

Pour diverses raisons, l'ensemble de la population n'a pas accès à l'information en santé. Un référentiel international francophone va formuler des recommandations pour permettre cette accessibilité dite « universelle ».

Un référentiel pour une information accessible à tous

Julie Ruel, Ph.D., cotitulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion, centre intégré de santé et des services sociaux (CISSS) de l'Outaouais, université du Québec en Outaouais, **Cécile Allaire** chargée de l'accessibilité pour les publics en situation de handicap, Santé publique France, **André C. Moreau, Ph.D.**, cotitulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion, centre intégré de santé et des services sociaux (CISSS) de l'Outaouais, université du Québec en Outaouais.

Les communicants et l'ensemble des professionnels intervenant en santé auprès de la population font face à une réalité préoccupante : le matériel d'information qu'ils conçoivent et qu'ils utilisent n'est pas toujours bien compris par le public destinataire.

Bien que les formations destinées aux adultes pour améliorer leurs compétences en littératie soient une piste per-

tinente à poursuivre, la collectivité et les services publics et privés ont également vocation à s'adresser à une population importante qui ne possède pas forcément le niveau de littératie suffisante pour bien lire, comprendre, analyser ou évaluer l'information écrite et orale, notamment dans le domaine de la santé. Comment informer mieux ces personnes ? Comment répondre à leurs besoins alors qu'ils présentent une diversité de caractéristiques et des compétences variées en littératie ? Particulièrement, comment aider les communicants à mieux informer la population en général sans en exclure une partie ?

Cet article présente une démarche qui a réuni des personnes présentant des expertises variées provenant de trois pays francophones : la France, la

Belgique et la province de Québec au Canada. La démarche vise à formaliser des recommandations en matière de conception universelle de l'information et en communication. La conception universelle est définie comme « la conception de produits et d'environnements utilisables par tous, dans la plus large mesure, sans besoin d'adaptation ou de conception spéciale² ».

Cette démarche, menée avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), formalise aussi l'expérience de Santé publique France menée auprès des personnes en situation de handicap et d'autres publics éloignés de l'information. Le référentiel issu de cette démarche sera disponible à l'automne 2017.

Historique

La convention internationale des personnes handicapées [1], adoptée à l'Organisation des Nations unies (ONU) en 2006, et mise en vigueur en 2008, identifie clairement que l'accès à l'information est un droit fondamental pour tous, au même titre que l'accès aux bâtiments, aux sites Internet, aux technologies de l'information et de la communication. La majorité des pays ont ratifié cette convention qui les engage à prendre des mesures pour en actualiser ses composantes. L'accessibilité universelle est la trame de fond sur laquelle repose cette convention.

Parallèlement, plusieurs initiatives ont vu le jour au cours de la dernière décennie pour communiquer mieux et pour améliorer l'accès des plus vulnérables à l'information. Citons les travaux internationaux menés par le *World Wide Web Consortium*³ (W3C) qui propose des solutions techniques pour rendre le Web accessible aux

L'ESSENTIEL

■ **Un groupe d'experts¹, réunis autour de Santé publique France et de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion rattachée à l'université du Québec en Outaouais, va publier à l'automne 2017 un référentiel de recommandations pour une information accessible à tous. Ce travail est soutenu par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).**

■ **Le référentiel couvre les champs de l'accès à l'information en général, avec un accent particulier sur la santé publique et la promotion de la santé.**

■ **Ce guide pratique a pour ambition d'être utile aux communicants ainsi qu'à tous les professionnels de terrain (santé, éducation, social, etc.) qui interviennent auprès de l'ensemble de la population, pour améliorer l'accès à l'information.**

personnes handicapées. Citons également les travaux menés dans plusieurs pays européens pour adapter l'information aux personnes présentant une déficience intellectuelle : le « Facile à lire et à comprendre » orchestré par l'association Inclusion Europe en collaboration avec les associations françaises Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales, et de leurs amis (Unapei) et Nous Aussi [2]. Citons enfin les travaux de Santé publique France qui a conçu deux guides pour les personnes déficientes visuelles et auditives [3], diffusés en 2013.

De l'autre côté de l'Atlantique, des chercheurs de la chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et Inclusion – Pavillon du Parc, rattachée à l'université du Québec en Outaouais,

à Gatineau, ont publié, en 2011, le *Guide de rédaction pour une information accessible* [4]. Celui-ci regroupe des critères à respecter pour rédiger des documents lisibles et intelligibles, soit en langue claire et simple pour les documents imprimés grand public, ainsi qu'en langage simplifié pour les personnes vivant avec des incapacités cognitives.

