

LECTURE CRITIQUE

Les impacts de l'implantation
et de la mise en œuvre du site



VOLET A

Évaluer l'accessibilité
à l'information des
adaptations en texte
simplifié apportées à
la version 2.0 du site
Accès Simple de la
Ville de Montréal.

VOLET B

Évaluer les impacts
de l'utilisation des
textes adaptés
sur la participation
citoyenne.

RAPPORT FINAL

– VOLET A –



Montréal, 27 juin 2014

Déposé au

Groupe DÉFI Accessibilité 

Faculté des sciences de l'éducation
de l'Université de Montréal

Département de psychopédagogie
et d'andragogie



Simplicom.

Pour de l'information claire et simple

www.simplicom.org

Fondé le 28 janvier 2009, Simplicom est un organisme sans but lucratif qui a pour mission de simplifier des documents d'information afin de permettre un accès à la lecture et à la compréhension aux personnes qui ont des difficultés de lecture ou des incapacités intellectuelles.

L'accessibilité universelle, notamment l'accessibilité de la communication, est au cœur des activités de Simplicom.

En effet, un très grand nombre de gens peuvent bénéficier d'un texte simplifié.

Consultation et suivi de l'étude :

Jacques Langevin et Sylvie Rocque
du Groupe défi accessibilité de l'Université
de Montréal (GDA)

Coordination : Sylvie Gravel

Entrevues individuelles et entretiens semi-dirigés :

Suzanne Plourde Pinard

Recrutement des répondants et facilitateurs :

Suzanne Beaulieu, Areej Mohammed
et Sylvie Gravel

Recherche et rédaction : Sylvie Gravel

Partenaire associatif pour le texte simplifié :

Comité régional des associations pour la
déficience intellectuelle (CRADI) de la région
de Montréal – Thérèse Colin et Lahssen Abassi

Traitement statistique des données :

Gwenvaël Ballu et Céline Brien

Révision linguistique : Hélène Floch de Gallaix

Design et mise en page : Gabrielle Gingras

© Copyright - Montréal 2014

Simplicom

Vous êtes autorisé à copier, télécharger
ou imprimer du contenu du rapport
avec l'indication de la source.



Extrait du site web du GDA, 2014

Créé en 1984, autrefois nommé le Groupe défi apprentissage, le Groupe défi accessibilité est codirigé par les professeurs Jacques Langevin et Sylvie Rocque. Il consacre ses activités à la recherche sur l'intervention éducationnelle et sociale auprès des personnes qui présentent des incapacités intellectuelles. L'expression incapacité intellectuelle proposée par le GDA est une nouvelle désignation qui remplace «déficience intellectuelle, retard mental, de handicap mental», en accord avec les travaux de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Celle-ci veut clarifier les concepts de déficience (atteinte organique), d'incapacité (réduction de la capacité à réaliser une activité) et handicap (interaction entre une déficience ou une incapacité et des éléments environnementaux). Les travaux menés par le GDA visent à la fois l'éducation, le mieux-être des personnes ayant des besoins d'adaptation, d'accessibilité et de participation sociale, entre autres grâce aux technologies accessibles.

Le programme de recherche du GDA compte cinq axes :

1. Modélisation du domaine de l'intervention éducationnelle et sociale auprès des personnes.
2. Clarification des finalités de l'intervention.
3. Transposition des finalités en buts et objectifs pertinents.
4. Développement de procédés d'intervention.
5. Évaluation de l'efficacité des procédés d'intervention au regard des finalités, buts et objectifs.

Enfin, Le GDA est membre du Consortium national de recherche sur l'intervention sociale (CNRIS), un partenariat de recherche entre milieux universitaires et milieux de pratique. Le Fonds Émilie-Bordeleau, affilié au Fonds de développement de l'Université de Montréal, soutient les efforts de recherche du GDA.

Remerciements

Nous adressons nos remerciements chaleureux à différents groupes de personnes : à celles qui sont à l'origine de ce projet d'étude, à celles qui ont témoigné de leurs connaissances et de leur jugement au sujet du site web simplifié Accès Simple de la Ville de Montréal, à celles qui ont permis les nombreuses discussions pour l'avancement de l'innovation du site ainsi qu'à celles qui ont contribué à la concrétisation de chaque étape de l'étude des impacts.

Cette étude est née de la préoccupation citoyenne et éducationnelle du Groupe défi accessibilité de l'Université de Montréal, dirigé par Jacques Langevin et Sylvie Rocque. Le GDA est soucieux de fournir à ses partenaires sociaux et financiers un reflet de son engagement scientifique de longue durée quand on parle d'éducation. Merci pour tout cela.

L'ouvrage qui en résulte a pu voir le jour grâce à la collaboration des organismes montréalais qui ont accepté d'être les hôtes des séances de travail à l'ordinateur. Nous remercions le Centre communautaire Mountain Sights, l'Accueil Frédéric, la Gang à Rambrou et Un monde à lire.

Six membres du personnel de la Ville de Montréal, anciens et actuels, méritent aussi notre gratitude pour nous avoir accordé des entretiens portant sur l'implantation et la mise en œuvre du site Accès Simple de la Ville de Montréal.

Enfin, des remerciements particuliers vont à Suzanne Plourde Pinard dont la participation à ce travail a été une clé de voûte sur le terrain pour la réalisation des entrevues et des entretiens. Merci Suzanne pour ton formidable esprit d'équipe et ton intérêt indéfectible pour l'avancement de l'accessibilité universelle.

Merci à Gwenvaël Ballu et Céline Brien pour leur regard critique sur les outils de collecte de données.

Merci à Hélène Floch de Gallaix pour ses bons mots et à Gabrielle Gingras pour la qualité de sa composition et tout le reste.

Cette étude a été rendue possible grâce au financement accordé par le Groupe défi accessibilité de l'Université de Montréal.

Sylvie Gravel, juin 2014

able des matières

SOMMAIRE	5
INTRODUCTION	9
Mandat et mise en contexte	10
Revue des écrits	11
Méthodologie	15
Organisation des sections de l'ouvrage	17
SECTION 1	
Chronologie des phases de développement	19
SECTION 2	
Pertinence du site Accès Simple	29
SECTION 3	
Besoins de l'audience du site Accès Simple	39
SECTION 4	
Observation des statistiques de l'audience du site Accès Simple	49
SECTION 5	
Typologie 2008-2013 des textes citoyens simplifiés	55
SECTION 6	
Outil de discussion : le cahier des charges fonctionnel	65
CONCLUSION	72
Glossaire, acronymes et sigles	74
Références bibliographiques	78
ANNEXES	
A 1 – Tableaux synthèse de l'échantillon du questionnaire en séance devant l'ordinateur	81
A 2 – Questionnaire sur la pertinence du site Accès Simple	85
A 3 – Canevas des entretiens semi-dirigés avec les acteurs municipaux	97
A 4 – Définitions utilisées lors des rencontres collaboratives	101

TÉMOIGNAGE

Un acteur municipal se souvient :

«Il y a eu un épisode, à un évènement bilan où le CRADI permettait aux visiteurs de tester le site [Accès Simple] à une des tables, un an ou deux après le lancement [du site Accès Simple], une personne du Mouvement des personnes d'abord avait pris la parole pour remercier le maire – en mon nom personnel et aux noms des personnes qui ont une déficience intellectuelle, je remercie la Ville et je vous remercie Monsieur le Maire de nous avoir donné le site Accès Simple [...] c'est la première fois de ma vie que je me sens considérée comme une personne à part entière –»

ommaire

**Faits saillants et
recommandations**

L'étroite collaboration entre les partenaires du texte simplifié et la Ville de Montréal a rendu possible la création du site Accès Simple. L'enthousiasme et la qualité de tous les échanges ont permis de rassembler plusieurs corpus de résultats et de perspectives tirés de diverses sources qui font l'originalité de l'étude de Simplicom sur les impacts de l'utilisation du site.

Parallèlement et ultérieurement aux travaux de cette étude, l'année 2014 est une année charnière pour le lancement de l'innovation du site Accès Simple. Après 10 ans, les pionnières et pionniers de l'accessibilité universelle responsables de l'initiative du site Accès Simple réfléchissent et agissent sur leurs pratiques organisationnelles et leur vision ; voici venu le temps des nouvelles options visant à mettre à profit la force communicationnelle de leur initiative.

Les résultats du présent rapport font écho à maintes discussions déjà amorcées au sein des organisations en cause. Il y a beaucoup à gagner lorsqu'on établit des relations plus étroites avec les citoyens, les structures de communication, les communautés engagées dans le milieu de vie des citoyens. Les faits saillants et les recommandations qui suivent en sont le reflet.

FAITS SAILLANTS

- A.** La migration est à lancer avec un cahier des charges fonctionnel qui présente, d'une part, les améliorations à actualiser à l'aide de nouvelles technologies web, et d'autre part, les ajustements liés à la révision des anciens contenus et aux ajouts à venir dans les prochaines années.
- B.** L'épuration des instabilités, la revue des modes de lecture et l'organisation des mises en garde sont sous la responsabilité des chantiers du site Accès simple mis en œuvre par le CRADI, le GDA et Simplicom ; le début de ces chantiers lance les travaux de l'innovation du site inscrite dans un processus d'échange, d'application, de recherche et de validation se poursuivant jusqu'en 2017.
- C.** La situation actuelle du site Accès Simple exige un rapprochement avec les gestionnaires et les porteurs de dossiers liés à l'accessibilité universelle de la Ville :
 - le réflexe d'inclure les citoyens ayant des incapacités intellectuelles ou des difficultés de lecture n'est pas là, les connaissances sur le droit des citoyens ayant ces difficultés d'avoir accès au texte simplifié sont insuffisantes, voire absentes ;
 - les rencontres collaboratives des partenaires du texte simplifié encadrent l'évolution du site Accès Simple : le CRADI, le GDA, la Ville de Montréal et Simplicom sont responsables de faire avancer les chantiers du site d'ici 2017.
- D.** Le facteur clé de la réussite du site Accès Simple est le fruit du travail collaboratif entre plusieurs acteurs de la société qui n'ont pas nécessairement l'habitude de travailler ensemble, car les solutions à trouver comportent de nombreuses dimensions.
- E.** Le fait de combiner les savoirs acquis sur le terrain, avec les savoirs scientifiques et technologiques, tous reliés au contexte socioculturel de la population de référence conduit à l'avènement de nouvelles connaissances pour la pensée inclusive.
- F.** Les améliorations à apporter au site Accès Simple sont principalement liées à la technologie web et doivent accompagner dès que possible la migration du site vers une plateforme technologique plus performante.
- G.** La structure globale du site et son design sont viables et le seront encore davantage avec une plateforme technologique plus évoluée, tout en perfectionnant la stabilité de l'organisation des contenus (ordre d'apparition et regroupement) et leur style de présentation (formats). Les détails sur les changements demandés sont présentés à la section 3 du présent document (voir les besoins exprimés par les répondants et les recommandations des partenaires en faveur du texte simplifié).
- H.** En général, pour la population comprenant les personnes ayant des incapacités intellectuelles, la pertinence du site web est confirmée par les résultats majoritairement positifs pour la plupart des dimensions observées à l'aide du questionnaire en séance de travail. Ces dimensions sont :
 - le chemin d'accès ;
 - la page d'accueil (apparence visuelle) ;
 - la structure (disposition des éléments) ;
 - la navigation sur le site (plusieurs pages) ;
 - le style de présentation (plusieurs pages) ;
 - la façon de lire les informations ;
 - l'évaluation générale du site.

I. Pour les deux autres populations cibles, la pertinence du site web est également confirmée par des résultats également positifs pour la plupart des dimensions observées.

J. Parmi les sept indicateurs servant à mesurer l'accessibilité du site, la lisibilité (gros du texte et parfois de certaines photos) et la facilité à trouver ce qu'on cherche ont tendance à donner des résultats positifs moindres. Les indicateurs de l'accessibilité sont les suivants :

- lisibilité ;
- intelligibilité ;
- style de présentation ;
- structure ;
- parcours de navigation ;
- préférences (on précise un souhait) ;
- facilité à trouver ce qu'on cherche.

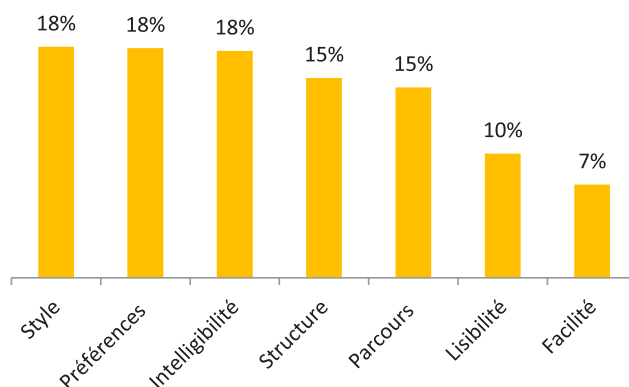
L'étude des impacts a pour but de :

1. Évaluer l'accessibilité à l'information des adaptations apportées à la version 2.0 du site Accès Simple.
2. Examiner la pertinence du site à l'aide des indicateurs de l'accessibilité universelle.
3. Déterminer les besoins à combler pour faire progresser l'accessibilité, dont le résultat sera le cahier des charges fonctionnel soumis pour l'innovation du site.

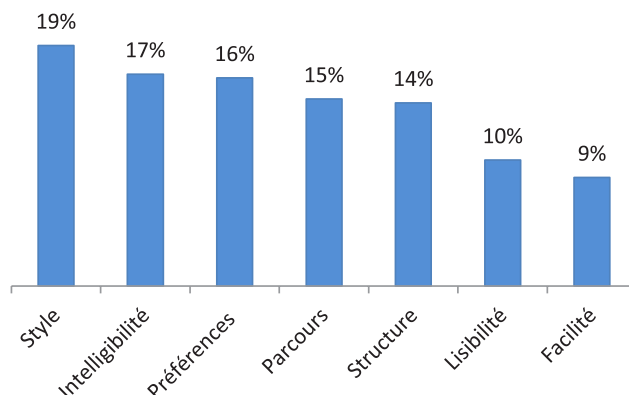
La méthodologie proposée fait appel à une expérience de partenariat civique pour :

- mobiliser les nouvelles connaissances ;
- établir les chantiers de réflexions et d'actions ;
- étudier les principaux impacts sur :
 - les connaissances,
 - les compétences,
 - les valeurs et les attitudes,
 - les bénéfices personnels,
 - les bénéfices collectifs.

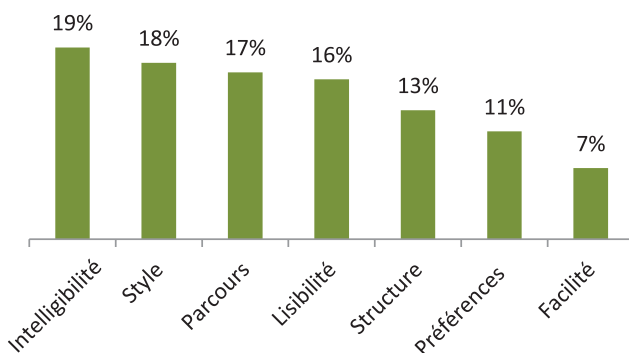
Poids moyen des indicateurs d'accessibilité pour les incapacités intellectuelles



Poids moyen des indicateurs d'accessibilité pour l'alphabétisation



Poids moyen des indicateurs d'accessibilité pour la francisation de base



RECOMMANDATIONS GLOBALES

- R1.** Inclure à l'entrée du site Accès Simple une vidéo témoignage simplifiée pour faire valoir l'existence du site Accès Simple : pourquoi, pour qui.
- R2.** Enlever les *pop up* de mise en garde (peut-être ne seront-ils plus nécessaires avec la vidéo d'entrée) car ces *pop up* peuvent être perçus comme une discrimination face à des personnes qui se sentent pointées du doigt ; aussi ces *pop up* cassent le rythme.
- R3.** Examiner l'association souhaitable des textes propices à chaque format, selon chaque mode de lecture, en fonction de la nature des contenus : service, participation sociale, événement.
- R4.** Différencier le mode audio (bande son ou vidéo) en fonction des caractéristiques du texte :
 - contexte et but du message : renseignements utilitaires d'abord, voire seulement ;
 - taux d'abstraction du texte : synthèse du propos (équivalent de la vulgarisation) ;
 - longueur du texte : évaluation selon le sujet du texte et le consensus optimal avec l'auteur.

ENCOURAGEMENT À LA MOBILISATION DES CONNAISSANCES SUR LE TEXTE SIMPLIFIÉ

- R5.** Pour les années à venir, il est essentiel de maintenir les trois types de leadership : celui de la Ville caractérisé par l'audace des membres du personnel et des élus qui se sont engagés dans ce projet, celui de la recherche et de l'innovation scientifique avec le GDA, et celui du milieu associatif avec le CRADI, témoin de l'évolution des besoins collectifs de l'audience du site.
- R6.** Relier les explications sur le texte simplifié (pourquoi, pour qui) aux designs contributifs de l'accessibilité universelle, dans un processus évolutif tel que défini par le Groupe défi accessibilité.
- R7.** La vidéo témoignage sur le texte simplifié et l'OA à instaurer devrait inclure un petit guide de fonctionnement pour visiter le site Accès Simple (structure, modes de lecture, fonctions web clés).
- R8.** L'organisme Simplicom doit produire un plan de communication du texte simplifié, utile aux décideurs et spécialistes qui ont à traiter les communications en texte simplifié ; ce plan serait un des moyens pour que les acteurs municipaux acquièrent le réflexe de penser au texte simplifié ; ce serait également un moyen bénéfique, pour le milieu associatif, de stimuler l'appropriation du texte simplifié par les organismes.
- R9.** Compléter l'étude des impacts sur la pertinence du site avec un échantillon de personnes âgées (12), car celles-ci sont représentatives des populations croissantes susceptibles d'avoir des limitations cognitives.

ntroduction

**Mandat et
mise en contexte**

L'accès à l'information est un enjeu social tant dans sa finalité que dans son processus de concrétisation. L'accès à l'information répond à des besoins tout en provoquant des nouvelles relations entre des milieux et des personnes qui n'ont pas, ou presque pas, l'habitude de travailler ensemble. Rédiger et informer pour être compris, voilà une nécessité pour aider l'existence imparfaite de nos démocraties. Cela exige plus de temps et des travaux supplémentaires, mais des améliorations importantes s'ensuivent, ne serait-ce que la qualité croissante de la relation entre le citoyen et ses services publics. Les efforts consentis à cet égard sont une des réponses pour se rapprocher de la diversité citoyenne.

Le droit de comprendre et de s'informer impose aux institutions et aux organisations publiques le devoir de communiquer, de bien communiquer. Pour cela, le premier geste consiste à connaître son lecteur et à s'y adapter. L'histoire du site web Accès Simple débute avec cette aspiration, celle d'adapter des contenus textuels pour les personnes ayant des limitations cognitives, incluant celles ayant des incapacités intellectuelles, qui rendent ardues la lecture et la compréhension des textes.

MANDAT ET MISE EN CONTEXTE

En 2005, le Groupe défi accessibilité (GDA) et le Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle ont créé le prototype «Accès Simple», le site web adapté en texte simplifié de la Ville de Montréal, avec des choix de lecture en trois versions : le texte simplifié, l'*ortographe alternatif* et la version sonore. L'existence du site Accès Simple s'inscrit dans le respect des visées sociales de l'accessibilité universelle. Depuis 2011, le GDA et les partenaires du milieu associatif voué à l'avancement de l'accessibilité universelle approuvent la définition de l'accessibilité universelle proposée par les représentants du GDA¹ :

«L'accessibilité universelle est le caractère d'un produit, procédé, service, environnement ou de l'information qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents» [...] L'accessibilité universelle correspond bien aux valeurs et aux exigences des chartes canadienne et québécoise, et de la «loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées» (QC, 2004). Celle-ci exige des villes de plus de 15 000 habitants, ainsi que des ministères et organismes gouvernementaux, des plans d'action et des accommodements.

Les auteurs de cette définition précisent que la mention «toute personne» signifie tout utilisateur potentiel, quelles que soient ses caractéristiques, en particulier celui susceptible d'éprouver des limitations un jour ou l'autre au cours de sa vie. Ce qui fait de l'accessibilité universelle une intention relevant des responsabilités sociales collectives. Dans la foulée du virage vers l'accessibilité universelle, la Ville de Montréal a eu l'initiative et le souci équitable d'implanter son site web adapté Accès Simple qui présente un corpus des services de la Ville en texte simplifié.

En parallèle, l'année 2011 a été une année marquée par l'arrivée de la Politique municipale en accessibilité universelle adoptée par la Ville de Montréal et ses 19 arrondissements. Ce fut aussi l'année pour souligner l'ensemble des réalisations en accessibilité universelle de la Ville pour «ses façons de faire autrement» à l'aide des synergies entre les élus, les employés municipaux et le milieu associatif.

¹ Source : Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, *Accessibilité universelle et designs contributifs*, Groupe défi accessibilité (GDA), Montréal, 2011.

Dans un contexte d'évaluation des progrès humains envisageables avec l'existence du site Accès Simple, le GDA a demandé à l'organisme Simplicom d'effectuer une étude d'impact qui se résume en deux grands volets :

- **le Volet A :** examiner l'accessibilité à l'information des adaptations en texte simplifié apportées à la version 2.0 du site Accès Simple de la Ville de Montréal ; le présent rapport porte sur ce volet ;
- **le Volet B :** évaluer les impacts de l'utilisation des textes adaptés sur la participation citoyenne (dimension de l'autoreprésentation des citoyens utilisateurs et demandeurs de textes simplifiés pour les citoyens ; environnement des milieux de vie) ; si les circonstances le permettent, ce volet pourrait se réaliser dans un avenir proche.

Pour être plus précis, le volet A comporte trois objectifs axés sur l'évaluation de l'accessibilité et de la compréhensibilité du site Accès Simple. Ces objectifs sont :

1. Évaluer l'accessibilité à l'information des adaptations apportées à la version 2.0 du site Accès Simple.
2. Examiner la pertinence du site à l'aide des indicateurs de l'accessibilité universelle.
3. Déterminer les besoins à combler pour faire progresser l'accessibilité, dont le résultat sera le cahier des charges fonctionnel.

REVUE DES ÉCRITS

Nous proposons une revue des écrits sur l'implantation et la mise en œuvre du site Accès Simple de la Ville de Montréal, couvrant les années 2005 à 2013. Le fruit de cette revue comporte des forces et des limites qui tiennent tantôt à des constats pertinents et éclairants, tantôt à des constats tronqués d'explications essentielles pour exercer une comparabilité entre les ouvrages. Le fait d'en être conscient est déjà une avancée vers l'amélioration de notre compréhension respective d'un phénomène donné, car l'absence de l'aveu des biais méthodologiques possibles affaiblit l'analyse.

Quatre ouvrages ont fait l'objet d'une lecture critique, laquelle a mené à des discussions sur des questions méthodologiques et sur l'importance de faire connaître le contexte et les objectifs des recherches effectuées.

Ces ouvrages sont les suivants :

- Information et communication municipale dans une optique d'accessibilité universelle – Phase 1 sur les besoins en communication, CRADI et GDA (2004) ;
- Ah que c'est simple!, GDA-CRADI (2006) ;
- Portrait de la clientèle susceptible d'utiliser le site Accès Simple de la Ville de Montréal, CRADI, Beaulieu (2013) ;
- Appréciation du site web Accès Simple par les principaux concernés, CRADI, Rioux (2013).

Ainsi, la définition de l'accessibilité universelle du GDA, la Politique municipale sur l'accessibilité universelle et les quatre autres ouvrages historiques cités ont servi à :

- mettre en perspective les biais et les faiblesses des diverses méthodes utilisées dans le but de comprendre quelles conditions de base conduisent à l'accessibilité de l'information présentée dans le site Accès Simple ;
- améliorer la validité des inférences effectuées à partir des études précédentes ;
- entrevoir les standards pour mettre en œuvre la qualité de la migration et de l'innovation du site.

La synthèse de nos connaissances actuelles sur le site Accès Simple revêt un potentiel important pour son développement futur. Nous allons tenter de mettre en lumière les tendances centrales et les variations du développement de ce site web novateur et perfectible, de façon à pouvoir identifier les impacts de l'utilisation des outils citoyens rendus ou non rendus accessibles et compréhensibles par le texte simplifié.

Le site Accès Simple est caractérisé par la fluctuation changeante de ses étapes de réalisation. Ce fait exige de nous des efforts rigoureux pour en analyser les impacts selon les contextes de chaque étape. La démarche est complexe et elle requiert l'approvisionnement des différentes analyses qui ont eu lieu depuis 2005. Comment rassembler les résultats obtenus par le passé, et ceux obtenus plus récemment ? Comment les décortiquer pour découvrir les éléments fondamentaux qui auraient échappé au démarrage des processus de développement en cause ? Nous proposons d'aborder la rencontre de plusieurs phénomènes comme une lecture critique révélatrice des transformations sociales en présence.

Disons-le, il ne s'agit pas ici de chercher à atteindre impérativement un consensus final unanime pour ce qui est des méthodes d'analyse des impacts. Cela exigerait un autre cadre critique d'analyse épistémologique impossible à réaliser en raison des limites mêmes du financement et du temps dont nous disposons. Pour éviter cet écueil, nous proposons que la finalité de notre travail s'appuie davantage sur l'interprétation et la prise en considération des différents besoins qui émanent des études réalisées au fil des années entre 2005 et 2013.

Bref, notre lecture critique trace un chemin pour renouveler les connaissances utiles à l'évolution du site Accès Simple. En ce sens, notre compréhension commune des impacts de l'utilisation du site web Accès Simple contribue à son innovation avec toute la complexité et la simplicité qui le définissent.

Les notions en présence

Le fait de s'entendre dès le départ sur les notions en présence² constitue un a priori utile pour mobiliser nos connaissances et faire évoluer nos analyses.

Texte simplifié selon la méthode du GDA

C'est une méthode d'écriture et de communication **adaptée aux capacités** des personnes ayant des incapacités intellectuelles et ou des difficultés de lecture. Le GDA a identifié 17 facteurs de complexité **dont le plus fréquent est l'instabilité** qui se manifeste partout dans nos outils de communication. Les chercheurs précisent que l'instabilité est multidimensionnelle (sémantique, morphologique, symbolique, de code, d'orientation, etc.). Cette compréhension de la complexité a permis de développer un processus pour la contrer : principes particuliers d'ergonomie, règles de simplification à degré variable, de léger à extrême [...]

1. Texte simplifié : un ensemble de règles générales de simplification de texte ainsi que des **règles spécifiques à des types particuliers de textes** (Duquette, M., Rocque, S. et Langevin, J., ouvrage inédit, 2010). La version simplifiée d'un texte est plus facile à lire (lisibilité) et surtout à comprendre (intelligibilité) : suppression des détails superflus, mots familiers, phrases simples, éléments visuels en appui à la compréhension et autres règles d'organisation logique des contenus. Le texte simplifié **peut être utilisé seul ou être combiné à des adaptations pour pallier les limitations cognitives plus importantes.**

2. *Ortograf altêrnativ* (OA) : il s'agit d'un texte simplifié qui peut ensuite être transposé dans cette 2^e modalité qui utilise des «archigraphèmes» simples et stables. Par exemple, toutes les façons (o, ot, os, op, au, aut, ault, eau , etc.) d'écrire le phonème [o] sont remplacées par l'archigraphème «o». L'OA n'est pas une proposition de réforme de l'orthographe. Comme le braille, c'est un **compromis optimal pour donner l'accès à la communication écrite à des personnes qui autrement demeureraient analphabètes**. Mais contrairement au braille, toute personne qui sait lire le français peut lire l'OA et quelques heures suffisent pour apprendre à l'écrire. À preuve, lisez cette phrase transposée en OA : «S'ê fasil pour l'antouraj de comuniké avec la pêrsone qui utiliz l'OA» [...]

(C'est nous qui soulignons)

² Source : toutes les notions et précisions que nous rapportons ici proviennent de l'ouvrage intitulé *Pour des technologies accessibles aux élèves handicapés ou en difficulté d'apprentissage ou d'adaptation*, en particulier du chapitre «Balises et processus d'adaptation au regard de limitations cognitives», de Viens, Langevin, Saint-Pierre et Rocque, Éditions nouvelles, 2012.

Les incapacités intellectuelles

Il s'agit d'un terme proposé depuis 1994 par le GDA comme nouvelle désignation pour remplacer différentes expressions, entre autres : «déficience intellectuelle, retard mental, handicap mental». Ce changement de désignation a été amorcé par les travaux de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), afin de clarifier le concept de déficience qui est désormais réservé pour désigner une atteinte organique (trisomie 21). Le concept d'incapacité indique une réduction de la capacité à réaliser une activité considérée comme normale, par exemple apprendre à lire. Le handicap est considéré comme le produit d'une interaction entre une déficience ou une incapacité et des éléments environnementaux³.

Les limitations cognitives

C'est l'expression beaucoup plus large qui inclut non seulement les incapacités intellectuelles, mais aussi d'autres formes plus légères de limitations éprouvées lors de la réalisation de tâches cognitives. Pour ce qui est des habiletés alphabètes, le GDA propose de définir cette notion comme «l'ensemble des conséquences d'une surcharge cognitive produite par l'inadéquation entre les caractéristiques d'une personne et les exigences des tâches de nature cognitive, dont celles qui exigent des habiletés alphabètes [...] incluant celles de nature fonctionnelle, c'est-à-dire liées à des tâches cognitives essentielles à l'autonomie et à la participation sociale.»⁴

Pourquoi les limitations cognitives ont-elles tendance à être oubliées ?

Dans l'ouvrage *Technologies accessibles ...* les auteurs expliquent quelles sont les balises des adaptations destinées à l'ensemble des populations qui éprouvent des limitations cognitives pour l'accessibilité à l'information au primaire, à l'adolescence et à l'âge adulte.

[...] Beaucoup d'élèves éprouvent des difficultés à apprendre à lire, ce qui entraîne un retard scolaire grandissant à l'école primaire et un décrochage massif au secondaire. À l'âge adulte, des difficultés de lecture réduisent l'accessibilité à l'information, ce qui limite la participation citoyenne. **Les limitations de nature cognitive sont invisibles et difficiles à simuler, ce qui complique la tâche des concepteurs d'adaptations. Il en résulte que les personnes qui éprouvent des limitations cognitives demeurent les plus oubliées en matière d'accessibilité** (ONU, 1995; Keates et Varker, 2007). [...]

