

# L'information accessible pour les sourds et malentendants canadiens

Perceptions des citoyens sourds et malentendants,  
des interprètes et des diffuseurs

Anne-Marie Parisot, Amélie Voghel,  
Laurence Gagnon, Daz Saunders

Rapport de recherche déposé à SLCB  
15 mai 2023

UQÀM



# **L'information accessible pour les sourds et malentendants canadiens Perception des citoyens sourds et malentendants, des interprètes et des diffuseurs**

## **Étude réalisée par :**

Anne-Marie Parisot, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, Département de linguistique, Université du Québec à Montréal

Amélie Voghel, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, Département de linguistique, Université du Québec à Montréal

Laurence Gagnon, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, Département de linguistique, Université du Québec à Montréal et Université de Namur.

Caroline Hould, Services linguistiques CB

Karine Lacroix-Beaudette, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, Département de linguistique, Université du Québec à Montréal

Marie-Pier Poulin, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, Département de linguistique, Université du Québec à Montréal

Daz Saunders, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, Département de linguistique, Université du Québec à Montréal

## **Étude subventionnée par :**

Le Gouvernement du Canada par l'entremise du programme Normes d'accessibilité Canada

Le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)

La Faculté des sciences humaines de l'UQAM, Programme *Projets ciblés*

Dépôt légal :

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN 978-2-923098-10-4

Mai 2023

## Remerciements

Bien que le contenu du rapport ne les engage en rien, nous tenons à souligner la contribution à cette étude de chacune des personnes suivantes :

Adénikè Adedjouma, Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)

Lisa Anderson, Consultante externe en accessibilité

Richard Belizle, Association des sourds du Canada – Canadian Association of the Deaf (ASC-CAD)

Audrey Beauchamp, Services linguistique CB

Cynthia Benoit, Services linguistique CB

Élaine Chalifoux, Service de l'audiovisuel – Service de production audiovisuelle et multimédia, Université du Québec à Montréal

Colette Cummings, Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)

Daniel Deschênes, Association du Syndrome de Usher du Québec (ASUQ)

Marie-Hélène Hamel, Services linguistiques CB

Stéphanie Lamy-Therrien, Service linguistique CB

Julie Lévesque, Services linguistiques CB

Lucie Nault, Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)

Carlisle Robinson, Services linguistiques CB

Debra Russell, DLR Consulting, Consultante externe

Charline Savard, Services linguistiques CB

Alain Turpin, Association des sports des Sourds du Canada (ASSC)

Patricia Viens, Collaboratrice externe

Les administrateur·rice·s de l'Association québécoise des interprètes en langues des signes (AQILS)

Tous les membres de la communauté sourde qui ont relayé l'information sur le projet.

Les diffuseurs publics qui ont accepté de libérer une personne pour participer à une entrevue sur l'information accessible.

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) qui a accepté de répondre à nos questions sur l'information accessible.

Et un merci bien particulier à toutes les personnes sourdes, malentendantes et entendantes, qui par leurs réponses à nos questionnaires ou leur participation à nos groupes de discussion et à nos entrevues, ont contribué à nourrir la connaissance sur l'information accessible.

# Table des matières

Table des matières .....	3
1 Préambule.....	5
1.1 Accessibilité .....	6
1.2 Représentation des groupes .....	10
1.3 Analyse des perceptions sur l'information accessible.....	11
2 État de la situation .....	14
2.1 La législation .....	14
2.2 Les moyens contribuant à l'accessibilité.....	24
3 Points de vue de sourd·e·s et de malentendant·e·s .....	31
3.1 Plein accès .....	33
3.2 Les paramètres techniques .....	37
3.3 Le choix d'interprète .....	38
3.4 Rôles, suivi et ressources en matière d'accessibilité.....	40
3.5 Entraves à un accès universel.....	43
3.6 Protocole d'urgence en situation de crise.....	46
3.7 Les bonnes pratiques .....	48
3.8 Formation .....	49
3.9 Qualifications .....	50
3.10 Les particularités .....	50
4 Points de vue d'interprètes et de fournisseurs de service.....	51
4.1 Entrave à un accès .....	51
4.2 Le choix de l'interprète .....	53
4.3 Guide des meilleures pratiques .....	53
4.4 Protocole d'urgence en situation de crise.....	53
4.5 La répartition des sujets généraux abordés dans les échanges .....	55
5 Points de vue de diffuseurs.....	56
5.1 Entrave à un accès .....	56
5.2 Les paramètres techniques .....	58
5.3 Protocole d'urgence en situation de crise.....	58
5.4 La répartition des sujets généraux abordés dans les échanges .....	59
6 Points de vue de l'OPHQ .....	59
6.1 Plein accès automatique .....	59
6.2 Avis sur l'accès à l'information en langue des signes .....	61
6.3 Pratiques pour l'embauche des professionnel·le·s .....	62
7 Portrait statistique des perceptions de sourd·e·s et malentendant·e·s canadien·ne·s 62	
7.1 Portrait démographique des répondant·e·s.....	62
7.2 Portrait linguistique des répondant·e·s.....	64
7.3 Le plein accès dans les domaines de la vie sociale .....	66

7.4	Les paramètres techniques .....	70
7.5	Situations d'urgence et de crise, et évacuations .....	77
7.6	Formation et qualification .....	79
8	Conclusion : Les enjeux liés à l'accessibilité à l'information.....	83
8.1	Le plein accès .....	83
8.2	Paramètres techniques .....	86
8.3	Rôle et suivi.....	88
8.4	Sensibilisation .....	88
8.5	Situations d'urgence et de crise, et évacuations .....	89
8.6	Formation et qualification .....	90
	Références .....	92
	ANNEXE A.....	96
	ANNEXE B.....	99
	ANNEXE C.....	100
	ANNEXE D.....	103
	ANNEXE E .....	107
	ANNEXE F .....	109
	ANNEXE G.....	111
	ANNEXE H.....	113
	ANNEXE I .....	116
	ANNEXE J.....	119
	ANNEXE K.....	121
	ANNEXE L .....	122

# 1 Préambule

Ce rapport présente les résultats d'une recherche menée par les membres du Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme de l'UQAM en partenariat avec Service linguistique CB (SLCB) dans le but d'identifier la perception des sourd·e·s et des malentendant·e·s canadien·ne·s ainsi que des interprètes, des fournisseurs de services et des diffuseurs d'information concernant l'information accessible aux personnes sourdes et malentendantes. Cette étude a été réalisée à la demande du Réseau québécois pour l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS) à la suite de l'appel de Normes d'accessibilité Canada (NAC) via le programme « Avancement de la recherche sur les normes d'accessibilité », ayant pour but d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité. La Faculté des sciences humaines de l'UQAM a aussi contribué à financer une partie des travaux de la recherche présentée dans ce rapport.

Afin de contribuer à préciser des normes d'accessibilité en accord avec les besoins et les particularités des citoyen·ne·s sourd·e·s et malentendant·e·s canadien·ne·s, l'objectif général de notre étude est de fournir une évaluation de leurs perceptions sur l'accessibilité à l'information.

Les objectifs spécifiques de l'étude sont de :

- Documenter et analyser les normes et les politiques actuelles en matière d'information accessible ;
- Présenter un portrait tiré d'une analyse (statistique et de contenu) des perceptions de parties prenantes (citoyen·ne·s sourd·e·s et malentendant·e·s, milieu associatif sourd, interprètes, diffuseurs publics) de la mise en place de normes d'accessibilité en matière d'information accessible ;
- Dégager les enjeux reliés à l'information accessible par les sourd·e·s canadien·ne·s qui utilisent une des langues des signes comme langue de référence.

Ce préambule permet de préciser les prémisses de notre analyse, soit la définition retenue de l'accessibilité (1.1), la justification des groupes de personnes sur lesquels nous avons choisi de fonder notre analyse des perceptions (1.2) et le type d'analyse qualitative retenue pour isoler, du discours de parties prenantes, les perceptions en matière d'accessibilité à l'information pour les personnes sourdes et malentendantes (1.3).

Le cœur de ce rapport est composé de trois parties principales. Dans un premier temps, nous présentons un état de la situation sur l'accessibilité (section 2), tel que posé entre autres par la législation canadienne et les politiques québécoises sur l'accès aux documents (section 2.1), ainsi que détaillé dans les différentes normes techniques proposées et leur application (section 2.1.2), tout en considérant un survol des différents moyens qui contribuent à l'accessibilité (section 2.2). Dans un deuxième temps, nous présentons et discutons les résultats des analyses de contenus des discussions et entrevues menées auprès des différents types de citoyen·ne·s sourd·e·s (section 3), d'interprètes (section 4), de diffuseurs (section 5) et d'un représentant de l'OPHQ (section 6), concernant les besoins exprimés et les thèmes présumés avoir une incidence sur l'accès à l'information. Dans

un troisième temps, la section 7 présente les résultats statistiques des réponses à un sondage pancanadien mené auprès des citoyen·ne·s sourd·e·s et malentendant·e·s. Finalement, en conclusion de nos analyses, nous proposons la liste des enjeux reliés à l'information accessible tels que perçus par les sourd·e·s et malentendant·e·s canadien·ne·s et sur la base desquels pourraient être basées une série de recommandations pour l'établissement de normes adéquates d'accessibilité pour les personnes sourdes et malentendantes.

## 1.1 Accessibilité

Le concept d'accessibilité le plus généralement adopté par les organismes québécois œuvrant pour la défense et la promotion des droits des personnes handicapées est celui de **l'accessibilité universelle**. L'accessibilité universelle est définie par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) à partir d'une conception du handicap basée davantage sur un rapport de l'individu à l'environnement que comme une déficience établie par un diagnostic. Cette approche écosystémique de l'accessibilité universelle définit quatre principales composantes par lesquelles l'environnement doit être considéré comme **exempt d'obstacles** et permettre **l'autonomie des personnes avec limitation** :

1. L'aménagement architectural et urbanistique ;
2. Les communications pouvant être consultées par les personnes ;  
« Nous englobons ici, tous les types de communication, qu'il s'agisse de la prestation directe d'un service ou encore de documents d'informations, de publicités, de sites Web » (COPHAN, p. 4).
3. Les programmes et les services ;
4. La sensibilisation et la formation à l'accessibilité universelle.

Dans cette représentation de l'accessibilité universelle, on insiste sur l'importance de donner accès à une **expérience similaire aux personnes sans limitation**.

Cette notion d'équité et d'autonomie est aussi à la base de la définition proposée par le groupe Défi Accessibilité, dans le cadre du projet « Accessibilité universelle : une nouvelle définition » (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2012) et adoptée par le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS). Selon cette définition, l'accessibilité est « la caractéristique d'un produit, procédé, service, information ou environnement 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 identiques » (Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, 2012). Cette conception de l'accessibilité met en lumière que « les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles agissent comme révélateurs des difficultés rencontrées par l'ensemble de la population » (Société logique, 2012).

Se basant sur la classification du handicap de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), l'Organisation des Nations Unies (ONU), en collaboration avec un comité consultatif de l'Université de York (en juin 2002), a défini un « design universel » en sept variables permettant d'évaluer l'accessibilité et ainsi de pouvoir développer des environnements assurant une pleine participation de tous et une égalité des chances (ONU, s. d.) :

1. L'orientation (avez-vous l'information que vous souhaitez ?)
2. L'indépendance (avez-vous la possibilité de choisir ce que vous voulez faire ?)
3. La mobilité (allez-vous où vous le souhaitez ?)
4. L'organisation du temps (pouvez-vous faire ce que vous souhaitez quand vous le souhaitez ?)
5. L'intégration sociale (êtes-vous acceptés par les autres ?)
6. L'indépendance économique (disposez-vous des ressources dont vous avez besoin ?)
7. La transition (êtes-vous préparé au changement ?)

L'accessibilité est d'office inscrite comme l'un des principes généraux de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU. Le principe d'accessibilité y est présenté dans le préambule au même niveau que celui d'égalité entre les hommes et les femmes. On y reconnaît « qu'il importe que les personnes handicapées aient pleinement accès aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales » (ONU, 2006, préambule, paragr. 22).

L'article 9 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU porte exclusivement sur l'accessibilité et précise spécifiquement que l'accès à l'information et à la communication doit être considéré par les États comme des éléments qui permettent une participation pleine et entière des personnes handicapées.

Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales.

(Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU, article 9, paragraphe 1)

Les États ayant signé la convention, dont le Canada, ont l'obligation d'identifier et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité concernant, entre autres, les services d'information et de communication, incluant les services d'urgence (paragraphe 1b). Entre autres moyens, la convention nomme l'élaboration de normes nationales d'accessibilité pour les organismes publics et privés qui offrent des installations ou des services et le développement de formations sur les problèmes d'accès.

Les Nations Unies définissent le concept d'accessibilité dans le cadre d'une « approche efficace pour lutter contre l'exclusion et améliorer l'égalisation des chances » (ONU, s. d.,

paragr. 1). Dans cette approche, l'accessibilité est l'une des caractéristiques de l'accès à une participation égale. Bien qu'une telle vision semble avant tout basée sur l'accessibilité physique (pouvez-vous aller là où vous voulez?), l'accès inclut la notion de communication et suggère qu'il soit considéré de façon large comme une possibilité d'interagir avec son environnement dans une perspective d'égalité des chances. Dès lors, l'ONU considère que « **l'accès n'est ni un acte ni un état, mais réfère à la liberté de choix d'entrer, d'approcher, de communiquer ou de faire usage d'une situation** » (ONU, s. d., paragr. 2). Parmi les autres caractéristiques citées par l'ONU, on considère aussi la disponibilité, l'adaptation, le coût et l'acceptabilité.

Il est pertinent de noter que, selon la Convention relative aux droits des personnes handicapées, les obligations des États en matière d'accessibilité se trouvent dans de nombreuses sphères de la vie sociale dont, entre autres, la justice (article 12 et 13), l'information (article 21) la santé (article 25), le travail (article 27), la vie culturelle (article 30), la vie politique et publique (article 29) et l'éducation (article 24). Dans le cas des personnes sourdes, les moyens nommés dans la convention sont le recours à une communication accessible en langues des signes.

