

Guide en accessibilité et inclusivité

Table de concertation de Laval en condition féminine

Pour des événements et communications accessibles à toutes!

La TCLCF s'adressant majoritairement à des femmes et ses propos portant sur les conditions de vie de celles-ci, la forme féminine est utilisée de prime abord et fait office de référent. En ce sens, le féminin inclut le masculin.

Objectifs et structure de ce guide

Ce guide vise à épauler les organisations dans leurs actions pour une plus grande accessibilité et inclusivité de leurs activités et de leurs communications. Il se veut un outil simple et concret pour assurer une meilleure intégration de la diversité des besoins, des limites et des conditions, et ainsi **passer des idées et des principes à la pratique**.

Cette démarche étant un **processus d'amélioration continue**, ce guide ne prétend pas à l'exhaustivité, au contraire. Plutôt que des mesures figées et rigides, nous y trouvons des pistes sur les questions et les éléments auxquels il faut penser, de même que des pistes concrètes pour mettre en place ou renforcer des pratiques et en faciliter leur intégration dans au quotidien.

Qu'est-ce que l'accessibilité universelle?

L'accessibilité universelle est l'ensemble des conditions permettant une participation autonome et de qualité de toutes les personnes, quels que soient leurs besoins. Un handicap est produit lorsque l'environnement pose obstacle aux besoins spécifiques de la personne. Selon AlterGo¹, l'accessibilité vise à **éliminer les obstacles** qui se présentent à toute personne, et ce faisant, elle **bénéficie à tout le monde**. Elle prend en compte quatre axes :

- Architectural : que l'environnement physique soit accessible et inclusif (bâtiments, aménagement des locaux, localisation des événements, etc.);
- Programmes et services : que toute personne puisse avoir accès et participer aux activités;
- Communications : qu'elles soient accessibles à toute personne concernée ou intéressée;
- Formation et sensibilisation : que les travailleuses soient sensibilisées et outillées afin qu'elles se sentent en confiance et proactives pour agir en vue d'offrir une expérience positive à toutes.

L'accessibilité peut ainsi concerner un vaste éventail de limitations fonctionnelles, comme par exemple des limitations physiques, auditives, visuelles, cognitives, neurologiques, liées à l'apprentissage, entre autres.

¹ www.altergo.ca

Qu'est-ce que l'inclusivité?

Pour Dawn Canada², l'inclusivité est le fait que toutes les personnes, **quelle que soit leur situation** (orientation sexuelle, milieu culturel, croyances religieuses, sexe, capacités, classe socioéconomique, etc.), **soient bienvenues et acceptées**. Cela signifie que l'on soutient le pouvoir-agir de toutes, les contributions et expériences de chacune, sans jugement. L'inclusivité ne s'exprime donc pas que dans l'accès (accès physique, niveau de langage, etc.), mais aussi au niveau des relations, dans l'accueil et l'attention portée à l'autre.

Nous voyons ici une représentation des principaux **vecteurs d'oppression et d'exclusion** au sein de la société : genre, religion, origine ethnique, situation de handicap, etc. Les personnes qui vivent les effets de plusieurs de ces vecteurs d'oppression (par exemple, une femme en situation de handicap, ou une personne âgée immigrante et allophone) sont **particulièrement susceptibles de vivre de l'exclusion au sein des services « généraux »**.

Souvent, lorsque les programmes et services ne s'adressent pas à un groupe social en particulier (par exemple, les femmes, les communautés autochtones, les personnes en situation de handicap, etc.), ils tendent à être « génériques ». Or, la société n'étant pas égalitaire, le « général » se fait au profit des groupes privilégiés (hommes, blancs, classe moyenne, sans handicap, etc.), et au détriment des groupes marginalisés³. Bien que ce soit souvent de manière involontaire, cela pose d'importants enjeux en termes d'équité et de justice sociale, des enjeux centraux dans la mission de plusieurs organisations.