(C'est nous qui soulignons)

Le groupe référence⁵

Il existe un raisonnement simple pour parler de design universel en architecture : si un immeuble est accessible aux personnes en fauteuil roulant, il le sera pour tous. Dans le cas des limitations cognitives, la stratégie consiste à recourir à un groupe restreint d'individus dont les caractéristiques particulières (comme les personnes ayant des incapacités intellectuelles) servent de référence pour concevoir des adaptations favorables à une population cible aux caractéristiques plus diversifiées (incluant des personnes avec des limitations cognitives découlant de leur situation en alphabétisation et d'une faible scolarisation, ou en situation de francisation de base).

³ Source : *idem*.

⁴ Source : *idem*.

⁵ Source : *idem*.

Les faibles niveaux de littératie : quelles en sont les conséquences ?

Selon l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)⁶, la littératie est définie comme la capacité de comprendre, d'utiliser et de s'engager dans des textes pour participer à la société, pour accomplir ses objectifs et pour développer ses connaissances et son potentiel. La littératie englobe une variété de compétences, depuis le décodage de mots et de phrases jusqu'à la compréhension de l'information servant à résoudre des besoins à des fins personnelles ou civiques.

L'OCDE utilise cinq niveaux de littératie s'appuyant sur les notions de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIAA, 2012). À travers une série de tests, cette enquête a pour but d'évaluer la capacité de «comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'approprier des textes écrits pour participer à la société, réaliser ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel». Les premiers résultats dévoilés en 2013 sont préoccupants dans la mesure où le citoyen d'aujourd'hui a besoin de s'adapter à un environnement de plus en plus complexe pour fonctionner normalement dans la société.

OCDE : Les niveaux de littératie en bref

- **Niveau 1 :** Compétences très faibles. À ce niveau, une personne peut, par exemple, être incapable de déterminer correctement la dose de médicament à administrer à un enfant d'après le mode d'emploi indiqué sur l'emballage. (Score inférieur à 225 points sur 500).
- **Niveau 2 :** Lecture des textes simples, explicites, correspondant à des tâches peu complexes. À ce niveau, une personne peut avoir acquis des compétences suffisantes pour répondre aux exigences quotidiennes de la vie, mais, à cause de son faible niveau de littératie, il lui est difficile de faire face à des défis comme l'assimilation de nouvelles compétences professionnelles.
- **Niveau 3 :** Minimum convenable pour composer avec les exigences de la vie quotidienne et du travail dans une société complexe et évoluée. Il dénote à peu près le niveau de compétences nécessaires pour obtenir un diplôme d'études secondaires et accéder aux études postsecondaires.
- **Niveaux 4 et 5 :** Compétences supérieures. À ces niveaux, une personne peut traiter de l'information beaucoup plus complexe.

LA SITUATION DES AÎNÉS

Lire l'avenir : Pour répondre aux besoins futurs du Canada en matière de littératie, Conseil canadien sur l'apprentissage (CCA), 2008.

«Selon les projections du Conseil canadien sur l'apprentissage (CCA), en chiffres absolus, environ 15 millions d'adultes canadiens souffriront d'ici 2031 d'un faible niveau de littératie – soit 25 % de plus qu'en 2001. L'augmentation du nombre de personnes âgées qui verront s'éroder leur niveau de littératie devrait constituer un des principaux facteurs à l'origine de cette augmentation. D'ici 2031, le nombre de ces citoyens devrait, toujours selon le CCA, atteindre 6,2 millions de personnes et donc plus que doubler par rapport à 2001, alors qu'il n'était que de trois millions.»

⁶ Source : OCDE, *Des compétences pour la vie ? Principaux résultats de l'évaluation des compétences des adultes*. 2013.

EIACA 2008, les statistiques en littératie dans la population générale indiquent :

- 22% de la population québécoise a un niveau 1 ou moins;
- 53 % de la population québécoise n'a pas atteint le niveau 3.

Environ 3,4 millions de québécois n'ont pas un niveau de littératie suffisant pour se développer pleinement.

OCDE 2013

Une population peu compétente [peu informée] a tendance à être en moins bon état de santé, à avoir un plus faible engagement citoyen et une confiance plus limitée en autrui.

Les pays et les régions accueillant une quantité relativement élevée d'immigrants peu instruits et de langue étrangère ont tendance à être peu compétents [peu informés], et la réussite de l'intégration n'est pas une question de temps [les pays doivent revoir leurs interventions pour agir en amont et en aval au sujet de l'installation des immigrants].

Conseil canadien sur l'apprentissage (CCA), 2011

Personnes âgées du Québec (+ de 65 ans):

- Niveau 1 : 53%
- Niveau 2 : 32%
- Niveau 3 : 12%
- Niveaux 4 et 5 : 0,02%

Personnes âgées immigrantes (+ de 65 ans):

- Niveau 1 : 70%
- Niveau 2 : 20%
- Niveau 3 : 8%
- Niveaux 4 et 5 : 2%

EIACA 2003

La proportion de personnes présentant des compétences inférieures au niveau 3 (suivre le rythme des changements dans la société actuelle) selon le groupe d'âge, population de 16 ans et plus, Québec.

- 16-25 ans : 51,3%
- 26-45 ans : 57,3%
- 46-65 ans : 69,7%
- 66 ans et plus : 94,7%

MÉTHODOLOGIE

La mission de Simplicom est de produire et de développer des textes simplifiés : document écrit, audio et vidéo. Son équipe multidisciplinaire (orthopédagogie, andragogie, intervention psychosociale, éducation, traduction, sociologie) travaille étroitement avec les membres de son premier lectorat, les personnes ayant des incapacités intellectuelles.

Dans le cadre du présent mandat, notre méthodologie est fondée sur un processus de collaboration ouvert entre les partenaires du texte simplifié ; elle emprunte une démarche réflexive typique de la recherche-action. Nous suivons une boucle récursive entre recherche et action, effectuant un aller-retour entre le cadre des idées, les actions sur le terrain et l'évaluation collaborative des premiers résultats, et ainsi de suite pour aboutir à des actions collectives partagées. Nous pouvons dire que la recherche-action est une œuvre collective et à long-terme entre chercheurs et acteurs du terrain ; elle tient compte de la complexité de la réalité. À cet égard, elle s'avère être une voie appropriée pour évaluer les impacts de l'accès à l'information du site Accès Simple.

Au sujet des biais perçus (échantillon, attitude) lors de notre revue des écrits sur le site Accès Simple, la vigilance à cet égard et notre capacité à en discuter donne plus de matière pour étoffer nos travaux. En outre, la neutralité de Simplicom pour mener l'enquête sur le terrain a été préservée par une consultante externe, pour restreindre les biais susceptibles de se rapporter au rôle de développeur de texte simplifié. Cette consultante a réalisé les entrevues et les entretiens semi-dirigés.

L'échantillonnage et les prétests

Le GDA demandait à Simplicom d'évaluer les impacts des adaptations du site Accès Simple 2.0 sur l'accessibilité auprès de 10 personnes en alphabétisation qui éprouvent des difficultés en lecture, 10 personnes immigrantes en processus de francisation de base, et 10 personnes ayant des incapacités intellectuelles. Ces dernières forment le groupe de référence de l'étude. Six prétests ont été effectués avec le questionnaire pour les séances à l'ordinateur auprès de deux répondants de chaque population. Ces prétests ont été instructifs pour revoir l'ordre de certaines questions mais sans aucune modification textuelle. Cela a permis d'intégrer les répondants des prétests aux échantillons respectifs, pour un total de 36 répondants.

De plus, six entretiens semi-dirigés ont été réalisés auprès de 6 employés de la Ville de Montréal. L'enquête à réaliser auprès de ces répondants avait pour but de couvrir les réalités vécues par celles et ceux qui ont rendu possible l'existence même du site Accès Simple. Leurs points de vue sont essentiels pour comprendre la présentation actuelle du site.

Les indicateurs du questionnaire de la séance à l'ordinateur

La documentation de référence pour établir les indicateurs de l'accessibilité et de la compréhensibilité des contenus du site Accès Simple regroupe les ouvrages traitant du site Accès Simple, la définition de l'accessibilité universelle et des designs contributifs du GDA (2011) et la Politique d'accessibilité de la Ville de Montréal (2011). En accord avec le comité de suivi de l'étude, sept indicateurs ont été choisis :

- 1. Lisibilité :** typographie, grosseur des caractères, mise en page.
- 2. Intelligibilité :** aucune connaissance tenue pour acquise, stabilité de la terminologie.
- 3. Le style (règles de présentation) :** stabilité des liens, du design, toujours au même endroit.
- 4. La structure :** nombre de niveaux pour les menus, mise en page générale, éléments visuels.
- 5. Le parcours de navigation :** défilements des menus, aller-retour d'une page à l'autre, retour à l'accueil.
- 6. Préférences :** on précise un souhait.
- 7. Facilité à trouver ce qu'on cherche :** préférences pour les stratégies de recherche d'information.

Les dimensions du canevas des entretiens semi-dirigés

La structure du canevas est appuyée sur quatre dimensions retenues pour dévoiler l'autre facette du site Accès Simple : celle des acteurs municipaux mettant en œuvre le site.

- A)** Connaissance des étapes de l'implantation du site Accès Simple et de sa mise en œuvre.
- B)** Travail à effectuer.
- C)** Perceptions sur les étapes de l'implantation du site et de sa mise en œuvre (imaginaire, sentiment, impression).
- D)** Rôle et perceptions sur la promotion du site Accès Simple.

L'aperçu de l'échantillonnage et des techniques d'enquête utilisées

Échantillon global du questionnaire : 36 entrevues individuelles avec trois populations distinctes.

Échantillon du canevas avec les acteurs municipaux : 6 entretiens semi-dirigés individuels.

Critères de recrutement pour le questionnaire :

- ne pas avoir déjà utilisé le site Accès Simple ;
- utiliser l'ordinateur au moins une fois par mois ou plus souvent ;
- aimer découvrir l'ordinateur ;
- être capable de façon minimale de lire ou de comprendre une information écrite en français ;
- être peu scolarisé (programmes scolaires québécois).

Populations de l'échantillon en processus d'inclusion

Personnes ayant des incapacités intellectuelles en processus d'empowerment (i.i.) (12)

Personnes en processus d'alphabétisation et peu scolarisées (p.a.) (12)

Personnes immigrantes en processus de francisation de base (p.i.) (12)

Cadre méthodologique : les grands principes de la recherche-action

- Réflexion et évaluation cycliques des résultats : recherche, planification, stratégie, action, transformation.
- Plan structuré de rencontres de travail : résumer les résultats successifs ; partager les points de vue AVANT la fin de l'étude ; soutenir de façon dynamique les actions collaboratives.
- Engagement pour l'innovation et la transformation sociale :
 - interpréter de façon compréhensive ;
 - critiquer de façon explicative.

Méthode ethnographique dans la relation avec le répondant

- Questionnaire adapté (langage, rythme, perceptions) ; canevas d'entretien (profil, trajectoire, perceptions).
- Une passation en personne ET personnalisée (acceptation de «l'exercice», durée de 45 à 75 minutes, selon le rythme de la personne).
- Relation discrète, empathique, posture d'ouverture «profil d'égal à égal» : observations riches d'enseignements éclairants.
- Connaissance améliorée des catégories de perceptions et de jugements.

Corpus des données de référence pour déterminer les indicateurs

- La définition de l'accessibilité universelle et des designs contributifs du GDA.
- Le texte de la politique d'accessibilité universelle de la Ville de Montréal.
- Les règles du texte simplifié selon la méthode du GDA.

Outils de compilation et d'analyse

- Base de données liée aux indicateurs du questionnaire.
- Questionnaire d'entrevue individuelle en séance de travail devant l'ordinateur avec le citoyen répondant.
- Canevas d'entretien semi-dirigé individuel pour l'acteur municipal.

Période de la collecte de données (questionnaire en séance à l'ordinateur et canevas d'entretiens semi-dirigés)

24 octobre 2013 au 7 mars 2014

ORGANISATION DES SECTIONS DE L'OUVRAGE

La section 1 présente la chronologie établie avec les points de vue des acteurs municipaux rencontrés dans le cadre des entretiens semi-dirigés. Elle débute avec ce qui s'est passé à l'origine de l'implantation du site Accès Simple et se poursuit jusqu'au printemps 2014. Pour notre compréhension commune du phénomène, cette synthèse des discours tenus rend compte des représentations et perceptions des «propriétaires» du site Accès Simple. Les situations rencontrées, les surprises, les coups de maître, les contradictions, la diversité des univers de travail de cette grande et complexe organisation qu'est la Ville de Montréal, ses changements organisationnels sont la source des perceptions nuancées qui expliquent ce qui nous échappe dans le feu de l'action. Ce corpus approfondit l'évaluation en cours.

La section 2 porte sur les résultats obtenus avec les indicateurs servant à mesurer la pertinence du site Accès Simple. S'y retrouvent plusieurs séries de tableaux concordant respectivement avec les blocs du questionnaire et les réponses données lors de la séance devant l'ordinateur. Chaque bloc de questions est associé à une couleur que l'on retrouve dans la série de tableaux correspondante. Chaque série de tableaux présente les résultats obtenus avec les trois populations. Chaque tableau indique les indicateurs associés à chaque sujet questionné, du meilleur indicateur au moindre. Chaque tableau est accompagné d'un graphique illustrant la pertinence du meilleur indicateur, en allant du bas vers le haut.

L'ORGANISATION DES SECTIONS DE L'OUVRAGE (SUITE)

La section 3 est le florilège des besoins exprimés pendant les séances devant l'ordinateur. L'expression de ces besoins provient des réponses aux questions ouvertes du questionnaire. Cette section est l'explication narrative des résultats obtenus en lien avec les taux de pertinence présentés à la section 2. La section 3 fut présentée à titre de résultats préliminaires en janvier 2014 et a servi de matériel de base pour les premières rencontres collaboratives avec les partenaires du texte simplifié. Les recommandations également présentées dans cette section sont les résultats des échanges des partenaires quant aux besoins à retenir pour établir le cahier des charges fonctionnel, lequel devra être proposé à l'équipe web responsable du site Accès Simple. Ces échanges consensuels servent de prémisses aux travaux évoqués à la section 6, car leur finalité est la présentation du cahier des charges fonctionnel sur les besoins, ces derniers ayant à être transposés en fonctions, pour lesquelles des solutions web seront appliquées, dans la mesure du possible.

La section 4 est instructive au sujet de l'observation des statistiques de l'audience du site Accès Simple et se résume, en fin de compte, à la préoccupation suivante : déchiffrer les chiffres lorsqu'ils en cachent d'autres. Cette section se termine par des recommandations visant à prévoir des balises web adéquates pour l'analyse future des statistiques de l'audience du site Accès Simple.

La section 5 décline une typologie des documents citoyens simplifiés selon la méthode du GDA, de 2008 à 2013. Elle présente des tableaux annuels dont la structure présente les éléments suivants : le thème de l'outil citoyen, l'auteur, le nombre d'heures de production requis pour chaque outil, le coût direct de production. D'autres données descriptives portent sur la répartition des organisations qui demandent des textes simplifiés. Ainsi, la typologie 2008-2013 est une source de données de premier ordre qui permet de présenter les étapes de l'évolution du texte simplifié, mais aussi de fournir une amorce génératrice d'autres analyses axées sur des objectifs ponctuels précis.

La section 6 est le fruit des discussions successives afin de mettre en route des rencontres de travail collaboratives avec la Ville de Montréal. Dès que les entretiens avec les acteurs municipaux se sont terminés, nous avons ressenti qu'il était urgent de saisir l'occasion de rompre le sentiment d'isolement exprimé au sujet de l'univers du texte simplifié. Plusieurs propos évoqués dans la chronologie de la section 1 viennent expliquer le fondement de cet isolement ressenti par une ville qui se voit comme la seule ville à offrir du texte simplifié. À cela s'est ajoutée la nécessité de soutenir plus concrètement les acteurs municipaux de façon à rendre significatif leur travail envers les communautés intéressées par le texte simplifié. Il fallait tendre l'oreille et mettre l'épaule à la roue pour éviter une trop longue mise en suspens.

La conclusion sert d'horizon pour envisager les possibles recherches utiles à l'évolution du site Accès simple.

Les annexes présentent les principaux outils de la recherche :

Annexe 1 : portrait de l'échantillon du questionnaire de la séance devant l'ordinateur.

Annexe 2 : questionnaire.

Annexe 3 : canevas des entretiens semi-dirigés.

Annexe 4 : définitions utilisées dans les rencontres collaboratives.

Section 1

Chronologie des phases de développement

– Garder à l'esprit ce qui s'est passé pour mieux comprendre comment innover –

La section 1

présente la chronologie établie avec les points de vue des acteurs municipaux rencontrés dans le cadre des entretiens semi-dirigés. Elle débute avec ce qui s'est passé à l'origine de l'implantation du site Accès Simple et se poursuit jusqu'au printemps 2014.

2002...2005: les études de besoins, les partenaires de l'accessibilité universelle, l'implantation portée par les élus, les professionnels web de la Ville avec le projet e-Cité, le CRADI et le GDA.

Canaux de communications bien établis avec la Direction des communications (internes, externes, web/relations avec les citoyens (aujourd'hui l'équipe du 311)).

Conception et implantation du site (environ 5 ans) qui s'est terminé en 2005, au lancement.

C'était la période de la refonte complète du site web de la Ville; un budget important était alloué, la créativité de l'équipe web avec les nouvelles technologies a conduit l'équipe à dire oui à Accès Simple.

La Ville en parlait auprès des tables sur l'accessibilité universelle, un dossier de la Ville qui a débuté suite au Sommet de Montréal (2002): l'accessibilité universelle est devenue une priorité.

C'était l'époque d'une île, une ville, c'était l'instauration du Comité des partenaires de la Ville dans les suivis du Sommet 2002 formé d'un représentant de la Ville et des regroupements de tous les types de limitations: pour la première fois, un budget était accordé pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

En 2004, le CRADI avait invité le GDA à se joindre au projet Accès Simple, afin de rendre accessible l'information citoyenne en tenant compte des besoins des personnes ayant des incapacités intellectuelles.

L'équipe web se dédiait à 100% au site Accès Simple, avec deux alliés principaux: la Direction des communications qui parlait d'accessibilité universelle et le GDA (en lien avec le milieu associatif, entre autres pour les tests): il y a avait une forme de campagne de sensibilisation dans la Ville.

L'équipe de la Ville avait prévu qu'il y aurait des réticences face à l'utilisation de l'OA; on se tenait prêt à y faire face. Il y a eu un volet de communication spécifique du côté des élus, pour faire face aux réticences (insertion des mises en garde et du texte d'introduction au site). Avec l'approbation des élus, en 2 ou 3 mois, le site a pris son envol, notamment dans l'axe des communications.

La conception du site repose sur l'efficacité de l'équipe web et sur les échanges avec le GDA: l'équipe web a conçu la structure, les vignettes avec des images, la façon de naviguer avec deux niveaux d'arborescence.

Les graphistes de l'équipe web de la Ville ont conçu le logo du casse-tête à 4 morceaux pour le texte simplifié et celui à deux morceaux pour l'OA, du simple au plus simple.

L'équipe web a réussi à faire placer le logo sur la page d'entrée du site standard de la Ville, en bas à droite.

Le GDA transposait en texte simplifié et organisait des tests sur les modes de navigation et les diverses fonctionnalités avec des personnes ayant des incapacités intellectuelles.

L'équipe web défendait le projet qui visait à rendre accessible l'information utile aux citoyens qui ont des difficultés à lire; l'objectif était de dégager l'information de base dont elles et ils avaient besoin.

Le projet Accès Simple était avant tout un projet pilote qui nécessitait des ajustements dans la façon d'intégrer les contenus: plusieurs travaux ont lieu avec le GDA.

La bande son de chaque phrase était intégrée, ce qui a constitué un défi pour l'intégration des données: si on change un bout de texte, il faut changer aussi le son.

À ce moment-là, il était question d'informations de base utiles et simples: bibliothèques, 911, pompiers...

Décembre 2005: la modification de la loi du gouvernement concernant les personnes handicapées est mise en place, obligeant les grandes municipalités à diminuer les obstacles d'intégration, ce qui va aider l'apport de nouveaux financements pour répondre aux besoins des personnes ayant des limitations, sans oublier l'axe des communications et le texte simplifié.

Le GDA, principal partenaire de l'implantation d'Accès Simple, fait valoir le bien-fondé de rendre plus autonomes et plus participatifs les citoyens qui ont des difficultés à accéder à plusieurs contenus informatifs écrits par l'administration publique de proximité en relation avec le citoyen.

Pour la Ville, un facteur décisif menant à développer Accès Simple était le partenariat avec le GDA, par sa compétence scientifique mettant en valeur le texte simplifié et ses modes de lecture.

Le GDA a aussi fait valoir que le site Accès Simple est un modèle montréalais avant-gardiste parce qu'il était destiné à une cause touchant des communications permettant l'autonomie du citoyen et sa capacité à satisfaire ses besoins liés aux services publics.

Pour la Ville, il était clair qu'il fallait gérer l'interface avec les citoyens pour des services de proximité utiles au quotidien du citoyen, par exemple :

- l'accessibilité téléphonique;
- les lignes pour les non-voyants;
- l'accessibilité physique des bureaux;
- le réseau des volontaires pour parler toutes les langues (environ 88).

En 2002, quand on parlait d'accessibilité, il s'agissait en fait de l'accessibilité aux bâtiments.

Toutefois, le chef de la division web a mis en avant la valeur de la communication simplifiée, notamment pour les clientèles qui avaient des difficultés d'accès à l'information.

Fin 2005-2006 : intégration des mises en garde sur Accès Simple pour expliquer et contextualiser l'utilisation de l'OA :

- à l'interne, auprès des équipes de la Ville ;
- à l'externe avec l'aide des experts du texte simplifié (CRADI et GDA), auprès des médias publics qui, tout à coup, découvrent l'OA («crises épisodiques»).

Le positionnement de la Ville était probant :

- avoir eu l'audace de lancer Accès Simple et de porter, soutenir, une expertise montréalaise ;
- avoir eu le courage de mettre le bouton d'entrée du site Accès Simple sur la page d'accueil du site de la Ville de Montréal.

L'augmentation du nombre de contenus simplifiés rattachés aux services de la Ville devient difficile à gérer. Alors qu'au début il y en avait seulement une dizaine, actuellement le nombre de pages simplifiées devient ingérable.

LES CLÉS DE LA RÉUSSITE DE L'IMPLANTATION

- Le porteur de dossier dans la Ville en relation avec les citoyens par le biais du milieu associatif pour, ensemble, effectuer des représentations favorables au progrès du site Accès Simple, une priorité parmi celles du développement des 4 axes de l'accessibilité universelle :
 - aménagement urbain (architectural et bâtiments),
 - services : loisirs, culture et vie communautaire,
 - communications : naissance du site Accès Simple,
 - formation et sensibilisation.
- L'appui politique indéniable.
- L'appui universitaire : des balises crédibles.
- L'appui des partenaires associatifs pour les besoins.
- Les représentations publiques indispensables.

2005...2010: la mise en œuvre est lente, les initiatives de la Ville se segmentent et ralentissent, le contexte organisationnel est contraignant parce qu'il y a des changements organisationnels majeurs et une mobilité du personnel. Un levier promotionnel déterminant: 2010, le prix À part entière!

Plusieurs nouveaux projets dans la Ville manquaient de personnes pour les développer: il n'y avait pas assez de porteurs de dossier capables de promouvoir le site Accès Simple dans une visée d'accessibilité.

Très peu de développement promotionnel de l'accessibilité universelle incluant le site Accès Simple pour l'accès à l'information: un relâchement prend place, car une fois le site réalisé par l'équipe web, il y avait moins ou pas du tout de porteur de dossier en accessibilité universelle dans les différents services de la Ville pour promouvoir le site Accès Simple.

Que s'est-il passé une fois que l'équipe web avait fini la conception et la réalisation du projet? Qui a pris le relais pour poursuivre le développement durable du site Accès Simple?

Il n'y avait pas de porteurs de dossiers (en accessibilité universelle) pour nourrir l'information.

Il y avait une perte des canaux de communications entre les équipes de communications et la Direction des communications.

Pour ce qui est de la mobilité du personnel, le transfert de dossier en accessibilité universelle était plus ou moins formel.

Il y avait une absence de plan de suivi en accessibilité universelle avec les équipes de communications.

Des initiatives segmentées ont été mises en place avec:

- l'Ombudsman de Montréal;
- la Direction de la Culture et du patrimoine;
- le Chantier démocratie avec la Charte montréalaise, le Droit d'initiative.

2010: un mode de gestion inapproprié à modifier.

L'équipe web était formée de 5 personnes qui avaient à gérer 150 sites web; ils et elles programmaient les informations et les intégraient dans les différents sites web de la Ville.

Comme le site Accès Simple couvrait tous les domaines d'activité, le site était intégré à chaque domaine d'activité; les domaines d'activité étaient répartis entre les 5 personnes responsables.

Par exemple, la personne de l'équipe web assignée au domaine de la Culture gèrait aussi les contenus de la Culture à intégrer dans le site Accès Simple. Pourquoi?

- les personnes responsables des sites web ne connaissaient pas le projet Accès Simple;
- les contenus à intégrer au site Accès Simple arrivaient lentement dans certains cas (2 ans);
- les connaissances technologiques pointues que le site Accès Simple nécessitait n'était pas chose familière pour tous les membres de l'équipe web;
- l'absence de planification des demandes liées à l'accessibilité universelle. Par exemple, une demande de 80 pages à intégrer dans un laps de temps très serré alors que la charge de travail est déjà imposante.

Pour toutes ces raisons, un nouveau mode de gestion a pris place.

LES DÉFIS

- L'ortographe *alternatif*, l'OA: savoir argumenter, de façon épisodique assez espacée, avec les élus du bien-fondé d'Accès Simple.
- Les changements de cadres à la direction dans les services.
- Les efforts que doivent faire les associations pour faire valoir la pertinence du site Accès Simple auprès du nouveau maire de la ville et des maires d'arrondissements.
- En raison du mouvement du personnel, l'assiduité de la sensibilisation à mettre en avant auprès des équipes internes de communications de la Ville, vis-à-vis le site Accès Simple: est-ce qu'on a pensé au texte simplifié dans nos projets de communications?

2010: un nouveau mode de gestion du site est mis en place et une seule personne devient responsable du site.

Une solution gagnante car elle facilite la coordination à l'interne avec les équipes web et à l'externe avec les demandeurs de contenus adaptés.

À l'interne, la perception du projet Accès Simple se transforme ainsi que le rôle de l'édimestre en charge du projet. Accès Simple acquiert le statut de site autonome comme les autres sites de la Ville.

À l'externe, la gestion des communications est simplifiée, car une seule personne reçoit les contenus pour Accès Simple, tout en ayant des échanges plus fréquents plutôt qu'une fois par an avec un porteur de l'accessibilité universelle.

Un virage qui a des conséquences; de nouveaux défis se pointent à l'horizon :

- l'interface d'Accès Simple est directement lié au site web de la Culture (premier service à implanter des contenus simplifiés), ce qui a le désavantage de perdre le lien avec la page d'accueil du site Accès Simple ;
- une charge de travail trop imposante pour l'édimestre, qui doit gérer les 3 modes de lecture (texte simplifié, OA et bande sonore/vidéo), ce qui équivaut à gérer 3 sites parallèles. Il a fallu alors faire appel à des nouvelles ressources humaines pour lui venir en aide à partir de 2013 (entre autres des stagiaires).

2011...2014: la mise en œuvre se poursuit lentement, c'est l'adoption de la politique municipale d'accessibilité universelle, mais en 2014 un temps d'arrêt s'impose... L'absence de promotion du site Accès Simple inquiète la Ville.

2011 : Le maire de l'époque poursuit son engagement avec le lancement de la politique municipale en accessibilité universelle : un appui et à la fois un levier de promotion extraordinaire pour le maintien actif du site Accès Simple. Ce lancement de la politique d'accessibilité universelle suscite l'intérêt des services centraux de la Ville et des élus : un moment aussi important que le lancement du site Accès Simple. L'événement Le Défi sportif qui a eu lieu la même année s'avère également être une excellente occasion de promouvoir le site Accès Simple.

Un travail d'équipe motivé et colossal avec les services et les arrondissements de la Ville, avec les porteurs du web.

Chaque service et arrondissement devait nommer son porteur de dossier en accessibilité universelle afin d'identifier les conditions nécessaires pour atteindre progressivement les buts des 4 axes de développement de l'accessibilité universelle.

Les porteurs de dossiers devaient se rencontrer trois fois par an pour partager leurs réussites, leurs difficultés, leurs objectifs, et non pas une seule fois pour faire le bilan.

Le Comité des partenaires était invité aux rencontres des porteurs de dossiers.

Il y avait des outils fabuleux : la rédaction des bilans et des plans d'action en accessibilité universelle, une page par axe ; les témoignages des personnes ayant des incapacités intellectuelles devant le porteur de dossier dans les événements publics.

Des travaux de simplification sont proposés par le milieu associatif directement à l'Ombudsman de Montréal, sans planification partagée avec l'équipe web de la Ville : l'Ombudsman adhère entièrement au texte simplifié et travaille en équipe avec Simplicom pour la production des textes, de sorte à éviter toute erreur d'interprétation.

L'intégration en ligne des données sur le site se fait très bien grâce à une procédure efficace établie par la responsable web de la Ville et Simplicom.

2011...2014: la mise en œuvre se poursuit lentement, c'est l'adoption de la politique municipale d'accessibilité universelle, mais en 2014 un temps d'arrêt s'impose... L'absence de promotion du site Accès Simple inquiète la Ville.

La perte du transfert de connaissances concernant le texte simplifié nuit à la reconnaissance du site Accès Simple aux sein des services de la Ville.

Les équipes de communications de la Ville travaillent en silo dans leur domaine, sous pression et souffrent de l'absence d'un plan de suivi des communications simplifiées.

Bien qu'il y ait une table de concertation pour l'accessibilité universelle à laquelle contribue un regroupement du milieu associatif, celui-ci n'y exprime pas les besoins du lectorat ciblé par les communications en texte simplifié.

Chaque grande direction de services a son porteur d'accessibilité universelle dont le mandat est transversal quant aux commandes de communication vers chaque équipe; cependant chaque équipe travaille en silo, chacune dans son domaine, sans avoir une vue d'ensemble.

Voici les suggestions d'une chargée de communications pour clarifier la compréhension de l'accessibilité universelle parmi les grandes et diverses directions de la Ville: organiser une ou des rencontres avec la directrice des communications, la conseillère en communication responsable du dossier accessibilité universelle au sein des cinq divisions respectives et la responsable des communications à la direction de la diversité sociale, développement social et accessibilité universelle.