Concernant l'accès à l'information, les États ont l'obligation de mettre en place des mesures pour que les personnes handicapées puissent « demander, recevoir et communiquer des informations et des idées [...] en recourant à tous moyens de communication de leur choix [...] » (ONU, 2006, art. 21). Cette obligation vise à ce que les États :

- a) Communiquent les informations destinées au grand public aux personnes handicapées, sans tarder et sans frais supplémentaires pour celles-ci, sous des formes accessibles et au moyen de technologies adaptées aux différents types de handicap;
- b) Acceptent et facilitent le recours par les personnes handicapées, pour leurs démarches officielles, à la langue des signes, au braille, à la communication améliorée et alternative et à tous les autres moyens, modes et formes accessibles de communication de leur choix;
- c) Demandent instamment aux organismes privés qui mettent des services à la disposition du public, y compris par le biais de l'Internet, de fournir des informations et des services sous des formes accessibles aux personnes handicapées et que celles-ci puissent utiliser;
- d) Encouragent les médias, y compris ceux qui communiquent leurs informations par l'Internet, à rendre leurs services accessibles aux personnes handicapées;
- e) Reconnaissent et favorisent l'utilisation des langues des signes.

(Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU, article 21, paragraphes a, b, c, d, e)

Ces mesures s'appliquent aussi à la participation à la vie politique et à la vie publique en ce que les États signataires sont supposés « [veiller] à ce que les procédures, équipements et matériels électoraux soient appropriés et facile à comprendre » (ONU, 2006, art. 29, paragr. i).

Sur le plan culturel, les engagements des États visent entre autres un accès aux lieux de culture et aux produits culturels dans des formats accessibles, ainsi qu'à la reconnaissance et au soutien de l'identité culturelle sourde et des langues des signes. Le même type d'engagement est attendu de l'article 30 sur le plan des loisirs par un accès aux lieux et aux services sportifs, touristiques et récréatifs.

Cet engagement est actualisé par le Canada dans le cadre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. L'objet de cette loi indique qu'elle vise :

[...] la transformation du Canada, dans le champ de compétence législative du Parlement, en un pays exempt d'obstacles au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2040, à l'avantage de tous, en particulier des personnes handicapées, particulièrement par la reconnaissance et l'élimination d'obstacles — ainsi que la prévention de nouveaux obstacles — dans les domaines suivants :

- a) l'emploi;
- b) l'environnement bâti;
- c) les technologies de l'information et des communications;
  - c.1) les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- d) l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- e) la conception et la prestation de programmes et de services;
- f) le transport;
- g) les domaines désignés par règlement pris en vertu de l'alinéa 117(1)b).

(Loi canadienne sur l'accessibilité, L.C. 2019, ch. 10, article 5)

Une précision est apportée à l'article 5.1 concernant le domaine des communications visé à l'alinéa 5c. On y spécifie que ce domaine vise l'utilisation de la langue des signes américaine (ASL), de la langue des signes québécoise (LSQ) et des langues des signes autochtones (LSAs) et que ces langues sont reconnues comme étant les principales langues de communication des sourd·e·s canadien·ne·s.

### *En bref,*

À la lumière des travaux sur l'accessibilité universelle et sur la base des caractéristiques des citoyen·ne·s sourd·e·s et malentendant·e·s, nous retenons que l'accès à l'information doit :

- ⇒ Être facile à trouver et à utiliser ;
- ⇒ Être direct (ne pas reposer sur une démarche supplémentaire pour le ou la citoyen·ne sourd·e ou malentendant·e) ;
- ⇒ Être offert d'office ;
- ⇒ Permettre l'autonomie ;
- ⇒ Permettre une expérience similaire à l'ensemble des citoyen·ne·s ;

S'appliquer à toutes les sphères de la vie citoyenne :

- ⇒ Travail ;
- ⇒ Justice ;
- ⇒ Santé ;
- ⇒ Information ;
- ⇒ Vie culturelle ;
- ⇒ Vie politique et sociale ;
- ⇒ Éducatives ;
- ⇒ Etc.

Et impliquer :

- ⇒ La sensibilisation et la formation aux particularités de l'accès universel pour les personnes sourdes et malentendantes ;
- ⇒ La visibilité des adaptations ;
- ⇒ Les citoyen·ne·s sourd·e·s et malentendant·e·s dans les mécanismes décisionnels et opérationnels de la mise en place d'adaptations.

## 1.2 Représentation des groupes

La documentation existante étant surtout axée sur le point de vue des personnes sourdes canadiennes signeuses de l'ASL sur l'accès à l'information en situation de catastrophe (Russel et McLaughlin, 2018), nous avons cru pertinent, pour une compréhension plus large du problème, d'ajouter à l'analyse le point de vue de plusieurs autres groupes de citoyen·ne·s sourd·e·s (signeur·euse·s LSQ, signeur·euse·s ASL et sourd·e·s autochtones), ainsi que d'autres parties prenantes concernées par le problème de l'accès à l'information pour les personnes sourdes et malentendantes, dont les malentendant·e·s, les interprètes, les fournisseurs de services et les diffuseurs. Les participant·e·s ont été choisi·e·s en fonction de leur langue d'usage (LSQ, ASL, LSAs), leur statut culturel (sourd·e·s, malentendant·e·s), leur région de provenance (Québec ou hors Québec) et leur statut au regard des communications accessibles (usager·ère, professionnel·le linguistique, fournisseur de services, diffuseur ou représentant·e d'associations de personnes sourdes et

malentendantes). Notons par ailleurs qu'une place importante a été faite aux sourd·e·s signeur·euse·s LSQ et aux malentendant·e·s canadien·ne·s francophones, ainsi qu'aux sourd·e·s autochtones, puisque ces groupes de personnes ont été moins consultés dans les études antérieures<sup>1</sup>. Il est particulièrement pertinent de connaître leurs points de vue, notamment dans le cas où des normes pancanadiennes se développent.

### 1.3 Analyse des perceptions sur l'information accessible

Nous avons sondé les participant·e·s des groupes consultés sur des aspects inhérents aux informations accessibles, incluant les protocoles de communication en situation de crise, la formation et la qualification des langagier·ère·s (interprètes, sous-titreur·euse·s, traducteur·rice·s) et l'accès à l'information dans différentes sphères de la vie. Ces trois aspects sont étroitement liés et apportent également des éléments de réponses aux questions suivantes sur l'offre de services d'information accessible : De quoi a-t-on besoin ? Comment peut-on l'offrir ?, et Qui est apte à l'offrir ? Dans cette perspective, les thèmes ayant fait l'objet de nos analyses sont :

- ⇒ Les principes d'un accès adéquat (plein accès, contrôle personnalisé, visibilité) ;
- ⇒ Les caractéristiques opérationnelles d'un accès adéquat (paramètres techniques, choix de l'interprète) ;
- ⇒ Les besoins d'accessibilité (Web, télévision, radio) ;
- ⇒ Les responsabilités ;
- ⇒ Les ressources à considérer ;
- ⇒ Les entraves existantes ;
- ⇒ Les conditions de mise en œuvre d'un protocole d'urgence d'accès à l'information ;
- ⇒ Les bonnes pratiques.

Ces catégories ont émergé des points de vue croisés à la suite de l'analyse phénoménologique des échanges de groupes (groupes de discussion) et individuels (entrevues). Elles ont permis d'apporter des constats sur la situation actuelle et d'identifier des obstacles à éliminer ainsi que des pistes de solutions pour le développement, la définition et l'opérationnalisation d'un accès à l'information qui atteigne sa cible.

#### 1.3.1 La méthode d'analyse

Les données recueillies (propos des groupes de discussion et des entrevues) ont fait l'objet d'une analyse de contenu en deux parties. La première étape visait l'analyse de contenu classique, menée à partir des catégories thématiques préétablies, a été menée à l'aide du logiciel NVivo<sup>2</sup>. Les étapes de cette première analyse étaient les suivantes :

- Lecture préliminaire des transcriptions ;
- Définition des thèmes ;
- Identification des unités thématiques ;

---

<sup>1</sup> Voir l'annexe A pour une description détaillée de la description et de la distribution des participant·e·s dans les groupes à l'étude.

<sup>2</sup> Le logiciel NVivo<sup>©</sup> est présenté de manière plus détaillée à la section 1.3.2.

- Codage des unités thématiques ;
- Segmentation du discours en unités thématiques (tout ce qui ne concerne pas le thème à l'étude est retranché du texte de la synthèse) ;
- Regroupement des thèmes abordés à différents moments de la discussion, de l'entrevue ;
- Constitution de synthèses de contenus thématiques de chaque entrevue ou groupe de discussion, tout en respectant le vocabulaire et le ton des participant·e·s.

À titre d'exemple, prenons les extraits suivants :

*P1 : Il y a beaucoup de technologies, oui, mais en amont, il faut se pencher sur le système des services d'accessibilité divers. Personnellement, je ne vois pas et n'entends pas parler d'employés qui connaissent la culture sourde, qui feraient des vérifications ou donneraient des conseils. Il n'y a pas de Sourds ni de malentendants qui travaillent pour les services d'accessibilité, ce sont toujours des entendants. Comme on le dit souvent, ce sont des hommes blancs et riches qui pensent avoir suffisamment de connaissances pour être capables de répondre aux besoins et prendre des décisions sans impliquer les personnes concernées. Mais ils ne comprennent pas la réalité. S'il y avait des employés Sourds ou malentendants dans les services d'accessibilité, c'est certain qu'ils seraient très attentifs.*

---

*P2 : Aussi, j'aimerais... Maudit... Je le répète très souvent dans mon contexte professionnel, par exemple les examens des élèves ou autres situations variées, les décisions concernant leur avenir, les méthodes d'enseignement, on décide pour moi. Je le répète : on ne doit rien faire sans nous si ça nous concerne. Il faut nous inclure, s'il vous plaît ! Les autres ne peuvent pas se mettre à notre place, ils ne savent pas ce que sont nos vies, ce qu'implique d'être Sourd, ni les défis quotidiens que l'on rencontre. Ils ne peuvent donc pas décider pour nous. S'il vous plaît, appelez des personnes compétentes, incluez-nous ! C'est important.*

---

*P1 : On n'est pas égaux.*

---

*P3 : Il y a beaucoup de lacunes en connaissances générales, comme tu dis il y a des manques dans les loisirs et cela a un impact. C'est un excellent commentaire.*

---

À la suite du travail de **synthèse**, ces extraits prennent la forme suivante :

*Il n'y a pas de Sourds ni de malentendants qui travaillent pour les services d'accessibilité, ce sont toujours des entendants. Nous ne sommes pas égaux. Je ne vois pas et n'entends pas parler d'employés qui connaissent la culture sourde, qui feraient des vérifications ou donneraient des conseils. Nous avons la connaissance et les compétences pour éclairer les décisions nous concernant. Les autres ne peuvent pas se mettre à notre place, ils ne savent pas ce que sont nos vies, ce qu'implique d'être Sourd, ni les défis quotidiens que l'on rencontre. S'il y avait des employés Sourds ou malentendants dans les services d'accessibilité, c'est certain qu'ils seraient très attentifs à nos besoins et à notre réalité. Il faut nous inclure si ça nous concerne. C'est le cas par exemple des élèves sourds, les*

*examens, les décisions concernant leur avenir, les méthodes d'enseignement, etc. Il y a aussi un problème d'accès dans les loisirs et ça a un impact à notre participation.*

La deuxième étape de notre analyse de contenu, l'analyse phénoménologique, vise à décrire la structure du phénomène de l'accès à l'information telle que perçue par les participant·e·s. Pour ce faire, nous avons morcelé les textes de synthèse en plusieurs unités de signification (Deschamps, 1993). Les unités de signification sont définies comme les expériences particulières qui forment l'expérience générale de la perception des communications accessibles par les participant·e·s. Chacune des unités de signification est implicite dans le texte et peut rendre compte de ce que représente les communications accessibles pour le ou la participant·e, comment il ou elle les a vécues, comment il ou elle les vit ou comment il ou elle les envisage dans l'avenir. Les unités de signification sont ici écrites à la 3<sup>e</sup> personne et le chercheur, la chercheuse respecte le langage du participant, de la participante. Le chercheur, la chercheuse, superpose son analyse à celle du ou de la participant·e (le *il* ou *elle* sur le *je*).

À la suite du travail de **reformulation**, les extraits précédents ont pris la forme suivante :

*Cette personne déplore que ce ne soit que des entendant·e·s qui œuvrent pour les services d'accessibilité et que les sourd·e·s ne sont pas considéré·e·s comme des égaux dans la mise en place de ces services. Elle considère que les sourd·e·s ont les compétences culturelles pour éclairer les décisions les concernant, et qu'ils et elles seraient plus adéquats pour vérifier l'adéquation des services et donner des conseils aux décideur·euse·s. Ils sont porteurs de la culture sourde et connaissent les défis, les besoins et la réalité de leur communauté mieux que les entendant·e·s, que ce soit pour l'accès aux apprentissages ou aux évaluations à l'école, l'accès aux loisirs ou autre.*

Une deuxième mouture est obtenue après un approfondissement de la compréhension du phénomène des communications accessibles tel que vécu ou perçu par les sourd·e·s. L'objectif est ici d'expliquer les différentes unités de signification en termes propres à la chercheuse, au chercheur, tout en tenant compte du contexte dans lequel les propos ont été livrés.

À la suite du travail d'**explication**, la reformulation précédente a pris la forme suivante :

*Les démarches de développement de services d'accessibilité doivent inclure les sourd·e·s à la base des décisions. Ils et elles doivent jouer un rôle dans l'offre et le contrôle des services d'accessibilité. L'implication des sourd·e·s est une condition de réussite d'un accès adéquat et réussi pour cette communauté culturelle et linguistique et aura de plus un impact positif pour leur participation sociale, tant à l'école que dans les loisirs ou autres sphères de la vie des personnes sourdes ou malentendantes.*

La dernière partie de l'analyse phénoménologique vise à faire la **description de la structure typique du phénomène** de l'accès à l'information. Il s'agit de faire la description spécifique du vécu de chaque participant·e ou groupe et ensuite de faire la synthèse des descriptions spécifiques afin d'en arriver à une description générale du

phénomène de l'accessibilité tel que vécu ou perçu par les sourd·e·s, les malentendant·e·s, les interprètes, les diffuseurs et les fournisseurs de service.

Cette description finale, qui est présentée dans les sections 3 à 6, est issue de l'expérience de chacun·e des participant·e·s, mais représente le phénomène dans sa généralité.