Les principaux vecteurs d'oppression

Source: Condition féminine Canada

² Réseau d'action des femmes handicapées du Canada, dawnCanada.net

³ TCLCF (2020). *Laval mobilisée pour les femmes en situation de vulnérabilité en parcours vers l'emploi*. <https://tablelaval.typepad.com/RAPPORT%20ACS.pdf>

Orientations pratiques pour l'accessibilité et l'inclusivité

- Voir l'accessibilité et l'inclusivité comme **un processus et une posture**. Ce sont des objectifs vers lesquels on tend, davantage qu'un résultat. La diversité des besoins et des vécus fait qu'il s'agit d'une réflexion et d'un travail en constante évolution.
- Procéder **graduellement**. Il n'est pas nécessaire de modifier toutes nos pratiques en même temps. Procéder par étapes nous permet de nous assurer d'une réelle intégration et appropriation par l'équipe et les partenaires. L'accessibilité devient un réflexe.
- En faire une **responsabilité collective**. S'il peut être pratique d'avoir une personne qui soit la référence en matière d'accessibilité et d'inclusivité, il est nécessaire que toute l'équipe soit sensibilisée, formée et responsable d'intégrer cette posture aux pratiques quotidiennes.
- **Valider** avec les principales concernées. L'évaluation permet de mieux cerner les besoins des personnes que nous souhaitons rejoindre et d'ajuster nos pratiques.

Préoccupations et avantages liés à l'accessibilité et l'inclusion

Les organisations sont de plus en plus sensibles aux enjeux d'accessibilité et d'inclusion et souhaitent améliorer leurs pratiques pour lever les obstacles à la participation. Il s'agit de processus stimulants et nécessaires, mais cela vient aussi avec des défis :

- Confrontation à **nos propres angles morts** : il peut être difficile d'intégrer à nos réflexions les effets d'une condition (par exemple, une situation de handicap) sur l'accès et l'inclusion lorsqu'on ne la vit pas soi-même;
→ S'offrir un atelier de sensibilisation et consulter les populations auprès desquelles on intervient permet de développer notre compréhension de la diversité des vécus.
- Sensation de ne pas être **suffisamment outillés pour agir** : parfois, par désir de bien faire les choses, nous évitons de prendre action plutôt que de risquer une maladresse.
→ S'offrir des formations et de l'accompagnement par des organismes spécialisés dans l'accueil et l'intégration pour nous guider dans les différentes étapes.
- Difficulté à déterminer **par où commencer**, comment intégrer les principes auxquels on croit dans nos pratiques.
→ Faire un diagnostic. Des mesures ou des pratiques inclusives existent certainement déjà dans vos organisations ! Les reconnaître est un bon point de départ et une belle fondation sur laquelle construire.
- Roulement de personnel, qui constitue un défi pour la **pérennisation des connaissances et des pratiques**;
→ Garder des traces des mesures que nous prenons (procédures et stratégies internes, documents de formation, personnes contact, etc.)

- Équipes de travail réduites, qui font qu'il est ardu de **dégager une personne pour coordonner le dossier** de l'accessibilité et l'inclusivité, et donc d'en faire une priorité;
 - Prioriser les actions en fonction des besoins et procéder graduellement.
- Crainte d'un processus compliqué et coûteux, pour des organismes qui font souvent face à du **sous-financement**;
 - Plusieurs mesures sont en réalité peu coûteuses (détails dans la prochaine section!) et certaines peuvent être assorties d'appuis financiers.

Il est compréhensible que les organisations aient ces craintes face à un nouveau processus. Or, en y regardant de plus près, on se rend compte que l'intégration d'une approche d'accessibilité et d'inclusivité peut se faire en douceur, tout en apportant solidarité et fierté! Cela offre d'importants avantages.

- Prendre en compte les besoins spécifiques permet que **toutes les personnes se sentent concernées** par les actions que nous menons, et que nos instances leurs soient accessibles. Il ne s'agit pas d'accommodements, mais d'une question de droits humains!
- Cela permet d'**agir en cohérence avec nos missions** (par exemple, défense collective des droits, accompagnement, intervention auprès des personnes lavalloises, etc.) en représentant et en incluant les personnes dans toute leur diversité.
- De plus, quand on adapte un service ou une communication, **c'est toute la société qui en bénéficie!** Par exemple :
 - Les arrêts d'autobus « entre deux arrêts » la nuit sont pensés pour la sécurité des femmes, mais bénéficient aussi à des personnes âgées ou à mobilité réduite.
 - Un document en écriture simplifiée pour faciliter la lecture des personnes sourdes pourra bénéficier aussi à des personnes allophones, faiblement alphabétisées, autistes, ayant une déficience intellectuelle, etc.

Et donc, quand on prend en compte les besoins des personnes les plus exclues, que ce soit dans nos revendications, nos communications ou nos actions, on rejoint à chaque fois un plus grand nombre de personnes.