Les travaux menés en France concernent bien souvent des publics spécifiques et notamment les personnes en situation de handicap. Sur la base de son expérience en matière de conception de supports d'information accessibles à tous – dont les personnes avec des compétences réduites en littératie⁴ –, Santé publique France a souhaité élaborer avec un groupe d'experts, des recommandations pour aider à la prise en compte des besoins de tous les publics qui n'ont pas accès à l'information, quelles qu'en soient les raisons. La mise en place de ce référentiel vise à soutenir les communicants des pays francophones.

Orientations

Trois grandes orientations ont été considérées aux travaux du groupe de travail pour la conception de ce référentiel.

Recommandations qui s'appuient sur une démarche scientifique

En continuité avec la démarche québécoise ayant mené à l'écriture du *Guide de rédaction pour une information accessible*, les recommandations du référentiel sont issues d'une recherche documentaire : les écrits scientifiques et les documents de référence (produits par des organisations publiques, privées ou des associations) ont été recensés ; ceci a permis d'identifier des recommandations pour mieux informer en santé tant l'ensemble de la population que certains publics spécifiques. La recherche documentaire a considéré des textes sur l'utilisation des images, sur l'information communiquée oralement ainsi que sur l'accessibilité du Web.

Conception universelle de l'information

Les concepteurs du référentiel ont dès le départ adopté une approche de conception universelle de l'information.



Cela signifie que les recommandations épaulent les professionnels dans la conception d'une information destinée à tous les publics. En effet, au départ les recommandations recensées avaient été identifiées selon les publics visés et selon le type d'information (générale, en santé, etc.) ; mais très vite, il est apparu que, pour leur très grande majorité, les recommandations concordaient, peu importe le public visé ou la nature de l'information à diffuser. Toutefois, quelques recommandations ont été identifiées comme étant spécifiques à certains publics, dont, à titre d'exemple, les personnes ayant des limitations cognitives, visuelles, auditives ou un trouble du spectre de l'autisme.

Vision élargie de la littératie

Le référentiel s'inscrit dans une vision élargie de la littératie telle que définie par le Réseau québécois de recherche et de transfert en littératie⁵, présentée dans l'article de Ruel et Moreau inclus dans ce dossier central. Cette définition tient compte de la réalité du monde actuel, soit un monde diversifié, qui se veut inclusif et qui reçoit et échange de l'information sur différents supports, sous différents formats, pour des publics variés. En lien avec cette définition, le référentiel comprend des recommandations pour rendre accessible et compréhensible l'information à l'aide de textes lisibles, intelligibles ou faciles à comprendre et/ou à l'aide d'images. Ces informations sont accessibles sur le Web, en imprimé ou lors de communications orales.

Avant-goût du référentiel

Les différentes composantes du référentiel sont ici présentées avec, pour chacune d'elles, les objets sur lesquels porteront les recommandations.

Recommandations pour rédiger une information lisible et compréhensible

Pour rendre un texte lisible et compréhensible par tous, il faut prendre en considération plusieurs aspects du texte. Les recommandations porteront sur les aspects suivants :

- *L'aspect visuel : la présentation*

L'aspect visuel concerne l'apparence du texte en ce qui a trait au choix de police (taille du caractère utilisé pour le texte) à privilégier, aux suggestions pour mettre en évidence une information-clé, aux couleurs à utiliser, aux espaces à intégrer dans le texte, etc. Ces recommandations visent davantage la lisibilité du texte.

- *L'aspect linguistique : le choix des mots et des phrases*

Cet aspect regroupe les éléments du texte – qui permettent au lecteur de décoder et de comprendre plus facilement le texte – : choix des mots, rédaction des phrases, ponctuation, style et ton, façon d'écrire les nombres.

- *L'aspect informatif : le choix de l'information*

L'aspect informatif regroupe les recommandations qui ont trait à la sélection et à l'explication de l'information.

- *L'aspect structurel : l'organisation de l'information*

L'aspect structurel regroupe tous les éléments qui permettent d'organiser le contenu de l'information afin que le texte soit cohérent, que les phrases s'enchaînent bien et qu'elles présentent entre elles des rapports logiques. Le plan du texte, les titres, la structure de l'information font l'objet de recommandations.

