**Accessibilité universelle des outils de communication**

Accessibilité universelle

**Compte rendu**

5e journée du Collectif AU

**25 février 2021**

# Crédits

Révision et approbation

Vincent P. Lefebvre – AlterGo, Directeur de l’accessibilité universelle en loisir

Recherche et rédaction

Marilou Ayotte – AlterGo, Conseillère en mobilisation, accessibilité universelle en loisir

Contribution au contenu

Les participants à la 5e journée du Collectif Accessibilité Universelle

TACT Conseil, une agence de service-conseil dans le domaine des communications, des affaires publiques et des relations gouvernementales

Dynamo, une organisation qui épaule des organisations et des collectifs qui contribuent au changement social, dans le développement de leurs capacités à collaborer, apprendre et agir ensemble

Ce document a été conçu en respectant les principes d’accessibilité universelle des outils de communication.

Ce projet a été réalisé grâce à la collaboration de Centraide du Grand-Montréal, de la Ville de Montréal et de l’Office des personnes handicapées du Québec.



# Table des matières

[Crédits 2](#_Toc66736315)

[Révision et approbation 2](#_Toc66736316)

[Recherche et rédaction 2](#_Toc66736317)

[Contribution au contenu 2](#_Toc66736318)

[Table des matières 3](#_Toc66736319)

[Mise en contexte 5](#_Toc66736320)

[L’historique de la démarche 5](#_Toc66736321)

[Février 2019 : GO – Pour un grand Montréal accessible 5](#_Toc66736322)

[Mai 2019 à Février 2020 : La définition des objectifs de la démarche 5](#_Toc66736323)

[Mars 2020 : La pause du Collectif AU dû à la pandémie 5](#_Toc66736324)

[Septembre 2020 : La reprise du Collectif AU 6](#_Toc66736325)

[Février 2021 : L’évaluation du message commun 6](#_Toc66736326)

[La 5e journée du Collectif AU 7](#_Toc66736327)

[Date et lieu 7](#_Toc66736328)

[Les participants 7](#_Toc66736329)

[Les objectifs 7](#_Toc66736330)

[La programmation 7](#_Toc66736331)

[Les développements du Collectif AU 8](#_Toc66736332)

[Les 2 ébauches de message commun 9](#_Toc66736333)

[BLABLABLA TACT WHY TRAVAIL 9](#_Toc66736334)

[Première proposition 9](#_Toc66736335)

[Deuxième proposition 9](#_Toc66736336)

[Commentaires sur les messages 10](#_Toc66736337)

[Explication atelier 10](#_Toc66736338)

[Pour le premier message 10](#_Toc66736339)

[Pour le deuxième message 11](#_Toc66736340)

[Commentaires en général 11](#_Toc66736341)

[Constat final 11](#_Toc66736342)

[Suggestions pour le message final 12](#_Toc66736343)

[Les prochaines étapes 13](#_Toc66736344)

[Le message commun 13](#_Toc66736345)

[Lancement des 2 autres comités dès la 2e semaine de mars 2021 13](#_Toc66736346)

[Annexe – Liste des participants 14](#_Toc66736347)

# Mise en contexte

Le Collectif Accessibilité Universelle (AU) est un espace collaboratif réunissant des acteurs qui travaillent à atteindre l’accessibilité universelle à l’échelle du grand Montréal. Cet incubateur d’innovation sociale permet à ses membres d’amplifier l’impact de leurs actions, en tirant profit de l’intelligence collective, et en bénéficiant d’une diversité de ressources et d’expertises. Adhérer au Collectif AU, c’est s’engager dans un mouvement mobilisateur qui vise à ce que l’accessibilité universelle soit !

L’historique de la démarche

Février 2019 : GO – Pour un grand Montréal accessible

La réflexion du Collectif AU a débuté suite à l’organisation du GO – Pour un Grand Montréal accessible – en février 2019. Cet événement de grande envergure a permis d’entamer des réflexions en profondeur sur les actions à mettre en place pour atteindre l’accessibilité universelle dans le Grand Montréal. Le constat qui a émergé est que si les acteurs sont nombreux à promouvoir l’AU, le message est diffus et les ressources qui sont disponibles pour le porter sont rares.