### 1.3.2 Les outils

Le logiciel NVivo© a servi au traitement qualitatif des données. Il a permis de classer hiérarchiquement les thèmes par « nœuds » (qui correspondent à des codes), pour ensuite pouvoir les réorganiser (fusion, subdivision, etc.) et extraire des informations sur la fréquence et la couverture des thèmes données, sous forme de tableaux croisés, de nuages de mots ou de matrices par exemple.

Le codage par thèmes a permis l'agrégation des données brutes en une série de synthèse thématique fidèle aux propos des participant·e·s. La grille de codage a été précisée par l'itérativité du processus. Le codage a été validé par un accord interjuge. Deux codeuses étaient affectées à chaque texte et un consensus devait être atteint pour l'attribution définitive d'un code. En cas de désaccord, une troisième juge, une des deux chercheuses principales, tranchait.

## 2 État de la situation

Dans plusieurs pays, des mesures législatives sont instaurées afin d'assurer la possibilité à toute citoyenne, tout citoyen, de jouir de ses droits. Pour les personnes vivant avec un handicap, ces mesures assurent qu'elles pourront avoir accès aux mêmes services que toute autre personne, dont l'accès à l'information. Dans le cadre des travaux ayant conduit à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, l'Association des Sourds du Canada-Canadian Association of the Deaf (ASC-CAD) a montré que « les personnes atteintes de handicaps de communication sont constamment privées d'information et sont même désavantagées dans les discussions entre les personnes ayant d'autres types de handicaps » (ASC-CAD, 2015, p 4) et que « [leur] participation est toujours entravée par :

- Les délais (interprètes, intervenants, captionnistes et autres facilitateurs de la communication humaine) ;
- Le manque de médias de substitution (langue des signes et vidéos sous-titrées, braille, langage simple) ;
- La dynamique des discussions » (ASC-CAD, 2015, p 4).

### 2.1 La législation

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* s'est vue fixer le terme du 1<sup>er</sup> janvier 2040 pour « contribuer à la transformation du Canada en un pays exempt d'obstacles » (L.C. 2019, article 18, La Mission). Cet objectif inclut un certain nombre d'actions, dont l'élaboration et la recommandation de normes d'accessibilité ainsi que la promotion de la recherche sur l'identification et l'élimination des obstacles. C'est dans cet esprit que la présente recherche prend son sens.

Un récent tour d’horizon concernant les standards d’accessibilité au Canada pour les personnes handicapées a été présenté par le Canadian Standards Association en novembre 2020. Le tableau suivant présente les événements principaux concernant l’élaboration de lois concernant l’accessibilité au Canada :

*Tableau 1 Récapitulatif de l’élaboration de lois concernant l’accessibilité au Canada*

2005	Première législation provinciale ou territoriale concernant l’accessibilité : <i>Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA)</i>
2010	Le Canada devient signataire de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l’ONU
2011	<i>Integrated Accessibility Standards Regulations (IASR)</i>
2013	Adoption de la législation concernant l’accessibilité au Manitoba
2017	Adoption de la législation concernant l’accessibilité en Nouvelle-Écosse
2019	<i>La Loi canadienne sur l’accessibilité</i> reçoit le Royal Assent
2021	<i>British Columbia Accessibility Act</i>

Cet état de la situation ne présente pas les politiques québécoises en matière d’information accessible.

### 2.1.1 La situation québécoise

Au Québec, une politique a été élaborée en 2007 concernant spécifiquement *l’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* (OPHQ, 2007). Cette politique à l’intention des ministères et organismes publics avait pour objectif de « mettre en place au sein de l’Administration toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d’avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public » (OPHQ, 2007, p. 7). Cette politique spécifie que les ministères et les organismes publics doivent appliquer le principe de l’accessibilité universelle, selon lequel : « les organisations visent l’utilisation similaire des installations, biens et services pour tous les usagers ; par le fait même, elles doivent tenir compte des situations liées à toute incapacité » (OPHQ, 2007, p. 8). La politique d’accès aux services et aux documents précise que tout·e citoyen·ne doit être informé·e des services offerts et que, **sur demande des citoyen·ne·s**, les mesures suivantes sont appliquées par le ministère ou l’organisme (OPHQ, 2007, p. 12) :

1. Fournir le document en format adapté ;
2. Respecter le choix du format adapté demandé par la personne, et honorer la préférence dans la mesure du possible ;
3. Dans l’éventualité où le choix de la personne handicapée ne peut être satisfait, communiquer avec elle afin de convenir d’une solution.

Les formats proposés par la politique se présentent ainsi (OPHQ, 2007, p. 25-26) :

Tableau 2 Formats proposés par la politique de l'accès aux documents

<b>Documents imprimés</b>	<b>Documents audiovisuels</b>
Le gros caractère	Le sous-titrage visible ou codé
Le format audio	L'ajout d'un médaillon pour l'interprétation LSQ ou ASL
Le braille	La vidéodescription
Le document vidéo en LSQ ou ASL	
La communication écrite simplifiée	
Le fichier électronique	

On précise également que le ou la citoyen·ne handicapé·e doit pouvoir communiquer avec le personnel de tout ministère ou organisme public, que ce soit par téléphone, par contact direct ou par communication électronique. Les moyens de communication adaptés proposés pour permettre la communication sont :

Tableau 3 Moyens de communication adaptés

<b>Communications téléphoniques</b>	<b>Communications directes</b>
L'appareil de télécommunication pour sourd·e·s (ATS)	Les services d'interprétariat
Le logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante	La communication orale simplifiée
La communication téléphonique simplifiée	L'utilisation de pictogrammes
L'utilisation d'une webcaméra	Les activités de sensibilisation et de formation
Les amplificateurs acoustiques pour téléphones publics	

Ces moyens de diffusion de l'information et de communication visent à répondre aux deux orientations de la politique, soit 1) l'obligation d'accommodement pour un accès aux documents et aux services et 2) le développement d'une démarche proactive pour éliminer les obstacles à l'accès aux documents et aux services (OPHQ, 2007, p. 12-14). Cette seconde orientation se décline à partir de trois conditions, soit :

1. Prévoir les documents qui feront l'objet d'une adaptation parmi ceux qui sont les plus fréquemment demandés par les citoyen·ne·s ;
2. Former et informer le personnel des ministères et services ;
3. Recourir aux moyens de communication adaptés.

Notons de cette politique que, si elle vise un accès aux documents publics aux citoyen·ne·s en situation de handicap et qu'elle avance une obligation d'accommodement, deux éléments nous éloignent de la définition de l'accessibilité universelle définie précédemment :

1. L'accommodement nécessite une demande de la part de la personne et n'est pas offert d'office. Les personnes en situation de handicap doivent prendre en charge les démarches pour informer d'un besoin d'adaptation et aussi contribuer à la recherche de solutions d'adaptation ;
2. Tous les documents ne sont pas accessibles, et le choix de l'accès est basé sur l'usage d'une majorité de citoyen·ne·s. Les personnes en situation de handicap n'ont accès qu'à un échantillon des documents.

**Dans le cadre de la politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées », les documents ne sont donc pas accessibles du point de vue de l'accessibilité universelle.**

La politique *À part entière* (OPHQ, 2009) propose une liste des principaux obstacles liés, entre autres, aux communications (voir le tableau suivant, adapté de OPHQ, 2017, p. 5). Parmi ces obstacles, on cible la communication non accessible avec les ministères et les organismes publics. Le suivi de la mise en œuvre de la politique sur l'accès aux documents et aux services (OPHQ, 2007) montre que, s'il y a peu de plaintes, il y a aussi très peu de personnes en situation de handicap qui connaissent la politique et que les ministères et organismes publics reçoivent peu de demandes d'accès aux documents ou aux services.

*Tableau 4 Obstacles à l'accès aux documents et aux services*

<b>Moyens d'accès</b>	<b>Obstacles à l'accès</b>
Accès à des services d'interprétation visuelle et tactile	L'accès aux services d'interprétation dans le secteur public devait être amélioré afin de répondre aux obligations de la politique gouvernementale.
	Il existe une pénurie d'interprètes qualifié·e·s <sup>3</sup> .
	La compétence des interprètes est très variable en raison de l'absence d'une formation reconnue et obligatoire.
Aides techniques à la communication	Les personnes handicapées ont de la difficulté à obtenir de l'information concernant les programmes d'aides techniques à la communication.
	Les délais de réalisation des processus de révision et de mise à jour des programmes d'aides techniques sont importants.
	Il n'existe actuellement aucune réglementation concernant l'accessibilité des sites Web au Québec.

<sup>3</sup> Concernant cette pénurie alléguée d'interprètes qualifié·e·s, les résultats de l'étude de Parisot et Villeneuve (2013) montrent que plus de la moitié des interprètes sondé·e·s ont du temps de travail non comblé. Les auteurs soutiennent que cette pénurie alléguée doit être analysée, au Québec, à la lumière de facteurs organisationnels, dont le nombre de fournisseurs de services et la disparité de leurs standards de gestion et d'embauche ainsi que la séparation de l'offre de services dans les deux principaux domaines (social et scolaire). Elles proposent de viser un modèle centralisé de gestion et d'offre de services, occasionnant, entre autres, une exploitation maximale de l'horaire des interprètes selon leurs disponibilités ainsi qu'une uniformisation des compétences (Parisot et Villeneuve, 2013, p. 104).

Accès aux sites Web et aux documents électroniques	Les documents en format électronique retrouvés sur les sites gouvernementaux et d'organismes publics sont fréquemment inaccessibles, privant ainsi certaines personnes de l'information disponible à l'ensemble de la population.
Accès à de l'information verbale	Les employés de première ligne des ministères et des organismes publics ne disposent pas tous d'un téléscripteur et de la formation nécessaire pour l'utiliser.
	Les employés de première ligne des services publics ne sont pas toujours formés pour répondre adéquatement aux besoins spécifiques des personnes handicapées.
Accès aux télécommunications	La réglementation à laquelle sont assujettis les télédiffuseurs n'assure pas la qualité du sous-titrage et de la vidéodescription.
	Le sous-titrage des productions audiovisuelles étrangères en d'autres langues que le français n'est pas adapté aux besoins de certaines personnes handicapées.
	Le Québec n'a pas accès aux productions audiovisuelles étrangères offrant la vidéodescription en français.
Accès à de l'information écrite	Les documents produits par les ministères et les organismes publics, privés et communautaires sont souvent complexes et difficiles à comprendre.

Concernant l'accès à des services d'interprétation, lorsque requis, le premier bilan de la mise en œuvre de la politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées » montre que peu de ministères (42%) et d'organismes publics (29%) sont en mesure d'offrir des services d'interprétation et que l'accès à ces services est rarement abordé lors des activités de formation et d'information des employés des ministères (25%) et organismes (28%) (OPHQ 2011, p 24). Dans le même ordre d'idée, le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* (OPHQ, 2012) souligne que : « les SRI [services régionaux d'interprétation] se voient souvent dans l'obligation de justifier auprès du personnel de la fonction publique la nécessité de recourir aux services d'un interprète lors d'une prestation de services » (OPHQ, 2012 : p. 36). Parmi les obstacles cités par les SRI, se trouvent (OPHQ, 2012, p, 36) :

1. Le refus des ministères ou organismes publics de payer pour les services d'interprétation.
2. La réduction du temps des rencontres pour économiser sur les frais de service.
3. L'organisation de rencontres sans interprètes sous divers prétextes.

### 2.1.2 Les normes techniques

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (CRTC) développe et conduit l'implantation de politiques règlementaires concernant l'accessibilité à l'information pour les fournisseurs de services de diffusion, de services Internet et de télécommunication. Cela inclut :

- « Des accommodations sous forme de périodes d’essai de produits ;
- La mise à disposition de services textuels ;
- La mise à disposition de documents ou d’informations en langue des signes ou en langage simplifié ;
- La mise à disposition de deux types de service de relais téléphonique : le service de relais par téléscripteur (TTY) et le service de relais téléphonique par protocole Internet (IP) ;
- L’implantation d’un service à la clientèle et d’un système de réclamation pour les services Internet, la télécommunication et la diffusion ;
- La mise à disposition de sous-titrages et de descriptions vidéo pour les services de programmation télévisuelle en anglais et en français canadien. »

(Lau et al., 2020, p. 18, notre traduction)

La *Loi sur la radiodiffusion* (1991) est le cadre qui donne au CRTC le pouvoir de régler la radiodiffusion canadienne, c’est aussi la *Loi* qui formule le mandat de Radio-Canada. Dans la foulée des démarches politiques pour régler les contenus en ligne, une mise à jour de la *Loi sur la radiodiffusion* a été déposée en 2022 pour l’adapter aux réalités numériques : Le projet de loi C-11, *Loi sur la diffusion continue en ligne*. Ce projet de loi vise entre autres à outiller adéquatement le CRTC pour régler la radiodiffusion en ligne, incluant l’établissement de règles et l’imposition de sanctions destinées aux plateformes diffusant au Canada. Alors que la *Loi sur la radiodiffusion* ne faisait aucunement mention des obligations en matière d’accessibilité, le projet de loi C-11 apporte des modifications entre autres afin de :

- c) mettre à jour la politique canadienne de radiodiffusion énoncée à l’article 3 de cette loi en prévoyant, notamment, que le système canadien de radiodiffusion devrait :
  - (i) d’une part, répondre aux besoins et aux intérêts de l’ensemble des Canadien·ne·s — notamment des Canadien·ne·s qui sont issus des communautés racisées ou qui représentent la diversité de par leurs antécédents ethnoculturels, leur statut socioéconomique, leurs capacités et handicaps, leur orientation sexuelle, leur identité ou expression de genre et leur âge,
  - (ii) d’autre part, offrir des possibilités aux Autochtones, une programmation en langues autochtones qui reflète les cultures autochtones ainsi **qu’une programmation accessible aux personnes handicapées et exempte d’obstacles**;
  
- m) **permettre l’infliction de sanctions administratives pécuniaires en cas de violation de certaines dispositions de cette loi ou de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*.**

L’essentiel des modifications proposées concernant l’accessibilité dans le projet de loi C-11 se trouve résumé dans le tableau suivant.