Champs d'action et principes en action

Voyons à présent quelques pistes pour passer à la pratique et accroître l'accessibilité et l'inclusivité dans nos organismes. Elles sont divisées en trois champs d'action :

- Activités et événements
- Communications
- Formation et sensibilisation

1) Activités et événements

Les applications possibles :

- Activités publiques (lancements, ateliers, spectacles, formations, etc.);
- Activités internes (rencontres de concertation, assemblées générales, réunions de comités, conseils de coordination, journées d'orientation, etc.);
- Ce qui a trait à la régie interne (ressources humaines, politiques et procédures).

L'accessibilité et l'inclusivité de nos événements et activités facilitent la pleine **participation de toutes les personnes**. Lorsqu'une personne se sent incluse et bienvenue, elle **ose davantage prendre la parole, partager ses idées, et maintenir le lien** avec l'organisation responsable. Cela lui permet de renforcer ses capacités pour prendre part à la collectivité et agir comme citoyenne à part entière.

Pistes d'actions :

Avant et en continu

- Identifier les **limites à l'accessibilité et l'inclusivité dans nos pratiques**. Pour ce faire, on peut par exemple commencer par faire le bilan de nos événements et activités antérieures : y a-t-il des groupes sociaux qui ne participent que rarement à nos activités? A-t-on reçu des plaintes ou des commentaires concernant l'accès à nos activités (coûts, horaire, langue, etc.)? Ces questionnements nous permettent de poser un premier diagnostic de nos pratiques.
- Porter attention aux **différents aspects qui peuvent favoriser l'accès** du plus grand nombre à nos activités (accessibilité du site, respect des horaires de début et de fin pour faciliter le transport adapté, service de halte-garderie sur place, respect du rythme des personnes, gratuité pour les personnes accompagnantes, remboursement des billets de transport en commun, etc.).
- **Nommer à l'interne une personne** qui peut agir à titre de ressource pour le dossier de l'accessibilité. Transmettre ses coordonnées et les mesures d'accessibilité disponibles dans les communications entourant l'événement. Identifier et **faire connaître les mesures** que nous avons la possibilité d'offrir.
- Intégrer aux fiches d'inscription une question demandant aux personnes de faire part de leurs besoins en accessibilité (accessibilité physique, de soutien technologique, d'allergie, de halte-garderie, d'interprétariat, etc.). Un organisme **n'a pas à tout offrir à chacune de ses activités**. Nous nous adaptons selon les besoins des personnes visées et nos capacités organisationnelles. Sonder et proposer permet ainsi de savoir ce qui facilite la participation de différentes personnes afin qu'elles puissent profiter de nos services.
- Réfléchir en amont à **l'espace et l'accès** (signalisation, parcours sans obstacle, toilettes accessibles, mesures d'urgence, temps de déplacement entre les activités, etc.).
- **Demander l'expertise** d'organismes spécialisés pour nous accompagner.

- **Connaitre les ressources** destinées aux personnes en situation de handicap de notre région afin de faciliter les référencement.

Pendant

- **S'assurer que les mesures convenues sont disponibles** et être **attentives aux besoins** des personnes présentes (par exemple : prendre un moment avant le début de l'événement pour discuter au besoin avec les interprètes, valider que les besoins convenus sont remplis, effectuer une reconnaissance du territoire traditionnel sur lequel se déroule l'événement, etc.).
- Mentionner qu'une **personne est attirée** à l'accessibilité et les façons de la contacter.

Après

- Intégrer à nos **sondages post-événement** des questions sur l'accessibilité et l'inclusivité. Par exemple : avez-vous pu participer à toutes les activités auxquelles vous souhaitez ? Avez-vous trouvé que l'atmosphère favorisait la prise de parole de toutes ?
- **Évaluer** les points forts et faibles dans ce qui a été mis en place et déterminer des pistes pour améliorer nos pratiques les prochaines fois (besoins en formation, contacts à effectuer, etc.).
- **Rendre visibles les coûts** nécessaires pour augmenter l'accessibilité de nos événements, à des fins de systématisation et pour les inclure dans nos demandes de financement.

2) Communications

- Sur les lieux de travail et les lieux d'événement (accueil, signalisation, etc.);
- Orales (discours, nos façons de parler au quotidien, etc.) ;
- Écrites et visuelles (affiches, communiqués, publications web et médias sociaux, etc.) ;

L'inclusion débute avant même la participation à une activité, par les communications. Ce sont souvent nos **premiers contacts**. La manière dont elles sont faites peut avoir un impact important sur la **reconnaissance d'un organisme ou un service comme s'adressant à soi**. Et donc, sur la décision de le fréquenter ou non. De nombreuses personnes situées à l'intersection de plusieurs systèmes d'oppression ont accumulé au fil du temps des expériences d'exclusion dans les organisations dites « générales ». Si elles ne voient pas des images auxquelles elles s'identifient, si elles ne sont pas explicitement interpellées, leurs expériences d'exclusion peuvent leur apprendre que ce service ne s'adresse pas à elles.