Mai 2019 à février 2020 : La définition des objectifs de la démarche

Les nombreuses discussions ayant eu lieu lors des 2 premières journées du Collectif (2 mai 2019 et 15 octobre 2019) ont permis d’explorer plusieurs méthodes de travail. Ces discussions ont abouti à un souhait commun, celui de travailler sur des actions collectives, transversales et multisectorielles, **telles que la sensibilisation de la société et la diffusion d’un message commun pour faire de l’accessibilité un enjeu prioritaire pour les élections municipales de novembre 2021**.

Ensuite, la 3e journée du Collectif qui s’est déroulée le 13 février 2020 a permis de préciser les objectifs de la démarche, de définir des stratégies et un échéancier pour y arriver et de déterminer les implications possibles pour les participants au projet.

Mars 2020 : La pause du Collectif AU dû à la pandémie

Les contraintes de la pandémie du coronavirus ont entraîné plusieurs enjeux pour les membres du Collectif AU. Ceux-ci ont dû s’adapter rapidement à la situation pour continuer à remplir leurs mandats et leurs missions premières, ou encore pour assurer la survie même de leur organisme en attendant le retour à la normale. Le Collectif AU a donc suspendu ses travaux pour une durée de 7 mois afin de permettre à tous de se concentrer sur les urgences.

Septembre 2020 : La reprise du Collectif AU

Avec la pandémie et les mesures sanitaires mises en place, la démarche a dû être ajustée à plusieurs niveaux pour respecter les consignes tout en reprenant notre avancée vers les objectifs communs. Entre autres, certains mandats des comités ont été ajustés et les journées du Collectif AU seront tenue virtuellement jusqu’à nouvel ordre. La 4e journée du Collectif AU a été conçu en 2 temps pour permettre de raccourcir la durée des rencontres.

Le premier bloc, le 28 octobre 2020, était l’occasion pour les membres de reprendre contact entre eux et avec la démarche. Elle fut aussi le moment de relance des actions collectives. Suite au Bloc 1, une 1re réunion pour chaque comité a été organisée afin de confirmer les mandats proposés avec les personnes intéressées à s’impliquer.

Le bloc 2 de la 4e journée du Collectif AU, tenu le 8 décembre 2020, a permis d’informer tous les membres de Collectif AU de la progression et des décisions des comités.

Février 2021 : L’évaluation du message commun

Tout au long du mois de février, le comité du message commun ainsi que la firme de relation publique TACT Conseil ont travaillé fort pour rédiger un message commun à l’intention du grand public. Un message qui se veut rassembleur, porteur de sens, efficace et déclinable selon les clientèles et les secteurs d’intervention de chacun. L’approbation de ce message commun est primordiale au développement des actions des comités Campagne de sensibilisation et Représentations publiques.

**Le 25 février,** la 5e journée du Collectif AU a été consacré à l’analyse de 2 ébauches de message pour définir le message commun qui répond à **notre souhait collectif pour les élections municipales 2021.**

# La 5e journée du Collectif AU

Date et lieu

* 25 février 2020, de 13h à 16h
* Sur Zoom

Les participants

L’événement a réuni un total de 29 personnes provenant de 24 organisations de milieux variés:

* Milieu communautaire et OSBL
* Milieu de la santé
* Milieu municipal

Voir l’annexe A pour la liste complète des participants.