Tableau 5 Aperçu des modifications liées à l'accessibilité du projet de loi C-11

	Projet de loi C-11	Loi sur la radiodiffusion
Alinéa 3(1)p)	<p>p) le système devrait offrir une programmation accessible et exempte d'obstacles aux personnes handicapées, et la possibilité, pour celles-ci, de développer leur propre contenu et de s'exprimer, notamment par la radiodiffusion communautaire;</p> <p>p.1) le système devrait offrir une programmation accessible aux personnes handicapées et exempte d'obstacles, y inclus des services de sous-titrage codé et des services de vidéodescription afin d'aider les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive.</p>	<p>p) le système devrait offrir une programmation adaptée aux besoins des personnes atteintes d'une déficience, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens.</p>
Alinéa 5(2)e)	<p>e) favoriser la présentation aux Canadien·ne·s d'émissions canadiennes créées et produites dans les deux langues officielles, notamment celles créées et produites par les communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada, de même qu'en langues autochtones;</p> <p>e.1) favoriser la présentation d'émissions accessibles aux personnes handicapées et exemptes d'obstacles;</p> <p>e.2) favoriser la présentation aux Canadien·ne·s d'émissions créées et produites par des membres des communautés noires ou d'autres communautés racisées.</p>	<p>e) favoriser la présentation d'émissions canadiennes aux Canadien·ne·s.</p>
Alinéa 9.1(1)	<p>Le Conseil peut, dans l'exécution de sa mission, prendre des ordonnances imposant des conditions — pour l'exploitation des entreprises de radiodiffusion — qu'il estime indiquées pour la mise en œuvre de la politique canadienne de radiodiffusion, notamment des conditions concernant :</p> <p>k) l'accès par toute personne handicapée à la programmation, y compris la reconnaissance, l'élimination ainsi que la prévention d'obstacles à un tel accès.</p>	
Alinéa 34.4 (1)	<p>Violation</p> <p>34.4 (1) Sous réserve des règlements pris en vertu de l'alinéa 34.995a), commet une violation quiconque :</p>	

	<p>h) contrevient à l'un des paragraphes 42(1) à (4) et (7), 43(1) à (3) et 44(1) à (3) et (6) de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>.</p> <p>Détermination du montant de la pénalité</p> <p>(2) Pour la détermination du montant de la pénalité, il est tenu compte des critères suivants :</p> <p>g) le fait que l'infliction de la pénalité vise non pas à punir, mais plutôt à favoriser le respect de la présente loi ou, dans le cas d'une pénalité relative à la violation visée à l'alinéa 34.4(1)h), de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>.</p> <p>But de la pénalité</p> <p>(3) L'infliction de la pénalité vise non pas à punir, mais plutôt à favoriser le respect de la présente loi ou, dans le cas d'une pénalité relative à la violation visée à l'alinéa 34.4(1)h), de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>.</p>	
--	--	--

Si le projet de loi C-11, *Loi sur la diffusion continue en ligne*, ne fait aucunement mention des langues des signes comme moyen d'accessibilité, la nécessité de ces langues pour garantir une programmation exempte d'obstacles pour les personnes sourdes est attestée dans de nombreux travaux, citée par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et par la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU. L'utilisation d'une langue des signes pour donner accès aux contenus audio est explicitement décrit comme un standard d'application des normes d'accessibilité Web (W3C).

#### *Accès aux sites Web et aux documents électroniques*

Pour ce qui est des sites Internet, le *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) développé par le *World Wide Web Consortium* (W3C) est utilisé comme ligne directrice pour des recommandations concernant :

- Les textes alternatifs ;
- Le sous-titrage ;
- Les langues des signes ;
- La navigation dans les sites ;
- La taille du texte.

Les recommandations peuvent être appliquées au contenu Web et aux applications pour appareils mobiles et visent un accès aux contenus Web pour toutes personnes, incluant les personnes en situation de handicap, en fonction de quatre principes directeurs :

1. L'information et les composants de l'interface utilisateur doivent être présentés à l'utilisateur de façon qu'il puisse les **percevoir** ;
2. Les composants de l'interface utilisateur et de navigation doivent être **utilisables** ;

3. Les informations et l'utilisation de l'interface utilisateur doivent être **compréhensibles** ;
4. Le contenu doit être suffisamment **robuste** pour être interprété de manière fiable par une large variété d'agents utilisateurs, y compris les technologies d'assistance.

L'utilisation de la langue des signes est ciblée dans le W3C pour permettre aux personnes sourdes ou malentendantes qui utilisent la langue des signes de comprendre le contenu d'une piste audio, la règle étant de « fournir une interprétation en langue des signes pour tout contenu audio préenregistré, sous forme de média synchronisé. (Niveau AAA) » (W3C, 2009, règle 1.2.6).

Le standard WCAG propose deux techniques « suffisantes » pour donner accès aux contenus Web via une langue des signes. Ces techniques sont identifiées « suffisantes » en ce qu'elles représentent des moyens fiables pour répondre aux critères de réussite permettant un accès aux contenus pour la personne sourde :

1. Inclure un·e interprète en langue des signes dans le flux vidéo.  
Exemple : Une chaîne de télévision met à disposition un·e interprète en langue des signes dans le coin ou à côté de sa vidéo d'information en ligne.
2. Fournir une vidéo synchronisée de l'interprète en langue des signes qui peut être affichée dans une autre fenêtre ou superposée à l'image.  
Exemple : Une université fournit un flux vidéo synchronisé d'un·e interprète en langue des signes qui peut être affiché, au choix du spectateur, de la spectatrice, avec n'importe lequel de ses programmes éducatifs.

On mentionne aussi une troisième technique, tout en spécifiant qu'elle n'est pas essentielle pour la conformité du site au principe de perception :

3. Utiliser des métadonnées pour associer du contenu Web à des traductions en format vidéo pour permettre le choix de la langue des signes.  
Exemple : Fournir, dans les métadonnées, des URL qui offrent plusieurs choix de traductions d'une page Web en différentes langues des signes (ASL, LSQ, LSAs).

Plusieurs standards canadiens suivent le WCAG 2.0 ou sa plus récente version, le WCAG 2.1, qui date de 2018. Au niveau provincial, le Manitoba, les Territoires du Nord-Ouest, Terre-Neuve-et-Labrador, l'Ontario, l'Île-du-Prince-Édouard, le Québec et la Saskatchewan ont des politiques d'accessibilité Internet qui suivent le WCAG 2.0 ou 2.1. Par exemple, les standards du *Treasury Board Secretariat of Canada* suivent le WCAG et concernent :

- L'accessibilité Internet ;
- La convivialité des sites Internet gouvernementaux accessibles au public ;
- Le formatage et la forme des courriels envoyés par le Gouvernement du Canada.

Le Standard sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Québec, créé en 2011 et modernisé en 2018 (Secrétariat du Conseil du trésor, 2018b), s'appuie également sur les

standards internationaux du W3C. Il s'applique à tous les contenus Web des ministères et organismes publics, incluant les documents téléchargeables et le multimédia. Selon ce standard, un site Web est considéré accessible s'il satisfait un certain nombre d'exigences, dont :

1. Toute page Web et son contenu doivent satisfaire aux exigences de conformité prévues dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0), en respectant la totalité des critères de succès de niveau AA, à l'exception des critères 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audiodescription (préenregistrée).
2. Toute page Web et son contenu doivent également satisfaire aux exigences de conformité des WCAG 2.0, en respectant les critères de succès de niveau AAA des règles 2.3.2 Trois flashes et 3.1.4 Abréviations.
3. Toute page Web ayant un contenu audio préenregistré doit se conformer à l'une des deux exigences de conformité des WCAG 2.0 de niveau A 1.2.2 Sous-titres (préenregistrés) ou de niveau AAA 1.2.6 Langue des signes (préenregistrée), en utilisant la langue des signes québécoise.

(Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0), 2018, Section 2, S.-s. 2)

La troisième exigence, telle que décrite par le Secrétariat du Conseil du trésor, implique un choix entre l'utilisation de la langue des signes (règle 1.2.6) ou les sous-titres (1.2.2) afin de rendre accessible aux personnes sourdes un contenu Web audio. En ceci, la norme du gouvernement du Québec se distingue de l'esprit de la norme internationale WCAG. Selon le WCAG, la règle 1.2.6 sur l'utilisation de la langue des signes pour les personnes sourdes ou malentendantes se justifie, entre autres, par la question de l'accès difficile à l'écrit :

### **1.1 Intent of this Success Criterion:**

The intent of this Success Criterion is to enable people who are deaf or hard of hearing and who are fluent in a sign language to understand the content of the audio track of synchronized media presentations. Written text, such as that found in captions, is often a second language. Because sign language provides the ability to provide intonation, emotion and other audio information that is reflected in sign language interpretation, but not in captions, sign language interpretation provides richer and more equivalent access to synchronized media. People who communicate extensively in sign language are also faster in sign language and synchronized media is a time-based presentation.

### **1.2 Specific Benefits of Success Criterion 1.2.6:**

People whose human language is a sign language sometimes have limited reading ability. These individuals may not be able to read and comprehend the captions and thus require a sign language interpretation to gain access to the synchronized media content.

**W3C, Sign Language (Prerecorded): Understanding SC 1.2.6,**  
**<https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/media-equiv-sign.html>**

La consultation des milieux associatifs en amont de la révision du Standard sur l'accessibilité des sites Web a permis de soulever cette incohérence du choix entre les sous-titres et une langue des signes pour donner accès aux contenus audios : « En ce qui concerne les versions de remplacement de contenu multimédia, il est rappelé que les sous-titres et la langue des signes québécoise (LSQ) s'adressent à des clientèles différentes. Les moments où les contenus devront être offerts avec les sous-titres ou en LSQ devraient être précisés » (Secrétariat du Conseil du trésor, 2018a, p. 6). La décision sur le choix de l'un ou de l'autre des moyens ne semble plus être considérée comme une règle, mais plutôt laissée de façon générale aux organismes : « Le comité éditorial de la plateforme gouvernementale unifiée élaborera des lignes directrices pour aider les organismes à déterminer quels contenus devraient être diffusés en fournissant des sous-titres ou en utilisant la LSQ, ou les deux simultanément » (Secrétariat du Conseil du trésor, 2018a, p. 6).

## **2.2 Les moyens contribuant à l'accessibilité**

Dans cette section, nous présentons une revue des moyens contribuant à l'accessibilité de la communication pour les personnes sourdes et malentendantes. Nous aborderons en premier lieu le problème de l'utilisation de l'écrit et en particulier du sous-titrage pour l'accessibilité à l'information, et montrerons en quoi ce dernier n'est pas suffisant pour un plein accès à l'information pour les sourd·e·s et les malentendant·e·s. En second lieu, nous présenterons les professionnel·le·s permettant l'accès à l'information en langue des signes,

soit les interprètes sourd·e·s et les traducteur·rice·s. En troisième lieu, nous résumons les différents moyens d'intégration de la langue des signes aux médias, soit la vidéo, le SRV et les avatars. Finalement, nous présentons des exemples de communications accessibles, à travers divers médias, soit des conférences de presse, des émissions de télévision, des sites web, etc.

### 2.2.1 L'utilisation de l'écrit et le sous-titrage

L'accès à la langue écrite, une langue seconde, constitue une grande difficulté pour plusieurs sourd·e·s. Huenerfauth (2006) mentionne que plusieurs sourd·e·s ont un faible niveau d'alphabétisation en anglais causé par le manque d'exposition à un input langagier lors de l'acquisition du langage. D'autres chercheur·euse·s mentionnent que certain·e·s signeur·euse·s de l'ASL éprouvent de la difficulté à l'école, et qu'à l'âge de 16 ans ils et elles auraient un niveau de lecture équivalent à un·e enfant entendant·e entre 8 et 10 ans (Kramer, 1996 ; Huenerfauth, 2006 ; Young, 2010). Cela est problématique puisque l'accès à l'information et au divertissement passe majoritairement par l'écrit et une de ses variantes, le sous-titrage.

Le sous-titrage a ouvert l'univers de la télédiffusion à la communauté sourde et malentendante et cela s'est poursuivi avec la possibilité de diffuser des vidéos à grande échelle grâce à Internet (en particulier avec la vidéo numérique, qui rend plus facile et accessible à tous et à toutes l'ajout de sous-titres). Même si l'ajout de sous-titres rend l'information diffusée par vidéo plus accessible, il comporte aussi ses limites et ne permet pas l'accès égal et équitable à l'information, et ce, pour plusieurs raisons. Premièrement, les sous-titres étant souvent générés automatiquement, le résultat est souvent inexact, comme le démontre l'exemple ci-dessous. De plus, la vitesse inégale ou trop rapide ainsi que le décalage avec le son source rendent les sous-titres difficiles à lire et le contenu est donc difficilement accessible.

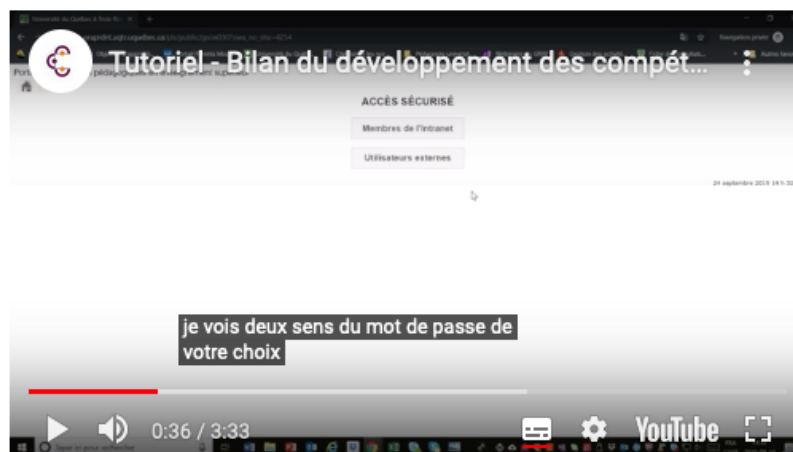


Figure 1 Extrait d'une vidéo issue d'une formation technopédagogique offerte à l'UQAM<sup>4</sup>. La présentatrice dit : « en choisissant le mot de passe de votre choix », ce qui ne correspond pas du tout à la traduction générée.