Dans certaines directions, le transfert des connaissances et des détails concernant le site Accès Simple ne sont pas au rendez-vous: le texte simplifié est oublié.

Lorsqu'il faut s'occuper de produire tous les médias substitués, c'est un défi énorme. Il faut savoir à qui cela sert et c'est plutôt abstrait. Il y a les citoyens en général (la clientèle majeure) et les «personnes avec des limitations».

Les équipes de communications ont besoin de connaître les statistiques sur le nombre et le profil des visiteurs qui ont des limitations. Les citoyens ayant des incapacités intellectuelles s'avèrent «secondaires» pour ce qui est de la grande pression sur les équipes de communications quand il faut produire de l'actualité, des événements spéciaux et harmoniser les médias sociaux. La surcharge de travail est impressionnante.

Il y a un alourdissement du travail et un isolement pour l'équipe web de la Ville, en particulier pour l'édimestre vis-à-vis l'actualisation du site Accès Simple.

2014: des situations contraignantes s'installent avec les effets de la Commission Charbonneau sur le climat du travail. Le fait qu'il y ait eu plusieurs maires par intérim provoque une déstabilisation, de l'inquiétude, du stress.

RECOMMANDATION DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

Il faut sensibiliser les décideurs aux principes d'Accès Simple et à sa pertinence globale, à savoir: intégration, immigration, participation:

1. Le maire.
2. Le directeur général.
3. Les chefs d'opposition.
4. Les maires d'arrondissements.

2011...2014: ... un temps d'arrêt s'impose... l'absence de promotion du site Accès Simple inquiète la Ville.

Demande des chargées de communications et des bibliothécaires : avoir un ou des pictogrammes universels pour l'accessibilité universelle.

Autre demande : dans les équipes de communications, il y aurait avantage à avoir 2 chargées des communications pour les événements promotionnels récurrents : le ou la responsable du secteur d'activité et le ou la responsable de l'accessibilité universelle des communications, sans oublier le texte simplifié.

Le grand défi : renverser le pilotage des communications web. Le droit éditorial du chef de division web.

1. Il s'agit de partir des besoins de la population, d'un point de vue participatif provenant du terrain (*Bottom-Up*) où l'animation de l'information se répercute vers les échelons hiérarchiques de la Ville pour être finalement prise en compte.
2. Il s'agit d'appliquer le choix de la Ville de Montréal qui s'est auto-assujettie aux normes gouvernementales d'accessibilité web (Voir Gouvernement du Québec (2011), Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01).
3. Il s'agit de faire l'économie des contenus du site web de la Ville, par du regroupement thématique pour éviter la duplication des contenus.
4. Il s'agit d'appliquer les règles d'accessibilité dans une optique de réponse acceptable pour tous les différents handicaps.
5. Il s'agit d'accéder à des budgets pour la traduction en anglais pour 20% de la population.
6. Il s'agit de poursuivre une promotion personnalisée à l'interne du site Accès Simple.

Selon le chef de division web et son collègue porteur de la politique d'accessibilité universelle pour la Ville, les conditions préalables pour développer le site Accès Simple sont :

1. Que les experts web de la Ville et le GDA s'entendent sur la structure de navigation adaptée et renouvelée avec les nouvelles technologies.
2. Que d'autres sites web de différentes villes et d'associations emboîtent le pas et présentent du texte simplifié.
3. Qu'il y ait une solidification et une harmonisation :
 - de la vision de la Ville avec celle des partenaires du texte simplifié ;
 - des objectifs de la Ville avec ceux des partenaires du texte simplifié.
4. Que la Ville puisse allouer un budget spécifique à l'accomplissement de la migration.

LES DÉFIS, LES SOLUTIONS

- Maintenant qu'il y a une division développement social, il faut miser sur cette division ayant le mandat de porter les dossiers d'accessibilité universelle et d'en faire la promotion, mettre de l'avant la notoriété de ces dossiers, leur diffusion et leur utilisation.
- La division porteuse du dossier d'accessibilité planifie les travaux d'accessibilité universelle de la Ville avec le comité d'accessibilité universelle de la Ville en collaboration avec tous les intervenants de la Ville. L'édimestre participe à ce comité pour la division des communications numériques et elle y rend compte des demandes du milieu associatif avec qui elle est en liaison.
- L'actualisation des plans d'action annuels dans une portée durable est d'augmenter les rencontres de planification avec le GDA, Simplicom et le CRADI.
- Pour ce qui est de la veille du site Accès Simple il faut respecter le mode de fonctionnement établi par l'édimestre.
- La gestion du portail de 80000 pages est une gouvernance lourde à revoir. Le chef de division propose de développer des contenus à partir de la réalité du citoyen et non pas celle du fonctionnaire, ce qui entraînerait une plus grande cohérence des contenus à présenter, tous sites confondus.

- La nécessité de promouvoir le site Accès Simple pour joindre les nouveaux arrivants ne maîtrisant pas la langue et qui en ont besoin pour connaître les services de la Ville. Le texte simplifié avec Accès Simple, c'est une valeur ajoutée pour la Ville.
- L'abandon des technologies désuètes du site Accès Simple permettrait plus d'occasions d'entraide entre les différents webmasters de la Ville pour les mises à jour des travaux sur le web.
- Le nouveau maire impose un gel d'embauche à la Ville, quelles répercussions cela aura-t-il sur les priorités à faire valoir pour le site Accès Simple ?
- Pour améliorer le mode de gouvernance du site Accès Simple et la vision de la Ville à ce sujet, la Ville souhaite partager sa vision à propos des contenus à partager sur le site Accès Simple, ce qui veut dire qu'il faudra travailler en amont avec le milieu associatif, afin de décider ensemble quelles seront les demandes d'intégration de contenus qu'il faudra choisir.
- La migration du site vers les nouvelles technologies devra tenir compte des règles d'accessibilité web :
 - Les nouveaux sites passent déjà vers les nouvelles technologies,
 - Cela prendra 3 ans ou plus pour tous les anciens sites incluant Accès Simple : 80 000 pages à faire migrer,
 - Quels seront les budgets disponibles ? (horizon d'hypothèses sur 10 ans),
 - Le site Accès Simple est un site web comme les autres sites web de la Ville, dans un contexte où tout le monde veut passer en premier.
- Il faut valoriser les communications simplifiées pour tous les professionnels en communication de la Ville : «faire l'exercice du texte simplifié avec l'équipe de Simplicom influe sur notre propre façon d'écrire, à savoir écrire pour être lu et compris par les citoyens quels que soient leur niveau d'éducation».

La Ville impose un gel sur tout ajout de nouvelles sections (services) au site Accès Simple, parce qu'il devient trop gros et ingérable (80 000 pages).

Trois événements clés :

- 1. L'intégration de la section de l'Ombudsman de la Ville a coûté cher en raison d'un certain nombre d'heures supplémentaires.**
- 2. Le dernier rapport statistique de l'édimestre avec lequel on interprète les résultats comme illustrant une faible fréquentation du site.**
- 3. Un rapport préparé par le CRADI souligne le peu de promotion faite au cours des 8 dernières années par le milieu associatif pour faire connaître le texte simplifié et le site Accès Simple.**

Le questionnement de la Ville :

- pourquoi et pour qui faisons-nous tant d'efforts ?
- est-ce que le milieu associatif fait ses devoirs de promotion ?
- est-ce que le site Accès Simple est un lieu de pratique (expérimental) ?
- pourquoi sommes-nous le seul site web (la Ville) à offrir du texte simplifié ? Où sont les autres villes, où est le gouvernement ?

Garder à l'esprit ce qui s'est passé pour comprendre comment innover...

- 2014** Avis partagés pour innover à l'aide du cahier des demandes de changements web.
- 2014** Avis partagés pour répondre aux besoins dans un processus de recherche et d'innovation;
Volet des aînés à examiner.
- 2015 Migration et innovation, Volet de l'étude avec les demandeurs de textes simplifiés du milieu associatifs.
- 2016 Migration et innovation, Volet de l'étude sur l'autoreprésentation des citoyens utilisant le site Accès Simple.
- 2017 Migration et innovation, États des lieux sur les besoins comblés dans le monde du site Accès Simple.

Contexte des chantiers du site Accès Simple

Le plan de travail des groupes de partenaires mobilisés pour développer le texte simplifié et ses modes de lecture est à construire tous ensemble. Il s'agit d'envisager le plan de travail en phases annuelles, en fonction des réponses évolutives répondant aux besoins des citoyens, lesquelles auront à leur tour un impact sur le choix des solutions technologiques à venir.

Liste des besoins liés strictement aux contenus non assujettis aux fonctionnalités technologiques

1. Dans les cas où cela s'applique, indiquer les coûts d'entrée, les horaires, les calendriers, les itinéraires, toujours dans le même ordre, de la même manière, avec des photos et des symboles significatifs (s'inspirer de la page d'entrée du Biodôme avec ses informations pratiques, les photos et le design amélioré (voir le cahier des charges fonctionnel également nommé le cahier des besoins du lectorat).
2. Réviser les textes qui ont été simplifiés depuis déjà quelques années à l'aide de la méthode du GDA qui a évolué depuis.
3. Réviser l'ensemble des textes avec l'objectif de repérer les mots difficiles (consulter la liste détaillée produite dans le cadre de l'étude de Simplicom, Lecture critique. Les impacts de l'implantation et de la mise en œuvre du site Accès Simple. 2014).
4. Augmenter la banque de photos de la Ville de Montréal et prévoir des recherches spécifiques en lien avec les services municipaux. Il est recommandé de travailler avec le GDA (banque de photos à consulter).
5. Planifier chaque année d'inclure une partie des éléments visuels qui manquent en proposant des phases de veille et de mises à jour, sur plusieurs années, de façon réaliste avec les budgets prévus. En bref, voici quelques aspects à considérer:
 - 5.1 Améliorer l'accès aux mots difficiles tout en préservant les appellations officielles à l'aide de supports conviviaux:
 - des vidéos textes interactives Camtasia (lire, regarder, écouter à son rythme);
 - des explications claires dès le début dans une vignette;
 - une photo d'entrée placée sur une vignette de la page d'accueil doit être répliquée dans la première page de contenu de la dite vignette (2^e niveau).
 - 5.2 Sélectionner, en groupe de travail responsable de ce chantier, les vignettes à présenter sous forme de vidéo (voir le détail des suggestions produites dans le cadre de l'étude de Simplicom Lecture critique. Les impacts de l'implantation et de la mise en œuvre du site Accès Simple. 2014).
6. Les bandes sonores / l'audio:
 - 6.1 Garantir un rythme suffisamment lent.
 - 6.2 Offrir systématiquement une bande audio si aucune vidéo n'est proposée.
 - 6.3 S'assurer que les contenus des fichiers sonores soient identiques au fichier.

Groupes de travail

Révision des anciens textes simplifiés et mots difficiles à revoir.

Réunions d'utilisateurs (focus group) sur les logos et pictos, et les mots descriptifs.

Bandes sonores et vidéos: quels contenus, quelles priorités et quels types de vidéos.

Instauration sur le site du soutien phonétique au texte simplifié, par exemple:

Vous pouvez marcher jusqu'à

Voici les trois thèmes de base du soutien phonétique:
les **lettres en rouge** sont à lire avec le **soutien phonétique ajouté au-dessus**. Le soutien phonétique marque aussi les liaisons. Quant aux **lettres muettes**, elles sont **estompées en gris**.

Recherche et expérimentations avec les citoyens; préparation des contenus; accompagnement et intégration de ce mode de lecture au site Accès Simple.

L'équipe pour les vidéos Camtasia.

Banque terminologique du texte simplifié pour l'assistant virtuel (base de connaissances).

Augmentation de la banque des photos et des éléments visuels pour le texte simplifié.

TÉMOIGNAGE

«Quand je vais arriver chez moi, je vais aller voir encore [Accès Simple], parce que ça m'intéresse de comprendre ce qui se passe dans la Ville de Montréal, les services. [...] Mais dans un 2e temps, j'utiliserais le site pour faire une demande. Mais je demanderais d'abord aux gens de mon entourage et j'écirais à la Ville seulement si mon entourage n'avait pas de réponses à mes questions [...] Je vais plutôt écrire l'adresse exacte du Biodôme et des autres services pour avoir les infos. [...] Mais je pourrais l'utiliser [Accès Simple] en premier lieu pour connaître les noms des festivals qui se passent en été par exemple, et aussi les services généraux.»

ection 2

Pertinence du site



La section 2

porte sur les résultats obtenus avec les indicateurs servant à mesurer la pertinence du site Accès Simple.

S'y retrouvent plusieurs séries de tableaux concordant respectivement avec les blocs du questionnaire et les réponses données lors de la séance devant l'ordinateur.

La présentation de la pertinence du site Accès Simple s'appuie sur les résultats obtenus avec le questionnaire utilisé lors des séances devant l'ordinateur. Pour chaque bloc du questionnaire, il y a les trois tableaux de répartition des réponses pour chaque population, selon chaque indicateur. Ces tableaux de répartition rendent compte des statistiques se rapportant au 36 répondants.

Pour ce qui est des réponses qualitatives et des explications rattachées aux questions ouvertes, nommées ici questions contextuelles, elles ont été analysées de façon à déterminer quelles tendances se dégagent. À la section 3, les tendances statistiques de la section 2 seront traduites en termes de besoins; cette mise en relation des résultats statistiques permet de produire la section 3, qui porte sur le détail des besoins exprimés par chaque population cible. Le tableau des questions contextuelles (page 32) commence avec les réponses au sujet de la structure du site avec la page d'accueil du site Accès Simple.

En ce qui concerne les résultats statistiques, il est important de ne pas tomber dans le piège qui consiste à vouloir voir le pourcentage le plus élevé possible de réponses positives, au dessus de la barre des 50%. Tous les groupes de répondants, et tous groupes d'analystes, comptent des personnes données qui ont des opinions nuancées. Quel serait le seuil indiscutable pour trancher sur le besoin d'amélioration du taux de pertinence ou pas? Dans le contexte du site Accès Simple, quelles seraient les mesures éventuelles à prendre pour un groupe de personnes sans risquer de déplaire à d'autres? Ces questions planent sur nos interprétations.

C'est la raison pour laquelle la différence entre les «sans-réponse» et les «non», et la différence entre les «oui» et les «oui et non» sont considérées de cette manière. Certaines personnes ne sont pas prêtes à répondre catégoriquement à une question. Les possibilités de réponses sont ainsi plus grandes et permettent de voir, dans une certaine mesure, l'intensité d'une réponse et son caractère flexible ou changeant.

Dans le cadre du volet A de la présente étude, nous optons pour l'amalgame des réponses positives («oui et oui et non») et celles négatives («sans réponse et non») pour établir un contraste entre les tendances positives et les tendances négatives qu'il faudrait analyser plus en profondeur.

L'ordre de présentation des résultats pour chaque population et chaque bloc de question est le suivant :

- le titre du tableau de la pertinence avec chaque population ;
- le ou les tableaux de synthèse des réponses aux questions contextuelles ;
- le tableau de la pertinence des réponses selon les indicateurs de l'étude (fréquences et pourcentage) ;
- le graphique des fréquences associé au tableau de la pertinence.

Enfin, tous les tableaux sont conformes aux précisions qui suivent pour ce qui est de la lecture des tableaux :

- ces résultats regroupent les réponses équivoques ne permettant pas à l'analyste de cocher l'indicateur; une analyse de 2^e niveau est requise afin de peaufiner l'outil de collecte ;
- les occurrences correspondent au nombre de réponses donnant lieu à la pertinence d'indiquer positivement ou négativement un indicateur, pour les différents corpus de questions du questionnaire.

Les graphiques reprennent les réponses présentées dans les tableaux avec l'échelle des occurrences (voir la légende au bas du graphique pour les détails). Chaque graphique est associé à son tableau de répartition et arbore les mêmes couleurs que celles des blocs distincts d'évaluation du questionnaire :

- chemin d'accès : gris ;
- page d'accueil : turquoise ;
- structure globale : pêche ;
- parcours et navigation : mauve ;
- style de présentation : vert ;
- façon de lire les informations : rose ;
- préférences : jaune.

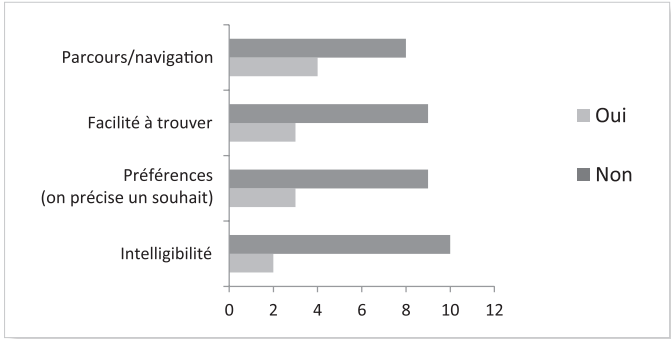
Il est possible que le nombre élevé des «sans réponse» suppose que l'indicateur n'a pas à être associé à la question ou, nous pensons plutôt qu'il manque des données complémentaires plus précises pour associer un indicateur, selon le contexte. Autrement dit, cela indique qu'une deuxième analyse devrait être menée ou que d'autres questions devraient s'ajouter.

Enfin, la Section 2 est clôturée par le l'illustration du poids moyen des indicateurs pour chaque population.

Évaluation du chemin d'accès pour aller au site Accès Simple

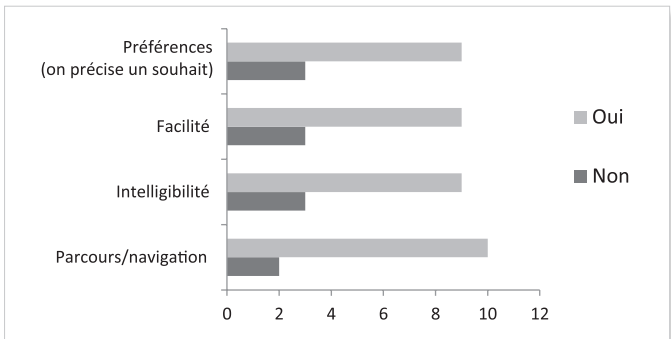
PERTINENCE DU CHEMIN D'ACCÈS				
PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS INTELLECTUELLES (i.i.)				
Indicateurs pour le chemin d'accès	Non	Oui	n	%
Intelligibilité	2	10	12	83%
Préférences (on détaille un désir)	3	9	12	75%
Facilité à trouver	3	9	12	75%
Parcours / navigation	4	8	12	67%
Total des occurrences	12	36	48	
Répartition de la pertinence	25%	75%		

Est-ce difficile à comprendre ?	n	%
Oui	1	8%
Non	11	92%
	12	



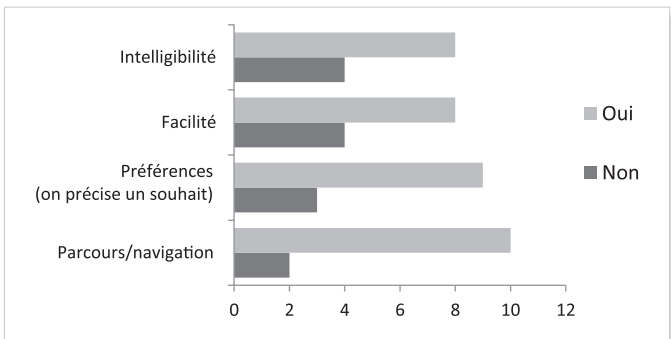
PERTINENCE DU CHEMIN D'ACCÈS				
PERSONNES EN ALPHABÉTISATION (p.a.)				
Indicateurs pour le chemin d'accès	Non	Oui	n	%
Parcours / navigation	2	10	12	83%
Intelligibilité	3	9	12	75%
Facilité	3	9	12	75%
Préférences (on détaille un désir)	3	9	12	75%
Total des occurrences	11	37	48	
Répartition de la pertinence	23%	77%		

Est-ce difficile à comprendre ?	n	%
Sans réponse	2	17%
Non	10	83%
	12	



PERTINENCE DU CHEMIN D'ACCÈS				
PERSONNES IMMIGRANTES EN FRANCISATION (p.i.)				
Indicateurs pour le chemin d'accès	Non	Oui	n	%
Parcours / navigation	2	10	12	83%
Préférences (on détaille un désir)	3	9	12	75%
Facilité	4	8	12	67%
Intelligibilité	4	8	12	67%
Total des occurrences	13	35	48	
Répartition de la pertinence	27%	73%		

Est-ce difficile à comprendre ?	n	%
Sans réponse	2	17%
Non	10	83%
	12	



NOTE

Les tableaux sont par ordre de meilleur indicateur, en ordre décroissant ; leurs graphiques respectifs sont par ordre de meilleur indicateur, en partant du bas vers le haut.

Questions contextuelles

Les résultats relatifs aux questions contextuelles devraient s'inscrire dans des séries successives pour pouvoir en tirer des interprétations. Pour le moment, il s'agit de voir cette répartition des réponses positives, lesquelles l'emportent généralement sur les réponses négatives, comme un travail de mise en perspective. En effet, les résultats empiriques comme ceux présentés dans le tableau ci-dessous peuvent éclairer les discussions sur les changements à apporter lors des périodes de prises de décision.

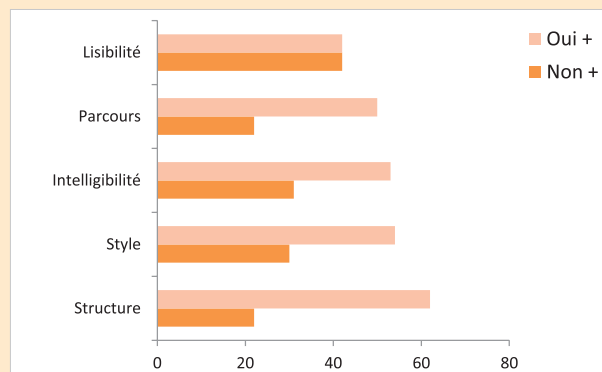
Questions contextuelles / Réponses positives	i.i.	%	p.a.	%	p.i.	%
Q6 Voyez-vous bien les 3 parties à l'écran ?	12	100%	12	100%	11	92%
Q6.1 Est-ce que vous voyez bien les informations ?	12	100%	12	100%	11	92%
Q6.2 Est-ce que ça vous plaît de voir tous les services de la Ville de Montréal placés au centre de l'écran ?	9	75%	12	100%	9	75%
Q6.3 Est-ce que ça vous aide que les boutons d'accès soient placés en haut et à gauche de l'écran ?	11	92%	11	92%	11	92%
Q7 Trouvez-vous que c'est facile de vous déplacer d'un endroit à l'autre sur la page ?	9	75%	11	92%	10	83%
Q7.1 Pensez-vous que ce sera facile pour vous de trouver les informations que vous cherchez ?	11	92%	11	92%	9	75%
Q7.3 Est-ce que ça vous dérange d'avoir à utiliser le menu déroulant pour voir tous les carrés-vignettes, les services ?	10	83%	10	83%	10	83%
Q7.4 Est-ce difficile de revenir à la page précédente quand vous le souhaitez ?	10	83%	11	92%	12	100%
Q7.5 Est-ce que le bouton «Comment faire ?» avec ses images, ses pictogrammes, ses symboles, vous aide à comprendre rapidement les informations données sur les différentes pages du site web ?	12	100%	11	92%	9	75%
Q7.6 Trouvez-vous que les symboles représentant le texte simplifié et l'ortographe alternatif, OA, sont faciles à repérer à l'écran, à trouver ?	7	58%	11	92%	10	83%
Q7.7 Trouvez-vous que le symbole représentant Accès Simple est facile à repérer à l'écran, à trouver ?	9	75%	10	83%	9	75%
Q7.a Trouvez-vous le choix d'un «casse-tête» pour symbole (ou pour image) intéressant ?	5	42%	12	100%	8	67%
Q8. En général, trouvez-vous que les images et les photos qui ont été choisies montrent bien les services qui sont offerts par la Ville de Montréal ?	10	83%	11	92%	12	100%
Q8.2 Est-ce que les mots écrits sous la photo ou l'image sont faciles à lire ?	9	75%	11	92%	8	67%
Q8.3 Est-ce que les mots utilisés sous la photo ou l'image sont faciles à comprendre ?	7	58%	12	100%	6	50%
Q8.4 Y a-t-il des services offerts par la Ville de Montréal que vous utilisez et que vous ne voyez pas ici ?	9	75%	11	92%	8	67%
9. Est-ce que le texte à l'écran est facile à lire ?	8	67%	12	100%	10	83%
9.1 Est-ce que le texte à l'écran est facile à comprendre ?	8	67%	12	100%	11	92%
9.3 Selon vous, est-ce qu'il y a assez d'explications sur le service des incendies ? (assez, trop, pas assez)	10	83%	8	67%	8	67%
9.4 Est-ce que ça vous plaît d'avoir le son du texte en même temps que vous lisez ?	4	33%	8	67%	8	67%
9.4.a Est-ce que ça vous plaît d'écouter le son du texte sans lire le texte ? (Voir encadré explicatif)	8	67%	8	67%	8	67%
9.4.b Que préférez-vous ? 1. Lire seulement le texte	5	42%	5	42%	5	42%
2. Écouter et lire en même temps	3	25%	7	58%	7	58%
3. Écouter seulement	4		0		0	
9.5 Est-ce que ça vous plaît d'avoir la présentation de ce service sur vidéo ?	9	75%	12	100%	12	100%
10. a) Favoris ou signets	Google 10	83%	Google 11	92%	Google 11	83%
b) Recherche Google						
c) Écriture de l'adresse						
d) Site de quelqu'un	Adresse 1	8%			Adresse 1	8%
e) Site d'un organisme	Favori 1	8%	Favori 1	92%	Autre 1	8%
10.1 Avez-vous déjà téléphoné à la Ville de Montréal pour prendre de l'information sur un service ?	3	25%	6	50%	3	25%
10.2 Maintenant que vous connaissez Accès Simple, pensez-vous l'utiliser à l'avenir pour obtenir des informations sur les services de la Ville de Montréal ?	12	100%	12	100%	12	100%

Questions 6 : Évaluation de la structure globale

PERTINENCE DE LA STRUCTURE GLOBALE DU SITE

PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS INTELLECTUELLES (i.i.)

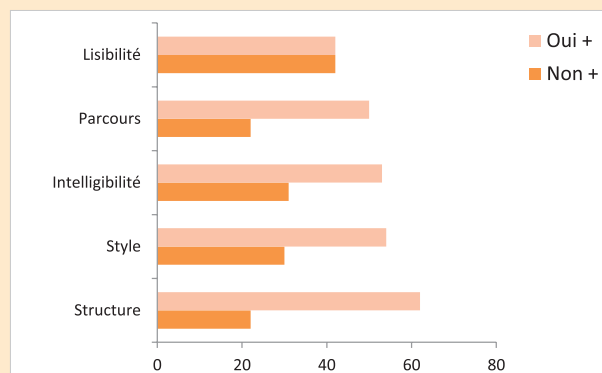
Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Structure	22	62	84	21%
Style	30	54	84	21%
Intelligibilité	31	53	84	21%
Parcours	22	50	72	18%
Lisibilité	42	42	84	21%
Total des occurrences	147	261	408	
Répartition de la pertinence	36%	64%		



PERTINENCE DE LA STRUCTURE GLOBALE DU SITE

PERSONNES EN ALPHABÉTISATION (p.a.)

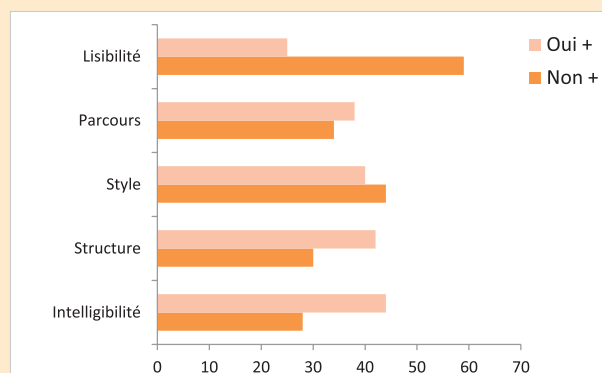
Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Structure	20	64	84	20%
Intelligibilité	24	59	83	20%
Parcours	29	57	86	20%
Style	30	54	84	20%
Lisibilité	39	45	84	20%
Total des occurrences	142	279	421	
Répartition de la pertinence	34%	66%		



PERTINENCE DE LA STRUCTURE GLOBALE DU SITE

PERSONNES IMMIGRANTES EN FRANCISATION (p.i.)

Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Intelligibilité	28	44	72	19%
Structure	30	42	72	19%
Style	44	40	84	22%
Parcours	34	38	72	19%
Lisibilité	59	25	84	22%
Total des occurrences	195	189	384	
Répartition de la pertinence	51%	49%		



* Non +: Réponses équivoques ne permettant pas à ce niveau d'analyse de cocher l'indicateur.

** Oui +: Oui et Non, étayant des possibles améliorations.

NOTE:

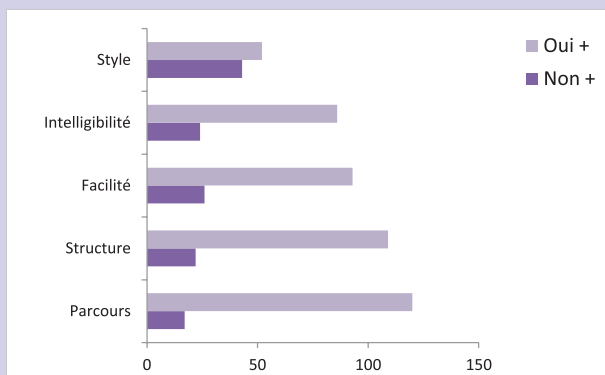
Les tableaux sont par ordre de meilleur indicateur, en ordre décroissant;
leurs graphiques respectifs sont par ordre de meilleur indicateur, en partant du bas vers le haut.

Questions 7: Évaluation de la navigation et des boutons à cliquer

PERTINENCE DE LA NAVIGATION ET DES BOUTONS À CLIQUER

PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS INTELLECTUELLES (i.i.)

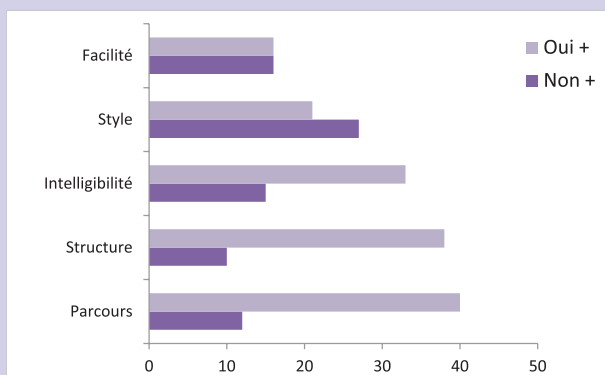
Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Parcours	17	120	137	23%
Structure	22	109	131	22%
Facilité	26	93	119	20%
Intelligibilité	24	86	110	19%
Style	43	52	95	16%
Total des occurrences	132	460	592	
Répartition de la pertinence	22%	78%		



PERTINENCE DE LA NAVIGATION ET DES BOUTONS À CLIQUER

PERSONNES EN ALPHABÉTISATION (p.a.)