Recommandation pour une meilleure utilisation des images

Ces recommandations traitent spécifiquement des images. Dans ce référentiel, le terme « image » est



utilisé de façon générique et il inclut autant les photos, les illustrations, les dessins, les logos, les symboles que les pictogrammes.

Les données scientifiques suggèrent que l'utilisation d'images, associées au texte, renforce la portée du message, sa compréhension et son rappel. Le rôle de l'image n'est pas uniquement d'agrémenter un texte, elle fait partie intégrante du message à transmettre. Les recommandations portent autant sur le type d'images à favoriser, l'emplacement à privilégier, leur utilisation ainsi que la légende à préconiser.

Recommandations pour rendre accessible le matériel numérique

Nous consultons de plus en plus d'information disponible en ligne ou sous format électronique. Des travaux ont mené à l'identification de normes internationales pour assurer l'accessibilité numérique pour tous et pour les personnes vivant une situation de handicap tel que le *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*, dont les normes ont été reprises par plusieurs pays. Dans cette foulée, la France a pour sa part élaboré le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA).

Le référentiel en cours d'élaboration identifie les recommandations issues de la recherche documentaire et qui mettent l'accent sur des recommandations spécifiques en complémentarité avec celles du WCAG ou du RGAA, ou qui les mettent en évidence pour la population en général ou pour des groupes de personnes en situation de handicap.

Il présente les recommandations en utilisant la nomenclature des thématiques opérationnelles du RGAA, lorsqu'il y a lieu, telles que les couleurs, le multimédia, la navigation, etc. D'autres thématiques ont été ajoutées pour tenir compte des recommandations collectées lors de la recension.

Recommandations pour communiquer oralement de façon efficace

La dernière section du référentiel identifie des recommandations pour augmenter l'efficacité d'une information communiquée oralement. Ces recommandations sont issues en grande partie de documents et de textes scientifiques en matière de santé.

Les recommandations permettent de mieux comprendre les conditions favorables à la communication ; le

choix et l'organisation de l'information à communiquer ; les façons de communiquer l'information ; et elles permettent enfin de valider la compréhension de l'information. Ces recommandations favorisent la participation active des personnes impliquées dans l'échange oral.

Ainsi, concevoir une information accessible pour tous exige de prendre en considération plusieurs facteurs : connaître son public afin de mieux identifier l'information pertinente pour lui ; associer et concevoir cette information avec les publics cibles eux-mêmes, comme en témoignent plusieurs exemples de ce dossier central ; s'assurer que le rédacteur dispose des connaissances et compétences particulières, à renforcer si besoin est.

Le référentiel a pour ambition d'être un outil pratique qui guidera les communicants et, plus généralement, les professionnels pour améliorer l'accès à l'information pour tous les publics, incluant les personnes avec des compétences réduites en littératie. ■

1. Cécile Allaire, Julie Ruel, Alexia Brumagne, Armelle Delamplé, Claire Grisard, Fernando Pinto da Silva.

2. The RL Mace Universal Design Institute. What is Universal Design? 2017. En ligne : <http://udinstitute.org/whatisud.php>

3. Web Accessibility Initiative (WAI) du World Wide Web Consortium (W3C). En ligne : <http://www.w3.org/WAI/>

4. Voir la collection « Pour comprendre ». En ligne : inpes.santepubliquefrance.fr/accessible

5. Lacelle N., Lafontaine L., Moreau A.C., Laroui R. (2016). *Définition de la littératie*. Réseau québécois de recherche et de transfert en littératie. En ligne : <http://www.ctreq.qc.ca/realisation/reseau-quebecois-sur-la-litteratie/>

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

[1] Organisation des Nations unies. *Convention relative aux droits des personnes handicapées et protocole facultatif*. ONU, 2008 : 38 p. En ligne : <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>

[2] Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis, Nous Aussi et Inclusion Europe. *L'Information pour tous. Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre*, Unapei, 2009 : 50 p. En ligne : http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf

[3] Allaire C. (dir.) *Informers les personnes sourdes ou malentendantes. Et Informers les personnes aveugles ou malvoyantes. Partage d'expériences*. Saint-Denis : Inpes, coll. Référentiels de communication en santé publique, 2012 : 64 p. En ligne : <http://inpes.santepubliquefrance.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1414.pdf>

[4] Ruel J., Kassi B., Moreau A.C., Mbida-Mballa S.L. *Guide de rédaction pour une information accessible*. Gatineau : Pavillon du Parc, 2011 : 64 p. En ligne : http://w3.uqo.ca/litteratie/contenu/documents/guide2011_002.pdf