<sup>4</sup> <https://enseigner.luniv.quebec.ca/communaute-dapprentissage/>

Deuxièmement, le sous-titrage ne donne pas un accès total à l'information véhiculée par la voix. En plus des mots, la voix transmet aussi des informations linguistiques et extralinguistiques par l'intonation, l'accentuation, le débit, etc. (p. ex., Di Cristo, 2013). Ces informations sont souvent absentes de la traduction, qu'elle soit automatique ou non. Finalement, les sous-titres sont souvent difficiles à lire, parce qu'ils sont mal placés dans l'image ou encore cachent du contenu visuel important. De plus, les études montrent qu'il est difficile de porter attention aux sous-titres et à la vidéo en même temps. En effet, il semble que 90% des personnes ne lisent que les sous-titres, ce qui crée des incompréhensions du message (Romero-Fresco, 2011, tiré du reportage de *BBC Two*).

La langue des signes permet l'accès aux informations linguistiques et extralinguistiques complètes et équivalentes à la langue source. L'accessibilité du contenu télévisuel pour les sourd·e·s passe donc par la langue des signes. Elle est principalement rendue possible grâce au travail d'interprètes sourd·e·s et de traducteur·rice·s, dont nous définissons les caractéristiques dans la section suivante.

### 2.2.2 Les professionnel·le·s permettant l'accès à l'information

Dans cette section, nous définirons les professions permettant l'accès à l'information en langue des signes. Les professionnel·le·s langagier·ère·s jouent un rôle crucial dans l'accessibilité à l'information, non seulement ils et elles produisent le message, mais en sont aussi le véhicule (à la différence de la langue orale, qui peut être véhiculée par l'écrit). Rappelons que le passage par la langue écrite n'est pas une possibilité avec les langues des signes (il n'existe pas de système d'écriture des langues des signes), ce qui fait que les communications doivent passer par une langue incarnée par les interprètes, et donc par le biais du travail de ces professionnel·le·s.

#### *L'interprète langue orale-langue des signes*

Au Canada, la plupart des interprètes langue orale-langue des signes interprètent en anglais et en ASL ou encore en français et en LSQ. Les interprètes langue orale-langue des signes doivent avoir une connaissance étendue des langues orales, des normes et de la culture des personnes entendantes, ainsi que de la langue des signes et de la culture sourde des sourd·e·s et des malentendant·e·s (Canadian Association of Sign Language Interpreters [CASLI], s. d.).

Leurs tâches sont soit d'interpréter le message en simultané à partir d'un discours oral soit de traduire séquentiellement à partir de la langue des signes filmée ou de la langue orale écrite. Dans les deux cas, le message formulé dans la langue de départ doit être analysé afin que le sens soit ciblé et reproduit dans la langue d'arrivée (AQILS, 2016).

#### *L'interprète sourd·e*

L'interprète sourd·e est une personne sourde ou malentendante native d'une langue des signes (généralement l'ASL, la LSQ ou une LSA, dans le contexte canadien) qui a une formation en interprétation et qui interprète un discours dans sa langue maternelle en intégrant d'autres stratégies de communication afin d'offrir une interprétation adéquate (CASLI, s. d.). Les interprètes sourd·e·s sont des « cultural insiders » ; leur connaissance

native de la langue des signes et leur expérience implicite de la surdité, et en particulier du caractère visuel de la conceptualisation du monde des personnes sourdes (Stone, 2007), leur permettent de formuler un discours adapté linguistiquement, culturellement et visuellement (par exemple en incorporant des gestes). En plus de faire appel à ces compétences extralinguistiques, les interprètes sourd·e·s font aussi appel à des stratégies de substitution, de répétition et d'introduction d'informations pertinentes selon le contexte (Cerney, 2004). L'interprète sourd·e qui sert de relais entre un·e interprète entendant·e et un·e client·e sourd·e œuvre principalement dans les domaines judiciaires et les domaines de la santé physique ou mentale à la demande de l'interprète entendant·e (Boudreault 2005). Peu de sources mentionnent la télévision comme domaine professionnel des interprètes sourd·e·s (de Meulder et Heyerick, 2013). Ce domaine est toutefois florissant depuis les responsabilités des États signataires de la convention de l'ONU en matière d'accessibilité à l'information, et encore plus particulièrement depuis la pandémie de COVID-19. De Meulder et Heyerick (2013) mettent en évidence différentes perspectives positives de l'emploi d'interprètes sourd·e·s à la télévision pour l'accès à l'information, dont :

1. L'appropriation de l'information par la communauté : Il est plus facile de s'approprier l'information quand la personne qui l'interprète est issue de sa communauté culturelle. La communication est plus efficace ;
2. La responsabilité sociale des interprètes sourd·e·s : Étant issus d'une même communauté minoritaire, les interprètes sourd·e·s ont plus facilement un sentiment de responsabilité sociale, de la portée et des conséquences de leur interprétation. Les interprètes sourd·e·s partagent avec leurs clients l'expérience d'être dépendant·e·s d'une tierce personne pour obtenir des informations.

Au Royaume-Uni, et dans plusieurs pays d'Europe, la télévision est un domaine de travail pour les interprètes sourd·e·s. Leur présence est positive et recherchée, tant par les télédiffuseurs que par les communautés de signeur·euse·s. Il existe toutefois des tensions entre les différents groupes concernés (interprètes entendant·e·s, fournisseurs de services, télédiffuseurs, interprètes sourd·e·s) quant à la définition du rôle et des compétences attendues des interprètes sourd·e·s en termes d'accès à l'information. L'étude de Meulder et Heyerick (2013) sur la vision des interprètes sourd·e·s en Flandres cible quatre défis à relever qui semblent encore d'actualité pour l'intégration des interprètes sourd·e·s au Canada : la formation et la professionnalisation des interprètes sourd·e·s, la sensibilisation à leur profession et la recherche sur les procédés d'interprétation.

Rathmann (2011) défend le fait que les personnes sourdes qui traduisent un texte en direct à partir d'un téléprompteur font un travail différent de ceux qui traduisent un texte à partir d'un support papier. Il explique que le caractère « online » du téléprompteur et de l'interprétation de texte, pour la télévision notamment, sollicite les mêmes étapes cognitives de traitement que l'interprétation en ligne. Inversement, la traduction de documents papier vers la langue des signes, les documents officiels par exemple, relève de la traduction, au même titre que la traduction d'une langue écrite vers une autre langue écrite. La traduction de documents vers la langue des signes sollicite cependant des compétences d'édition autres que celles qu'impliquent deux textes écrits.

Une étude exploratoire menée par Russell et McLaughlin (2018) suggère que les informations diffusées via les services d'interprètes sourd·e·s sont davantage effectives que celles diffusées par un·e interprète entendant·e. L'étude de Russell et McLaughlin (2018) a comparé les perceptions d'un groupe de neuf expert·e·s sur une interprétation d'un même scénario fictif (mais plausible) concernant une urgence en cas de catastrophe naturelle. Les éléments identifiés comme plus adéquats dans le message produit par l'interprète sourd·e portaient principalement sur le rythme et le caractère naturel de la langue utilisée. Les expert·e·s mentionnent que l'interprète sourd·e apporte de meilleures descriptions visuelles, plus de clarté et d'emphase, qu'il évite ou ralentit l'épellation digitale des noms propres pour les téléspectateur·rice·s qui ne connaissent pas les noms des rivières de la région, etc. Les expert·e·s font un certain nombre de recommandations à l'intention des diffuseurs pour l'interprétation de situation d'urgence à la télévision (Russell et McLaughlin, 2018, p.5-6) :

- Utilisation d'interprètes sourd·e·s dans la mesure du possible ;
- Port de vêtements foncés (particulièrement pour l'accès des sourd·e·s aveugles) ;
- Intégration d'une interprétation vers les **deux** langues des signes officielles : la LSQ et l'ASL. Particulièrement dans le cas d'une urgence nationale ;
- Sélection d'une équipe d'interprètes expert·e·s, sourd·e·s et entendant·e·s, où l'entendant·e reçoit le message source et le ou la sourd·e produit le message de sortie ;
- Travailler, si possible, en amont avec l'équipe de presse pour préparer l'interprétation ;
- Utilisation appropriée des expressions faciales (sans exagération).

Les interprètes sourd·e·s visent l'inclusion totale des sourd·e·s et leur permettent une accessibilité communicationnelle équitable à l'information dans plusieurs situations, soit dans le secteur de la justice (Mathers, 2009), de l'immigration (Russell *et al*, 2018), de la santé, de l'éducation (Forestal, 2011), de l'assistance auprès du département de la protection de la jeunesse (Adam *et al*, 2011), de la culture (p. ex. pour les guides au musée), etc.

Dans leur rôle d'interprète langue orale-langue des signes, les interprètes sourd·e·s font fréquemment équipe avec un·e interprète entendant·e. L'interprète sourd·e adapte donc le discours signé par l'interprète entendant·e en simultané afin de le rendre accessible pour la clientèle sourde. L'interprète sourd·e peut aussi travailler seul·e (sans interprète entendant·e) pour les traductions d'une langue écrite à une langue des signes (en différé) ou encore pour l'interprétation d'une langue des signes à une autre (en simultané).

Les interprètes sourd·e·s sont aussi appelés à agir comme interprètes de relais ou interprètes miroirs (Howard, 2013) dans les situations où le ou la signeur·euse sourd·e ou l'interprète actif·ve n'est pas visible à une partie de l'audience. L'interprète transfère alors le contenu interprété sans autres modifications ou réinterprétation (dans la même langue des signes) pour le rendre visible.

### 2.2.3 Intégration de la langue des signes

Les informations rendues accessibles par le travail des interprètes sourd·e·s et autres langagier·ère·s travaillant en langue des signes sont intégrées dans les communications de différentes manières. Notre recension de différents travaux sur le sujet montre qu'elles passent le plus souvent par la vidéo. Parmi les possibilités que nous avons relevées, on trouve des contenus en langue des signes présentés directement dans une vidéo, avec ou sans texte source sur la page ou encore intégrés dans une vidéo avec contenu en langue orale. L'accès à l'information passe aussi par l'interprétation en direct, via un service de relais vidéo. Nous ajoutons à cette liste la possibilité d'intégrer la langue des signes par le biais d'un avatar.

#### *Vidéo en langue des signes*

Les vidéos avec du contenu en langue des signes concernent d'abord et avant tout les productions originales de signeurs sourd·e·s en LSQ ou en ASL, qui ne sont ni des interprétations ni des traductions. Le contenu interprété en langue des signes peut aussi être rendu accessible par le biais de vidéos. Ces vidéos présentent la traduction de textes (sites Internet, documents officiels, etc.) ou l'interprétation de contenus en langue orale (conférences de presse, émission de télévision, etc.).

Les vidéos en langue des signes peuvent être intégrées directement sur une page Web ou une plateforme de webdiffusion, ou encore sont accessibles à partir d'une icône sur une page Web (Services linguistiques LB [SLCB], 2021). De plus, elles sont parfois aussi sous-titrées ou accompagnées d'une voix *off*, c'est-à-dire d'une traduction dans la langue orale du contenu signé dans la langue des signes.

#### *Intégration de l'interprète/du ou de la traducteur·rice à la vidéo, avec le contenu original*

Dans le cas de l'intégration de l'interprétation au contenu original, la vidéo présente à la fois l'interprète et présentateur·rice·s/locuteur·rice·s originaux·ales. Lors d'interprétations en direct, l'interprète peut être soit filmé·e dans le même cadre que le discours oral, ou encore dans un cadre séparé, et ajouté·e dans l'image. L'interprète/traducteur·rice travaillant en différé est aussi filmé·e à part, et intégré·e à la vidéo en postproduction.

L'intégration de la vidéo de l'interprète dans l'image originale peut prendre différentes formes. Le médaillon, petite incrustation ovale présentant l'interprète dans un coin de l'écran, est de moins en moins utilisé (nous n'en avons relevé aucun dans notre recension). Le W3C Web Accessibility Initiative (WAI) suggère d'ailleurs de l'éviter, et de privilégier des formats qui permettent de capter l'espace de signation complet et de s'assurer que le ou la signeur·euse est assez grand·e dans l'image pour qu'il ou elle soit bien vu·e (même les mouvements de faible amplitude et les expressions faciales) (W3C, 2021). De façon générale, les formats les plus souvent utilisés sont l'intégration de la vidéo de l'interprète dans le quart ou tiers gauche ou droit de l'écran. Dans certaines circonstances, l'image de l'interprète peut aussi être superposée à l'image de départ, un peu à la manière des présentations de la météo dans les journaux télévisés. Cela est utilisé, entre autres, dans certaines émissions pour enfant et donne un effet dynamique.

Il est à noter que certains téléviseurs<sup>5</sup> ont maintenant une fonction qui permet d'agrandir une portion de l'écran choisie par l'utilisateur·rice et donc, dans le cas de contenu interprété, de choisir celle qui est dédiée à la langue des signes quand celle-ci est fixe.

#### 2.2.4 Service de relais vidéo (SRV) (direct)

Le service de relais vidéo (SRV) est un service offert à la communauté sourde afin que celle-ci puisse aisément communiquer avec les personnes entendantes qui ne connaissent pas la langue des signes. Le SRV permet la possibilité de faire des appels quotidiens, de prendre des nouvelles de son entourage, de commander pour une livraison, de prendre des rendez-vous, d'acquiescer en autonomie, d'accéder à l'information de manière spontanée, etc. (Alley, 2016 ; Parisot *et al.*, 2013). Dalle-Nazébi (2010) a soulevé d'autres avantages de l'accessibilité à la téléphonie, par exemple ce service rend possible de tisser davantage de liens avec ses pairs, de communiquer plus facilement avec ses collègues de travail et avec ses patron·ne·s et d'accéder aux institutions gouvernementales.

Très peu de sites Internet rendent disponible l'information en langue des signes. Toutefois, plusieurs sites Internet d'organismes gouvernementaux et publics, dans leurs politiques d'accessibilité, mentionnent faire l'utilisation du SRV (ou d'un autre service équivalent) pour les communications avec les client·e·s sourd·e·s usager·ère·s d'une langue des signes. Quoique ce ne soit pas dit ainsi, cela laisse penser que, pour avoir accès à l'information, communiquer avec l'organisme par le biais du SRV constitue l'alternative accessible en langue des signes pour la consultation des sites web, majoritairement en langue écrite.