Les objectifs

1. Présenter les 2 ébauches de message commun
2. Évaluer celui qui représente le mieux notre souhait collectif pour les élections municipales de novembre 2021

La programmation

13h00 – Accueil de tous les participants et mot de bienvenue

13h10 – Présentation des développements du Collectif AU

13h25 – Présentation des 2 ébauches de message

13h35 – Discussion en sous-groupes sur les messages

14h45 – Pause

14h55 – Sélection d’un message

15h20 – Discussion sur les améliorations à apporter au message choisi

16h00 – Conclusion

# Les développements du Collectif AU

Le travail accomplit jusqu’à ce jour pour le message commun

Hiver 2020 :

* Réalisation par les membres du Collectif AU de 3 œuvres d’art imageant l’accessibilité universelle lors de la 3e journée du Collectif AU

Automne 2020 :

* Participation totale de 25 membres du Collectif AU aux 3 ateliers de récolte de données
* Participation de 5 représentants du Collectif AU à la série de formation ACTE: l’Académie de l’innovation territoriale

Hiver 2021

* Participation des 11 membres du comité Message commun à 3 ateliers de co-design et rédaction du message commun animés par Dynamo
* Arrimage entre les apprentissages des participants à ACTE et les actions du comité Message commun
* Implication de TACT Conseil, firme de relation publique pour compléter 2 ébauches de message commun pour la 5e journée du Collectif AU

La rédaction du message commun

Le message commun du Collectif AU est au cœur des stratégies à développer pour atteindre les objectifs établis collectivement pour 2021. Étant l’élément central de toute la campagne de sensibilisation en vue des élections municipales, il était primordial d’y accorder beaucoup de temps et d’énergie dans les délais serrés. Le comité du message commun accompagné de parties prenantes a donc mis les bouchées doubles pendant les mois de janvier et février pour répondre à la demande.

C’est dans l’espace de 3 séances de travail que les membres du comité ont planifié l’organisation du travail, arrimé leur plan d’action avec les réflexions des représentants à ACTE et exploré les possibilités de message commun. Le travail du comité a aussi été ajouté aux données déjà recueillies lors des ateliers sur le message commun de l’automne 2020 et des éléments ressortant des œuvres d’art réalisés à l’hiver 2020 auxquelles les membres du Collectif AU avaient contribué. Les idées qui s’entrecoupaient ont été sélectionnées pour la rédaction des ébauches de message. Pour lire les recommandations proposées par les participants à ACTE, veuillez-vous référer à l’annexe B.

Lors des séances de travail, les membres du comité du Message commun ont pu compter sur le support de Dynamo, une organisation experte en accompagnement de processus collaboratifs. Les animateurs de Dynamo ont aidé à mettre les assises essentielles à l’émergence de l’intelligence collective et de données pertinentes à la rédaction du message.

Après la série d’ateliers bien chargés en discussion, cogitation et créativité, le comité est arrivé au constat qu’un regard neuf et non conscientisé par l’accessibilité universelle était nécessaire pour effectuer le mandat. Avec les délais exigeants, il fallait trouver une expertise en communication pour aider à colliger et concrétiser le travail de synthétisation des données récoltées et de rédaction réalisé par le comité jusqu’à ce jour.

L’implication de TACT Conseil

C’est donc en février 2021 que la firme TACT Conseil a rejoint le mouvement du Collectif AU. Avec des délais d’une semaine, les professionnels dans le domaine des communications, des affaires publiques et des relations gouvernementales sont partis du travail réalisé jusqu’alors sur le message commun pour façonner 2 propositions de message commun fait sur mesure pour la campagne de sensibilisation visant le grand public du grand Montréal.

La mise au jeu des messages

Dans le souci d’assurer que le message soit à la couleur des membres du Collectif, l’entièreté de la 5e journée était dédiée à tester les 2 versions de messages proposés par TACT Conseil.

Les participants à la rencontre virtuelle ont eu l’occasion de mettre au jeu les deux textes et évaluer celui qui représenterait le mieux leur organisation.

# Les 2 ébauches de message

Précisions sur le message commun

En 2020, les membres du Collectif AU ont choisi comme stratégie collective de développer un message uniforme pour faire connaître l’accessibilité universelle au grand public du grand Montréal d’ici les élections municipales de novembre 2021. Le message recherché n’est donc pas définitif pour plusieurs années. Il sera diffusé dans le cadre d’une campagne de sensibilisation auprès du grand public et servira de base pour interpeller les candidats électoraux pendant de la campagne électorale municipale.