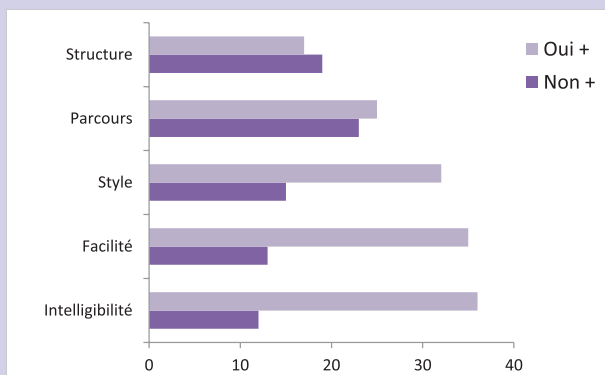
Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Parcours	12	40	52	23%
Structure	10	38	48	21%
Intelligibilité	15	33	48	21%
Style	27	21	48	21%
Facilité	16	16	32	14%
Total des occurrences	80	148	228	
Répartition de la pertinence	35%	65%		



PERTINENCE DE LA NAVIGATION ET DES BOUTONS À CLIQUER

PERSONNES IMMIGRANTES EN FRANCISATION (p.i.)

Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Intelligibilité	12	36	48	21%
Facilité	13	35	48	21%
Style	15	33	48	21%
Parcours	23	25	48	21%
Structure	19	17	36	16%
Total des occurrences	82	146	228	
Répartition de la pertinence	36%	64%		



* **Non +**: Réponses équivoques ne permettant pas à ce niveau d'analyse de cocher l'indicateur.

** **Oui +**: Oui et Non, étayant des possibles améliorations.

NOTE:

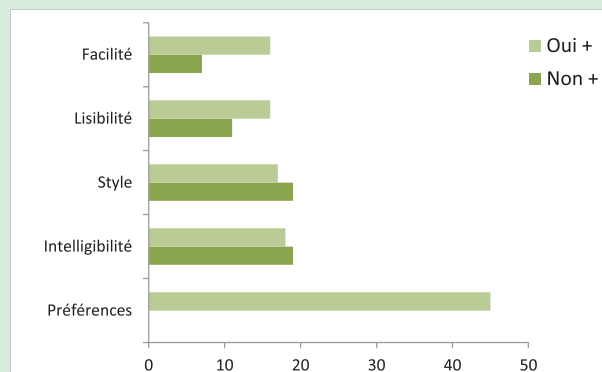
Les tableaux sont par ordre de meilleur indicateur, en ordre décroissant ;
leurs graphiques respectifs sont par ordre de meilleur indicateur, en partant du bas vers le haut.

Questions 8 : Évaluation du style de présentation

PERTINENCE DU STYLE DE PRÉSENTATION

PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS INTELLECTUELLES (i.i.)

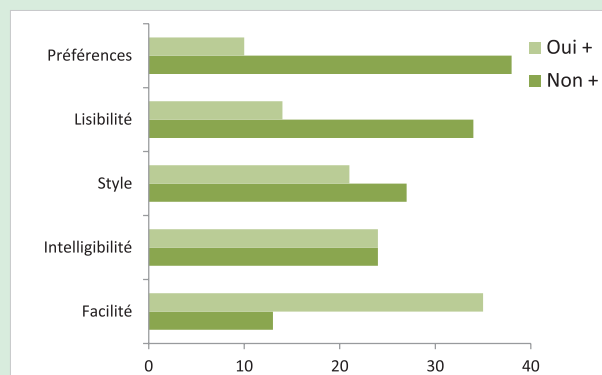
Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Préférences	0	45	45	27%
Intelligibilité	19	18	37	22%
Style	19	17	36	21%
Lisibilité	11	16	27	16%
Facilité	7	16	23	14%
Total des occurrences	56	112	168	
Répartition de la pertinence	33%	67%		



PERTINENCE DU STYLE DE PRÉSENTATION

PERSONNES EN ALPHABÉTISATION (p.a.)

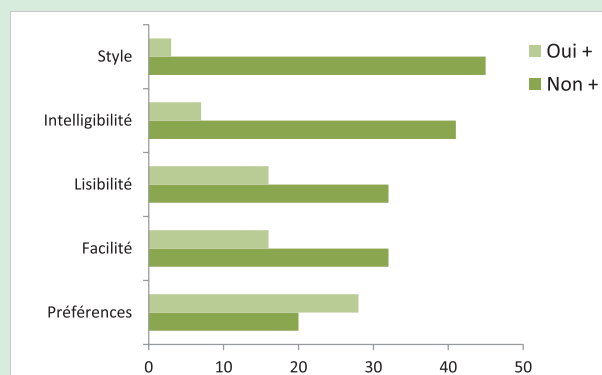
Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Facilité	13	35	48	20%
Intelligibilité	24	24	48	20%
Style	27	21	48	20%
Lisibilité	34	14	48	20%
Préférences	38	10	48	20%
Total des occurrences	136	104	240	
Répartition de la pertinence	57%	43%		



PERTINENCE DU STYLE DE PRÉSENTATION

PERSONNES IMMIGRANTES EN FRANCISATION (p.i.)

Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Préférences	20	28	48	20%
Facilité	32	16	48	20%
Lisibilité	32	16	48	20%
Intelligibilité	41	7	48	20%
Style	45	3	48	20%
Total des occurrences	170	70	240	
Répartition de la pertinence	70%	30%		



* **Non +** : Réponses équivoques ne permettant pas à ce niveau d'analyse de cocher l'indicateur.

** **Oui +** : Oui et Non, étayant des possibles améliorations.

NOTE:

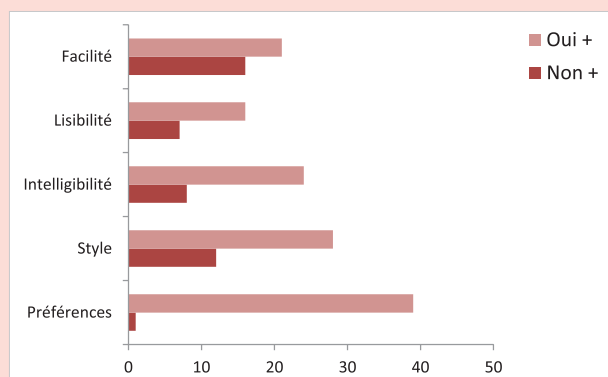
Les tableaux sont par ordre de meilleur indicateur, en ordre décroissant ;
leurs graphiques respectifs sont par ordre de meilleur indicateur, en partant du bas vers le haut.

Questions 9: Évaluation de la façon de lire les informations

PERTINENCE DE LA FAÇON DE LIRE LES INFORMATIONS

PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS INTELLECTUELLES (i.i.)

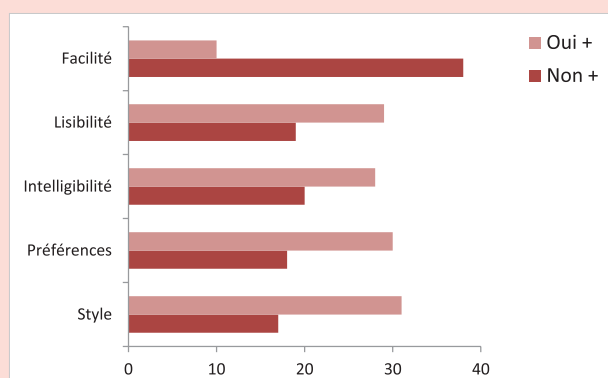
Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Préférences	1	39	40	23%
Style	12	28	40	23%
Intelligibilité	8	24	32	19%
Lisibilité	7	16	23	13%
Facilité	16	21	37	22%
Total des occurrences	44	128	172	
Répartition de la pertinence	26%	74%		



PERTINENCE DE LA FAÇON DE LIRE LES INFORMATIONS

PERSONNES EN ALPHABÉTISATION (p.a.)

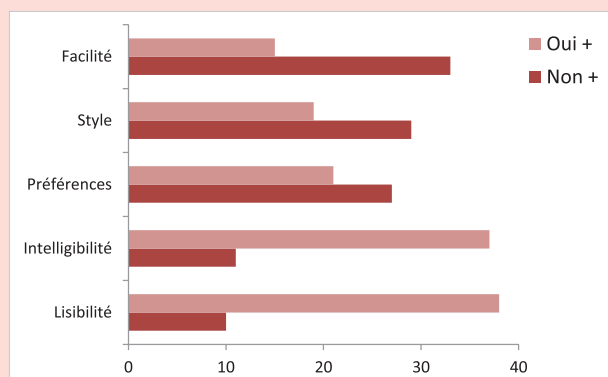
Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Style	17	31	48	20%
Préférences	18	30	48	20%
Intelligibilité	20	28	48	20%
Lisibilité	19	29	48	20%
Facilité	38	10	48	20%
Total des occurrences	112	128		
Répartition de la pertinence	47%	53%		



PERTINENCE DE LA FAÇON DE LIRE LES INFORMATIONS

PERSONNES IMMIGRANTES EN FRANCISATION (p.i.)

Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Lisibilité	10	38	48	20%
Intelligibilité	11	37	48	20%
Préférences	27	21	48	20%
Style	29	19	48	20%
Facilité	33	15	48	20%
Total des occurrences	110	130		
Répartition de la pertinence	46%	54%		



* **Non +**: Réponses équivoques ne permettant pas à ce niveau d'analyse de cocher l'indicateur.

** **Oui +**: Oui et Non, étayant des possibles améliorations.

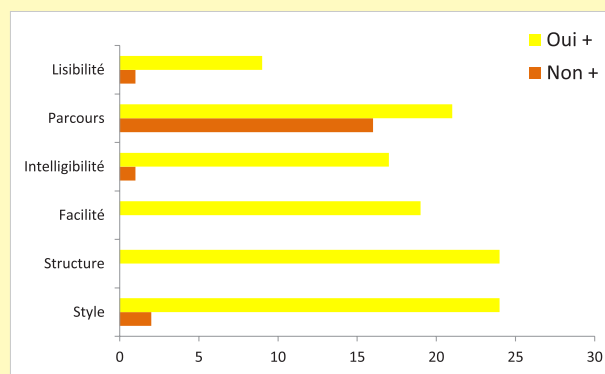
NOTE: Les tableaux sont par ordre de meilleur indicateur, en ordre décroissant; leurs graphiques respectifs sont par ordre de meilleur indicateur, en partant du bas vers le haut.

Questions 10: Évaluation générale (ce qu'on désire voir être amélioré)

PERTINENCE DE SES PRÉFÉRENCES (CE QU'ON DÉSIRE VOIR ÊTRE AMÉLIORÉ)

PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS INTELLECTUELLES (i.i.)

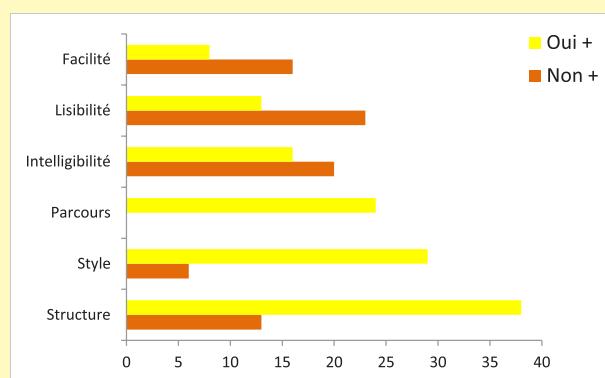
Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Style	2	24	26	19%
Structure	0	24	24	18%
Facilité	0	19	19	14%
Intelligibilité	1	17	18	13%
Parcours	16	21	37	28%
Lisibilité	1	9	10	7%
Total des occurrences	20	114	134	
Répartition de la pertinence	15%	85%		



PERTINENCE DE SES PRÉFÉRENCES (CE QU'ON DÉSIRE VOIR ÊTRE AMÉLIORÉ)

PERSONNES EN ALPHABÉTISATION (p.a.)

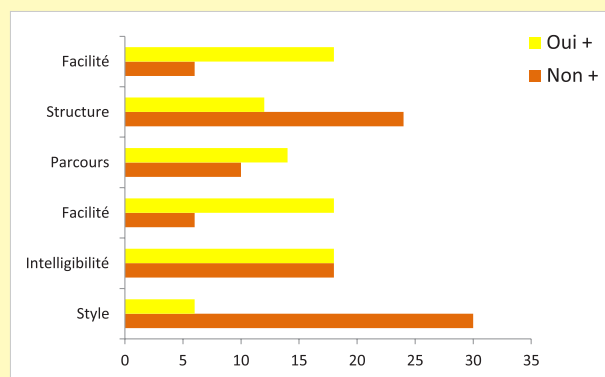
Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Structure	13	38	51	25%
Style	6	29	35	17%
Parcours	0	24	24	12%
Intelligibilité	20	16	36	17%
Lisibilité	23	13	36	15%
Facilité	16	8	24	12%
Total des occurrences	78	128	206	
Répartition de la pertinence	38%	62%		



PERTINENCE DE SES PRÉFÉRENCES (CE QU'ON DÉSIRE VOIR ÊTRE AMÉLIORÉ)

PERSONNES IMMIGRANTES EN FRANCISATION (p.i.)

Indicateurs pour la structure globale du site	Non+*	Oui+**	n	%
Style	30	6	36	20%
Intelligibilité	18	18	36	20%
Facilité	6	18	24	13%
Parcours	10	14	24	10%
Structure	24	12	36	20%
Facilité	6	18	24	10%
Total des occurrences	94	86	180	
Répartition de la pertinence	46%	54%		



* Non +: Réponses équivoques ne permettant pas à ce niveau d'analyse de cocher l'indicateur.

** Oui +: Oui et Non, étayant des possibles améliorations.

NOTE:

Les tableaux sont par ordre de meilleur indicateur, en ordre décroissant;
leurs graphiques respectifs sont par ordre de meilleur indicateur, en partant du bas vers le haut.

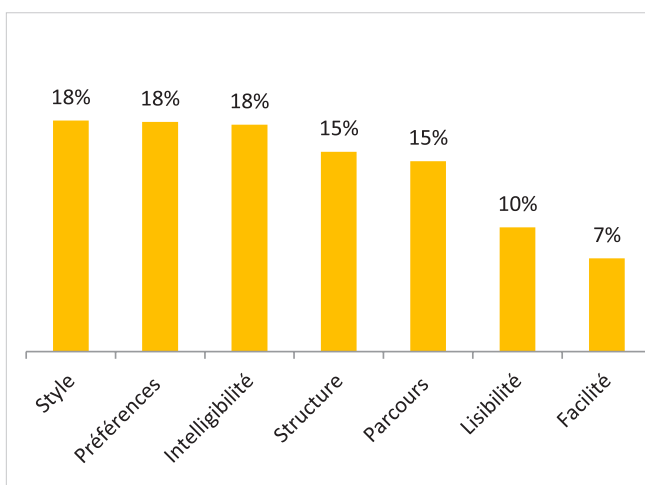
Poids moyen des indicateurs selon chaque population

Le poids moyen des indicateurs confirmeront que les deux indicateurs «Lisibilité» et «Facilité à trouver ce qu'on cherche» sont les plus faibles pour les trois populations.

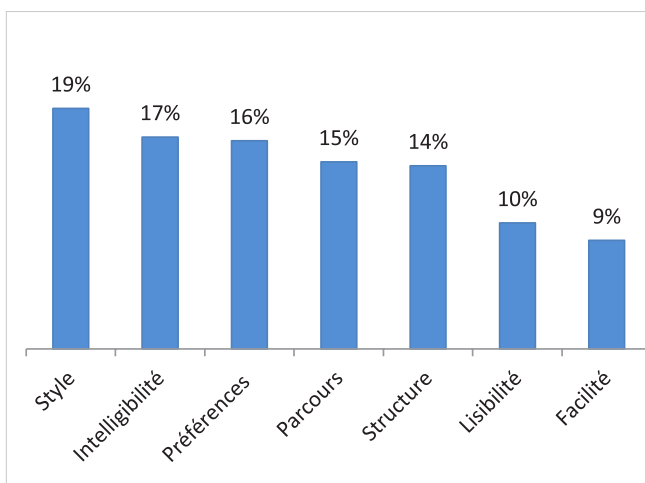
Ce constat est appuyé par les besoins mentionnés lors de l'étude (voir Section 3, avec les mentions de la petite taille des caractères, entre autres). Les indicateurs «intelligibilité, style et structure» tendent à confirmer la pertinence du design global du site.

Les pourcentages à gauche correspondent aux totaux des occurrences de tous les indicateurs.

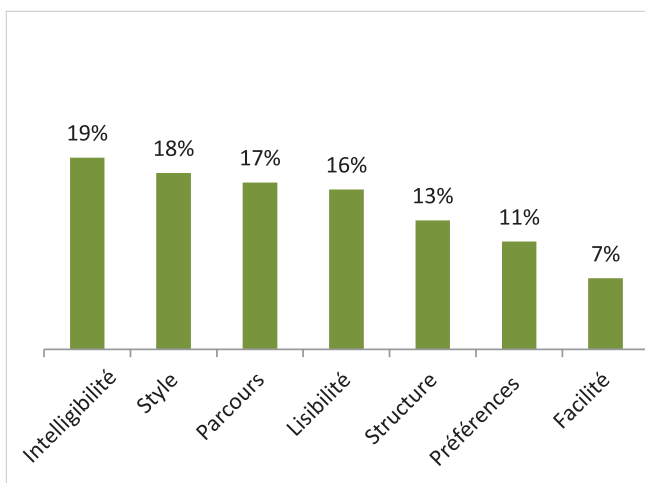
POIDS MOYEN DES INDICATEURS INCAPACITÉS INTELLECTUELLES



POIDS MOYEN DES INDICATEURS POPULATION EN ALPHABÉTISATION



POIDS MOYEN DES INDICATEURS POPULATION EN FRANCISATION



ection 3

La section 3

est le florilège des besoins exprimés pendant les séances devant l'ordinateur dans le cadre de notre étude.

L'expression de ces besoins provient des réponses aux questions ouvertes du questionnaire, à titre d'explication narrative des résultats obtenus en lien avec les taux de pertinence présentés à la section 2. En outre, cette section présente également les besoins exprimés lors des deux recherches réalisées pour le compte du CRADI (voir les titres ci-dessous). Les recommandations qui accompagnent les besoins sont le fruit des discussions consensuelles sur les changements à mettre en œuvre.

Besoins de l'audience du site



Portrait 2012

Portrait de la clientèle susceptible d'utiliser le site Accès Simple de la Ville de Montréal, réalisé par le Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI) avec la collaboration de Suzanne Beaulieu, consultante, décembre 2012.

Appréciation 2013

Appréciation du site web Accès Simple par les principaux concernés, Rapport d'évaluation formative, Sonia Rioux, chercheuse pour le compte du Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI), septembre 2013.

Partenariat avec le Groupe défi accessibilité

BESOINS		RECOMMANDATIONS	
SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013	SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013
B1. Le bouton Accès Simple n'est pas facile à voir parce qu'il y a trop d'informations. B2. Pour faciliter la lecture, on propose des phrases courtes de sept mots environ au lieu de phrases qui couvrent la surface complète de gauche à droite de l'écran. B3. Mettre une flèche à la place de «Continuez» pour ceux qui ont de la difficulté à comprendre. B4. Le texte sous le bouton du casse-tête peut être difficile à lire, écrit trop petit. B5. On préférerait une vidéo qui accueille et explique le site, et qui nous amène au site. B6. On dit d'ajouter des images pour que ce soit «une belle page, pour ne pas voir seulement des mots».	B1. L'accès au portail web de la Ville de Montréal: ▪ lenteur d'accès à la page d'accueil du portail de la Ville via Google; ▪ pas facile, la position d'Accès Simple tout en bas de la page d'accueil du portail (les participants qui présentent une i.i. n'ont pas tendance à faire défiler la page jusqu'en bas); ▪ un pictogramme de casse-tête qui s'avère dissuasif pour cette clientèle (le casse-tête est associé à un exercice ardu ou autrement, à un jeu et non pas à un site d'informations); ▪ un message textuel de mise en garde qui décourage. (Ce message est rejeté pour la quantité de mots à lire. Cette impression de densité textuelle semble accrue par le fait qu'aucune image ou pictogramme n'est présent.)	R1. Déplacer le bouton Accès Simple du site standard à gauche vers le haut, sous les «Services en ligne». R2. Réaliser un focus groupe sur le logo du casse-tête, pour le rendre plus significatif. R3. Changer le texte écrit sous le bouton Accès Simple : «Cliquez ici si vous avez des difficultés à lire les informations du site de la Ville de Montréal». R4. Rendre cliquables le bouton ET le texte sous le bouton. R5. Changer la police Comic Sans MS pour la police Century Gothic, minimum 14 points. R6. Réviser les textes qui ont été simplifiés depuis déjà quelques années à l'aide de la méthode du GDA qui a évolué depuis. R7. Remplacer le texte d'introduction par une vidéo avec une personne connue ou une personne ayant des incapacités. R8. Produire une petite vidéo explicative sur comment utiliser le site. R9. Pour passer à une autre page, toujours avoir accès à une flèche plutôt qu'à un mot. R10. Faire migrer, dès que possible, le site actuel vers une nouvelle plateforme ayant une technologie donnant accès à l'agrandissement: A A A et au besoin pouvoir agrandir texte et photos.	R1. L'accès au site web Accès Simple : ▪ la page d'accueil du site devrait être consultée et décodée aisément, en plus d'être invitante; ▪ l'accès au portail de la Ville de Montréal gagnerait à être plus rapide une fois sélectionné via le moteur de recherche; ▪ le pictogramme Accès Simple en page d'accueil du portail de la Ville gagnerait à être mieux positionné afin d'en favoriser la consultation; ▪ le pictogramme du casse-tête devrait être changé car sa connotation négative réduit la motivation à découvrir le site; ▪ le message textuel de mise en garde pourrait plutôt être accessible via un bouton réservé à cet effet et plus apte à recueillir l'attention exclusive des professionnels et des proches. Ceci pourrait éviter le sentiment de discrimination que certains participants avec i.i. ressentent. ▪ un pictogramme signifiant «Continuer» devrait apparaître au bas du message afin que les visiteurs avec i.i. passent à la page suivante.

NOTE

Afin de faciliter l'atteinte de notre objectif de la journée, nous proposons de :

1. Cerner d'abord tous les besoins d'ordre technologique similaires ou convergents dans les 3 études.
2. Examiner ensuite les besoins uniques ou divergents pour s'entendre sur une décision optimale
3. Écarter pour l'instant les besoins liés strictement aux contenus non assujettis aux fonctionnalités technologiques.

Partenariat avec le Groupe défi accessibilité

BESOINS		RECOMMANDATIONS	
SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013	SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013
B7. Changer le bleu de la trame de fond du bloc des modes de lecture par un vert pâle, pour faire un lien avec l'idée d'une ville prenant le virage vert); prendre une couleur pâle «pas trop foncée pour ne pas cacher les mots»; on dit en même temps que le vert rappelle la nature et cela «ferait un petit clin d'œil, à la Ville». B8. Descendre le bouton «Accès Simple» pour voir l'image de Montréal au complet. B9. Écrire le nom «Ville de Montréal» sur la photo.	B2. L'attrait de la page d'accueil d'Accès Simple : - les photos sont manifestement trop petites de même que la police de caractères du texte qui identifient les contenus illustrés; - les photos (trop petites) laissent vacants de larges espaces blancs sur les côtés, créant un sentiment de manque ou de vide; - le choix des photographies est fréquemment à déplorer; - les participants déplorent que les contenus d'information offerts ne soient pas catégorisés voire même visuellement hiérarchisés, afin d'accorder la primauté visuelle aux activités culturelles et de loisirs, puis, aux services municipaux, ce qui représente les contenus recherchés; - le bandeau du haut (Accueil, Écrivez-nous et Comment faire) ne ressort pas; - le menu sur la gauche est quant à lui rarement compris; - la lecture du message préalable à l'OA par ceux qui en sont capables semble les rendre mal à l'aise du fait qu'il est axé sur les «personnes qui ont des incapacités intellectuelles sévères».	R11. Choisir systématiquement le blanc ou une couleur pastel pour toute trame de fond et tout contour de carrés-vignettes. R12. Maintenir l'uniformité et la cohérence déjà acquise, car les changements demandés sont plutôt d'ordre technique et ne touchent pas la structure, qui est largement appréciée et efficace. R13. Mettre un titre central au-dessus des carrés-vignettes, par exemple : les renseignements de la Ville de Montréal, et dessous: les services (catégorisés par fonctions) et l'information citoyenne. R14. Remplacer le texte «Un site facile à lire et à comprendre» par le nouveau texte qui se trouverait sous le bouton «Accès Simple» de la page d'accueil du site standard. (Voir R3) R15. Enlever le bouton «Pourquoi ce site?» et placer son contenu en texte simplifié dans un carré-vignette ou voir à ce que ce contenu soit expliqué simplement dans la vidéo d'accueil. R16. Enlever le bouton «Partenaires» et placer son contenu dans un carré-vignette ou enlever ce contenu. R17. Rendre cliquable le bouton «Accès Simple», avec le titre.	R2. L'attrait de la page d'accueil d'Accès Simple : - page d'accueil appréciée dans son ensemble du fait qu'elle s'appuie sur des images; - la présentation des différentes rubriques de contenus par des photos avec le sujet inscrit en dessous est une formule qui mériterait d'être conservée car les participants i.i. y sont donc habitués (visuel et texte); - les photos devraient être plus grandes ainsi que la police de caractères des titres qui les accompagnent; - la page pourrait être utilisée sur toute sa largeur, et ce, de haut en bas; - il importerait que les photos représentent bien les contenus annoncés; - la signification des titres doit être elle aussi facilement décodable; - les contenus gagneraient à être disposés par catégories, en donnant une priorité visuelle aux événements et lieux culturels ainsi qu'aux loisirs et en offrant un positionnement secondaire aux contenus de droits et de représentation des citoyens, en plus des contenus administratifs.

Partenariat avec le Groupe défi accessibilité

BESOINS		RECOMMANDATIONS	
SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013	SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013
B10. Agrandir les photos en utilisant l'espace complet à l'intérieur du carré-vignette. B11. Grossir le texte sur les vignettes, pour accrocher davantage l'œil, voire même à les placer sous les vignettes s'il le faut. B12. Disposer toutes les vignettes sur une même page web en utilisant tout l'espace de l'écran; on veut limiter le déroulement de haut en bas; quelqu'un dit ne pas être dérangé par un défilement de gauche à droite. B13. Ajouter l'image d'un crayon à gauche du bouton «Écrivez-nous». B14. Déplacer les boutons d'accès aux modes de lecture sur l'image de la vignette même: la personne sélectionnerait un carré-vignette, en même temps qu'elle choisit son mode de lecture grâce au symbole placé tout près. B15. Ne pas mettre un casse-tête pour les boutons à gauche (modes de lecture), car cela «n'a aucun rapport avec ce qui est dit». Plutôt, mettre deux flèches devant le texte rattaché au bouton; on clique et on obtient le mode de lecture; idem pour le son.	■ Le pictogramme Retour, est totalement ignoré et les participants saisissent spontanément sa fonction lorsque nous leur montrons. Ils continuent néanmoins à recourir à la flèche dans le coin supérieur gauche de leur fureteur pour un retour en arrière. ■ Le pictogramme Version sonore, est aussi totalement ignoré, mais lorsque nous orientons l'attention des participants sur ce pictogramme, ils en saisissent la signification et sa fonctionnalité est appréciée. Nous observons cependant que la durée de leur attention est très limitée. Enfin, la voix est loin de faire l'unanimité: elle manque de dynamisme selon certains.	R18. Migrer vers une nouvelle plateforme permettant l'agrandissement de ce qu'on voit à l'écran. R19. Maintenir l'uniformité et la cohérence déjà acquise, car les changements demandés sont plutôt d'ordre technique et ne touchent pas le design de la structure en tant que telle, qui est largement appréciée. R20. Quel que soit le symbole désignant un mode de lecture, écrire sous le symbole ou à côté de celui-ci, de quel mode de lecture il s'agit; rendre cliquable le bouton ainsi que son texte de désignation.	■ Un seul contenu à la fois devrait être présenté. Ainsi, il s'agirait de traiter de manière séparée: bibliothèques, culture et festivals. ■ Le bandeau du haut (Accueil, Écrivez-nous et Comment faire) pourrait mieux se détacher de l'ensemble. car ils représentent une attention accordée au visiteur, ce qui peut valoriser les p.p.i.i. ■ Le menu de gauche pourrait être transformé car d'une part les participants ne saisissent pas qu'ils font une lecture en texte simplifié et, d'autre part, ils sont mal à l'aise et désarçonnés devant l'OA (et son message de mise en garde). ■ L'OA pourrait être accessible simplement sur certaines pages de contenus plus attrayantes (événements - lieux culturels et de loisirs). ■ Les pictogrammes Retour et Version sonore gagneraient à ressortir davantage sur la page car leurs fonctionnalités sont appréciées. ■ Il importerait de garder à l'esprit que la capacité d'attention à un contenu sonore est limitée. La transmission sonore ne semble offrir une plus grande quantité d'informations que le texte.