#### 2.2.5 Les avatars

Un dernier moyen d'intégrer l'information en langue des signes est l'utilisation de vidéos présentant des avatars signants. Les avatars ont deux fonctions principales : 1) ils procurent un corps « anonyme » pour l'interprète qui signe un message et 2) ils traduisent la langue écrite ou interprètent automatiquement la langue orale. Par ailleurs, ils sont toujours générés à partir de la production de base d'interprètes et/ou de signeur·euse·s sourd·e·s. Les exemples d'utilisation d'avatars que nous avons relevés dans notre recension concernent surtout le partage d'informations statiques préenregistrées dans les gares. Ils transmettent des instructions simples, sous forme de vidéos affichées sur les écrans des gares, à l'intérieur des trains et sont intégrés à certains systèmes tactiles interactifs de questions-réponses. Les avatars sont encore peu utilisés, mais la recherche en vue du développement d'avatars signants est en cours et très active (nous abordons cette question à la section 3.3.2). Les traductions obtenues à partir des technologies utilisant les avatars ne sont pas encore très justes. À ce sujet, la Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB), de même que la World Federation of the Deaf<sup>6</sup>, met en garde contre leur utilisation et suggère qu'elle soit réservée à des communications très simples et dont les possibilités sont vérifiées par des sourd·e·s (Picron *et al.*, s. d.).

---

<sup>5</sup> Par exemple : <https://www.samsung.com/fr/accessibility/tv/>

<sup>6</sup> <https://wfdeaf.org/news/wfd-wasli-issue-statement-signing-avatars>

### 3 Points de vue de sourd·e·s et de malentendant·e·s

Tel que présenté à la section 1.3, les groupes de sourd·e·s et de malentendant·e·s consulté·e·s dans le cadre de cette étude sont des signeur·euse·s LSQ québécois·e·s, des signeur·euse·s LSQ d'autres provinces canadiennes, des signeur·euse·s ASL québécois·e·s, des signeur·euse·s ASL d'autres provinces canadiennes, des sourd·e·s autochtones et des malentendant·e·s québécois·e·s<sup>7</sup>.

L'analyse des groupes de discussion et des entrevues<sup>8</sup> menées auprès de ces différents groupes de citoyen·ne·s sourd·e·s et malentendant·e·s a entre autres permis de vérifier les similitudes et les différences de points de vue concernant les différents thèmes abordés et de présenter une catégorisation thématique des besoins exprimés.

Une comparaison proportionnelle du nombre de références à un sujet sur le nombre total des références identifiées indique que les sujets les plus discutés ont été les paramètres techniques, la formation et la qualification des interprètes et les protocoles de communication en situation d'urgence.

Les entraves à l'accès aux actualités ont davantage fait l'objet de discussion pour les sourd·e·s signant la LSQ (au Québec et hors Québec), les questions d'accès à la politique se trouvent discutées par les sourd·e·s signant l'ASL et les autochtones, mais pas par les signeur·euse·s de la LSQ. Une distinction est aussi relevée concernant l'accès à la culture qui se trouve davantage être un sujet de discussion pour les participant·e·s sourd·e·s autochtones. La sensibilisation à l'accessibilité, bien que peu abordée, est davantage présente chez les malentendant·e·s que chez les autres groupes.

---

<sup>7</sup> Voir l'annexe A pour une description détaillée des caractéristiques des participant·e·s.

<sup>8</sup> Voir les annexes C et D pour le canevas des groupes de discussion et des entrevues semi-dirigées.

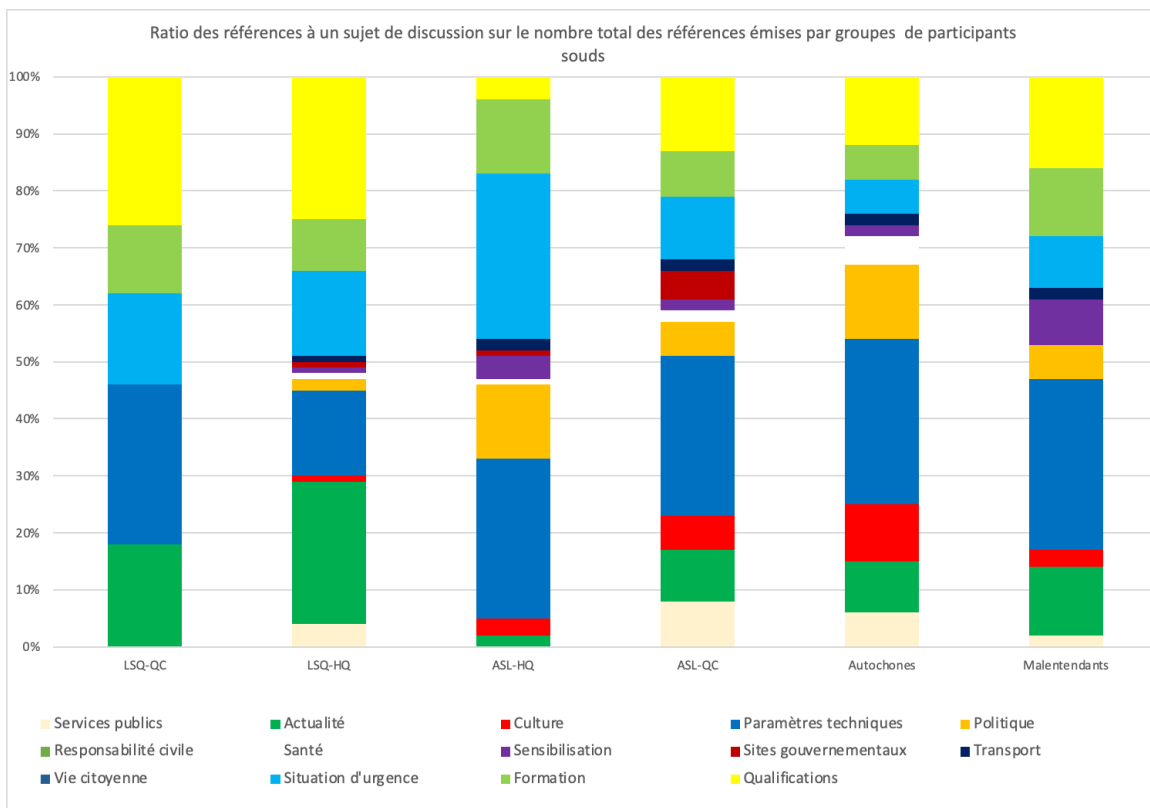


Figure 2 Ratio des références à un sujet de discussion sur le nombre total des références émises par groupe de participant·e·s sourd·e·s

Au-delà des thèmes suggérés par les questions des animatrices, l'analyse phénoménologique a fait ressortir les thèmes suivants des propos de l'ensemble des participant·e·s :

- Le plein accès ;
- La volonté d'un contrôle personnalisé pour les adaptations proposées ;
- L'accès automatique et sans délai aux adaptations ;
- Les préférences de paramètres techniques ;
- Les préférences en termes d'interprètes ;
- La centralisation des normes.

Nous présentons dans les prochaines sections les résultats de l'analyse de contenu menée à partir des discours des participant·e·s sourd·e·s et malentendant·e·s et nous présentons ces résultats en fonction des catégories d'unités de sens ayant émergé de leurs propos. Tous les résultats présentés dans cette section représentent les perceptions des participants et sont issus de l'analyse de contenu décrite à la section 1.3. Il s'agit d'un portrait de la perception des participant·e·s sourd·e·s de l'accès à l'information.

### 3.1 Plein accès

Le plein accès passe par un accès dans la langue des signes de référence de la personne sourde, par les sous-titres dans la langue écrite de référence de la personne malentendante et par l'équité avec les langues orales utilisées dans le message source. Le plein accès concerne la télévision, le Web, le cinéma et aussi la radio. Il y a actuellement trop peu de communications pleinement accessibles pour les personnes sourdes ou malentendantes. Il est suggéré que le CRTC impose davantage d'adaptations en langue des signes et assure un suivi plus serré de la qualité des sous-titres. Un budget devrait être affecté à ces adaptations, comme c'est le cas pour le SRV.

L'accessibilité en langues des signes ne devrait pas être un choix à « encourager », mais devrait être obligatoire dans un cadre défini et régi par le CRTC, en collaboration avec les communautés sourdes. Comme pour l'anglais et le français, la LSQ et l'ASL devraient être obligatoires pour la diffusion d'informations. Le budget alloué devrait inclure le suivi et la sensibilisation. Pour une information réellement accessible, le niveau AAA du guide pour l'accessibilité des informations webdiffusées (WGAC) devrait être obligatoirement suivi par toutes les provinces canadiennes comme norme d'accessibilité. Ceci imposerait automatiquement le recours obligatoire à la langue des signes.

Un plein accès à l'information doit rendre le service disponible sans que le ou la citoyen·ne ait à faire la demande d'adaptation. Le service doit être présent d'office (documents écrits traduits ou documents audios interprétés dans une langue des signes et sous-titrés) et tout·e citoyen·ne peut le sélectionner sans avoir à faire une demande ou des démarches particulières.

Un plein accès doit garantir un accès sans délai. Si un service est offert à la population, il doit être accessible en même temps pour les citoyen·ne·s sourd·e·s. Les diffuseurs publics doivent garantir l'accessibilité des contenus à toutes et à tous dès la mise en ligne (en onde) de l'information. Une adaptation décalée, partielle, lourde, difficile à trouver ou inadéquate ne permet pas un accès à l'information pour les citoyen·ne·s sourd·e·s. Il faudrait centraliser les protocoles de communications accessibles des télédiffuseurs et des organismes.

#### 3.1.1 Plein accès aux langues des signes

Les communications officielles gouvernementales doivent être accessibles simultanément via la langue des signes et via les sous-titres. Les deux types d'adaptation devraient apparaître simultanément sur la même page pour pouvoir suivre en ayant le tout sous les yeux. Il serait par exemple possible de voir la conférence d'un côté avec la voix, l'interprète de l'autre, ainsi que les sous-titres, et offrir ainsi un accès plein et entier à toutes et à tous (sourd·e·s, malentendant·e·s, aveugles, entendant·e·s, etc.). Un plein accès permet à la fois aux personnes sourdes, malentendantes et entendantes d'avoir accès ensemble à l'information. Dans une même famille, une personne sourde, une personne malentendante et une personne entendant pourraient partager simultanément une même information d'actualité, de culture, de santé, etc. Certain·e·s entendant·e·s profitent aussi des sous-titres ou de la langue des signes pour d'autres raisons que la surdité.

L'accès au message doit suivre la langue du message source. Si le message source est en français, l'interprétation doit être accessible automatiquement en LSQ. Si le message source est en anglais, l'information doit être accessible automatiquement en ASL. Les chaînes francophones devraient être accessibles en LSQ et les chaînes anglophones en ASL. On cite l'exemple des points de presse du ministre Legault pendant la COVID-19 qui étaient accessibles en LSQ, mais les passages produits en anglais pour la communauté québécoise anglophone n'étaient pas interprétés, pas même en ASL. On juge ceci inacceptable et insultant pour la communauté sourde québécoise ASL qui a les mêmes besoins d'accessibilité que ses pairs LSQ. D'autant plus que les messages répétés sont rarement identiques, ce qui permet aux bilingues anglais-français d'avoir accès aux deux versions. Une équité est de permettre aussi aux bilingues LSQ-ASL d'avoir accès à ces « mêmes messages » dans les deux langues. Il est rare que l'information publique soit interprétée en ASL au Québec, même lorsqu'elle est donnée en anglais. S'il est possible de suivre la LSQ pour certain·e·s sourd·e·s ASL de Montréal, il reste difficile de comprendre les termes techniques (en santé par exemple). Il faudrait une solution pour permettre aux sourd·e·s ASL d'avoir accès à l'information publique en toute équité avec les sourd·e·s LSQ, particulièrement pour la santé et les points de presse gouvernementaux. Par ailleurs, si le message est présenté ou traduit dans une langue autochtone orale, il doit être interprété vers la langue des signes autochtone correspondante.

### 3.1.2 Plein accès au sous-titrage

Les films et les séries ne sont pas systématiquement sous-titrés en français, même pour des films très connus. Ceci force les usager·ère·s à devoir choisir du matériel culturel en anglais où l'accès via les sous-titres est plus systématiquement disponible.

Le sous-titrage devrait respecter les normes linguistiques d'origine. Un film québécois devrait être sous-titré au Québec et un film français en France. Sinon, les deux possibilités devraient être offertes à l'usager·ère, comme le choix des sous-titres anglais et français.

Il n'y a présentement pas de sous-titres dans une langue autochtone, ils sont offerts en anglais ou en français. Même si ces langues agglutinantes présentent des mots très longs et plus difficilement segmentables pour faciliter la lecture en direct, un accès universel passerait tout de même par une offre de sous-titres dans les langues autochtones.

Le sous-titrage automatique, utilisé par exemple dans les diffusions en direct, est vraiment difficile à suivre et ne donne pas un accès plein et entier au message. Cette option n'est pas acceptable en ce qu'elle n'offre pas un accès égal à l'information. Les erreurs sont trop nombreuses et les mots sont trop souvent sans lien avec le sens. Le sous-titrage automatique est approximatif et ne constitue pas une mesure d'accessibilité acceptable. De plus, le décalage entre les sous-titres et la parole doit obligatoirement être réduit pour permettre un réel accès. La transcription en temps réel, c'est-à-dire réalisée par des sous-titreur·euse·s humains, est plus exacte, plus précise et de meilleure qualité que le sous-titrage automatique. Les communications officielles et les communications d'urgence devraient être sous-titrées manuellement.

### 3.1.3 Plein accès à la diversité

La présence systématique d'interprètes sur place lors d'évènements officiels (culturels, politiques, sportifs, etc.) télédiffusés ou webdiffusés participe à sensibiliser le grand public à la contribution des citoyen·ne·s sourd·e·s à la société et à la diversité linguistique et culturelle qu'ils et elles offrent. L'intérêt de présenter l'interprétation in situ et non pas sur une plateforme à part, que le grand public n'ira pas nécessairement voir, est de rendre visible un handicap invisible, à sortir les sourd·e·s du placard.

On déplore le fait que les jeux paralympiques ne soient pas télédiffusés pour le grand public. Le plein accès est aussi de montrer le handicap, de faire en sorte qu'il sorte de la marge et deviennent partie prenante de la société.