La 1re ébauche

**Pour toi (moi), parce que ça pourrait être moi (toi)**  
Demain, c’est peut-être toi qui auras des limitations.   
Mais tu seras la même personne avec les mêmes droits.  
En 2021, l’accessibilité universelle, c’est sérieux

La 2e ébauche

**Sans toi, c’est pas pareil**  
On ne choisit pas ses limitations, mais on peut choisir de donner accès à tous et à toutes.  
C’est aussi ça, l’inclusion, au Québec.  
En 2021, l’accessibilité universelle, c’est sérieux.

# L’évaluation des messages

Dans le cadre de la 5e journée, les membres du Collectif AU ont disposé de 60 minutes en sous-groupes pour analyser les 2 propositions message commun à partir des 3 questions suivantes:

* En 1 minute, quelle est votre première impression face à ces deux propositions de message?
* Quel message représente le mieux votre organisation, et pourquoi?
* Est-ce qu’il y a un des messages avec lequel vous ne pourriez pas travailler et pourquoi?

Après la discussion, un participant volontaire par groupe était responsable de rapporter les principaux éléments mentionnés à l’ensemble du collectif.

La section ci-dessous présente les 2 ébauches de message tel que présenté aux membres du Collectif AU à la 5e journée, suivi des principaux commentaires soulevés lors des échanges en sous-groupes.

Commentaires en général

Wow! Simple et précis!

Apprécie mieux le mot limitation que handicap, mais il faudrait vérifier ce que le mot limitation évoque chez les gens

Dans la phrase « En 2021, l’accessibilité universelle c’est sérieux », les membres n’aiment pas « c’est sérieux ». Proposition de changer pour :

* c’est essentiel (utiliser souvent dans les médias, particulièrement en ce moment donc plus facile à comprendre) – Donne une seconde lecture au message dans le contexte présent,
* c’est fondamental,
* c’est réalisable, (Le mot « essentiel » est plus frappant dans la mesure où « réalisable », on a déjà donné la possibilité de le réaliser)
* c’est important,
* c’est l’affaire de tous,
* ça compte.

Commentaires sur le 1er message

**Pour toi (moi), parce que ça pourrait être moi (toi)**  
Demain, c’est peut-être toi qui auras des limitations.   
Mais tu seras la même personne avec les mêmes droits.  
En 2021, l’accessibilité universelle, c’est sérieux

* Slogan complexe à comprendre : surtout pour notre clientèle (ex : une personne ayant une déficience intellectuelle) – Un peu trop conceptuel
* Slogan trop long
* L’aspect du droit est très apprécié
* Peut donner un ton trop accusateur, donc changer pour moi partout (demain, c’est peut-être moi qui aurai des limitations, mais je serai la même personne…)
* Attention à rester dans le positif
* Préférence Pour moi parce que ça pourrait être toi
* Joue davantage sur l’empathie et mets l’emphase sur les caractéristiques individuelles. Suggère que c’est difficile d’avoir une limitation, et que si on agit sur l’accessibilité universelle c’est pour prévenir une situation dans laquelle on pourrait se retrouver individuellement.
* Demain – suggère que ce n’est pas maintenant qui compte
* Peut-être – renvoie à une possibilité non à une réalité

Commentaires sur le 2e message

**Sans toi, c’est pas pareil**  
On ne choisit pas ses limitations, mais on peut choisir de donner accès à tous et à toutes.  
C’est aussi ça, l’inclusion, au Québec.  
En 2021, l’accessibilité universelle, c’est sérieux.

* Plus clair, porte plus vers l’action que le premier
* Titre plus évocateur
* Parle de tout le monde (tous et toutes)
* Négation pourrait être tournée en positif : Avec toi – Plus englobant
* Représente mieux la situation d’une personne ayant une limitation fonctionnelle
* Le slogan seul ne ramène pas l’idée au public qu’il pourrait vivre cette situation
* Plus facile à utiliser dans la campagne de sensibilisation
* Oui c’est pour tout le monde, mais en même temps cela reste des droits
* « C’est aussi ça l’inclusion » - Pas assez puissant

Constat final

Les opinions étaient partagées entre les messages, ce qui rendait la sélection d’un seul difficile. Toutefois, au fil du retour en grand-groupe, une tendance s’est dessinée au travers des commentaires. En effet, les commentaires de chacun des sous-groupes concernaient de manière quasi systématique les mêmes points et les mêmes questionnements.