Partenariat avec le Groupe défi accessibilité

BESOINS		RECOMMANDATIONS	
SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013	SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013
B16. Revoir certains mots difficiles à comprendre. B17. Agrandir les lettres. B18. Ajouter des photos, des images, des pictogrammes, de sorte que tous les textes écrits soient accompagnés d'un élément visuel. B19. Privilégier le modèle de présentation des informations d'un service comme suit : «Titre, les heures d'ouverture et texte qui suit en dessous». B20. Pour la recherche d'éléments visuels et de photos, quelques suggestions sont émises : - pour texte simplifié, mettre «une photo d'une personne qui essaie de lire»; - pour l'OA, mettre la photo de quelqu'un qui essaie de comprendre ; - pour le son, mettre «quelqu'un qui écoute de la musique ou qui écoute les textes»; - pour le retour, mette «quelqu'un qui fait le geste du retour»; - pour Montréal : image d'une ville avec biosphère en petit format ; - pour le métro : une photo d'un métro qui arrive à une station.	B3. L'intérêt des différentes rubriques de contenus : - l'adéquation de la photographie et du titre qui lui est associé contribue fortement à l'attrait d'une thématique de contenu lorsque celle-ci n'est pas connue préalablement ; - intérêts manifestés parce qu'ils reconnaissent le visuel ou en comprennent le sens pour : Biodôme, Insectarium, Jardin botanique, Grands parcs, Carte Accès Montréal, 911, Service de sécurité incendie de Montréal ; - ils associent les déchets à quelque chose de dégoûtant et ne semblent pas saisir en quoi on peut leur transmettre une information intéressante à cet effet ; - opinions partagées lorsque l'illustration ne rend pas le sens ou le titre, cela cause problème : Accompagnement, Ombudsman, Bibliothèque-culture-festivals, Charte montréalaise des droits et responsabilités, Accessibilité universelle, conseil municipal, conseil d'agglomération.	R21. Réviser l'ensemble des textes avec l'objectif de repérer les mots difficiles. (Voir R6 : Réviser les textes qui ont été simplifiés depuis déjà quelques années à l'aide de la méthode du GDA qui a évolué dans les dernières années.) R22. Migrer vers une plateforme offrant une stabilité avec les façons de se déplacer. R23. Augmenter la banque des photos de la Ville de Montréal et prévoir des recherches spécifiques en lien avec les services municipaux. R24. Enlever le symbole de l'horloge et inclure directement des heures écrites; au besoin, ajouter une grille horaire. R25. Planifier annuellement d'inclure une partie des éléments visuels qui manquent en proposant des phases de veille et de mises à jour, sur plusieurs années, de façon réaliste avec les budgets prévus.	R3. L'intérêt des différentes rubriques de contenus : - les rubriques suivantes devraient être visuellement valorisées, mises au premier plan : Biodôme, Insectarium, Jardin botanique, Grands parcs, Carte Accès Montréal, 911 et Service de sécurité et incendie. Il va sans dire que celles-ci pourraient se découper en différentes catégories ; - la rubrique Collecte des déchets devrait être abandonnée car elle ne soulève aucun intérêt auprès des principaux concernés ; - la rubrique Bibliothèques, culture et festivals devrait être découpée en trois sujets distincts et tous mis au premier plan. La rubrique Culture devrait porter une dénomination plus simple au niveau de l'évocation ; - La rubrique Accompagnement mériterait d'être mise en valeur par une photo plus évocatrice car cette thématique ne laisse pas les participants indifférents.

NOTE

Au sujet des déchets et du recyclage, nous recommandons de maintenir ces types de services «moins aimés ou moins attirants», car le sens des responsabilités est de mise pour toute personne ; il est valorisant de prendre part à la vie collective de son milieu, de son quartier.

Partenariat avec le Groupe défi accessibilité

BESOINS		RECOMMANDATIONS	
SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013	SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013
B21. Avoir des explications pour comprendre les mots difficiles à saisir tels que : Ombudsman, agglomération, accessibilité universelle, droit d'initiative. Changer les photos qui ne « disent rien » pour des images ou des photos plus significatives. B22. Quand le service / le mot est inconnu, toujours avoir au début une photo et une explication de ce que ce qui est présenté. B23. Liste des photos à changer ou à ajouter, par exemple (systématiquement quand le concept ou le mot est inconnu) : ▪ droit d'initiative ; ▪ accompagnement ; ▪ bibliothèques ; ▪ accessibilité universelle ; ▪ toutes les vignettes sans photo : festivals, musées, Jardin botanique, parcs. B24. Pour les boutons du menu d'en haut : que veut-dire le bouton « Comment faire ? ». B25. Pour les boutons du menu de gauche : le bouton OA est largement incompris. B26. Il y a des services plus importants que d'autres qui doivent être présentés en haut, au début, ou selon les personnes, dans la colonne des vignettes de gauche, pour se déplacer vers la droite.		R26. Voir R25 R27. Donner un titre à la page d'accueil des vignettes regroupées : Voir R13. R28. Répartir autrement l'ordre de présentation des vignettes de services, par ordre de sécurité, urgence, (911, pompiers...) information de base (carte accès, 311, recyclage...), vie au quotidien pour tous les membres de la famille (bibliothèques, parcs, musées...). R29. Répartir et disposer de façon distincte les informations citoyennes, tout aussi importantes mais de nature différente : ▪ mot du maire ; ▪ conseil municipal ; ▪ conseil d'agglomération ; ▪ accessibilité universelle ; ▪ droit d'initiative. R30. Menu des modes de lecture à gauche : à revoir de sorte à ne pas répéter l'apparition du bouton OA pendant la visite d'une personne qui s'informe avec le texte simplifié. Dans l'univers de l'OA, toujours avoir accès au son ou à la vidéo, et à la 3^e technique se situant entre le texte simplifié et l'OA (avec des lettres inscrites au-dessus des mots. (Voir avec J. Langevin)	▪ Les rubriques suivantes pourraient être conservées et mises au second plan au niveau visuel : Mot du maire, Ombudsman, Charte montréalaise des droits et responsabilités, Accessibilité universelle, Conseils municipal, conseil d'agglomération. Il importerait de vérifier l'adéquation des contenus textuels offerts et de recourir pleinement à la version sonore, voire même avec vidéo (par exemple de gens de la Ville responsables de ces contenus) afin de rendre le tout plus vivant. Toutes les photos de ces rubriques seraient à changer car aucune ne guide vraiment le visiteur sur ce qu'il va y trouver. Leurs appellations seraient également à revoir car elles n'évoquent rien, mis à part le Mot du maire. ▪ Les photographies des rubriques Biodôme, Insectarium et Jardin botanique seraient absolument à changer afin de laisser voir l'intérieur de ces lieux voués à la nature : insectes, plantes et fleurs, animaux et végétaux marins.

NOTE

Il existe une liste détaillée des demandes exprimées pour écrire ou montrer autrement tel mot ou telle photo.

Partenariat avec le Groupe défi accessibilité

BESOINS		RECOMMANDATIONS	
SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013	SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013
B28. Ajouter des informations manquantes, par exemple, quand on cherche le Centre Claude-Robillard, on ne le trouve pas. B29. Mettre le mot piscine à la place de baignade. B30. Écrire les heures exactes et ne pas mettre «du lever au coucher de soleil». B31. Dans le cas des parcs, mettre les «vraies photos» et immédiatement dessous, le numéro de téléphone; mettre une photo de la station de métro; mettre des photos pour montrer le trajet du métro jusqu'au parc. B32. On demande aussi plus de précisions en ce qui a trait aux activités sportives comme le tennis intérieur et extérieur. B33. La majorité aime lire et acquérir des nouvelles connaissances (mots, services, droit de demander..., carte accès, choix d'avoir accès au son pour prononciation des mots ou compréhension des mots difficiles; quand on est fatigué, on peut seulement écouter; avec le son on peut faire deux choses en même temps; mais il ne faut pas que ce soit trop long: écouter les grands textes et indiquer au début les informations de base. B34. Besoin d'avoir certains services en vidéo, mais pas tous.	B4. L'appréciation des pages de contenu offertes sous chaque rubrique (carrés-vignettes ou diapositives): - les participants à l'unanimité déplorent lorsque la première page d'une rubrique présente les contenus accessibles en cliquant sur un carré avec l'inscription du sujet abordé, sans photographies ou illustrations; - l'inadéquation des images offertes en première page d'une rubrique est aussi fréquemment observée: non-représentativité du contenu textuel, petitesse; - les participants à l'unanimité déplorent l'abondance textuelle et le manque de stimulation visuelle des premières pages des rubriques dans leur ensemble; - les participants expriment des attentes de contenus informatifs, à caractère pratique, face au site web de la Ville de Montréal: tarifs, heures d'ouverture, activités offertes, adresse, etc.	R31. Améliorer l'accès aux mots difficiles tout en préservant les appellations officielles à l'aide de supports conviviaux: - des vidéos textes Camtasia (le citoyen s'lit, regarde, écoute à son rythme); - des explications claires dès le début dans une vignette; - des photos de vignettes répliquées dans la première page de la vignette; - les bandes sonores: garantir un rythme suffisamment lent. R32. Permettre au citoyen d'imprimer ce qu'il lit (surtout pour p.a. et p.i.). R33. Sélectionner, en groupe de travail, les vignettes à présenter sous forme de vidéo (voir le détail des suggestions dans le rapport final de Simplicom). R34. Offrir systématiquement une bande audio quand il n'y a pas de vidéo. R35. Dans les cas où cela s'applique, indiquer les coûts d'entrée, les horaires, les itinéraires, toujours dans le même ordre, de la même manière, avec des photos et des symboles explicites et qui ont du sens.	R4. L'appréciation des pages de contenu offertes sous chaque rubrique: - une page ne devrait jamais offrir l'accès à de multiples éléments d'information via un carré avec une mention textuelle inscrite dessus. Une impression de densité d'informations est alors rapidement ressentie (dès que 3-4 carrés + texte sont offerts). La page actuelle des Grands parcs est absolument à éviter; - la première page ne devrait jamais présenter que du texte. Photos, voire même brefs instants sonores ou vidéos, devrait en dominer au niveau visuel et le texte devrait accompagner ces éléments afin de leur donner du sens et ajouter des informations. De plus, les photos gagneraient à être plus représentatives des contenus abordés; - le design de la première page des rubriques pourrait en partie s'inspirer de la page d'accueil des rubriques Biodôme, insectarium et jardin botanique en recourant, tout comme elles, davantage aux photos, en offrant la présence d'une animation (mouvement des images à l'horizontal) et en dispensant des informations pragmatiques facilement accessibles: tarifs, horaires, calendriers, etc. Toutefois, les pictogrammes devraient être plus présents que dans la version actuelle de ces pages.

Partenariat avec le Groupe défi accessibilité

BESOINS		RECOMMANDATIONS	
SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013	SIMPLICOM Étude impacts 2013-2014	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013
B35. Les 3 populations ont besoin de découvrir des connaissances nouvelles, comme le soulignent les témoignages qui suivent. Témoignages Personnes avec incapacité : «J'aime mieux aller sur ce site-là que d'aller sur Google, je trouve ça plus facile à comprendre.[...] ici tout est là [...] je n'ai pas besoin d'aller ailleurs.» «Oui, je vais retourner sur le site pour avoir plus d'informations par curiosité [...] c'est facile, pas compliqué de trouver des informations.» Personne en alphabétisation : «C'est facile de trouver l'information, ce sera facile pour mes enfants d'y aller par eux-mêmes.» Personnes immigrantes : «Oui, le site est intéressant, j'ai appris beaucoup de nouvelles choses [...] Il devrait y avoir un moteur de recherche comme dans les autres sites.» «Merci à la Ville et à vous. Vous m'avez donné du temps. Ça n'a pas de prix.» B36. Besoin d'avoir certains services en vidéo, mais pas tous.	- La composition visuelle des rubriques Biodôme, Insectarium et Jardin botanique est grandement appréciée et s'avère plus conforme aux attentes face aux web. Plusieurs éléments concourent à cette satisfaction : - un bon choix de photographies, de bonnes dimensions ; - en haut de page, le glissement de photographies à l'horizontal : une touche de dynamisme ; - un menu qui offre des repères ; - une bonne quantité de texte. - Les participants sont unanimes pour ce qui caractérise un site web agréable à consulter. L'élément essentiel pour eux est la primauté des images sur le texte. L'image crée manifestement un univers plus vivant que le texte, ce qui est accru par l'animation (mouvement) de certaines images qui s'y prêtent et/ou de son.	Chaque population démontre une variation des profils de personnalité, de tempérament et d'intérêt, tout comme la population en général. Là où l'accessibilité du site Accès Simple varie avec les 3 populations i.i., p.a. et p.i., nous dirions que c'est au niveau des goûts plus marqués liés à des intérêts particuliers pour un service ou l'autre, pour un enjeu citoyen ou un autre, tout cela combiné à leur style personnel de perceptions. Les 36 personnes rencontrées qui ont découvert le site Accès Simple ont été surprises de la quantité et de la versatilité des informations de la Ville qui leur sont destinées. La pertinence confirmée des indicateurs de l'accessibilité universelle confirme ces actions prioritaires : R36. Agrandir texte et photos. R37. Augmenter le nombre de photos, illustrations, symboles. R38. Préserver la structure actuelle des carrés-vignettes regroupées tout en améliorant l'ordre de présentation de ces vignettes R39. Appuyer l'idée d'offrir davantage l'occasion d'acquérir de nouvelles connaissances, car les personnes en ont besoin. (Voir B35) R40. Élaborer et utiliser dès que possible un plan de communication développé par Simplicom sur le texte simplifié à Montréal et au Québec.	- Une première page de rubrique pourrait évoquer ou reprendre la photo illustrant cette rubrique en page d'accueil d'Accès Simple (ce qui rassurerait le visiteur de sa juste navigation) et organiser les informations transmises par colonnes composées de photos accompagnées de textes informatifs et/ou descriptifs. - Les pages de contenus gagneraient à recourir à un vocabulaire simple et à un registre d'informations simplifiées (pas enfantin).

Partenariat avec le Groupe défi accessibilité

BESOINS	RECOMMANDATIONS
CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013	CRADI Portrait 2012 Appréciation 2013
Portrait 2012 (CRADI/SB) B1. L'accès au portail web de la Ville de Montréal: - sur le site de la Ville de Montréal, l'Accès Simple est en bas de page, ce qui ne le rend pas nécessairement visible au premier coup d'œil. B2. L'apparence de la page d'accueil d'Accès Simple: - si les icônes apparaissaient sur une même page plutôt que d'avoir à faire défiler le menu déroulant, cela faciliterait la navigation; - touche «retour» n'est pas accessible sur toutes les pages; - certain services sont absents tels que le 311. B3. L'intérêt des différentes rubriques de contenus: - lorsqu'on prend le temps de leur en parler, de leur dire à quoi il peut servir, ils se montrent très intéressés et prennent le temps de visiter le site. Ils démontrent de la curiosité et de l'intérêt. B4. L'appréciation des pages de contenu offertes sous chaque rubrique: - inégalités: certains sites ont des photos et d'autres pas; - fichiers sonores ne sont pas identiques au contenu écrit (par exemple voir la vignette Accompagnement); - perte d'intérêt lorsque le fichier sonore est trop long, le participant cesse d'écouter Fichiers sonores disponibles seulement dans la version de l'OA; - ils trouvent les textes simplifiés faciles à lire et à comprendre. Ils aiment les lire; - la plupart sont capables de lire l'OA et disent que plusieurs d'entre eux écrivent comme cela. Pour certains la lecture était plus fluide et facile; - ceux qui maîtrisaient bien le français éprouvent davantage de difficultés à décoder l'OA.	Portrait 2012 (CRADI/SB) R1. L'accès au site web Accès Simple; - les participants ont la capacité d'apprendre à naviguer sur des sites internet si on leur donne une formation adaptée; - créer une vidéo qui explique comment naviguer sur le site Accès Simple. R2. L'apparence de la page d'accueil d'Accès Simple; - la page WEB devrait être plus large en tenant compte des nouveaux écrans, ainsi on pourrait y installer davantage d'icônes; - les icônes ne devraient pas être placées en ordre alphabétique mais par Intérêt; - il devrait y avoir un icône pour expliquer les services du 311; - rendre plus conviviaux les icônes afin qu'elles apparaissent sur une seule page d'écran. R3. L'intérêt des différentes rubriques de contenus; - l'intérêt suscité lors des présentations démontre que les participants ont le désir d'être informés et ont la capacité de comprendre pourvu qu'on leur en donne l'occasion et la formation requise. R4. L'appréciation des pages de contenu offertes sous chaque rubrique: - uniformiser la présentation: photos disponibles pour chacun des fichiers; - s'assurer que les contenus des fichiers sonores soient identiques au fichier écrit; - clarifier où se trouve l'espace «commentaires» pour que les participants puissent faire valoir leurs impressions ou poser leurs questions ou ne pas le lier uniquement à l'information sur le Maire de Montréal.

NOTE

Une autre recommandation porte sur la méconnaissance de l'existence du site et sur l'importance de le diffuser davantage afin que les principaux acteurs puissent informer et former les personnes ayant une incapacité intellectuelle à la navigation sur le site Accès Simple. Les principaux acteurs sont:

- personnes ayant des limitations cognitives;
- organismes communautaires;
- organismes communautaires qui offrent des cours d'informatique;
- CRDITED;
- comités d'usagers;
- milieux scolaires (formation au secondaire et formation aux adultes).

TÉMOIGNAGE

«Parce que je sais qu'il y a beaucoup d'information dont j'ai besoin, je n'ai pas besoin d'aller ailleurs, par exemple, le Biodôme, je vais trouver toutes les informations dont j'ai besoin en allant sur le site [Accès Simple].»

ection 4

Observation des statistiques de l'audience du site



- Faire preuve de prudence lorsque vient le temps d'interpréter les chiffres –

La section 4

est instructive au sujet de l'observation des statistiques de l'audience du site Accès Simple et se résume, en fin de compte, à la préoccupation suivante :
déchiffrer les chiffres lorsqu'ils en cachent d'autres.

Explorer et interpréter les statistiques de visites du site web Accès Simple représente un réel défi. Grâce au rapport de l'édimestre de la Ville de Montréal, remis en juin 2013⁷, nous avons pu observer un taux de rebond très élevé, ce qui soulevait plusieurs interrogations sur l'efficacité à rejoindre la clientèle cible.

Notre conversation sur les données statistiques extraites avec *Google Analytics* avait pour but de contribuer à l'analyse statistique d'un deuxième niveau, pour voir plus en profondeur le portrait de l'audience du site web Accès Simple et en déduire ses intérêts. Pour ce faire, nous pensions extraire les comportements et interactions des visiteurs avec les différentes pages du site web.

Les rapports de statistiques fournis habituellement par *Google Analytics* permettent de récolter plusieurs données pertinentes. Nous verrons que ce n'est pas le cas avec le site Accès Simple, en raison de sa plate-forme technologique désuète. En effet, les requêtes statistiques actuelles portant sur l'audience du site Accès Simple sont à utiliser et à interpréter avec prudence, car elles sont insuffisantes pour poser une lecture adéquate des mouvements de l'audience du site.

Nous cherchions à comprendre le comportement des visiteurs d'Accès Simple en vue d'améliorer l'information et l'ergonomie du site. Un taux de visite élevé n'est pas un signe de succès du site. Nous voulions aussi situer les impacts observés dans leur contexte, par exemple :

- un volume de 0 peut signifier des facteurs importants à connaître, à commenter ;
- un total de 296 retours sur le site est significatif avec le public cible concerné.

Notre intention était de pouvoir :

1. Dénombrer le nombre de visites pour chaque page.
2. Dénombrer le nombre de visites par page d'OA.
3. Repérer, par page :
 - 3.1 La saison de la visite,
 - 3.2 Le mois de la visite,
 - 3.3 Le jour de la semaine de la visite (weekend).
4. Déterminer la provenance des visiteurs par moteur de recherche ainsi que les mots clés utilisés.
5. Examiner le temps moyen des visites par page.
6. Désindexer 3 mois à 6 mois afin de pouvoir regarder les statistiques avant et après une erreur de référencement déjà identifiée.

La recherche approfondie sur les statistiques de l'audience serait l'occasion d'étudier la variation, la durée, la demande révélée par l'utilisation du site. Que pouvons-nous dire des observations statistiques reliées aux différentes pages web ? Que sera-t-il possible d'observer dans l'environnement futur du site Accès Simple, en plus des éclaircissements qu'apportent les rapports statistiques récents et moins récents de la Ville ?

Force est de constater que notre analyse de départ s'est transformée en une nécessité de s'approprier l'état capricieux des statistiques reliées au site Accès Simple. De là, notre analyse devient donc plutôt un exercice nous conduisant à émettre des recommandations, la première étant de prévoir dès maintenant les balises d'analyse statistique à implanter à même la nouvelle plate-forme technologique envisagée pour le site Accès Simple. En effet, l'exercice d'analyse s'est avéré très rapidement impraticable, car l'ensemble des statistiques du site Accès Simple sont englouties dans l'ensemble des statistiques de tous les sites web de la Ville. En faire des extractions prendrait de longues heures minutieuses et incertaines.

⁷ Ville de Montréal, **Division des communications numériques et graphiques**. Rapport statistiques sur le site Accès Simple. Juin 2013. L'analyse porte sur la période du 1^{er} janvier 2012 au 30 avril 2013, soit 16 mois. Les statistiques du site Accès Simple (www.ville.montreal.qc.ca/accesssimple) ont été fournies par *Google Analytics*.

Trois tableaux statistiques... pour voir

Cela dit, nous avons observé plus précisément l'audience du site y arrivant par accès direct.

L'accès direct au site web Accès Simple représente les visiteurs qui connaissent l'adresse du site ou qui ont placé certaines pages dans leurs favoris. Ces utilisateurs représentent une clientèle «qualifiée» pour l'analyse des statistiques.

Il apparaît nettement que la page la plus visitée par accès direct est la page du parc Mont-Royal. En seconde position, nous retrouvons la page du parc Maisonneuve. Ensuite viennent les différentes pages d'accueil et le mot du maire.

Les utilisateurs semblent enregistrer les pages avec du contenu «pratique» dans leurs favoris de façon à avoir un accès rapide à l'information qu'ils recherchent.

Il est important de noter que dans le tableau Google, les données dans chaque colonne ne sont pas forcément reliées. La colonne 2 du tableau 1 montre le nombre de fois où la page a été vue (la page qui est dans la colonne 1). La colonne 3 donne le taux de rebond pour chaque page.

Extrait du rapport statistique Google

TRANSPOSITION DU TABLEAU GOOGLE ACCÈS DIRECT AU SITE

Page visitée par accès direct	Nb de fois page est vue	Taux de rebond
Parc Mont-Royal	735	19,53%
Accueil en OA	379	4,72%
Message	237	4,72%
Accueil	213	5,40%
Mot du maire en OA	213	2,70%
Parc Maisonneuve	213	5,40%
Mot du maire (texte simplifié)	166	2,02%

Le taux de rebond, c'est le nombre de personnes qui arrivent sur la page et repartent rapidement sans avoir rien fait. Le taux de rebond n'est pas lié au nombre de fois où la page a été vue. La colonne 3 donne le taux de rebond de la page dans la colonne 1. Si on prend la quatrième ligne, on voit dans la colonne 2 qu'elle a été vue 213 fois. Sur ces 213 fois, 5,4% des visiteurs sont sortis de la page sans avoir interagi avec la page (taux de rebond).

Page	Source	Pageviews	Entrances
Accès Simple		7,976 % of Total: 0.05% (15,055,372)	3,517 % of Total: 0.06% (5,596,026)
1. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_texte_simplifie/re p_parc/mont_royal	(direct)	735	19.53%
2. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_texte_simplifie/ac cueil	(direct)	379	4.72%
3. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/message	(direct)	237	4.72%
4. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_orthographe_alter native/accueil	(direct)	213	5.40%
5. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_orthographe_alter native/rep_mot_maire/mot_maire	(direct)	213	2.70%
6. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_texte_simplifie/re p_parc/maisonneuve	(direct)	213	5.40%
7. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_texte_simplifie/re p_mot_maire/mot_maire	(direct)	166	2.02%

L'ortographe alternatif nommée l'OA

Si nous observons uniquement les pages en *ortographe alternatif*, la page d'accueil semble la plus visitée. Cependant, cette même page a le plus haut taux de rebond (% de personnes qui visitent la page et repartent très vite ou sans interagir). Nous pouvons donc en déduire que cette page est visitée par erreur ou par curiosité. Les pages «Comment faire» et «911» détiennent un taux de rebond moins élevé ce qui pourrait signifier un plus grand intérêt envers leur contenu.

Extrait du rapport statistique Google

Page	Pageviews	Bounces
Accès Simple	2,726 % of Total: 0.02% (13,802,692)	938 % of Total: 0.04% (2,312,236)
1. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_orthographe_alternative/accueil	1,132	39.45%
2. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_orthographe_alternative/rep_mot_maire/mot_maire	479	20.90%
3. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_orthographe_alternative/rep_fonctionnalites/comment_faire	218	9.28%
4. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_orthographe_alternative/911	174	9.28%
5. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_orthographe_alternative/accessibilite_universelle	152	2.35%
6. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_orthographe_alternative/collecte_dechets	131	4.69%
7. /pls/portal/url/page/acces_simple_fr/rep_orthographe_alternative/accompagnement	44	0.00%

Par ailleurs, nous avons tout de même effectué une microanalyse avec *Google Analytics* portant sur la dernière année, soit du 22 novembre 2012 au 20 novembre 2013. Deux aspects sont présentés ici :

- nombre de visites par saison ;
- observation des visiteurs par accès direct ;

Nous avons examiné le nombre de visites par saison, afin de pouvoir repérer si des événements récurrents, épisodiques ou ponctuels révélaient des variations liées à l'utilisation des vignettes présentant les services municipaux de la Ville de Montréal.

TRANSPOSITION DU TABLEAU GOOGLE ACCÈS À L'OA

Page visitée par OA	Nb de fois page est vue	Taux de rebond
Accueil	1132	39,45%
Mot du maire	479	20,90%
Comment faire	218	9,28%
911	174	9,28%
Accessibilité universelle	152	2,35%
Collecte déchets	131	4,69%
Accompagnement	44	0,00%

NOMBRE DE VISITES PAR SAISON

Saison	Période	Visiteurs uniques
Automne 2012	21 septembre au 20 décembre 2012	3 115
Hiver 2013	21 décembre 2012 au 20 mars 2013	2 820
Printemps 2013	21 mars au 20 juin 2013	4 786
Été 2013	21 juin au 20 septembre 2013	2 145
Automne 2013	21 septembre au 22 novembre 2013	831

Les statistiques du site Accès Simple sont incluses dans l'ensemble des statistiques du site web de la Ville de Montréal. Cette disposition rend l'extraction des données très difficile. En effet, il est possible d'extraire les données grâce à des filtres par mots clés sur les URL. Une telle configuration n'est pas optimale pour réaliser des recoupements entre plusieurs données. C'est la raison pour laquelle nous présentons ci-dessous quelques recommandations visant à faciliter la lecture et l'analyse des statistiques du site Accès Simple dans le futur.

- R1.** Créer un compte *Google Analytics* indépendant du compte appliqué sur le site de la Ville de Montréal. De cette manière, les risques d'erreurs et de confusions dans l'interprétation des résultats seront réduits.
- R2.** Réaliser plusieurs rapports de statistiques durant l'année. Les chiffres récoltés pourront ainsi être interprétés selon les contextes externes (élections, saisons, nouvelles dans l'actualité).
- R3.** Mettre en place un moteur de recherche interne sur le site Accès Simple et configurer l'outil avec *Google Analytics*. Grâce à cette implantation, il sera possible de percevoir l'objectif des utilisateurs lorsqu'ils visitent le site web d'Accès Simple. *Google Analytics* sera en mesure de fournir les mots clés recherchés dans ce moteur de recherche.
- R4.** Dans le but d'augmenter les visites pertinentes sur le site, le bouton menant au site web d'Accès simple devrait être placé à un endroit stratégique sur la page web standard de la Ville de Montréal. Nous proposons qu'il soit à gauche, en haut de la page, sous le bouton des «Services en ligne». Il faudrait également clarifier la situation pour diminuer les clics par erreur avec le bouton Accès Simple. Le texte à mettre au lieu de «Un site facile à lire et à comprendre» devrait être plus explicite.
- R5.** Plus l'utilisateur peut interagir avec une page, plus il est facile d'interpréter les résultats dans *Google Analytics*. Grâce à des questions simples, le site pourrait guider l'utilisateur dans sa navigation. Exemple : Avez-vous trouvé l'information ? et proposer deux choix cliquables.
- R6.** Réaliser des tests en situation réelle avec un échantillon de la population cible. Ces entrevues-tests permettront de valider la compréhension des images et du vocabulaire employé sur le site web.

La recherche approfondie des statistiques permet d'étudier l'utilisation que font les utilisateurs du site. Nous avons d'ailleurs observé que les pages avec du contenu «pratique» sont plus souvent visitées par accès direct ce qui confirme l'utilisation du site pour des raisons informatives.

TÉMOIGNAGES

Personnes avec incapacité:

«J'aime mieux aller sur ce site-là que d'aller sur Google, je trouve ça plus facile à comprendre.[...] ici tout est là.»

«[...] je n'ai pas besoin d'aller ailleurs.»

«Oui, je vais retourner sur le site pour avoir plus d'informations par curiosité [...] c'est facile, pas compliqué de trouver des informations.»

Personne en alphabétisation:

«C'est facile de trouver l'information, ce sera facile pour mes enfants d'y aller par eux-mêmes.»

Personnes immigrantes:

«Oui, le site est intéressant, j'ai appris beaucoup de nouvelles choses [...] Il devrait y avoir un moteur de recherche comme dans les autres sites.»

ection 5

Typologie 2008-2013 des textes citoyens simplifiés

– Se donner des outils d'analyse
selon des objectifs précis :
sociaux, économiques, administratifs –

La section 5

décline une typologie des documents
citoyens simplifiés selon la méthode
du GDA, de 2008 à 2013. Elle présente
des tableaux annuels dont la structure
présente les éléments suivants :
le thème de l'outil citoyen, l'auteur,
le nombre d'heures de production
requis pour chaque outil, le coût
direct de production.

Dans un contexte d'accessibilité universelle, la typologie des textes simplifiés présente les types de contenus simplifiés les plus courants, dans le domaine de l'information générale destinée aux citoyens de la Ville de Montréal, parfois d'une autre ville. La typologie ne présente pas toutefois les documents de travail respectifs menant aux documents définitifs, à la sortie du processus d'adaptation en texte simplifié. Au sujet des coûts, les frais administratifs ne sont pas inclus dans les montants présentés. Selon des objectifs d'analyse à préciser, une typologie des documents de travail successifs mettrait en lumière le niveau de la préparation et des suivis requis pour un document définitif.

La typologie 2018-2013 est présentée sous forme de tableaux séquentiels annuels. Elle détaille différentes dimensions fort utiles pour comprendre mieux les enjeux de production du texte simplifié. La typologie se veut aussi un outil d'analyse de l'efficacité et de l'efficience globales de travaux ayant une finalité axée sur la rentabilité sociale à long terme.

Chaque tableau annuel se décline selon les dimensions suivantes :

- le numéro du projet dans le tableau ;
- le type d'information citoyenne à diffuser : l'intention et la nature du message ;
- l'auteur / demandeur du texte ;
- le nombre d'heures allouées strictement au travail d'adaptation en texte simplifié, sans tenir compte des heures de gestion, coordination et rencontres d'équipe reliées à un projet de simplification ;
- le taux horaire du coût du service variable d'une année à l'autre ;
- les coûts directs de simplification incluant les différents modes de lecture : texte simplifié, OA et audio, vidéo ;
- les coûts totaux répartis selon le type d'outils ;
- les coûts de l'adaptation en fichiers sonores seulement.