### 3.1.4 Plein accès automatique

Un accès automatique aux sous-titres et à l'interprétation dans les langues des signes officielles devrait être présent d'emblée pour toute communication médiatisée (télévision, Internet, cinéma, etc.). Il ne doit pas s'agir de l'offrir à la demande, mais de le mettre à la disposition de toutes et tous dès le premier affichage. De la même façon que les sous-titres anglais permettent l'accès aux films de langues étrangères pour les anglophones, une équivalence de service doit être offerte aux personnes sourdes et malentendantes.

L'accès à l'information, par les sous-titres ou par une langue des signes, ne peut dépendre du nombre de personnes en faisant la demande. L'information doit être accessible en tout temps. Une personne ne devrait jamais être en situation de demander ou justifier des adaptations particulières au moment où elle en a besoin, peu importe le contexte. Avoir à constamment demander des adaptations représente une charge qui ne doit pas reposer sur l'individu sourd.

Au cinéma, les sous-titres devraient systématiquement apparaître à l'écran. Le balayage constant d'un écran à l'autre (téléphone intelligent, tablette électronique, dossier du siège de devant) est fatigant pour les yeux et pour la nuque.

### 3.1.5 Contrôle personnalisé

Le ou la citoyen·ne doit pouvoir choisir lui-même ou elle-même entre les sous-titres, l'interprète, la personne qui parle ou le matériel visuel présenté, et ce, au moment où il ou elle le juge pertinent. Les préférences sont multiples en termes de paramètres d'accessibilité et dépendent de plusieurs facteurs, notamment le type de moyen de communication utilisé, mais aussi de la vue, de la qualité des adaptations, etc. Par exemple, une personne sourde-aveugle pourrait préférer une fenêtre plus grande pour l'interprète, d'autres une fenêtre plus petite pour mieux voir la personne qui parle avec les sous-titres. Il n'y a pas de meilleure option par défaut. Les paramètres devraient être au choix de l'utilisateur, pas au choix du diffuseur. Il faut que chacun·e puisse choisir le paramètre qui lui convient parmi l'ensemble des options à la disposition de toutes et tous. Pour un accès optimal, une liste d'options doit être présentée à l'utilisateur pour l'accès à l'information via un site Web, via la télévision ou tout autre média visuel. Cette liste devrait inclure le choix de :

- La langue (ASL, LSQ, anglais, français, langues autochtones, langues des signes autochtones) ;
- La modalité (sous-titré, vocal, langue des signes) ;
- La disposition des adaptations (taille de la plage de l'interprète versus le texte, position, taille et couleur des sous-titres, couleur du fond).

Les sous-titres et la langue des signes sont des services complémentaires. Ils ne devraient pas s'opposer, mais se compléter dans l'offre d'accommodement. Ce menu d'option devrait inclure une possibilité de faire plus d'un choix. Un·e citoyen·ne pourrait par exemple vouloir voir affichés l'interprétation en langue des signes et les sous-titres. Un·e autre citoyen·ne avec des restes auditifs pourrait quant à elle, à lui, choisir la voix et les sous-titres. Les sous-titres n'étant pas toujours fidèles, elle ou il pourrait vouloir ajouter la langue des signes en troisième choix pour un meilleur accès au sens.

Pour le sous-titrage, on recommande d'avoir accès à des paramètres de choix individuels pour la grosseur et la couleur des caractères, la couleur du fond, la place des sous-titres. Ces ajustements permettraient entre autres aux personnes atteintes du syndrome d'Usher d'avoir accès à des caractères en jaune sur fond noir pour augmenter les contrastes. Il serait aussi possible de sélectionner un changement de couleur en fonction de la personne qui parle.

Présentement, les autochtones ont accès à une interprétation en LSQ ou en ASL selon que l'information vient de l'Est (Québec, Ottawa) ou des autres provinces. Pour un réel accès, il devrait y avoir des interprètes en langues des signes autochtones (langue de signes des Indiens des plaines, langue des signes crie, langue des signes ojibwée, langue des signes oneida, langue des signes inuite, etc.). Comme il y a plusieurs langues des signes autochtones (LSAs), on ne peut en choisir qu'une seule. L'utilisateur·ère doit donc avoir la possibilité de choisir en fonction de ses préférences linguistiques. La même chose devrait être possible pour les sous-titres, c'est-à-dire d'offrir la possibilité d'avoir des sous-titres dans la langue autochtone de son choix. Pour ce qui est des diffusions officielles, il devrait y avoir une discussion entre les différentes communautés autochtones pour voir s'il serait possible de choisir une des LSAs.

### 3.1.6 Plein accès à Internet

Le problème de l'accès à Internet, pour des raisons financières ou d'éloignement des grands centres, présente un obstacle à l'information accessible. Ceci est particulièrement vrai pour les autochtones qui résident en régions éloignées de grands centres, dû à la piètre qualité de la bande passante, inadéquate pour la diffusion de l'interprétation. L'accès à l'information via les sous-titres seuls, produits en anglais ou en français, n'est pas adéquat pour comprendre le message. Pour un plein accès, la fibre optique est un minimum requis dans les communautés éloignées. Cette iniquité basée sur des considérations territoriales et financières a des conséquences sur l'accès aux informations pour les citoyen·nes sourd·e·s et malentendant·e·s autochtones, ainsi que sur l'accès à leur culture.

De plus, le contenu culturel ou informatif diffusé en langues autochtones n'est pas interprété et il n'y a pas de sous-titres. Les sourd·e·s autochtones ont seulement accès aux

contenus culturels anglophones ou francophones. Ce problème a pour effet que les gens sont moins bien informés dans toutes les sphères de la vie citoyenne et privée.

### 3.1.7 Plein accès à la radio

La radio sur le Web devrait aussi être accessible. Les personnes sourdes et malentendantes n'ont actuellement pas accès à ces contenus d'information. Les transcriptions ne sont pas systématiquement offertes par les diffuseurs et ceux qui l'offrent ne le garantissent pas pour tous leurs produits. Radio-Canada propose des textes écrits (non synchronisés, textes indépendants) pour plusieurs contenus vidéos, mais ce n'est pas satisfaisant. L'idéal serait d'avoir des versions de baladodiffusion avec interprète.

L'accès à la radio devrait être une obligation d'État car dans certaines situations, par exemple les pannes d'électricité prolongées, elle est la seule possibilité d'avoir accès à l'information.

## 3.2 Les paramètres techniques

### 3.2.1 Position de l'interprète

Il est préférable de voir l'interprète en présence à côté de la personne qui parle, mais l'insertion d'image dans l'écran principal (*picture in picture*) est acceptable. L'interprète en taille réelle est plus visible que dans le médaillon, qui est plus petit. Par ailleurs, un·e interprète sur place près de la personne qui parle permet d'avoir une bonne vue d'ensemble, c'est-à-dire de voir l'interprète et la personne qui parle. Ceci permet aussi de donner de la visibilité au handicap sur la scène, de rendre visible un handicap invisible.

Lors des présentations officielles (d'un·e ministre par exemple), l'interprète doit être présent·e à ses côtés et être dans le cadre. Cette présence est perçue par la communauté comme une marque de respect et d'égalité : la ou le ministre a besoin d'un·e interprète parce qu'il ou elle ne connaît pas une langue des signes. L'interprète, de même que les sous-titres, ne doivent toutefois pas cacher le matériel visuel (tableaux, graphiques).

### 3.2.2 Proportion des plages d'information visuelle

L'interprète doit être plus visible que la personne qui parle afin de réduire la fatigue perceptuelle et cognitive. L'analyse des perceptions révèle qu'on juge que l'information visuelle est plus importante pour les sourd·e·s et malentendant·e·s que pour les entendant·e·s, ce qui justifie que la répartition de l'image soit davantage en faveur de l'espace occupé par l'interprète sur l'écran. Il est d'autant plus important d'avoir une grande plage pour l'interprète lorsqu'il s'agit d'un long message. On recommande d'un tiers à la demie de l'écran pour l'interprète. Dans tous les cas, il serait souhaitable de pouvoir ajuster soi-même la taille de l'espace dédié à l'interprète et que ce paramètre de contrôle individualisé soit accessible à tous et toutes.

Dans le cas où deux langues des signes seraient présentées à l'écran, on propose une proportion de 50% pour l'interprète LSQ, de 50% pour l'interprète ASL et que la personne qui parle soit en médaillon positionné au bas au centre, superposé aux deux plages.

### 3.2.3 Visibilité, couleur et vêtements

Le choix du fond est perçu comme une signature et devrait être le même, sur le plan national, pour toutes les communications officielles. Cela permettrait d'associer un organisme à la couleur de son fond.

En visant les critères d'accès pour les personnes atteintes du syndrome d'Usher, tous les autres groupes seront servis adéquatement. Les caractéristiques optimales pour une visibilité de l'interprète qui satisfasse aussi les personnes atteintes de ce syndrome sont l'utilisation d'un fond permettant le contraste des vêtements et de la peau, un cadrage du signeur, de la signeuse, permettant la visibilité complète du buste et de la tête avec l'espace nécessaire pour une production naturelle et non contrainte, ainsi qu'un éclairage adéquat. Toutefois, le blanc est trop éblouissant pour les personnes atteintes de ce syndrome et les sourd·e·s-aveugles. Que ce soit pour les vêtements ou pour le fond derrière l'interprète, le blanc les éblouit et elles et ils ne peuvent voir l'interprète, peu importe la couleur de la peau. Une couleur pâle non éblouissante est à privilégier pour les peaux foncées et une couleur foncée pour les peaux claires. Dans les deux cas, le fond doit aussi permettre le contraste avec les vêtements. Par exemple, un fond noir ne permet pas le contraste avec des vêtements noirs, peu importe la couleur de la peau. Le ton sur ton pour les vêtements donne l'impression que seulement les mains bougent, ce qui crée un effet fantomatique désagréable. L'apparence vestimentaire devrait impliquer des manches trois-quarts, des cheveux attachés et pas de lunettes. Les fonds lumineux sont sujets à préférences.

Par ailleurs, la caméra doit être fixe sur le ou la signeur·euse et éviter les changements de plan. Il est aussi pertinent d'éliminer les éléments distrayants dans le cadre de l'interprète (p. ex. le drapeau pour les communications officielles), qui créent du « bruit » visuel.

Concernant les sous-titres, la lecture est facilitée par des lettres blanches sur fond noir. Dans tous les cas, la couleur du sous-titrage doit être choisie de façon à contraster avec le fond de la plage de l'interprète et le sous-titrage ne doit pas apparaître sur l'interprète.

### 3.2.4 Les sous-titres et informations contextuelles

On déplore le fait que les informations contextuelles soient en majuscule et que le défilement rapide rende difficile le contraste des informations contextuelles (pensées vs paroles, locuteur·rice vs auditeur·rice, etc.). On propose un système avec indications descriptives contextuelles (p. ex. musique douce, musique rock, etc.). On insiste sur l'importance d'avoir non seulement accès au texte, mais aussi aux informations qui permettent de ressentir les émotions (p. ex. intonation, musique, rythme, bruits). On déplore que ces informations se trouvent dans les sous-titres anglais, mais pas dans les sous-titres français.

## 3.3 Le choix d'interprète

En plus des compétences, le critère culturel doit être considéré pour le choix de l'interprète, particulièrement lors de rassemblements culturels ou politiques. Par exemple, lors de

rassemblements de personnes autochtones, noires ou francophones, un·e interprète de la même identité culturelle devrait être choisi·e.

### 3.3.1 Les interprètes sourd·e·s

L'important dans le choix de l'interprète, sont les compétences et l'expertise qu'il ou elle possède. Qu'il ou elle soit sourd·e ou entendant·e, il ou elle doit être compétent·e, professionnel·le et adéquat·e pour la situation.

Toutefois, le choix d'un·e interprète sourd·e est à privilégier pour l'interprétation vers la langue des signes, particulièrement dans des contextes où l'information est critique (santé, mesures d'urgence, catastrophes naturelles, etc.). L'analyse révèle que les interprètes sourd·e·s sont perçus·es comme ayant une meilleure maîtrise de la langue et comme ayant une production plus claire. Ils et elles sont plus aptes à produire une information complète en LSQ ou en ASL. Plusieurs participant·e·s sourd·e·s ont soulevé que les interprètes entendant·e·s qui interprètent vers une langue des signes demandent un effort cognitif trop important aux personnes sourdes pour les comprendre, ce qui leur cause de la fatigue. En plus d'être plus accessible en langues des signes, le message présenté par l'interprète sourd·e est plus cohérent avec le cadre culturel sourd. Un·e interprète sourd·e est la meilleure option pour un accès entier de qualité, en respect avec la culture et la fluidité de la langue.

Selon les participants, l'interprète entendant·e doit se comporter en allié·e et agir solidairement avec la communauté. Il ou elle doit pouvoir prendre en charge les adaptations in situ sans que la qualité de celles-ci repose sur les conseils des citoyen·ne·s sourd·e·s présent·e·s. Un protocole uniforme préalablement défini par la communauté permettrait, en l'absence d'interprètes sourd·e·s, à un·e interprète entendant·e de prendre des décisions en accord avec les besoins et le service attendu en termes de disposition des éléments. L'application du protocole permettrait à un·e interprète entendant·e de faire appliquer avec légitimité les critères techniques et culturels adéquats en l'absence de professionnel·le·s sourd·e·s.

### 3.3.2 Les avatars

La possibilité d'utiliser des avatars pour donner accès à l'information en langue des signes est jugée négativement par les participant·e·s. La grammaire de la langue des signes implique une utilisation de l'espace et une série de marqueurs non manuels comme l'expression faciale ou la position du corps pour l'expression de phrases interrogatives, négatives, relatives, conditionnelles, etc. Les avatars ne sont actuellement pas conçus pour offrir une utilisation grammaticale de ces éléments. Le sens et la qualité du message en sont affectés.

De plus, l'utilisation d'avatars est perçue comme ridicule. L'intonation rendue par les expressions faciales est inadéquate et crée des contresens ainsi qu'une impression de propos désincarnés. L'utilisation d'un avatar est perçue comme un choix économique de piètre qualité qui ne peut arriver à fournir le service attendu.