Par exemple, on peut penser qu'une femme qui a vécu du racisme dans les organismes auprès desquels elle reçoit des services sera plus hésitante à fréquenter un organisme qui ne présente aucune personne racisée dans ses images.

Quelques pistes d'actions :

- **Faire connaître nos pratiques d'accessibilité universelle et d'inclusivité** et les coordonnées de la personne en charge de ces dossiers.

- Porter attention au **choix des mots** afin qu'ils renforcent les solidarités.
Par exemple : notons la différence de compréhension dans ces phrases :
 - « un pauvre » : la personne est désignée par son niveau socio-économique et au masculin seulement.
 - « une personne pauvre » : on reconnaît son humanité avant son qualificatif de pauvreté. On s'adresse à toute personne, quel que soit son genre.
 - « une personne en situation de pauvreté » : on reconnaît l'humanité de la personne et on visibilise le fait que la pauvreté est une situation, existant sous certaines conditions. Si les conditions changent, la personne ne sera plus en situation de pauvreté.Nous parlons de la même personne, mais la manière dont on la nomme vient complètement changer l'impact de nos communications en créant du lien, en renforçant les solidarités.

- Utiliser la **féminisation et le langage épïcène**. Le langage n'étant pas neutre (le langage au masculin est encore quotidien, récurrent et omniprésent), le fait de féminiser ou de rendre le langage épïcène permet d'assurer la visibilité des femmes dans les communications. Féminiser nos textes. Choisir une méthode permettant de conserver la facilité de lecture par différents publics (personnes ayant un handicap visuel, de la dyslexie, étant peu alphabétisées, non francophones, etc.). Il y a plusieurs options!

Certaines méthodes facilitent la lecture :

1. Les termes épïcènes : Les personnes immigrantes; la population immigrante; le public immigrant, etc.
2. Les doublons : Les immigrants et les immigrantes

D'autres méthodes la rendent plus ardue, en plus d'être difficilement transférables de l'écrit à l'oral :

1. Les immigrant.e.s
2. Les immigrantEs
3. Les immigrant(e)s

Le féminin ostentatoire, qui permet de visibiliser, à l'oral comme à l'écrit, la présence des femmes.

Par exemple, le mot « auteure », exprime le féminin à l'écrit mais pas à l'oral.

Utiliser le mot « autrice » permet de rendre le féminin visible à l'oral, d'habituer nos yeux et nos oreilles à la présence de mots féminisés, en plus de provoquer des discussions sur la trop grande absence des mots féminisés dans la langue française!

- Assurer une **représentation diversifiée dans nos images** (âge, situation de handicap, origine, etc.) afin que toutes se sentent représentées et concernées par un service ou un événement.

- Présenter les informations afin de **faciliter leur compréhension** (phrases courtes, langage clair, texte aéré, présentation harmonisée, contrastes adéquats, etc.).
- Porter attention à nos **plateformes de diffusion** (arborescence simple du site web, accessibilité des communications sur les réseaux sociaux, etc.)

3) Formation et sensibilisation

- Notre équipe de travail, nos conseils d'administration, bénévoles, etc.;
- Rôle de sensibilisation auprès de nos membres et partenaires.

La formation et l'attitude de l'équipe sont des facteurs-clé de l'inclusion. Comme toute personne, les équipes de travail peuvent avoir besoin de parfaire leurs connaissances sur les enjeux spécifiques vécus par différents groupes sociaux. Il arrive souvent aussi qu'elles ne sachent pas par où commencer, comment intégrer les principes à leurs actions. En étant mieux informées, les équipes se sentent plus en confiance et outillées à prendre action pour offrir une expérience positive à toutes les personnes. Divers types de formations et d'accompagnement existent. Des suggestions sont offertes dans la section des références.

Pistes d'actions :

- **Offrir** de la formation aux membres de notre organisme.
- **Sensibiliser** nos membres et partenaires ainsi que le public à l'intégration de mesures d'accessibilité et d'inclusivité.
- **Intervenir au besoin**, lorsque des propos ou attitudes discriminatoires sont perpétrés par des personnes qui participent à nos activités, interviennent sur nos réseaux sociaux, ou sont présentes avec nous lors de représentations.
- **Faire connaître** nos politiques et guides et s'assurer qu'ils soient utilisés.