Nous proposons que la typologie 2008-2013 soit un document d'analyse complémentaire à l'analyse des impacts en cours parce qu'il donne à voir des combinaisons possibles dans le développement potentiel des documents à simplifier, dans l'optique de l'atteinte croissante de l'accès à l'information pour différentes populations.

Enfin, notre typologie est descriptive et apporte une grille de lecture permettant de construire d'autres grilles d'analyse en fonctions de ses besoins et de ses objectifs.

TYPOLOGIE 2008		Description de l'outil	Auteur / Demandeur	Nb hres	Taux horaire	Coûts ts, OA et audio	Coûts Ville	Coûts associatifs
1	Citoyen / Associatif	Comment préparer un dossier, Projet LIENS, Osez prendre la parole !	Partenaires Projet LIENS taux étudiant UDM	6	12,00	72 \$		1 950 \$
2	Citoyen / Associatif	Comment préparer un dossier, Projet LIENS, Osez prendre la parole !	Partenaires Projet LIENS taux étudiant UDM	7	12,00	84 \$		
3	Citoyen / Associatif	Comment préparer une conférence de presse, Projet LIENS, Osez prendre la parole !	Partenaires Projet LIENS taux étudiant UDM	27	22,00	594 \$		
4	Citoyen / Associatif	Communication publique sur l'accessibilité universelle : document original préparé par Société Logique.	Partenaires Projet LIENS taux étudiant UDM	24	50,00	1 200 \$		
5	Citoyen / Ville	Règlement des commissions permanentes du conseil d'agglomération.	Ville de Montréal	13	50,00	650 \$		
6	Citoyen / Ville	Règlement des commissions permanentes du conseil municipal.	Ville de Montréal	71	50,00	3 725 \$		
7	Citoyen / Ville	Règlement de régie interne du conseil d'agglomération.	Ville de Montréal	13	50,00	775 \$		
8	Citoyen / Ville	Règlement sur la procédure d'assemblée et les règles de régie interne du conseil.	Ville de Montréal	35	50,00	1 750 \$		
9	Citoyen / Ville	Guide des procédures pour assister aux assemblées du conseil municipal : document créé par Simplicom.	Ville de Montréal	10	50,00	500 \$		
10	Citoyen / Ville	Carton synthèse du règlement sur la procédure.	Ville de Montréal	6	50,00	300 \$		
11	Citoyen / Ville	Guide pratique pour participer à des consultations publiques : document d'atelier du Chantier démocratie.	Ville de Montréal	53	50,00	2 650 \$		
12	Citoyen / Ville	L'accessibilité universelle de la Ville de Montréal ; présentation de la Ville.	Ville de Montréal	57	50,00	2 850 \$	13 200 \$	258 heures
				322		15 150 \$		

Outils citoyens produits par Simplicom et leurs coûts directs d'adaptation (suite)

TYPOLOGIE 2009		Description de l'outil	Auteur / Demandeur	Nb hres	Taux horaire	Coûts ts, OA et audio	Coûts Ville	Coûts associatifs	Scolaire GDA
1	Citoyen / Associatif	Textes du site web de l'organisme Exaequo : l'accessibilité universelle, mission, accueil promotion.	Exaequo	22	50,00	1 100\$		3 150\$	
2	Citoyen / Associatif	Textes adaptés pour les émissaires du Projet LIENS : rôle et objectifs,	Partenaires Projet LIENS	25	50,00	1 250\$			
3	Citoyen / Associatif	Projet LIENS : fiches d'observation et fiche d'autoévaluation portant sur les formations Osez prendre la parole !	Partenaires Projet LIENS	16	50,00	200\$			
4	Citoyen / Ville	Modifications aux règlements des commissions permanentes du conseil municipal et du conseil d'agglomération.	Ville de Montréal	4	50,00	200\$			
5	Citoyen / Ville	Premiers travaux pourle Guide pratique pour participer à des consultations publiques.	Ville de Montréal	65	50,00	3 250\$			
6	Citoyen / Ville	Adaptation de textes pour une vidéo simplifiée présentant la nouvelle carte OPUS de la STM : instance indépendante.	Ville de Montréal	45	50,00	2 250\$			
7	Citoyen / Ville	Manuel de l'électeur / municipal.	Ville de Montréal	25	50,00	1 250\$			
8	Citoyen / Ville	Charte montréalaise des droits et responsabilités – Phase 1.	Ville de Montréal	76	50,00	3 800\$			
9	Citoyen / Ville	Adaptation du guide pratique de participation citoyenne.	Ville de Montréal	63	50,00	3 150\$			
10	Citoyen / Ville	Fiches de renseignements sur les bibliothèques – plusieurs phases.	Ville de Montréal	49	50,00	2 450\$	16 350\$	327 heures	
11	Citoyen / Santé et services sociaux	Dépliant multi-média pour les jeunes de la région Chaudière-Appalaches : les besoins d'aide et de référence.	Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches	2	50,00	100\$	100		
12	Public scolaire	Groupe défi accessibilité : Adapataion de manuels scolaires.	Groupe défi Accessibilité de l'Université de Montréal	636	50,00	31 800\$			
				1028		19 600\$			

TYPOLOGIE 2010		Description de l'outil	Auteur / Demandeur	Nb hres	Taux horaire	Coûts ts, OA et audio	Coûts Ville	Coûts associatifs	Scolaire GDA
1	Citoyen / Associatif	Site internet du ROPMM ; Projet LIENS cours # 1 de la formation de participation citoyenne ; cours # 2 sur l'accessibilité universelle.	ROPMM	49	50,00	2 450 \$		4 000 \$	
2	Citoyen / Associatif	Bulletin Info-LIENS du Projet LIENS.	ROPMM	16	50,00	800 \$			
3	Citoyen / Associatif	Site internet du RUTA.	RUTA	15	50,00	750 \$			
4	Citoyen / Ville	Fiches de renseignements sur des bibliothèques – Phase 2.	Direction de la Culture / Ville de Montréal	16	50,00	800 \$			
5	Citoyen / Ville	Règlements du greffe modifiés.	Ville de Montréal	16	50,00	800 \$			
6	Citoyen / Ville	Fiches de renseignements sur les Grands parcs – Illusieurs phases.	Ville de Montréal	29	50,00	1 450 \$			
7	Citoyen / Ville	Plan d'action 2010 en accessibilité universelle de la Ville de Montréal.	Direction du développement culturel Ville de Montréal	19	50,00	950 \$			
8	Citoyen / Ville	Adaptation de textes pour une vidéo simplifiée présentant la nouvelle carte OPUS.	Direction des grands parcs	42	50,00	2 100 \$			
9	Citoyen / Ville	Charte montréalaise des droits et responsabilités – Phases 2 et 3.	Chantier démocratie de la Ville de Montréal	49	50,00	2 450 \$			
10	Citoyen / Ville	OPUS aide-mémoire sur l'utilisation de la carte.	Ville de Montréal / STM	12	50,00	600 \$			
11	Citoyen / Ville	Charte montréalaise des droits et responsabilités – Phase 4.	Chantier démocratie de la Ville de Montréal	73	50,00	3 650 \$	12 800 \$	256 heures	
				336	50,00	16 800 \$			
12	Public scolaire	Groupe défi accessibilité (anciennement le Groupe défi apprentissage) de l'Université de Montréal.	Groupe défi Accessibilité de l'Université de Montréal	1 000	50,00	50 000 \$			
				1 336		66 800 \$			

Outils citoyens produits par Simplicom et leurs coûts directs d'adaptation (suite)

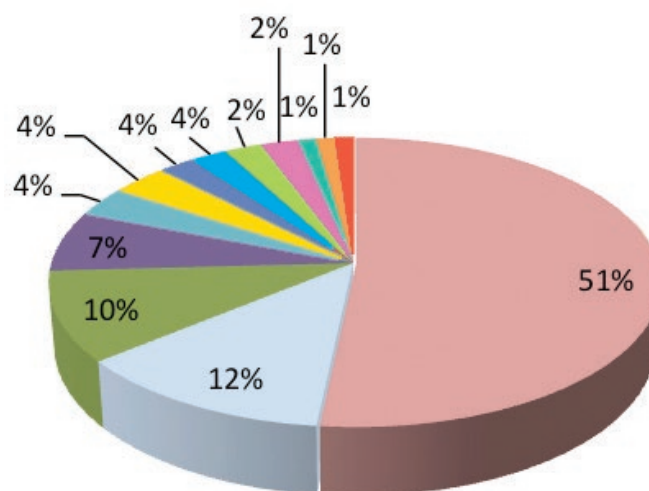
TYPOLOGIE 2011		Description de l'outil	Auteur / Demandeur	Nb hres	Taux horaire	Coûts ts, OA et audio	Coûts Ville	Coûts associatifs
1	Citoyen / Associatif	Projet LIENS cours # 5 et # 6 ; directives du cours 7 de la formation de participation citoyenne ; bulletin Info-LIENS.	ROPMM	79	57,00	4503\$		4617\$
2	Citoyen / Associatif	Communiqué pour la compagnie de taxi pour transport adapté en collaboration avec l'OPHQ.	RUTA	2	57,00	114\$		
3	Citoyen / Ville	Fiches de renseignements sur les Grands parcs : suite des phases.	Ville de Montréal	33	57,00	1881\$		
4	Citoyen / Ville	Politique municipale de l'accessibilité universelle de la Ville .	Ville de Montréal	6	57,00	342\$		
5	Citoyen / Ville	Mise à jour des règlements du greffe sur le site Acces Simple.	Ville de Montréal	20	57,00	1 140\$		
6	Citoyen / Ville	Ombudsman de Montréal / brochure : instance indépendante.	Ombudsman de Montréal	25	57,00	1 425\$		
7	Citoyen / Ville	Ombudsman vidéo simplifiée.	Ombudsman de Montréal	62	57,00	3 534\$		
8	Citoyen / Ville	Aide-mémoire pour la carte OPUS de la STM : instance indépendante.	STM	11	57,00	627\$		
9	Citoyen / Ville	Charte montréalaise des droits et responsabilités – Phase 5.	Chantier démocratie de la Ville de Montréal	66	57,00	3762\$	12711\$	223 heures
				304		17 328\$		

TYPOLOGIE 2012		Description de l'outil	Auteur / Demandeur	Nb hres	Taux horaire	Coûts ts, OA et audio	Coûts Ville	Coûts associatifs	Coûts audio seuls	
1	Citoyen / Associatif	Projet LIENS pour le cours # 8.	Exaequo	8	62,00	496 \$		496 \$		
2	Citoyen / Ville	Greffe - Mise à jour pour le conseil municipal.	Ville de Montréal	2	62,00	124 \$				
3	Citoyen / Ville	Office de consultation publique : dépliant.	Office de consultation publique de Montréal	11	62,00	682 \$				
4	Citoyen / Ville	Charte montréalaise des droits et responsabilités / Transposition en OA.	Chantier démocratie de la Ville de Montréal	11	62,00	682 \$				
5	Citoyen / Ville	Droit d'initiative, dépliant.		14	62,00	868 \$				
6	Citoyen / Ville	Ombudsman : fichiers sonores.	Ombudsman de Montréal	16	62,00	992 \$			992 \$	
7	Citoyen / Ville	Droit d'initiative, instructions pour pétition ville et arrondissements.	Chantier démocratie de la Ville de Montréal	17	62,00	1 054 \$				
8	Citoyen / Ville	Analyse du site Accès Simple.	Ville de Montréal / CRADI	22	62,00	1 364 \$				
9	Citoyen / Ville	Culture et patrimoine – reconversion des fichiers sonores.	Ville de Montréal	23	62,00	1 426 \$				
10	Citoyen / Ville	Ombudsman de Montréal / derniers textes.	Ombudsman de Montréal	28	62,00	1 736 \$				
11	Citoyen / Ville	Charte montréalaise des droits et responsabilités / Fichiers sonores.	Chantier démocratie de la Ville de Montréal	29	62,00	1 798 \$			1 798 \$	
12	Citoyen / Ville	Charte montréalaise des droits et responsabilités / derniers tests, corrections, accompagnement mise en ligne.		31	62,00	1 922 \$				
13	Citoyen / Ville	Office de consultation publique : code de déontologie.	Office de consultation publique de Montréal	35	62,00	2 170 \$				
14	Citoyen / Ville	Ombudsman de Montréal / vidéo simplifiée.	Ombudsman de Montréal	57	62,00	3 534 \$	16 350 \$	327 heures		
15	Citoyen / Santé et services sociaux	Comité des usagers du CRDITED de Montréal (Centre de réadaptation)	CRDITED de Montréal	37	62,00	2 294 \$				
16	Citoyen / Santé et services sociaux	Préparation de lettres-modèles de plainte pour assister les citoyens	CAAP île de Montréal	15	62,00	930 \$		3 100 \$	2 790 \$	
				356		22 072 \$				

Outils citoyens produits par Simplicom et leurs coûts directs d'adaptation (suite)

TYPOLOGIE 2013		Description de l'outil	Auteur / Demandeur	Nb hres	Taux horaire	Coûts ts, OA et audio	Totaux répartis / Type d'outils	Coûts audio
1	Citoyen / Associatif	Projet LIENS - Guide pour les émissaires et historique du Projet LIENS.	ROPMM - AlterGo - CRADI	54	67,00	3 618 \$	4 355 \$	
2	Citoyen / Associatif	GAPHRSM : adaptation du site web en texte simplifié.	ROP de Longueuil et Rive sud	11	67,00	737 \$		
3	Citoyen / Ville	Règlements des grands parcs.	Ville de Montréal	19	67,00	1 273 \$		
4	Citoyen / Ville	Circuit art public de la Direction de la culture.	Ville de Montréal	21	67,00	1 407 \$		
5	Citoyen / Ville	Reconversion des fichiers sonores (suite).	Ville de Montréal	36	67,00	2 412 \$		2 412 \$
6	Citoyen / Ville	Office de consultation publique de Montréal, historique : instance indépendante.	Ville de Montréal	45	67,00	3 015 \$		
7	Citoyen / Ville	Charter montréalaise – Fichiers sonores.	Ville de Montréal	26	67,00	1 742 \$		1 742 \$
8	Citoyen / Ville	Droit d'initiative – Fichiers sonores.	Ville de Montréal	5	67,00	335 \$		335 \$
9	Citoyen / Ville	Analyse du site Accès Simple.	Ville de Montréal	26	67,00	1 742 \$		
10	Citoyen / Ville	Ombudsman de Montréal / vidéo simplifiée.	Ombudsman de Montréal	57	67,00	3 819 \$		
11	Citoyen / Ville	Ombudsman de Montréal / brochure sonore.	Ombudsman de Montréal	24	67,00	1 608 \$		1 608 \$
12	Citoyen / Ville	Ombudsman partie et fichiers sonores.	Ombudsman de Montréal	16	67,00	1 072 \$		1 072 \$
13	Citoyen / Ville	Faits saillants de la Ville en accessibilité universelle.	Ville de Montréal	22	67,00	1 474 \$		
14	Citoyen / Ville	Conseil municipal – fichiers sonores.	Ville de Montréal	9	67,00	603 \$		603 \$
15	Citoyen / Ville	Textes web en fichiers sonores – Manuel de l'électeur et mesures spéciales.	Ville de Montréal	17	67,00	1 139 \$	328 heures	1 139 \$
16	Citoyen / Ville	Manuel de l'électeur de Longueuil.	Direction des élections / Ville de Longueuil	5	67,00	335 \$	21 976 \$	8 911 \$
17	Citoyen / Santé et services sociaux	Modèles de lettres de plainte pour les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.	CAAP de l'île de Montréal	18	67,00	1 206 \$		
18	Citoyen / Santé et services sociaux	Feuillet sur le dossier Santé Québec du MSSS.	Ministère de la santé et des services sociaux du Québec	7	67,00	469 \$	1 675 \$	
				418		28 006 \$		

CLIENTS 2008-2013	Nbr de produits simplifiés facturés	Pourcentage
Ville de Montréal	46	51
Projet LIENS / ROPMM-AlterGO-CRADI	11	12
Ombudsman de Montréal	9	10
Associations (Exaequo, Ruta, ROPMM, GAPHRM)	6	7
STM	3	4
Office de consultation publique de Montréal	3	4
Autres villes (Longueuil et Boisbriand)	3	4
MSSS du Québec / CRDITED de Montréal / Agence de Chaudière-Appalaches	3	4
GDA	2	2
Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes de l'île de Montréal (CAAPIDM)	2	2
Commission scolaire des Trois-Lacs	1	1
Centre François-Michelle, école spécialisée	1	1
Direction générale des élections du Québec	1	1
TOTAL	91	100%



Les tests de lecture : quelques chiffres

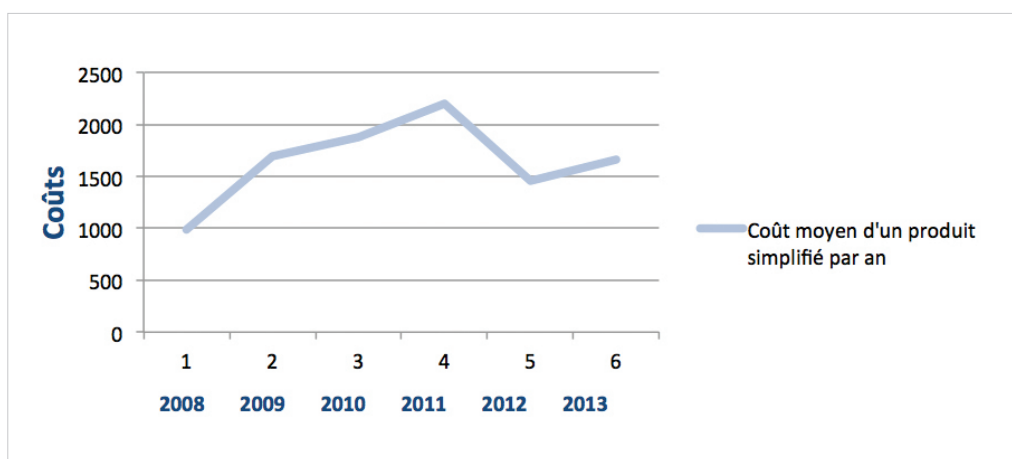
Nombre de tests de lecture 2009-2013 (5 ans)	67
Coûts moyen par test de lecture	35\$
Total des coûts des tests 2009-2013	2345\$
Coût moyen en test de lecture par année	469\$

Services-conseils offerts gratuitement

Curateur public du Québec
Ministère de la santé et des services sociaux du Québec
Office des personnes handicapées du Québec
Compagnons de Montréal – Mise en ligne web

COÛT MOYEN D'UN PRODUIT SIMPLIFIÉ PAR AN (sans le public scolaire)

Nombre de projets	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1	562,5\$	200\$	800\$	1 881\$	1 426\$	1 541\$
2	300\$	3 250\$	1 000\$	228\$	682\$	3 015\$
3	650\$	2 250\$	2 100\$	1 140\$	2 170\$	1 742\$
4	3 725\$	1 250\$	3 250\$	4 503\$	1 364\$	469
5	775\$	1 100\$	750	1 425\$	3 534\$	3 819\$
6	1 750\$	3 800\$	2 450\$	3 534\$	1 488\$	1 608\$
7	500\$	100\$	2 800\$	627\$	992\$	1 072\$
8	300\$	800\$		4 275\$	2 294\$	1 474\$
9	67,38\$	2 450\$			1 922\$	603
10	67,38\$				1 798\$	1 139\$
11	510\$				682\$	3 618\$
12	2 650\$				868\$	335
13					1 054\$	1 206\$
14					124\$	
Coût total	11 857\$	1500\$	13 150\$	17 613\$	20 398\$	21 641\$
Coût moyen	988\$	1 689\$	1 879\$	2 202\$	1 457\$	1 665\$



ection 6

Outil de discussion : le cahier des charges fonctionnel

Solidifier et harmoniser
les chantiers d'innovation
du site



La section 6

est le fruit des discussions successives afin de mettre en route des rencontres de travail collaboratives avec la Ville de Montréal. Dès que les entretiens avec les acteurs municipaux se sont terminés, nous avons ressenti qu'il était urgent de saisir l'occasion de rompre le sentiment d'isolement exprimé au sujet de l'univers du texte simplifié.

Plusieurs propos évoqués dans la chronologie de la section 1 viennent expliquer le fondement de cet isolement ressenti par une ville qui se voit comme la seule ville à offrir du texte simplifié.

Solidifier et harmoniser le travail en relation avec l'équipe web de la Ville et le porteur des dossiers en accessibilité universelle, présenté à la Ville de Montréal, jeudi 17 avril 2014.

1. Objectifs du cahier:

- migration et innovation du site
Accès Simple : présenter les fonctions technologiques à innover ;
- mise en commun des besoins et des enseignements : soutenir les principes fondateurs du texte simplifié ;
- plan de communication sur le texte simplifié à Montréal et au Québec⁸ : mettre en évidence son importance.

2. Publics visés:

- responsables des communications web de la Ville de Montréal ;
- équipes des partenaires universitaires et associatifs ;
- population de référence : les personnes ayant des incapacités intellectuelles ;
- populations ayant une faible littératie due à des difficultés cognitives (francisation, alphabétisation, faible scolarisation).

3. Message:

- les équipes web ont le réflexe d'utiliser les principes fondateurs du site en texte simplifié ;
- le travail d'équipe des GDA, CRADI, Simplicom et de la Ville assure le succès de la migration et de l'innovation du site ;
- Le 10^e anniversaire de la création d'Accès Simple en 2015 est une occasion promotionnelle souhaitable.

4. Perspectives:

- attirer et informer largement les populations ayant des difficultés de lecture et de compréhension ;
- respecter les standards d'évaluation de sites web, c'est-à-dire les indicateurs de l'étude en cours regroupés⁹ de la sorte :
 - utilité,
 - utilisabilité,
 - acceptabilité pour les divers publics du site de la Ville,
 - productivité : les délais et les coûts.

5. Les résultats des travaux des partenaires du texte simplifié :

- avoir établi le consensus sur les fonctions à innover pour répondre aux besoins ;
- avoir répertorié les solutions fonctionnelles à explorer avec le GDA ;
- continuer de soutenir la maintenance des contenus du site, les choix éditoriaux, les ajouts évolutifs.

LE PROCESSUS DES PARTENAIRES DU TEXTE SIMPLIFIÉ

Étape 1	Dépôt des premiers résultats (janvier 2014) découlant de l'étude de Simplicom Lecture critique - Les impacts de l'implantation et de la mise en œuvre du site Accès Simple, incluant l'ensemble des besoins identifiés pour le site Accès Simple entre 2005 et 2014.
Étape 2	Discussion sur les résultats et consensus sur les fonctions à innover (3 rencontres GDA, CRADI, Simplicom).
Étape 3	Présentation du cahier des charges fonctionnel (GDA, CRADI, Simplicom) : 17 avril 2014.
Étape 4	Plan de travail avec les chantiers de migration et d'innovation : prochaines étapes avec la Ville.

⁸ Vu l'importance de faire connaître l'existence du site Accès Simple aux populations ayant une faible littératie, nous recommandons que le Plan de communication de Simplicom rejoigne, entre autres, les réseaux d'organisations liés à ces populations et que ces réseaux puissent informer et former les personnes à la navigation sur des sites accessibles en texte simplifié.

⁹ Voir l'annexe 3, le document intitulé *Définitions utilisées lors des rencontres collaboratives* présente les indicateurs utilisés par Simplicom dans le cadre de l'étude en cours LECTURE CRITIQUE - Les impacts de l'implantation et de la mise en œuvre du site Accès Simple, Montréal, 2014.

Ce qui est indiqué au cahier des charges

Migration et innovation dès que possible. Priorité 1 : Ville et partenaires du texte simplifié,

1. Le bouton d'entrée sur la page d'accueil du site de la Ville.
2. La police de caractères.
3. Le chemin d'accès entre le bouton d'entrée et la page d'accueil présentant les vignettes.
4. La structure de la page 1 d'accueil du site Accès Simple : quelle structure serait à répliquer à tous les niveaux ?
5. Les carrés-vignettes : présentation (grandeur, image/photo, titre/étiquette).
6. Les symboles et leur désignation.
7. L'espace pour laisser des « Commentaires » ou « Écrivez-nous ».

Innovation, recherche et développement. Priorité 2 : GDA et partenaires du texte simplifié¹⁰.

8. À la page d'entrée du site Accès Simple, à droite en haut, avoir une bande stable et épisodique de nouvelles choisies selon l'actualité présentée par les responsables des communications de la Ville.
9. Assistant virtuel pour poser une question simple : options mitigées à explorer. (Banque terminologique « glossaire », des mots familiers et expressions courantes, GDA, Coginov et Simplicom.)
10. À titre informatif, liste des besoins liés strictement aux contenus non assujettis aux fonctionnalités technologiques.

Quoi	Changements demandés	Recherche et développement relié aux changements demandés
1. Le bouton d'entrée sur la page d'accueil du site web de la Ville.	Le bouton Accès Simple doit être visible dès notre arrivée sur le site de la Ville. Déplacer le bouton Accès Simple du site standard de la Ville, idéalement à gauche vers le haut dans le bandeau rouge OU en dernier ressort en haut à gauche dans le bandeau noir OU en dernier ressort sous les « Services en ligne ».	Réunions d'utilisateurs du logo du casse-tête pour le rendre plus significatif, et sur le texte à mettre ou non sous le logo Accès Simple, voir la possibilité d'un logo qui n'aurait pas besoin d'un texte. Groupe de travail pour les <i>focus group</i> : logo Accès Simple et autres, certains pictos.
2. La police des caractères.	Changer la police Comic Sans MS pour la police Century Gothic, minimum 14 points.	Étude exhaustive menée par le GDA pour des polices encore plus adaptées, mais d'ici là Century Gothic s'impose.

RAPPEL

Le cahier des charges fonctionnel a été élaboré suite aux travaux conjoints des GDA, CRADI et Simplicom réalisés en mars 2014, et visaient à :

- Cerner d'abord tous les besoins d'ordre technologique similaires ou convergents confirmés avec l'étude de Simplicom et celles du CRADI et du GDA (2005... 2013) ;
- Examiner ensuite les besoins uniques ou divergents pour s'entendre sur une décision optimale ;
- Écarter à ce moment-là les besoins liés strictement aux contenus non assujettis aux fonctionnalités technologiques ; ces besoins font l'objet de recherche et d'analyse en groupes de travail : la liste de ces besoins est présentée dans le document *Les chantiers de migration et d'innovation du site Accès Simple* déposé, à titre contextuel, le 17 avril 2014 à la Ville de Montréal.

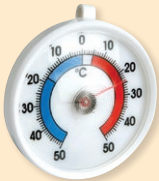
¹⁰ Tout ce qui est surligné en orange sont des demandes rattachées aux colonnes surlignées en orange dans le tableau des charges qui suit.

Contexte de la discussion du jeudi 17 avril 2014 : les chantiers du site Accès Simple sont lancés.

Les groupes de travail sont responsables de l'innovation des contenus associés aux fonctions web à innover. Les partenaires s'entendent pour envisager le plan de travail en phases annuelles, en fonction des réponses évolutives répondant aux besoins des citoyens, lesquelles auront à leur tour un impact sur le choix des solutions technologiques à venir.

Quoi	Changements demandés	Recherche et développement relié aux changements demandés
3. Le chemin d'accès entre le bouton d'entrée et la page d'accueil présentant les vignettes. Les résultats obtenus Dans la perspective de la migration et de l'innovation du site Accès Simple d'ici quelques années, l'équipe web exprime la recevabilité des demandes inscrites au cahier des charges fonctionnel. Pour les vidéos préliminaires à l'entrée du site, il faudra que leur conception soit validée et contextualisée avec les directions des communications de la Ville. Pour la sélection et la révision des contenus dans le cadre des chantiers du site Accès Simple, des efforts de partage et de sensibilisation seront mis en place pour aider la prise de décision pour la publication de ces contenus. Pour la suite des travaux, la planification des rencontres nécessaires réunissant les partenaires est adoptée par tous.	3.1 Remplacer le texte d'introduction par une vidéo préliminaire avec une personne connue ou une personne ayant des incapacités cognitives (pas un élu car la sphère politique est changeante). Le texte simplifié narré : l'accessibilité universelle pour tous, l'information citoyenne pour tous, comment le site est fait, quels sont les modes de lecture. 3.2 Enlever le bouton «Pourquoi ce site ?» et placer son contenu en texte simplifié dans une vignette ou voir à ce que ce contenu soit expliqué dans la vidéo préliminaire d'accueil. 3.3 Enlever le bouton «Partenaires» et placer son contenu dans une vignette ou enlever ce contenu OU avoir un bouton «Pour en savoir plus ?» sur la même page que la ou les vidéos préliminaires.	Ajout à 3.1 Produire une vidéo explicative sur... (cette action pourrait être jumelée / intégrée à la vidéo préliminaire pour introduire ces contenus) : ▪ c'est quoi le site Accès Simple ; ▪ c'est quoi le texte simplifié et ses différents modes de lecture ; l'importance d'être sensibilisé au texte simplifié avec soutien phonétique et à l'OA ; ▪ c'est quoi l'OA ; ▪ comment utiliser le site avec ses 5 modes de lecture : 1. Texte simplifié (ts) 2. ts avec le soutien phonétique 3. OA 4. Audio 5. Vidéo Recherche sur l'application du soutien phonétique au texte simplifié comme mode de lecture par exemple : é é k Vous pouvez marcher jusqu'à Voici les trois thèmes de base du soutien phonétique : les lettres en rouge sont à lire avec le soutien phonétique ajouté au-dessus. Le soutien phonétique marque aussi les liaisons. Quant aux lettres muettes, elles sont estompées en gris. Expérimentations avec les citoyens ; préparation des contenus ; intégration de ce mode de lecture au site Accès Simple. 3.3 Autre suggestion : avoir un bouton «Pour en savoir plus ?» sur la même page que la ou les vidéos préliminaires. Groupe de travail pour vidéos préliminaires) Groupe de travail pour tester le soutien phonétique avant de l'intégrer au site Accès Simple : options mitigées Groupe de travail pour le son et la vidéo : sélection des vignettes pour les deux modes ; harmonisation de la façon de présenter les contenus.