Plutôt que de choisir un seul message, les membres souhaitaient combiner certains éléments de chaque message pour en former un nouveau. La fusion des deux messages est alors devenue une évidence.

# Les suggestions la nouvelle version du message

Plutôt que de discuter des modifications à apporter à un seul message, les participants ont donc mentionné leurs préférences pour orienter TACT Conseil dans la rédaction d’un nouveau message fusionnant les deux ébauches. Ainsi, les membres du Collectif ont énuméré les idées principales à garder, les mots à conserver et les verbes d’actions à ajouter.

1. **Les idées à garder**

* Choisir l’accès pour tous
* « On ne choisit pas ses limitations », « C’est aussi ça, l’inclusion, au Québec. »
* L’idée de faire réaliser aux gens que demain, cela pourrait leur arriver
* L’accès c’est plus que des droits, c’est fondamental – c’est l’accès qui permet l’exercice des droits
* Ajouter ouverture/ accueil/ développer un réflexe, ajouter des notions de diversités
* Chacun peut être acteur de changement, notion de facilité

1. **Mots clés à garder (en ordre de priorité)**
2. Droit,
3. Inclusion,
4. Accès, accessibilité universelle -> accès à tous et toutes
5. Limitation (ne fait pas l’unanimité, mais si on le conserve, y joindre une image);
6. Obstacles (Idée de parler d’obstacles plutôt que de limitations pour mettre l’emphase sur le fait que ce sont les obstacles dans l’environnement le problème, mais pas la limitation) – Le handicap est la conséquence de l’interaction entre un individu (ses caractéristiques personnelles) et un environnement (qui n’est pas adapté à ses besoins). Sans obstacle, le handicap n’existe pas.
7. **Proposition de verbes d’action à intégrer**

* Choisir, agir
* Inclure, embarquer dans le mouvement, penser
* Engager (nous trouvons la notion d’engagement très importante et intéressante. C’est la responsabilité de tous.)

Une équipe a fait une nouvelle proposition de message :

**Pour moi, pour toi, pour nous**  
L’inclusion est essentielle.  
Choisissons d’assurer l’accès à tous et à toutes.

En 2021, l’accessibilité universelle, c’est fondamental

# Les prochaines étapes

La finalisation du message commun

* Selon les commentaires et suggestions des membres, les ajustements du message seront réalisés par TACT Conseil.
* Ensuite, le message sera testé auprès du grand public vers la fin mars. Entre autres, la connotation et la compréhension de certains mots seront évaluées. Cela permettra d’évaluer quelles précisions il faudra ajouter au message.
* Après la finalisation du message, les 2 autres comités débuteront leurs mandats.
* Parallèlement, l’identité de marque du Collectif AU sera développée.

Le lancement des 2 autres comités dès la semaine du 15 mars 2021

* Une première rencontre sera organisée pour chacun des comités. Ces réunions permettront d’établir l’échéancier des actions à exécuter afin d’effectuer les mandats.
  + **Le comité de Campagne de sensibilisation** dont le principal mandat est de coordonner une campagne de sensibilisation basée sur le message commun pour le grand public;
  + **Le comité de Représentation publique** qui développera des stratégies pour interpeller les candidats lors de la campagne électorale à partir du message commun.

