à faire plus que cocher des cases. L'accessibilité doit faire partie du processus et de la culture. Elle doit faire partie de chaque communication gouvernementale.

7. Veiller à ce que les nouvelles normes de communication accessible soient compatibles avec les anciennes. De nombreux documents accessibles ont en commun les mêmes valeurs et une même approche. Le langage clair et la lecture facile reposent sur les mêmes principes. Ces deux techniques s'inscrivent dans le cadre du design universel. Le public peut décider si le matériel répond à ses besoins. Ces deux techniques reposent sur la formulation, la structure et la conception. Ne pas rendre les normes plus compliquées que nécessaire. Ne pas créer de normes distinctes ou particulières.