Ce qui est indiqué au cahier des charges (suite)

Quoi	Changements demandés	Recherche et développement relié aux changements demandés
4. La structure de la page 1 de l'accueil du site Accès Simple. Selon les choix éditoriaux des partenaires du site Accès Simple, avoir accès à tous les modes de lecture proposés selon la teneur des contenus : 1. Texte simplifié (ts) 2. ts avec le soutien phonétique 3. OA 4. Audio 5. Vidéo Camtasia Les groupes de travail : ▪ soutien phonétique au ts avec des tests (<i>focus group</i>) ; ▪ le son et la vidéo : analyse des textes à mettre en audio ou en vidéo, longueur et rythme de la narration, harmonisation.	4.1 Faire migrer dès que possible le site actuel vers une nouvelle plateforme ayant une technologie donnant accès à l'agrandissement : A A A. 4.2 Maintenir l'uniformité, la constance dans la façon de se déplacer et la cohérence déjà acquise, car les changements demandés sont plutôt d'ordre technique et ne touchent pas l'ensemble de la structure largement apprécié et efficace. 4.3 Au besoin, pouvoir agrandir le texte et les photos et vice versa : accès à l'effet de loupe, ET (option mitigée à explorer) accès pour pouvoir faire tourner une photo panoramique 360 degrés. 4.4 Pour toute page / contenu à suivre toujours avoir accès à une flèche plutôt qu'à un mot et harmoniser le graphisme de la flèche. 4.5 Enlever l'onglet blanc qui chevauche la photo de Montréal et ajouter, à cette hauteur, un bandeau horizontal avec les différents boutons des modes de lecture. 4.6 Le bandeau des boutons d'accès aux modes de lecture : dégager de l'espace à gauche en enlevant le bandeau vertical des modes de lecture et replacer les boutons des modes de lecture à l'horizontal à la hauteur du bandeau rouge avec «Un site facile à lire et à comprendre» et enlever ce dernier texte. L'espace dégagé permet d'ajouter une colonne de vignettes. 4.7 Enlever le bouton «Comment faire ?» et pour les boutons symboles, ou les symboles intégrés dans un texte, il y aurait un petit <i>pop up</i> qui dit ce qu'est le symbole. 4.8 Enlever le symbole de l'horloge et inclure directement des heures écrites ; au besoin, ajouter une grille horaire, un calendrier ; choisir des symboles appropriés (analogiques et numériques). 4.9 Permettre au citoyen d'imprimer les informations dont il a besoin.	Ordre et catégorisation des vignettes, le contrôle des niveaux de navigation : Trouver la ou les solutions technologiques concernant les «volets de renseignements : l'information citoyenne et les services de la Ville». Le titre dans la page d'accueil... Est-il nécessaire ? Voir le logo Accès Simple est-il suffisant ? Hypothèse mitigée : instaurer un système de couleurs de sorte que l'utilisateur induit ou repère ce qu'il veut par la couleur. Selon des critères de priorité, imposer un ordre dans la position des vignettes. Selon des critères de classement, regrouper autrement les vignettes. Objectif : trouver la solution pour aider à catégoriser les vignettes intuitivement, du particulier à l'association d'idées. Note : la présentation de catégories est déconseillée pour les personnes ayant des incapacités intellectuelles. 4.7 Le bouton «Comment faire ?» doit-il vraiment être enlevé ou doit-on plutôt lui donner une autre appellation / image, par exemple :  pour offrir la description des symboles et des pictos utilisés dans le site (aide-mémoire) ? 4.8 Heures et horaires : des solutions technologiques devraient permettre de standardiser l'analogique et le numérique sur Accès Simple (à tester). Site (aide-mémoire) ? Exploration et tests avec des utilisateurs, par exemple :   

Ce qui est indiqué au cahier des charges (suite)

Quoi	Changements demandés	Recherche et développement lié aux changements demandés
5. Les carrés-vignettes.	Grandeur des images, photos, titres et étiquettes. 5.1 Agrandir la photo dans la vignette. 5.2 Voir le titre/étiquette dans une bande blanche au bas de la photo, dans la vignette. 5.3 Contour de la vignette : uniformiser l'épaisseur et la couleur (voir les notes présentées dans du rapport final de l'étude des impacts de Simplicom). Trouver une ou des solutions pour traduire un ordre de présentation intuitif qui devront être testées à l'aide de réunions d'utilisateurs (<i>focus group</i>). À explorer : Instaurer un système de couleurs de sorte que l'utilisateur « induit » « repère » ce qu'il veut par la couleur OU autre solution claire. 5.4 Répartir autrement l'ordre de présentation des vignettes de services par ordre d'intérêts, par exemple : sécurité, urgence, (911, pompiers...), information de base (carte accès, 311, recyclage...), vie au quotidien pour tous les membres de la famille (bibliothèques, parcs, musées...). Répartir et disposer de façon distincte les informations citoyennes, tout aussi importantes mais de nature différente : ▪ mot du maire ; ▪ conseil municipal ; ▪ conseil d'agglomération ; ▪ accessibilité universelle ; ▪ droit d'initiative.	Objectif ici : aider à catégoriser les vignettes intuitivement, du particulier à l'association d'idées, sans présenter la structure de catégorisation des vignettes. Trouver une ou des solutions pour traduire un ordre intuitif de présentation qui devront être testées à l'aide de réunions d'utilisateurs (<i>focus group</i>). À explorer : Instaurer un système de couleurs pour que l'utilisateur utilise les couleurs pour faire son choix OU autre solution claire. Répartir autrement l'ordre de présentation des vignettes de services, par ordre de sécurité, urgence, (911, pompiers...) information de base (carte accès, 311, recyclage...), vie au quotidien pour tous les membres de la famille (bibliothèques, parcs, musées...). Répartir et disposer de façon distincte les informations citoyennes, tout aussi importantes mais de nature différente : ▪ mot du maire ; ▪ conseil municipal ; ▪ conseil d'agglomération ; ▪ accessibilité universelle ; ▪ droit d'initiative.



Quoi	Changements demandés	Recherche et développement lié aux changements demandés
6. Les symboles, les pictogrammes: leur désignation	Application des résultats et des recommandations découlant des travaux avec les groupes de travail responsables des réunions d'utilisateurs (<i>focus group</i>) et d'autres tests d'expérimentation.	<i>Focus group</i> sur l'ensemble des symboles de modes de lecture et sur les pictogrammes. Quel que soit le symbole désignant un mode de lecture, faut-il écrire de quel mode de lecture il s'agit sous le symbole ou à côté de celui-ci ? Est-il envisageable de ne pas désigner par un texte ce que signifie le symbole ? Rendre cliquables le bouton ainsi que son texte de désignation, s'il y a lieu. Pour les pictogrammes, les mêmes questions s'appliquent, par exemple, le symbole désignant le son : des suggestions plus significatives sont proposées (voir le rapport final de l'étude des impacts de Simplicom).
7. L'espace pour laisser des commentaires.	Clarifier, à l'aide d'un bouton visuel clair, où se trouve l'espace pour laisser « Commentaires » ou « Écrivez-nous » pour que les participants puissent donner leurs impressions ou poser leurs questions.	
8. Assistant virtuel pour poser une question simple.	Assistant virtuel pour que le citoyen puisse poser une question simple.	GDA et Coginov.
9. Avoir établi une banque terminologique: mots familiers (langage naturel).	Construction d'une base de connaissances terminologiques à partir de textes simplifiés : expérimentation et définition d'une méthode.	GDA, Coginov et Simplicom
10. Liste des besoins liés aux contenus non assujettis aux fonctionnalités technologiques. Voir Lecture critique – Les impacts de l'implantation et de la mise en œuvre du site Accès Simple ¹¹ , discussion sur les premiers résultats et liste évolutive des mises à jour demandées par le CRADI: ▪ Portrait 2012;¹² ▪ Appréciation 2013.¹³	Travaux de maintenance réalisés à l'aide des mises à jour des partenaires du texte simplifié, liste à venir.	

¹¹ Lecture critique : les impacts de l'implantation et de la mise en œuvre du site Accès Simple, Simplicom, travaux en cours, premiers résultats Mars 2014.

¹² Portrait de la clientèle susceptible d'utiliser le site Accès Simple de la Ville de Montréal, Réalisé par le Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI) avec la collaboration de Suzanne Beaulieu, consultante, Décembre 2012.

¹³ Appréciation du site web Accès Simple par les principaux concernés, Rapport d'évaluation formative, Sonia Rioux, chercheuse pour le compte du Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI), septembre 2013.



TÉMOIGNAGE

« J'aime lire et écouter en même temps, ça explique bien plus, c'est clair [...] c'est plus facile à comprendre le mot magique » [...] si j'entends le même mot que je lis, je comprends mieux le mot. »

Le but de cette étude des impacts était d'évaluer dans quelle mesure la pertinence du site Accès simple était confirmée, ou infirmée, selon trois populations ayant des limitations cognitives, en utilisant les personnes ayant des incapacités intellectuelles comme groupe de référence. Les résultats indiquent que le site Accès Simple rend accessible l'information municipale. Le texte simplifié donne accès à l'acquisition de savoirs et de renseignements bénéfiques pour les citoyens ayant des difficultés à lire.

L'impact le plus important est illustré par l'ensemble des résultats positifs obtenus dans le cadre des entrevues avec le questionnaire en séance de travail à l'ordinateur : ce sont les « preuves » de la pertinence du site. Tous les indicateurs de l'accessibilité universelle démontrent clairement qu'il est pertinent de poursuivre le développement du site web amorcé depuis près de 10 ans, dès maintenant. Le temps est un facteur fondamental pour concevoir, renouveler et tisser des liens de confiance entre les partenaires. Réaliser les étapes d'innovation, les évaluer et assurer leur réplication demande du temps. Sans compter celui dont les communautés concernées ont besoin pour assurer une transformation des façons de faire sur leur propre terrain. Le processus d'innovation en cours exige de s'ajuster à l'environnement dans lequel agissent les partenaires.

Le site Accès Simple est une initiative à solidifier puisqu'elle apporte des solutions plus justes, et plus durables, en ce qui concerne l'accès à l'information pour les citoyens qui ont des incapacités intellectuelles, et aussi pour le bénéfice d'un plus grand nombre. La capacité d'agir individuellement et collectivement augmente avec ce site web simplifié. Nous espérons que se développe la mise en valeur d'initiatives semblables pour le développement d'une culture de l'accessibilité des communications, dans l'avancement de l'accessibilité universelle. Le fait de permettre la mise en place d'expériences comme le site Accès Simple au sein même d'une institution comme la Ville sert d'exemple pour favoriser les communications accessibles pour d'autres institutions publiques.

À cette étape-ci du parcours réalisé avec la mise en œuvre du site Accès Simple, des perspectives de recherche pourraient être explorées pour consolider l'innovation de ce site, le transfert des connaissances s'y rattachant et l'évaluation des chemins parcourus.

Nos concluons en citant celles qui nous semblent les plus prometteuses :

- A.** En complément au Volet A de l'étude des impacts sur l'utilisation du site Accès Simple, rencontrer les personnes âgées, une 4^e population concernée par le site Accès Simple, dans le but de connaître leurs besoins en communication et ce qui caractérise la diversité de leur contexte et de leur environnement, en séance devant l'ordinateur.
- B.** Pour la réalisation du Volet B de la présente étude, analyser le contexte et les besoins liés à la capacité de participer à titre de citoyen :
 - évaluer les impacts des textes adaptés sur la participation citoyenne : examiner l'autoreprésentation des citoyens ayant des incapacités intellectuelles, avec un échantillon de citoyens expérimentés en représentation publique ;
 - évaluer les impacts sur les pratiques communicationnelles et organisationnelles des organismes du milieu associatif : examiner leur perception du site Accès Simple, parce qu'elle serait complémentaire et utile à l'appropriation de l'innovation du site Accès Simple et de l'effet sur la participation citoyenne. Chemin faisant, une meilleure compréhension des enjeux multidimensionnels entourant le texte simplifié pourrait faciliter le rapprochement des organismes et des porteurs de dossiers en accessibilité universelle, dans la manière dont celle-ci est envisagée et mise en œuvre dans la Ville.

Un site web parfaitement accessible n'existe pas. Il faut plutôt voir la mise en œuvre du site Accès Simple comme une démarche évolutive, avec laquelle les apports et les limites de l'accès universel guident les décisions. Devant la diversité des besoins et la volonté de décloisonner tous les types de limitations, il y a beaucoup à apprendre pour arriver à tenir compte de tout et de tous. Comment développer une accessibilité en synchronicité avec l'évolution de notre société et des besoins ? Comment faut-il penser continuer à investir dans l'accès universel ? Nous osons croire que d'accepter les vertus de la lenteur peut être une des voies requises pour rendre possible à tous la capacité de s'informer. C'est tout un ensemble de bénéfices sociaux et économiques qui en dépend.

Glossaire

Acronymes

Sigles

TÉMOIGNAGE

« Je veux la lire avant d'ouvrir le son
[la bande sonore de l'*Insectarium*]
parce que j'aime lire et le son, ça aide
aux mots difficiles à lire, à prononcer
[...] le son ça facilite [la tâche]. »

GLOSSAIRE

Alphabétisation de base/fonctionnelle, selon Legendre, R., Dictionnaire actuel de l'éducation, 2005, 3^e édition, Guérin, Montréal.

Apprentissage des compétences rudimentaires en lecture, en écriture ou en calcul selon divers domaines, approches, populations cibles, milieux de vie, langues.

Arborescence

a) Selon MEABILIS : <http://aide.meabilis.fr/glossaire/a/definition-arborescence.html>

Une arborescence est un système de classement des données par hiérarchie. L'arborescence d'un site web correspond à son architecture et permet d'organiser et de structurer le contenu du site. Lors de la création d'un site web, il convient de lister tous les contenus et de les ranger dans des catégories afin de présenter aux visiteurs une navigation logique et facile sous forme de menus et de sous-menus.

b) Selon le Grand dictionnaire terminologique (GDT) : volet informatique.
Source : <http://www.granddictionnaire.com>

Représentation organisationnelle adoptant la forme d'un arbre, qui établit une stricte hiérarchie entre les éléments qui la composent, afin que toute information, sauf la première, procède d'une seule autre, mais puisse en engendrer plusieurs.

Cahier des charges fonctionnel selon le GDA et Simplicom

Guide de travail en commun qui sert à préciser les besoins du demandeur de service, sous la forme d'un tableau de bord qui décrit l'ensemble des caractéristiques attendues des fonctions de service. C'est le lien de compréhension entre l'entreprise et le client, avec lequel les besoins sont exprimés en termes de fonctions, sans faire référence à des solutions, pour le transmettre à des équipes de conception internes ou externes, afin de concevoir, reconcevoir ou améliorer un produit ou service.

Groupe de référence, selon Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, Accessibilité universelle et designs contributifs, , Groupe défi accessibilité, Montréal, 2011; voir aussi <http://www.soc.ulaval.ca/cisul/pub/97-98/TRIVELIN.HTM>

Il s'agit d'un groupe restreint d'individus dont les caractéristiques particulières servent de référence pour concevoir des adaptations favorables à une population cible aux caractéristiques plus diversifiées.

Considérons ces deux exemples :

- a) Les personnes en fauteuil roulant servent souvent de groupe de référence pour l'aménagement architectural pour le bénéfice des personnes éprouvant des limitations motrices. Le raisonnement est simple : si un immeuble est accessible aux personnes en fauteuil roulant, il le sera pour tous.
- b) Les personnes qui ont une incapacité intellectuelle forment un groupe de référence pour tenir compte des difficultés que peuvent rencontrer les personnes éprouvant des limitations cognitives dans leur vie. L'incapacité intellectuelle est une forme extrême de limitation cognitive.

Par ailleurs, les personnes qui ont une incapacité intellectuelle présentent un ensemble de caractéristiques bien documentées : déficit de l'attention sélective, déficit de mémoire de travail, manque de stratégies cognitives et métacognitives, difficultés à traiter ce qui est abstrait et symbolique, difficultés de généralisation, entre autres.[...]

Comme le degré d'importance de leur incapacité varie considérablement d'un individu à l'autre, de légères à sévères, cela permet d'envisager différents niveaux d'adaptation.

Ainsi, bien que les personnes qui ont une incapacité intellectuelle représentent une petite proportion de la population cible ayant des limitations cognitives, elles représentent un groupe de référence important en raison de la diversité de leurs caractéristiques.

Incapacités intellectuelles, selon Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, Accessibilité universelle et designs contributifs, , Groupe défi accessibilité, Montréal, 2011.

C'est la nouvelle désignation qui remplace «retard mental», «déficience intellectuelle», «handicap mental» qui englobe un fonctionnement intellectuel général qui, de façon significative, se situe en bas de la moyenne, selon divers degrés d'importance, ce fonctionnement est accompagné de limitations au plan du comportement adaptatif.

Intelligibilité, selon Legendre, R., Dictionnaire actuel de l'éducation, 2005, 3^e édition, Guérin, Montréal.

Facilité de compréhension globale du texte, facilité assujettie à plusieurs règles, entre autres :

- possibilité d'inférer l'information à l'aide des connaissances déjà acquises ;
- mécanismes adaptés épurés de concepts abstraits, de métaphores, de référence à d'autres documents ;
- stabilité dans l'utilisation des mots et dans la façon de nommer une situation, une idée, une activité.

Limitations cognitives, selon Langevin, Rocque, Ngongang et Chalhouni, Balises et processus d'adaptation au regard de limitations cognitives, dans Viens, J., J. Langevin, M. Saint-Pierre et S. Rocque, Pour des technologies accessibles, Éditions nouvelles, Montréal, 2012.

Une limitation est l'action de limiter ou le résultat de l'action de limiter, alors que l'adjectif cognitif réfère à la connaissance et aux processus de la connaissance de la personne, dans une perspective d'accessibilité à la lecture et à l'information. Les limitations cognitives considérées en priorité sont celles de nature fonctionnelle, c'est-à-dire en lien avec des tâches cognitives essentielles à l'autonomie et à la participation sociale.

Limitations négligées, selon Langevin, Rocque, Chalhouni et Ghorayeb, Accessibilité universelle et designs contributifs, Groupe défi accessibilité, Montréal, 2011.

En 1995, l'Organisation des Nations Unies (ONU) déplorait que les gains les plus importants suivant l'évolution des lois en faveur des personnes handicapées sont quasi exclusivement limités aux personnes dont les incapacités et les limitations sont de nature physique ou sensorielle. [...] Les limitations de nature cognitive sont invisibles et très difficiles à simuler. Les particularités et les besoins sont liés à la grande diversité des causes à l'origine des difficultés que les personnes connaissent : trouble de la lecture, maîtrise insuffisante de la langue utilisée pour informer, incapacités intellectuelles, problèmes cognitifs liés au vieillissement.

Littératie, selon Legendre, R., Dictionnaire actuel de l'éducation, 2005, 3^e édition, Guérin, Montréal.

Habileté à lire, à écrire et à calculer ; habileté à utiliser le code écrit de base (lecture écriture et calcul) ; aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des objectifs personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités.

Lisibilité, selon Legendre, R., Dictionnaire actuel de l'éducation, 2005, 3^e édition, Guérin, Montréal.

Facilité de compréhension du contenu d'un texte, facilité assujettie à plusieurs règles, entre autres :

- ordre lexical (nombre moyen de mots et de phrases) combiné à la familiarité du vocabulaire ;
- ordre typographique quant à la perception des lettres, des couleurs, de la texture des papiers, de la mise en page.

Migration web, selon le Grand dictionnaire terminologique (GDT) : volet informatique.

Opération qui consiste à passer d'un environnement à un autre, ou encore de la version d'un logiciel de base à une autre version, en effectuant les adaptations nécessaires pour que l'ensemble du système continue de fonctionner adéquatement.

Innovation

- a) L'innovation peut se trouver sous différents formes : nouveau bien ou service, procédé, organisation, ou marketing, selon <http://www.alsaceinnovation.eu/definition-de-linnovation/>
- b) «Intégrer le meilleur des connaissances dans un produit ou service créatif qui permet d'aller plus loin dans la satisfaction des individus.» selon : http://archives.universcience.fr/francais/ala_cite/expositions/observatoire-innovations/definition-innovation/definition-innovation-1.html
- c) Définition du dictionnaire Le Robert.
Action d'innover : Résultat de cette action.
Chose nouvelle : changement, création, nouveau, nouveauté.

ACRONYMES ET SIGLES

CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CCA	Conseil canadien sur l'apprentissage
CRADI	Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle
EIACA	Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes
GAPHRSM	Groupement des associations des personnes handicapées de la rive-sud de Montréal
GDA	Groupe défi accessibilité de l'Université de Montréal
MSSS	Ministère de la santé et des services sociaux
OA	<i>Ortograf altêrnativ</i>
OCPM	Office de consultation publique de Montréal
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONU	Organisation des Nations-Unies
PEICA	Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes au Canada, programme en ligne
ROPMM	Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain
RUTA	Regroupement des usagers du transport adapté de Montréal
STM	Société de transport de Montréal
URL	Uniform Resource Locator: «localisateur uniforme de ressource»
i.i.	Personnes ayant des incapacités intellectuelles
p.i.	Personnes immigrantes en francisation de base
p.a.	Personnes en processus d'alphabétisation

Références bibliographiques

TÉMOIGNAGE

« Je trouve intéressante la page d'accueil [avec l'ensemble des carrés-vignettes], c'est facile à utiliser et quand c'est facile à utiliser, ça donne le goût d'aller voir. »

Accès Simple (2005), «Site adapté de la Ville de Montréal» [En ligne] http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=2496,3086647&_dad=portal&_schema=PORTAL

Beaulieu, J., Colin, T. & Duquette, M. (2013). Des communications simplifiées: un pas vers l'intégration des personnes ayant des incapacités intellectuelles, «Les défis de la participation sociale des aînés ayant des incapacités: interagir pour des politiques, des recherches et des pratiques porteuses de changement», Montréal: CRADI, GDA, Simplicom.

Beaulieu, S. (2013). Portrait de la clientèle susceptible d'utiliser le site Accès Simple de la Ville de Montréal. Montréal: Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI).

Centre de documentation aux adultes et à la condition féminine (2013). Bibliographie sélective. Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIAA) de 2003.

Chalghoumi, H., Langevin, J., Ngongang, I., et Rocque, S. (2012). Balises et processus d'adaptation au regard des limitations cognitives. Dans J. Viens, J. Langevin, M. Saint-Pierre & et S. Rocque, S., Pour des technologies accessibles. Montréal: Éditions nouvelles. pp. 193-204.

Conseil canadien sur l'apprentissage (CCA) (2008). Lire l'avenir pour répondre aux besoins futurs du Canada en matière de littératie. Ottawa: CCA.

Conseil canadien sur l'apprentissage (CCA) (2008). Littératie en santé au Canada: une question de bien-être. Ottawa: CCA.

Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Disponible en ligne : www.un.org/disabilities.

Coopérative de consultation en développement La CLÉ (2008). Rapport d'évaluation du Projet LIENS 2007-2008. Un réseau d'actions concertées d'émissaires capables d'intervenir sur la scène municipale montréalaise. Victoriaville: La CLÉ.

Dury, B. (2011). Ville et handicap: en finir avec «l'accessibilité». Grand Lyon: Direction de la prospective et du dialogue public du Grand Lyon.

Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA). Non daté. Lire l'avenir. Faits saillants du rapport canadien. Ottawa: Gouvernement du Canada.

Institut de la Statistique du Québec. (2003) «Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes» (EIAA). Gouvernement du Québec. Disponible en ligne : <http://www.cmec.ca/Publications/Lists/Publications/Attachments/116/literacy-skills-comparison-2008.fr.pdf>

Institut de la Statistique du Québec (2010). Vivre avec une incapacité au Québec, Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et à 2006, Québec. Canada.

Institut de la Statistique du Québec. Zoom santé. Littératie en santé: compétences, groupes cibles et facteurs favorables. Résultats québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes, 2003. Gouvernement du Québec, 2012. 8 pages.

Institut de la statistique du Québec. Direction Santé Québec. Non daté. La littératie au Québec en 2003. Faits saillants. Montréal: Gouvernement du Québec. 12 pages.

Institut de recherche et de développement sur l'intégration et la société (IRIS)(2012). Analyse de politiques spécifiques à l'incapacité et à l'intégration: North York: IRIS.

Langevin, J., Rocque, S., Chalghoumi, H. & Ghorayeb, A. (2011). Accessibilité universelle et designs contributifs, Groupe défi accessibilité (GDA), Revue : Milieux urbains, politiques municipales et personnes ayant des incapacités du Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH), Québec : RIPPH.

Legendre, R. (2005), Dictionnaire actuel de l'éducation, 3^e édition, Montréal : Guérin

Ministère des services gouvernementaux et Office des personnes handicapées du Québec (2011). Gouvernement en ligne. Version commentée du standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02).

Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) (2013).
Des compétences pour la vie ? Principaux résultats de l'Évaluation des compétences des adultes.

Organisation de coopération et de développement économique (OCDE). Conseil des ministres de l'éducation (CMEC), Évaluation du PEICA en ligne : Foire aux questions à l'intention des personnes participantes. Trouvé sur le web en 2013.

Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) (2013). Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA), enquête internationale 2011, résultats au Canada : une situation préoccupante.

Organisation mondiale de la santé et la Banque mondiale (2011). Rapport mondial sur le handicap 2011. Genève : WHO Press.

Rioux, S. (2013) Appréciation du site web Accès Simple par les principaux concernés. Montréal : Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI).

Rioux, S., Langevin, J. & Colin, T. (2006). Ah que c'est simple ! Rapport d'évaluation du site web Accès Simple de la Ville de Montréal. Montréal : Groupe défi accessibilité (anciennement Groupe défi apprentissage) de l'Université de Montréal et le Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI).

Rioux, S. & Saint-Pierre, M. (2013). Le vieillissement des personnes qui présentent une incapacité intellectuelle. Métasynthèse d'articles publiés entre l'an 2000 et aujourd'hui. Montréal : Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI).

Rocque, S. Langevin, J., Paré, M. (2004). Information et communication municipale dans une optique d'accessibilité universelle. Phase 1. Les besoins spécifiques de communication et les mesures existantes pour favoriser l'accessibilité aux personnes qui ont des incapacités intellectuelles ou des troubles du langage et de la parole.

Rocque, S., Langevin, J., Drouin, C. & Faille, J. (1999). De l'autonomie à la réduction des dépendances. Montréal : Éditions nouvelles.

Simplicom (2013), Les communications simplifiées au Québec. Faciles à lire pour le plaisir de comprendre. Réédition de 2011. Montréal : Simplicom.

Ville de Montréal (2011). Politique municipale d'accessibilité universelle, Montréal.

Ville de Montréal (2011). Accessibilité universelle. Bilan des réalisations 2009-2011 et plan d'action 2012-2014.

Annexe 1

**Tableaux synthèse
de l'échantillon du
questionnaire en séance
devant l'ordinateur**

Tableaux synthèse de l'échantillon du questionnaire

RÉPONDANTS PAR POPULATION

Population	Nombre de répondants
Personnes ayant des incapacités intellectuelles (i.i.)	12
Personnes en processus d'alphabétisation (p.a.)	12
Personnes immigrantes en processus de francisation (p.i.)	12
Total	36

DURÉE MOYENNE DE L'ENTREVUE

Population	Temps (minutes)
Personnes ayant des incapacités intellectuelles (i.i.)	57
Personnes en processus d'alphabétisation (p.a.)	68
Personnes immigrantes en processus de francisation (p.i.)	77
Durée moyenne globale	67

OCCUPATION SOCIO-ÉCONOMIQUE

Population	Occupation	Nombre de répondants	Proportion globale
Personnes ayant des incapacités intellectuelles (i.i.)	Aux études et en stage	4	34%
	En stage / milieu de travail	3	25%
	En emploi (partiel ou temps plein ou autonome)	3	25%
	Sans réponse	1	8%
	Aux études	1	8%
Personnes en processus d'alphabétisation (p.a.)	En emploi (partiel ou temps plein ou autonome)	5	42%
	Sans emploi	4	33%
	Sans emploi et aux études	1	8%
	Sans emploi et bénévole	1	8%
	Travail dans mon organisme de base	1	8%
Personnes immigrantes en processus de francisation (p.i.)	En emploi (partiel ou temps plein ou autonome)	5	42%
	Sans emploi	5	42%
	Aux études	1	8%
	En emploi (partiel / bénévole)	1	8%
Total		36	



FRÉQUENCE DE L'UTILISATION DE L'ORDINATEUR

Population	Utilisation de l'ordinateur	Nombre de répondants	Proportion globale
Personnes ayant des incapacités intellectuelles (i.i.)	2 fois par semaine ou plus	10	84%
	2 fois par semaine ou plus	2	16%
	Tous les jours	0	—
Personnes en processus d'alphabétisation (p.a.)	Tous les jours	6	50%
	2 fois par semaine ou plus	4	34%
	Tous les jours	2	16%
Personnes immigrantes en processus de francisation (p.i.)	2 fois par semaine ou plus	6	50%
	Tous les jours	3	25%
	Une fois par semaine ou moins	3	25%
Total		36	

POURQUOI UTILISE-T-ON L'ORDINATEUR ?

(Fréquence des réponses groupées par type d'activité, ordre décroissant)

Personnes ayant des incapacités intellectuelles (i.i.)	Personnes en processus d'alphabétisation (p.a.)	Personnes immigrantes en processus de francisation (p.i.)
Travaux, Facebook, courriel, Skype, musique, photos, recherches Internet.	Recherche d'information, courriel; pour l'amusement et chercher des informations spécifiques.	Chercher des recettes, accès à Facebook, YouTube et recherche d'information.
Voir des actualités, jeux, information sur les émissions de télévision, YouTube.	Skype, courriel, informations, musique du monde.	Skype et vidéos.
À l'école pour du travail scolaire, à la maison pour Facebook, la musique et les jeux.	Avec son emploi: suivre les colis à l'ordinateur, courriel, chercher des informations sur des activités liées à son travail.	Nouvelles, préparer des lettres, des curriculum vitae.
Voir des images sur Internet: hockey, voyages.	Aider ses enfants à l'école privée, voir les travaux scolaires et communiquer avec les enseignants.	Recherche d'information et pour la communication avec la famille, les jeux.

TÉMOIGNAGES

« J'avoue apprendre de nouveaux mots et avoir besoin du dictionnaire pour ces mots : ombudsman, agglomération, initiative, consultation. »

« Je sais lire et je préfère lire [que d'écouter le son]. Mais, c'est correct de le laisser là [le son] pour une personne qui ne sait pas lire. J'aime qu'on donne le choix aux visiteurs d'utiliser ou pas [le son] selon ses capacités de lecture. »

nnexe 2

Questionnaire sur la
pertinence du site



QUESTIONNAIRE / SÉANCE DEVANT L'ORDINATEUR

OBJECTIF

Évaluer l'accessibilité à l'information des adaptations apportées à la version 2.0 du site Accès Simple.