En conclusion

L'intégration de toute nouvelle pratique demande des réflexions sur nos besoins, nos objectifs et nos capacités d'action. Différentes pistes nous permettent de modifier en douceur et en profondeur nos pratiques. S'offrir de la formation, procéder par étape, en faire une responsabilité collective et valider avec les personnes concernées les mesures que l'on prend. Cela permet à une plus grande diversité de personnes de prendre part à nos activités et de bénéficier de nos services. En fin de compte, nous profitons toutes, collectivement, de rendre nos organisations plus inclusives et accessibles. À nous de jouer!

Références

Répertoire de guides et outils pratiques pour favoriser l'accessibilité universelle :

<https://www.axecible.org/ressources.php>

Rédaction inclusive

- INRS. *Inclusivement votre! Guide de rédaction inclusive.*
<https://inrs.ca/wp-content/uploads/2021/03/Guide-redaction-inclusive-inrs-vf.pdf>
- CDEACF. *Guide d'écriture inclusive, pour une socialisation et une alphabétisation plus égalitaire des adultes.*
http://bv.cdeacf.ca/documents/PDF/CDEACF_GUIDE_redaction-inclusive.pdf?fbclid=IwAR0GILvm3ANSkjo46s3wn3FKheTOWuP5xjCUVwDFggMjPf7faxMYubKhvck

Simplification des écrits

- CDEACF, *Simplifier nos écrits, ça simplifie la vie !*
http://bv.cdeacf.ca/RA_PDF/157393.pdf
- Gouvernement du Canada, *La langue claire et simple*
<https://www.btb.termiumplus.gc.ca/redac-chap?lang=fra&lettr=chapsect10&info0=10>
- Simplicom. *Pour qui écrivez-vous ? Êtes-vous lu et compris ?*
https://redactionsimplifiee.com/wp-content/uploads/2017/07/pour-qui-ecrivez-vous_simplicom-2017.pdf

Pronoms non-binaires

- McGill, *Écriture inclusive*
<https://libraryguides.mcgill.ca/ecritureinclusive/pronoms>
- Office québécois de la langue française, *Principes généraux de la rédaction épiciène*
http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=3912

Féminisation

- Politique de féminisation de la TCLCF
https://tablelaval.typepad.com/files/2019-01-30_politique-feminisation-tclcf-1.pdf
- FÉMINÉTUDES. *Le langage n'est pas neutre : petit guide de rédaction féministe :*
<http://feminetudes.org/wp-content/uploads/2014/10/Guide-texte-suivi-diffusion-avec-liens-21.pdf>

Accessibilité et inclusivité des événements ; accueil

- DAWN CANADA. Liste de contrôle des pratiques inclusives pour le respect de la diversité.
https://www.dawnCanada.net/main/wp-content/uploads/2014/09/IPT_Checklist_FR-1.0-Accessible-Digital1.pdf
- Centre des organismes communautaires. *Checklist de l'accessibilité pour animateurs et organisatrices*
<https://coco-net.org/wp-content/uploads/2015/03/Liste-Accessibilite%CC%81-FR.pdf>
- Autoformation par l'office des personnes handicapées du Québec
<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-le-grand-public/autoformation-mieux-accueillir-les-personnes-handicapees.html>

Accessibilité du web

- Secrétariat du Conseil du trésor. Accessibilité du web
<https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/accessibilite-du-web/>
- Règles pour l'accessibilité des contenus Web
<https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/WCAG20-fr-20090625/#contents>

Pour de l'accompagnement et de la formation

- Altergo
www.altergo.ca
- Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval
www.ropphl.org

Autres ressources

- Université Laval, *L'approche pédagogique inclusive*
<https://www.enseigner.ulaval.ca/ressources-pedagogiques/l-approche-pedagogique-inclusive>
- IRIS. L'accès à la vie associative pour les personnes en situation de handicap dans le mouvement de l'action communautaire autonome : pratiques et besoins pour un accès non discriminatoire.
http://iris-recherche.s3.amazonaws.com/uploads/publication/file/RQ-ACA_WEB.pdf



Merci au Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval (ROPPHL) pour sa relecture commentée du document.



Women and Gender
Equality Canada

Femmes et Égalité
des genres Canada



Table de concertation de Laval
en condition féminine

Agir ensemble, prendre sa place !

Table de concertation de Laval en condition féminine

www.tclcf.qc.ca
450-682-8739