# Annexe A – Liste des participants

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prénom** | **Nom** | **Organisation** |
| Alida | Esmail | CRIR - Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain |
| Andrée | Morissette | CISSS de la Montérégie-Ouest |
| Camille | St-Laurent | Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal |
| Diane | Gosselin | Centre communautaire Radisson |
| Denise | Beaudry | Contractuelle chez Formation AlterGo |
| Elizabeth | Quesnel | DéfPhys Sans Limite |
| Emmanuel | Barbot | Centre communautaire Radisson |
| Félix | Delage-Laurin | Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées |
| Gabriel | Guinton-Bergeron | Sans Oublier le Sourire |
| Guylaine | Cataford | INLB - Institut Nazareth et Louis-Braille |
| Isabelle | Côté | Théâtre aphasique |
| Isabelle | Bonin | Zone Loisir Montérégie |
| Julie | Taillon | Ville de Mtl - Service diversité et de l'inclusion sociale |
| Kim | Joly | ROPPHL - Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval |
| Line | Bergeron | La maison des femmes sourdes de Montréal |
| Marie-Claude | Barbier | Autisme Montréal |
| Marie-Josée | Richard | AQEPA - Association du Québec pour Enfants  avec Problèmes Auditifs Montréal Régional |
| Marie-Noëlle | Goulet-Beaudry | CRADI - Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle |
| Mélanie | Perroux | RANQ - Regroupement des aidantes et aidants naturels du Québec |
| Mélanie | Beauregard | Société inclusive |
| Olivier | Dupuis | Ex aequo |
| Pat | Pingitore | Jeux olympique Spéciaux |
| Pierre | Nadeau | AILIA - Association d'information en logements et immeubles adaptés |
| Pierre-Yves | Lévesque | AQSPC - Association québécoise de sports pour paralytiques cérébraux |
| Simon | Gravel | Club des personnes handicapées du Lac St-Louis |
| Stéphanie | Carrasco | Centre d'action bénévole de Montréal |
| Stéphanie | Brazeau | Ville de Montréal - Bibliothèque |
| Susana | Amicone | Centre communautaire Radisson |
| Valérie | Rioux | Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal |

# Annexe B – Recommandations de la part des représentants à ACTE

Pendant leur parcours à ACTE – l’Académie de l’innovation territoriale, les 5 représentants du Collectif AU ont eu plusieurs réflexions au sujet des procédures pour rédiger le message commun. Pendant la rencontre d’arrimage avec le comité du Message commun, le 5 février, les représentants ont partagé ces constats et suggestions. Les voici, ci-dessous :

* L’importance de réunir une diversité d’acteurs (sortir de notre réseau).
* Idée d’organiser un vox pop auprès du grand public avant la rédaction du message pour vérifier ce qu’ils comprennent de l’AU et savoir qu’elle information ils ont besoin. Engager la discussion avec eux pour connaître les contraintes et les réticences des autres. Ex : pour les gestionnaires ou les architectes.
* Mettre l’accent sur le positif, surtout présentement avec le contexte sanitaire. Éviter le sentiment d'inconfort, d'impuissance ou d’accusation
* Rédiger un message qui s’applique à plusieurs communautés, qui peut s’adapter au public.
* L’AU ce n’est pas juste des normes, c’est des réflexes et une culture à s’approprier. Ex : avoir le réflexe de déblayer la rampe avant les marches.
* Différence entre une adaptation. L’adaptation est de rendre accessible quelque chose qui ne l’est pas, donc la personne doit demander des changements tandis que l’accessibilité permet automatique la participation de tous.
* Autres idées en rafale :
  + Des enfants sensibilisés c’est gagnant!
  + Se détacher du fameux fauteuil roulant
  + Dissocier l’accessibilité des enjeux économiques
  + Faire le pont entre les réalités de tous
  + Rendre l’AU plaisante et facile à appliquer
  + Utiliser l’humour
  + Donner des exemples concrets
  + Trouver des contre-arguments à toutes les limites (ex: ça va coûter cher =, mais cela va rapporter plus de clients. Trouver ce qui est important pour les individus)
  + Créer le besoin avant le besoin : les après-midis cinémas pour les mamans avec leurs bébés.

**Formation AlterGo**

525, rue Dominion, Bureau 340

Montréal, Québec H3J 2B4

514-933-2739

www.altergo.ca

info@formationaltergo.ca