Date de l'entrevue : _____ S'il y a lieu, nom du facilitateur : _____

Durée de l'entrevue (45 à 60 minutes) Durée réelle : _____

PRÉSENTATION DE L'INTERVIEWEUSE

Bonjour (nom du répondant). Je m'appelle Suzanne et je suis travailleur(se) autonome. À la demande de Simplicom, je viens vous présenter un site Internet et j'aimerais savoir ce que vous en pensez. Je veux que vous soyez très à l'aise de me dire ce que vous aimez et ce que vous n'aimez pas. Il n'y a pas de mauvaises réponses. Mais, si on veut vous donner accès aux informations sur les services de la Ville de Montréal, il faut savoir ce qui marche et ce qui peut être amélioré. Je compte sur vous pour me dire si cela fonctionne bien ou pas. Soyez bien à l'aise de me donner vos idées, j'aimerais beaucoup entendre vos suggestions.

ENREGISTREMENT ET CONFIDENTIALITÉ

Acceptez-vous que j'enregistre notre entrevue ? ☐ OUI ☐ NON

Si cela ne vous dérange pas, je vais enregistrer notre discussion sur ce magnétophone parce que si j'écris en même temps que nous regardons le site, je ne pourrai pas parler avec vous. Demain, toute seule, je vais écouter l'enregistrement et prendre des notes sur ce que vous m'avez dit. Personne d'autre que moi ne pourra écouter ce que nous avons dit. Votre nom ne sera jamais cité dans l'étude.

Avez-vous des questions avant que l'on commence ? ☐ OUI ☐ NON

DÉROULEMENT DE L'ENTREVUE

Pour commencer, nous allons nous rendre sur le site de la Ville de Montréal. À partir du site de la Ville, nous allons nous diriger vers le site que je vous présente aujourd'hui. Ensemble, nous allons prendre le temps de le visiter et regarder différentes pages d'information web. Nous allons parler de la façon dont les informations sont présentées. La Ville de Montréal offre plusieurs services aux citoyens :

- des services de loisirs, comme l'accès à des piscines ;
- des services culturels, comme l'accès à des pièces de théâtre ;
- des services pour aider la participation citoyenne, comme aller voter aux élections de Montréal.

Pour aider les personnes qui ont des difficultés à lire beaucoup d'informations sur une même page, la Ville de Montréal a créé le site Accès Simple. Ce site vous donne des informations sur les services de la Ville de Montréal dans un langage simplifié facile à lire et à comprendre.

CRITÈRES / INDICATEURS

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Lisibilité | 5. Parcours de navigation |
| 2. Intelligibilité | 6. Préférences |
| 3. Style (règles de présentation) | 7. Facilité à trouver (on précise un souhait) |
| 4. Structure | |

Accès Simple vous offre **différentes façons de lire l'information** :

A. Le texte simplifié : ce sont des phrases courtes et simples, plus faciles à lire que les textes habituels qu'on voit sur le site web de la Ville de Montréal.

1. Connaissez-vous le texte simplifié qu'on voit sur le site de la Ville de Montréal ? ☐ OUI ☐ NON

B. Il y a aussi l'ortographe altérative, qu'on appelle OA : c'est un texte écrit au son avec moins de lettres pour des personnes qui ne peuvent pas lire les textes habituels qu'on voit sur le site web de la Ville de Montréal. Très peu de personnes sont capables de lire l'OA.

2. Connaissez-vous l'OA ? ☐ OUI ☐ NON

L'intervieweur convient avec le répondant du choix de lecture pour la suite de l'entrevue.

C. Une autre façon d'obtenir l'information, c'est par le son : le texte est lu à haute voix.

On peut écouter et lire en même temps, ou seulement écouter.

D. Enfin, il y a aussi la vidéo : on écoute et on regarde en même temps.

3. Est-ce la première fois que vous entendez parler du site Accès Simple ? ☐ OUI ☐ NON

Si oui, demandez-lui : Vous souvenez-vous qui vous en a parlé ? _____

AUJOURD'HUI, NOUS ALLONS VISITER ENSEMBLE LE SITE ACCÈS SIMPLE

Tout au long de cette visite,
je vais vous demander de me dire :

- ce qui est facile à lire ;
- ce qui est facile à comprendre ;
- ce que vous aimez.

Je vais aussi vous demander :

- ce qui est difficile à lire ;
- ce qui est difficile à comprendre ;
- ce que vous n'aimez pas.

Consignes pour l'intervieweuse :

- tout ce que vous me dites est important et utile pour notre étude ;
- accéder au site avec l'aide du répondant ;
- rechercher ensemble le bouton Accès Simple ;
- observer sa façon de procéder ;
- laisser libre cours aux commentaires.

Évaluation du chemin d'accès pour aller au site Accès Simple

L'entrée sur le site Accès Simple se fait en 2 étapes.

Une première page avec du texte écrit où vous devez cliquer sur le mot «Continuer».

Une deuxième page avec des photos qui vous indique que vous êtes arrivé sur le site Accès Simple.

4. Est-ce difficile à comprendre ? ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi ?

INDICATEURS / MODES D'UTILISATION

4.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

4.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

4.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

4.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

4 / cf. fiche d'analyse

Évaluation de la page d'accueil du site (apparence visuelle)

5. Comment trouvez-vous la page d'accueil ?

Laissez libre cours aux commentaires.

5.1 Qu'est-ce que vous trouvez intéressant ?

5.2 Qu'est-ce qui n'est pas intéressant ?

5.3 Qu'est-ce qui vous plaît le plus ?

5.4 Est-ce que ça vous donne le goût de poursuivre la visite pour en savoir plus ?

INDICATEURS / MODES D'UTILISATION

5.1 Lisibilité : ☐ OUI ☐ NON

5.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

5.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

5.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

5.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

5.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

5 / cf. fiche d'analyse

5.1.1 Lisibilité : ☐ OUI ☐ NON

5.1.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

5.1.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

5.1.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

5.1.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

5.1.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

5.1 / cf. fiche d'analyse

5.2.1 Lisibilité : ☐ OUI ☐ NON

5.2.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

5.2.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

5.2.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

5.2.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

5.2.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

5.2 / cf. fiche d'analyse

Évaluation de la structure du site (disposition de l'environnement) avec la page d'accueil

On guide avec les conventions Internet.

Le site est divisé en trois parties.

1. Comme dans tous les sites, en haut de l'écran vous avez la barre de menu et des boutons. Ici, il y a 3 boutons.
2. Au centre de l'écran, il y a les informations sur les services de la Ville de Montréal.
3. À gauche de l'écran, vous avez les choix de lecture pour lire les textes.
4. Sur certaines pages web, vous pouvez écouter le son.

6. Voyez-vous bien les trois parties à l'écran? ☐ OUI ☐ NON

6.1 Est-ce que vous voyez bien les informations? ☐ OUI ☐ NON

6.1.a Est-ce que ce sera facile pour vous de chercher des informations? ☐ OUI ☐ NON

Laisser libre cours aux commentaires.

6.2 Est-ce que ça vous plaît de voir tous les services de la Ville de Montréal placés au centre de l'écran? ☐ OUI ☐ NON

6.2.a Si oui, expliquez ce qui fonctionne bien.

6.2.b Si non, expliquez ce qui ne fonctionne pas.

Aller à la page de l'ombudsman.

6.3 Est-ce que ça vous aide que les boutons d'accès soient placés en haut et à gauche de l'écran? ☐ OUI ☐ NON

6.3.a Si oui, expliquez ce qui fonctionne bien.

6.3.b Si non, expliquez ce qui ne fonctionne pas.

6.4 Est-ce que la page d'accueil contient trop d'explications sur le service? ☐ OUI ☐ NON

6.5 Voyez-vous facilement tous les mots à l'écran? ☐ OUI ☐ NON

6.6 Est-ce que la page d'accueil contient assez d'explications sur le service pour vous? ☐ OUI ☐ NON

INDICATEURS / MODES D'UTILISATION

6.1 Lisibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.2 Intelligibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.3 Style: ☐ OUI ☐ NON

6.4 Structure: ☐ OUI ☐ NON

6.5 Parcours de navigation: ☐ OUI ☐ NON

6 / cf. fiche d'analyse

6.1.1 Lisibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.1.2 Intelligibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.1.3 Style: ☐ OUI ☐ NON

6.1.4 Structure: ☐ OUI ☐ NON

6.1.5 Parcours de navigation: ☐ OUI ☐ NON

6.1 / cf. fiche d'analyse

6.1.a / cf. fiche d'analyse

6.2.1 Lisibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.2.2 Intelligibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.2.3 Style: ☐ OUI ☐ NON

6.2.4 Structure: ☐ OUI ☐ NON

6.2.5 Parcours de navigation: ☐ OUI ☐ NON

6.2 / cf. fiche d'analyse

6.2.a / cf. fiche d'analyse

6.2.b / cf. fiche d'analyse

6.4.1 Lisibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.4.2 Intelligibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.4.3 Style: ☐ OUI ☐ NON

6.4.4 Structure: ☐ OUI ☐ NON

6.4.5 Parcours de navigation: ☐ OUI ☐ NON

6.4 / cf. fiche d'analyse

6.5.1 Lisibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.5.2 Intelligibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.5.3 Style: ☐ OUI ☐ NON

6.5.4 Structure: ☐ OUI ☐ NON

6.5.5 Parcours de navigation: ☐ OUI ☐ NON

6.5 / cf. fiche d'analyse

6.6.1 Lisibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.6.2 Intelligibilité: ☐ OUI ☐ NON

6.6.3 Style: ☐ OUI ☐ NON

6.6.4 Structure: ☐ OUI ☐ NON

6.6.5 Parcours de navigation: ☐ OUI ☐ NON

6.6 / cf. fiche d'analyse

Évaluation du mode de navigation avec le carré-vignette et la page du Conseil municipal

Le répondant visite le site et essaie différentes fonctions et boutons en simulant une recherche de service (ouvrir, fermer, utiliser le menu déroulant, retourner à la page précédente). Respecter le rythme. Guider et orienter au besoin.

Demander au répondant de ne pas lire les textes à cette étape-ci, mais seulement **de se promener d'un endroit à l'autre à l'aide de la souris**.

7. Trouvez-vous que c'est facile de vous déplacer d'un endroit à l'autre sur la page?

☐ OUI ☐ NON

Laisser libre cours aux commentaires.

7.1 Pensez-vous que ce sera facile pour vous de trouver les informations que vous cherchez?

☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

Si le répondant manifeste des difficultés, sondez en posant la question suivante :

7.2 Qu'est-ce que vous trouvez difficile?

☐ OUI ☐ NON

Laisser libre cours aux commentaires.

INDICATEURS / MODES D'UTILISATION

7.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

7.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

7.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

7.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

7.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

7.1.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

7.1.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

7.1.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

7.1.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

7.1.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

7.2.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

7.2.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

7.2.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

7.2.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

Vos conseils pour rendre cela plus facile pour vous.
En profiter pour introduire le bouton «Comment faire».
Demander au répondant de cliquer pour l'ouvrir.

En profiter aussi pour sonder la convivialité
du menu déroulant et du bouton «Retour».

**7.3 Est-ce que ça vous dérange d'avoir à
utiliser le menu déroulant pour voir tous les
carrés-vignettes, les services ?** ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

**7.4 Est-ce difficile de revenir à la page précédente
quand vous le souhaitez ?** ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

**7.5 Est-ce que le bouton «Comment faire ?»
avec ses images, ses pictogrammes,
ses symboles, vous aide à comprendre
rapidement les informations données sur les
différentes pages du site web ?** ☐ OUI ☐ NON

**7.6 Trouvez-vous que les symboles
représentant le texte simplifié et
l'ortographe alternatif, OA, sont faciles
à repérer à l'écran, à trouver ?** ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

**7.7 Trouvez-vous que le symbole représentant
Accès Simple est facile à repérer
à l'écran, à trouver ?** ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

**7.7.a Trouvez-vous le choix d'un
«casque-tête» pour symbole
(ou pour image) intéressant ?** ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

INDICATEURS / MODES D'UTILISATION

7.3.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

7.3.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

7.3.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

7.3.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

7.3.7 Facilité à trouver ce qu'on
cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

7.4.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

7.4.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

7.4.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

7.4.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

7.4.7 Facilité à trouver ce qu'on
cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

7.5 / cf. fiche d'analyse

7.6 / cf. fiche d'analyse

Évaluation du style de présentation avec la page d'accueil, choisir 3 carrés-vignettes: Grands parcs, Carte Accès et Accompagnement

Nous allons maintenant regarder les carrés-vignettes qui montrent des services de la Ville. Tous les services sont représentés par une image ou une photo. Prenez le temps de les regarder.

8. En général, trouvez-vous que les images et les photos qui ont été choisies montrent bien les services qui sont offerts par la Ville de Montréal? ☐ OUI ☐ NON

Laisser libre cours aux commentaires.

8.1 Quelles images ou photos sont à changer parce qu'elles sont difficiles à comprendre? ☐ OUI ☐ NON

8.2 Est-ce que les mots écrits sous la photo ou l'image sont faciles à lire? ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

8.3 Est-ce que les mots utilisés sous la photo ou l'image sont faciles à comprendre? ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

8.3.a Si non, quels mots sont à mettre sous la photo ou l'image?

8.4 Y a-t-il des services offerts par la Ville de Montréal que vous utilisez et que vous ne voyez pas ici? ☐ OUI ☐ NON

8.4.a Si oui, lesquels faut-il ajouter?

INDICATEURS / MODES D'UTILISATION

8.1 Lisibilité: ☐ OUI ☐ NON

8.2 Intelligibilité: ☐ OUI ☐ NON

8.3 Style: ☐ OUI ☐ NON

8.6 Préférences: ☐ OUI ☐ NON

8.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner: ☐ OUI ☐ NON

8 / cf. fiche d'analyse

8.1.1 Lisibilité: ☐ OUI ☐ NON

8.1.2 Intelligibilité: ☐ OUI ☐ NON

8.1.3 Style: ☐ OUI ☐ NON

8.1.6 Préférences: ☐ OUI ☐ NON

8.1.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner: ☐ OUI ☐ NON

8.1 / cf. fiche d'analyse

8.2.1 Lisibilité: ☐ OUI ☐ NON

8.2.2 Intelligibilité: ☐ OUI ☐ NON

8.2.3 Style: ☐ OUI ☐ NON

8.2.6 Préférences: ☐ OUI ☐ NON

8.2.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner: ☐ OUI ☐ NON

8.2 / cf. fiche d'analyse

8.3.1 Lisibilité: ☐ OUI ☐ NON

8.3.2 Intelligibilité: ☐ OUI ☐ NON

8.3.3 Style: ☐ OUI ☐ NON

8.3.6 Préférences: ☐ OUI ☐ NON

8.3.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner: ☐ OUI ☐ NON

8.3 / cf. fiche d'analyse

Évaluation de la façon de lire les informations

Le répondant choisit la page à évaluer (au besoin lui proposer les bibliothèques). **Demander au répondant si le choix de lecture affiché lui convient toujours.** Maintenant, je vais vous demander de choisir un service qui vous intéresse, de l'ouvrir et de lire le texte.

9. Est-ce que le texte à l'écran est facile à lire ? ☐ OUI ☐ NON

Laisser libre cours aux commentaires.

9. 1 Est-ce que le texte à l'écran est facile à comprendre ? ☐ OUI ☐ NON

Si c'est difficile à comprendre, expliquer le sens du texte et demander :

9.1.a Dites-moi comment l'écrire pour vous ?

Ouvrir la page Biodôme.

9.2 Selon vous, est-ce qu'il y a assez d'explications sur le Biodôme ? ☐ OUI ☐ NON

9.2.a Si non, quelle information manque ?

Ouvrir la page Service de sécurité incendie de Montréal.

9.3 Selon vous, est-ce qu'il y a assez d'explications sur le service des incendies ? ☐ OUI ☐ NON

9.3.a Si non, quelle information manque ?

INDICATEURS / MODES D'UTILISATION

9.1 Lisibilité : ☐ OUI ☐ NON

9.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

9.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

9.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

9.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

9 / cf. fiche d'analyse

9.1.1 Lisibilité : ☐ OUI ☐ NON

9.1.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

9.1.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

9.1.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

9.1.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

9.1 / cf. fiche d'analyse

9.1.a / cf. fiche d'analyse

9.2 / cf. fiche d'analyse

9.2.a / cf. fiche d'analyse

Évaluation de la façon de lire les informations (suite)

Pour certains services, vous pouvez choisir d'entendre le son des textes de la page pendant que vous le lisez.

À titre d'exemple, ouvrir la page Ombudsman.

9.4 Est-ce que ça vous plaît d'avoir le son du texte en même temps que vous lisez ? ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

9.4.a Est-ce que ça vous plaît d'écouter le son du texte sans lire le texte ? ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

9.4.b Que préférez-vous ?

- ☐ Lire seulement le texte
- ☐ Écouter et lire en même temps
- ☐ Écouter seulement

Pour certains services, vous avez une présentation sur vidéo.

À titre d'exemple, ouvrir la page Ombudsman.

Pour ce service, il y a une vidéo qui présente l'ombudsman de Montréal et son travail (l'Ombudsman reçoit les plaintes des citoyens).

9.5 Est-ce que ça vous plaît d'avoir la présentation de ce service sur vidéo ? ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

INDICATEURS / MODES D'UTILISATION

9.4.1 Lisibilité : ☐ OUI ☐ NON

9.4.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

9.4.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

9.4.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

9.4.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

9.4 / cf. fiche d'analyse

9.4.a / cf. fiche d'analyse

9.4.b.1 / cf. fiche d'analyse

9.4.b.2 / cf. fiche d'analyse

9.4.b.3 / cf. fiche d'analyse

9.5.1 Lisibilité : ☐ OUI ☐ NON

9.5.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

9.5.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

9.5.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

9.5.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

Préférences (évaluation générale)

10. Comment allez-vous chercher habituellement vos informations sur un site web ?

- ☐ Favoris ou signets
- ☐ Recherche Google
- ☐ Écriture de l'adresse
- ☐ Site de quelqu'un
- ☐ Site d'un organisme
- ☐ Autre : _____

10.1 Avez-vous déjà téléphoné à la Ville de Montréal au téléphone pour prendre de l'information sur un service ? ☐ OUI ☐ NON

10.2 Maintenant que vous connaissez Accès Simple, pensez-vous l'utiliser à l'avenir pour obtenir des informations sur les services de la Ville de Montréal ? ☐ OUI ☐ NON

Expliquez-moi pourquoi.

10.3 Quels sont les services de la Ville de Montréal qui vous intéressent ?

10.4 Qu'est-ce que vous aimez, ou aimez le plus avec le site Accès Simple ?

10.5 Qu'est-ce que vous n'aimez pas, ou aimez le moins avec le site Accès Simple ?

10.6 Avez-vous autre chose à ajouter au sujet du site Accès Simple ?

10.7 Que pensez-vous de notre entrevue ?

INDICATEURS / MODES D'UTILISATION

10.a / cf. fiche d'analyse
10.b / cf. fiche d'analyse
10.c / cf. fiche d'analyse
10.d / cf. fiche d'analyse
10.e / cf. fiche d'analyse
10.f / cf. fiche d'analyse
10.1 / cf. fiche d'analyse

10.2.1 Lisibilité : ☐ OUI ☐ NON

10.2.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

10.2.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

10.2.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

10.2.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

10.2.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

10.2.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

10.2 / cf. fiche d'analyse
10.3 / cf. fiche d'analyse

10.4.1 Lisibilité : ☐ OUI ☐ NON

10.4.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

10.4.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

10.4.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

10.4.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

10.4.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

10.4.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

10.6.1 Lisibilité : ☐ OUI ☐ NON

10.6.2 Intelligibilité : ☐ OUI ☐ NON

10.6.3 Style : ☐ OUI ☐ NON

10.6.4 Structure : ☐ OUI ☐ NON

10.6.5 Parcours de navigation : ☐ OUI ☐ NON

10.6.6 Préférences : ☐ OUI ☐ NON

10.6.7 Facilité à trouver ce qu'on cherche, à sélectionner : ☐ OUI ☐ NON

10.6 / cf. fiche d'analyse

TÉMOIGNAGE

«Il y a beaucoup de services
et je vais pouvoir le dire aux
personnes que je connais [...]
Je vais leur dire aussi qu'il y a
le site [Accès Simple].»

Annexe 3

**Canevas des entretiens
semi-dirigés avec les
acteurs municipaux**

CANEVAS DES ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉS / ACTEURS MUNICIPAUX

OBJECTIF

Évaluer les impacts découlant des étapes d'implantation du site Accès Simple.
Examiner les conditions d'implantation et l'adaptabilité du site standard de la Ville.

DIMENSION : ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION EN LIGNE DU POINT DE VUE DE L'ACTEUR MUNICIPAL.

Durée de l'entrevue (plus ou moins 60 minutes)

Date de l'entretien : _____

Nom de la personne rencontrée : _____

Fonction à la Ville de Montréal : _____

PRÉSENTATION DE L'INTERVIEWEUSE

Bonjour (nom du répondant). Je m'appelle Suzanne et je suis travailleuse autonome. À la demande de Simplicom, je vous rencontre pour réaliser un entretien qui va permettre d'échanger nos commentaires sur la façon dont les étapes de l'implantation du site Accès Simple ont évolué dans le contexte du virage vers l'accessibilité universelle à Montréal.

La décision de la Ville de Montréal d'implanter le site Accès Simple a-t-elle eu des impacts sur vos façons de travailler avec vos collègues ? A-t-elle eu des impacts sur votre façon d'agir avec le grand public ? Quels sont les changements organisationnels que vous avez observés ? Quels aspects de votre rôle sont demeurés les mêmes ? Quels aspects de votre profil professionnel sont demeurés les mêmes ?

Sentez-vous à l'aise de vous exprimer, ou de vous abstenir, sur les sujets proposés. Nous ne suivrons pas nécessairement l'ordre dans lequel ils sont présentés. Nous naviguerons de l'un à l'autre.

ENREGISTREMENT ET CONFIDENTIALITÉ

Pour augmenter la qualité de ma prise de notes et l'utilisation de celles-ci, je souhaite enregistrer notre entretien. N'hésitez pas à m'indiquer vos réserves à cet effet, si vous en avez. Votre nom ne sera jamais cité dans l'étude.

Acceptez-vous que j'enregistre notre entrevue ?

☐ OUI ☐ NON

Avez-vous des questions avant que l'on commence ?

A) Connaissance des étapes de l'implantation du site Accès Simple et de sa mise en œuvre.

1. Quel était votre rôle dans le cadre de l'implantation d'Accès Simple ?
2. En quelle année avez-vous commencé à travailler pour l'implantation du site ?
3. À quelles étapes de l'implantation avez-vous contribué ?
4. Selon vous, quelles sont les étapes à suivre pour réussir l'implantation du site Accès Simple ?
5. Selon vous, quelles sont les stratégies pour réussir la mise en œuvre du site, et son application pas à pas ?

B) Votre travail.

6. Durant les années passées, dans votre domaine d'activité, quel était le contexte organisationnel ?
7. Quels éléments clés ont aidé le processus d'implantation d'Accès Simple ?
8. Quels éléments clés ont aidé à mettre en œuvre Accès Simple, son l'application pas à pas avec l'intégration des contenus simplifiés ?
9. Quels éléments clés ont exigé des adaptations dans vos pratiques organisationnelles ?
10. Quels éléments clés ont exigé des adaptations dans vos pratiques personnelles de travail ?
11. Quels ont été les défis à relever pendant le processus d'implantation ?
12. Quels ont été les défis à relever pendant la mise en œuvre du site ?
13. Quels sont les motifs qui ont orienté votre façon de travailler lors de l'implantation du site et de sa mise en œuvre ?

C) Perceptions sur les étapes de l'implantation du site Accès Simple et de sa mise en œuvre (imaginaire, sentiment, impression).

14. Comment était perçu votre travail par vos collègues de la Ville ?
15. Comment était perçu votre travail par les partenaires du milieu associatif ?
16. Comment était perçu le développement du site par le grand public ?
17. Comment était perçu le développement du site par les populations à qui est destiné le site ?
18. Comment l'implantation et la mise en œuvre du site était perçues dans votre milieu de travail ?
19. Selon vous, l'implantation d'Accès Simple a-t-elle eu des impacts sur le travail de vos collègues ?
20. Quelles sont les exigences nécessaires à la réussite du processus d'implantation du site Accès Simple ?
21. Quelles sont les exigences nécessaires à la mise en œuvre du Accès Simple ?

D) Rôle et perceptions sur la promotion du site Accès Simple.

22. Quel a été votre rôle dans la promotion du site ?
23. À quelles étapes de l'implantation du site Accès Simple y a-t-il eu des activités de promotion ?
24. À quelles étapes de la mise en œuvre du site Accès Simple y a-t-il eu des activités de promotion ?
25. Quelles stratégies de promotion sont utiles pour réussir la mise en œuvre du site, et son application pas à pas ?
26. Aujourd'hui, que recommandez-vous comme stratégie de promotion du site Accès Simple ?

E) Rétroactions des citoyens

27. Le cas échéant, quelles sont les rétroactions de citoyens dont vous avez connaissance ?

Merci pour cet entretien, le partage de vos expériences est inestimable !

TÉMOIGNAGE

Un acteur municipal a dit:

«Le groupe [de personnes avec des limitations] avec lequel j'avais le plus de difficulté, moi, dans mes interactions où j'avais moins d'habiletés, moins d'expérience, c'était du côté de la déficience intellectuelle. Dès que j'ai été mise en contact, je suis allée dans des organismes qui étaient membres du CRADI, je suis allée dans des portes ouvertes, j'ai vu ces gens-là dans des comités, je les ai vus s'exprimer à l'hôtel de Ville. J'ai fait comme avec les autres clientèles, j'ai vu leurs forces, leurs capacités plutôt que juste voir des limites.»

Annexe 4

Définitions utilisées lors des rencontres collaboratives

ARBORESCENCE

1. Définition selon MEABILIS : <http://aide.meabilis.fr/glossaire/a/definition-arborescence.html>

Une arborescence est un système de classement des données par hiérarchie.

L'arborescence d'un site web correspond à son architecture et permet d'organiser et de structurer le contenu du site. Lors de la création d'un site web, il convient de lister tous les contenus et de les ranger dans des catégories afin de présenter aux visiteurs une navigation logique et facile sous forme de menus et de sous menus.

2. Définition du GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE (GDT) – volet informatique Source : <http://www.granddictionnaire.com>

Représentation organisationnelle adoptant la forme d'un arbre, qui établit une stricte hiérarchie entre les éléments qui la composent, de façon que toute information, sauf la première, procède d'une seule autre, mais peut en engendrer plusieurs.

MIGRATION

Définition du GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE (GDT): volet informatique

Opération qui consiste à passer d'un environnement à un autre, ou encore de la version d'un logiciel de base à une autre version, en effectuant les adaptations nécessaires pour que l'ensemble du système continue de fonctionner adéquatement.

INNOVATION

1. Source : <http://www.alsaceinnovation.eu/definition-de-linnovation/>

L'innovation peut se trouver sous différents formes : nouveau bien ou service, procédé, organisation, ou marketing.

2. Source : http://archives.universcience.fr/francais/ala_cite/expositions/observatoire-innovations/definition-innovation/definition-innovation-1.html

Intégrer le meilleur des connaissances dans un produit ou service créatif qui permet d'aller plus loin dans la satisfaction des individus.

3. Définition du dictionnaire Le Robert.

Action d'innover. Résultat de cette action, chose nouvelle. Changement, création, nouveau, nouveauté.

Niveaux de réalisation

Définition des niveaux 1, 2, 3, court, moyen et long terme.

Établir les 3 niveaux de classification en prenant en compte différents éléments :

- les besoins pressants qui font consensus chez les utilisateurs ;
- les grilles de veille existantes dans lesquelles des tâches sont déjà identifiées ;
- le degré de faisabilité (complexité de ou des tâches à réaliser).
- les acteurs impliqués dans la réalisation de ces tâches (acteurs municipaux selon le secteur d'activité, acteurs communautaires selon le type de handicap, et experts web) ;
- les budgets disponibles ;
- les échéanciers requis.

Les indicateurs utilisés avec l'étude des impacts

1. Lisibilité : facilité à lire.
2. Intelligibilité : facilité à comprendre.
3. Style : règles de présentation qui aident à lire et comprendre.
4. Structure : voir la définition de l'arborescence ci-contre.
5. Parcours de navigation : l'aisance à se déplacer dans une page ; dans un menu en haut ; dans un menu à gauche avec les modes de lecture.
6. Préférences : ce qui fonctionne le mieux pour la personne.
7. Facilité à trouver ce qu'on cherche : ce qui aide le mieux à répondre au besoin de lire et de comprendre.

PERSPECTIVES

Attirer et informer largement les populations ayant des difficultés de lecture et de compréhension.

Respecter les standards d'évaluation de sites web, c'est-à-dire, les indicateurs de l'étude en cours regroupés de la sorte :

- utilité ;
- utilisabilité ;
- acceptabilité pour les divers publics du site de la Ville ;
- productivité : les délais et les coûts.

TÉMOIGNAGE

Un acteur municipal raconte :

«On a saisi ça bien vite comment ça marchait, une idée, une phrase. D'ailleurs, je trouve que c'est un exercice formidable, même pour le monde ordinaire. À la Ville, on essaie beaucoup d'amener les gens à rédiger de façon plus simple. Les beaux professionnels, on a tous un bel ego et on veut faire de belles grandes phrases. Mais quand le monde nous lit, il faut qu'ils nous comprennent. Le monde qui nous lit, ce ne sont pas tous des gens qui ont des diplômes universitaires, alors on travaille beaucoup là-dessus. J'ai trouvé que l'exercice m'a fait cheminer même dans la rédaction des textes réguliers qui sont destinés aux citoyens. Même que, je suis certaine que lorsque je fais mes lettres de fermeture [de dossiers], je les écris différemment depuis ce temps-là. Il faut que les gens [les personnes qui ont des difficultés de lecture et compréhension] quand ils lisent nos lettres de fermeture, il faut qu'ils les comprennent.»

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2014

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives du Canada, 2014

ISBN : 978-2-9814656-0-3 (version imprimée)

ISBN : 978-2-9814656-1-0 (version pdf)



Simplicom.

Services de communications simplifiées

7333, rue Saint-Denis, Bureau 4, Montréal (Québec) H2R 2E5

Téléphone : 514 938-0002 | Télécopieur : 514 439-2927

info @simplicom.org | www.simplicom.org