D'après les participant·e·s, les avancements technologiques sont essentiels à une transmission adéquate du sens en langues des signes par un avatar puisque présentement, l'utilisation d'un avatar pour l'accès à des informations de fond (p. ex. annonces gouvernementales, santé, etc.) n'est pas souhaitable. Il y a trop d'imprécisions et de risques d'incompréhension.

Toutefois, les participant·e·s sourd·e·s soulignent l'avantage de l'avatar en matière d'anonymat du ou de la signeur·euse et de respect de la vie privée. On mise sur la recherche et le développement pour un jour avoir accès à ce type de moyen anonyme, privé et discret de communication entre les personnes sourdes et entendantes. On encourage la recherche et le développement pour avoir accès à des avatars intelligents de qualité qui connaissent la langue des signes (LSQ, ASL ou LSAs) avec précision. Plusieurs suggèrent qu'un avatar pourrait éventuellement prendre la place des assistants virtuels disponibles grâce à l'intelligence artificielle (tel que Siri chez Apple ou Alexa chez Amazon). On souhaiterait qu'il puisse reconnaître la langue des signes et qu'il soit possible de répondre dans cette langue.

Selon plusieurs participant·e·s, si la technologie était davantage développée, l'avatar pourrait donner un coup de main pour pallier la pénurie actuelle d'interprètes.

### 3.4 Rôles, suivi et ressources en matière d'accessibilité

La communauté sourde doit être impliquée dans toutes les démarches de développement, de mise en œuvre et de suivi des démarches d'accessibilité. Il ne peut s'agir que de proposer une adaptation, il doit y avoir une évaluation du contexte dans lequel cette adaptation prend place, le développement de ressources pour assurer sa pérennité et le suivi de son évolution, incluant le suivi des plaintes.

#### 3.4.1 Rôle et suivi

Le Canada devrait avoir des bureaux travaillant pour la *Loi canadienne sur l'accessibilité* partout dans le pays, un peu à la manière des États-Unis. Chaque bureau devrait avoir des représentant·e·s sourd·e·s afin de participer à la conception de documents, de ressources et de formations sur la communication pour leur ville ou région.

Les démarches de développement de services d'accessibilité doivent inclure les sourd·e·s à la base des décisions et ils et elles doivent jouer un rôle dans l'offre et le contrôle des services d'accessibilité. L'implication des sourd·e·s est une condition de réussite pour un accès adéquat et réussi à toutes formes d'information. Leur implication aura de plus un impact positif pour leur participation sociale, tant à l'école que dans les loisirs ou autres sphères de la vie des personnes sourdes ou malentendantes.

Il devrait y avoir un centre de vérification pour assurer le contrôle de la qualité et de la pertinence des adaptations. Ce centre devrait être géré par des personnes sourdes. Les entendant·e·s, en général, et les décideur·euse·s, en particulier, ont l'habitude de consulter les interprètes pour fixer les mesures d'adaptation, mais les personnes sourdes sont les mieux placées pour juger de leur pertinence et de leur qualité. Les diffuseurs publics

devraient être tenus de confier les services d'accessibilité à une équipe média spécialisée en matière d'accessibilité. Cette équipe s'assurerait de développer et de pérenniser de bonnes pratiques quant à l'information sur les paramètres techniques et culturels de l'accès aux communications pour les personnes sourdes.

Un guide informatif officiel, ou protocole officiel, sur les conditions de l'accès universel (ASL, LSQ, sous-titres, contrôles individuels, etc.) et sur les paramètres techniques devrait être développé par les expert·e·s sourd·e·s. Ce protocole présenterait alors les normes standardisées en matière d'accessibilité pour les personnes sourdes (type d'interprète, place de l'interprète, forme, couleur et grandeur de la plage de l'interprète et des sous-titres, etc.) et consignerait les conditions d'un accès adéquat pour les sourd·e·s et les malentendant·e·s.

Ce guide, ou protocole, pourrait être accessible via un centre de référence sur l'accessibilité en communication, et le tout devrait être publicisé auprès des diffuseurs, des services publics et des ministères. Pour une mise en place effective des conditions de réussite de l'accès aux communications, la qualité des services d'accessibilité doit être non seulement définie pour, mais aussi par les sourd·e·s et les malentendant·e·s. Ce guide, élaboré par les sourd·e·s, pourrait être distribué par l'OPHQ.

Toutes les municipalités, les ministères, les services publics, les entreprises ou autres devraient être tenus d'avoir un service ou un·e représentant·e en matière d'accessibilité par rapport à leurs produits ou services, qui aurait pour tâche de s'assurer de l'accessibilité des services (sous-titres convenables, traductions en langue des signes bien effectuées, etc.). Les référent·e·s devraient être des personnes handicapées, sourdes, aveugles ou autres. Ceci devrait être une condition d'embauche pour les référent·e·s en matière d'accessibilité : avoir une expérience de vie en matière d'obstacle à l'accessibilité. L'expérience de ces employé·e·s handicapé·e·s serait profitable pour les entreprises ayant à développer du contenu sur l'accessibilité de leurs services.

Le sous-titrage automatique est de plus en plus présent, ce qui permet une économie de temps comparativement au sous-titrage manuel. Il y a cependant beaucoup d'erreurs et des erreurs importantes qui nuisent à la compréhension du message. Les lecteur·rice·s doivent faire des suppositions et reconstruire le message. Un suivi rapide et continu de corrections devrait être fait pour nourrir le système d'un modèle adéquat sur le long terme et assurer un réel accès au sens pour les lecteur·rice·s. On propose de mettre le CRTC responsable de ce suivi continu pour assurer la qualité du service. Il est important qu'il y ait un système de vérification des sous-titres, parce que les personnes sourdes et malentendantes n'ont pas accès au message source pour vérifier l'exactitude du sens. Il est difficile de faire confiance à un système de sous-titrage automatique s'il n'y a pas de vérification humaine. Les entendant·e·s qui ont une bonne connaissance de la langue peuvent s'adapter plus facilement à un sous-titrage automatique en remplissant les trous ou en corrigeant les erreurs. Dans leur cas, c'est mieux que rien. Toutefois, pour les personnes sourdes ou malentendantes, il n'y a aucune adaptation possible parce qu'elles n'ont pas la possibilité d'accéder au message source. Elles dépendent entièrement de l'écrit pour avoir accès à l'information.

L'actuelle démarche de plainte au CRTC pour la qualité des sous-titres est lourde pour le peu de résultats de changements qu'elle offre. Il faudrait actualiser les démarches de plaintes pour le droit à un accès adéquat. Il devrait être possible de porter plainte dans la langue du citoyen ou de la citoyenne (LSQ, ASL, LSAs) et avoir une réponse dans cette même langue dans des délais raisonnables.

On a l'impression que les démarches d'accessibilité sont mises en place pour satisfaire à une norme générique, sans souci de vérifier si l'accès est effectif. Une fois qu'un organisme satisfait à la norme (« coche la case » accessible), il n'y a pas de suivi pour vérifier si l'accès mis en place est adéquat. De plus, les normes génériques impliquent le plus souvent que les aménagements sont « encouragés » dans la « mesure du possible ». Il ne semble pas y avoir de réelle obligation de fournir un plein accès aux citoyen·ne·s sourd·e·s. Les contraintes financières sont le plus souvent les premières mentionnées pour justifier l'impossibilité d'offrir une interprétation en langue des signes malgré la bonne volonté de tout le monde. Par exemple, les organisateur·rice·s d'évènements se trouvent dans la position d'avoir à choisir entre offrir un cocktail à tout le monde en clôture de l'évènement ou offrir des interprètes aux citoyen·ne·s sourd·e·s qui voudraient avoir accès à l'évènement.

#### 3.4.2 Centralisation et visibilité des ressources

Le chemin à prendre pour avoir « accès à l'accessibilité » devrait être transparent, uniforme et diffusé explicitement aux citoyen·ne·s sourd·e·s. Tous les diffuseurs publics, les municipalités, les ministères, les grandes entreprises, etc., devraient répondre à un standard unique d'affichage informatif sur l'offre d'adaptation offerte par leur organisme dans le but d'un plein accès à l'information. Ce standard doit impérativement impliquer une économie d'effort pour le ou la citoyen·ne sourd·e.

Il est pertinent de centraliser les informations accessibles en langues des signes. Il existe beaucoup de vidéos d'information disponibles en langues des signes sur le Web, mais celles-ci sont perdues dans l'immensité des ressources. L'utilisation d'un *hashtag* officiel est proposée pour favoriser la visibilité et l'accès aux ressources développées en LSQ et en ASL par l'État.

En ce qui a trait aux évènements accessibles, il est aussi important d'afficher les modalités d'accessibilité (langues des signes, sous-titrage, etc.). Trop souvent les personnes sourdes et malentendantes ne sont pas informées de ces possibilités. Un registre centralisé mis à jour au gré des évènements est une option pertinente.

#### 3.4.3 Sensibilisation

La sensibilisation devrait se faire auprès des citoyen·ne·s sourd·e·s sur les mécanismes d'accès à l'information, auprès de la population grand public sur les besoins d'adaptation des citoyen·ne·s sourd·e·s pour un accès équitable à l'information, et auprès des diffuseurs et décideur·euse·s sur les normes adéquates d'adaptation pour un réel accès. Du matériel devrait être développé pour ces trois objectifs.

Il serait pertinent de faire du matériel explicatif à l'intention de la population sourde sur les techniques existantes de contrôle des paramètres techniques de la diffusion via Internet et via la télévision (comment ajuster la taille de la plage de l'interprète, paramétrer le sous-titrage, etc.).

Il est important de sensibiliser la population générale sur les aspects techniques de la surdité, au fait que les appareils ne règlent pas tout, qu'on doit tout de même proposer des adaptations aux gens qui portent des appareils, au fait qu'on ne peut lire sur les lèvres de quelqu'un qui a un masque, etc. La présence d'interprètes à la télévision ou lors d'interventions ou événements publics est en soi une façon de sensibiliser le grand public, de les mettre en contact avec les besoins des citoyen·ne·s sourd·e·s. Plus il y aura de contenus interprétés visibles à la population, plus le grand public comprendra les besoins d'adaptation. À cet effet, la ville de Gatineau est citée comme un exemple de ville sensibilisée et proactive dans le développement de services de communications accessibles pour les citoyen·ne·s sourd·e·s.

Il n'y a pas de standards officiels pour les paramètres techniques de l'accès universel (couleur du fond, choix et emplacement de l'interprète selon le public cible, vocabulaire respectueux des cultures autochtones, etc.) et ça manque. Ces normes devraient être documentées et du matériel de sensibilisation devrait être diffusé auprès des diffuseurs, ministères, hôpitaux, et autres. Il faudrait sensibiliser les gens sur le besoin des personnes sourdes pour les deux mesures d'adaptation : les langues des signes et les sous-titres. La population doit savoir et comprendre qu'une seule de ces deux mesures n'assure pas un accès complet. Au-delà des préférences, il y a trop d'informations manquantes dans les seuls sous-titres. Aussi il y a plusieurs personnes sourdes qui ne maîtrisent pas la langue écrite, qui est une langue seconde pour elles.

La tâche de sensibiliser les organismes publics ne doit pas reposer sur le ou la citoyen·ne sourd·e, mais être officiellement prise en charge et intégrée dans la structure des services publics.

La sensibilisation passe aussi par l'éducation. On propose d'inclure des cours de langue des signes et de culture sourde dans le programme scolaire des élèves canadien·ne·s et dans la formation des maîtres et des futur·e·s médecins. Les collèges et les universités devraient offrir davantage de cours de langue des signes afin d'exposer plus de personnes à la langue des signes. Les écoles ontariennes proposent maintenant des cours de langue des signes comme seconde langue de la 9<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> année, les autres provinces pourraient également suivre le pas.

### 3.5 Entraves à un accès universel

#### 3.5.1 Accès à l'information dans une langue minoritaire

L'accès à l'information pour les citoyen·ne·s sourd·e·s de langue minoritaire (langues autochtones ou LSAs, anglais ou ASL au Québec, français ou LSQ hors Québec) vivent des difficultés supplémentaires, dont :

- La difficulté d'accéder aux services dans leur langue (interprétation et sous-titre) ;
- L'affichage principalement dans la langue majoritaire (écrit) ;
- La pénurie d'interprètes dans leur secteur (à cet effet, on suggère de rajouter l'offre d'interprètes LSAs au Service de relais-vidéo de SRC Canada) ;
- La pénurie d'interprètes de langues des signes autochtones.

Les difficultés semblent d'autant plus grandes pour les personnes âgées vivant dans ce contexte.

On demande que l'accès à l'information soit offert dans la langue choisie par le ou la citoyen·ne sourd·e, pour tout service public, comme c'est le cas pour la justice.

### 3.5.2 Accès aux loisirs

L'absence d'accès à l'information en langues des signes et sous-titrée est soulignée pour les activités culturelles in situ (expositions muséales, théâtre, etc.) ou médiatisées (listes de musique, émissions de radio, podcasts, etc.) et les activités sportives, in situ ou médiatisées. On mentionne l'absence de matériel d'accompagnement accessible pour les activités in situ (audioguide, programme en langue des signes, utilisation de codes QR pour un accès à une traduction, etc.) ou encore d'interprètes lors de présentations audios dans le cadre d'activités culturelles ou sportives.

De plus, il est précisé qu'il ne suffit pas d'avoir des interprètes sur place, par défaut, pour rendre un événement culturel ou sportif accessible. L'accès peut nécessiter des configurations particulières et il vaut mieux se référer à un service-conseil de personnes sourdes pour définir une adaptation adéquate (p. ex. Voices Montreal pour les ressources théâtrales et l'Association sportive des Sourds du Québec pour les ressources sportives).

Les principaux réseaux publics de diffusion culturelle (SRC, CBC, APTN) ne sont pas pleinement accessibles aux citoyen·ne·s sourd·e·s canadien·ne·s. Ils offrent un support écrit ou oral essentiellement en français et en anglais. À titre d'exemple, le réseau APTN, qui s'adresse aux personnes autochtones, est principalement en anglais, sans espace dédié aux langues des signes autochtones.

### 3.5.3 Accès aux actualités

Les actualités quotidiennes présentées à la télévision et dans les Webmédias ne sont généralement pas accessibles dans les langues des signes officielles. Le sous-titrage n'est pas suffisant et est décalé et truffé d'erreurs. Il ne peut y avoir de plein accès à l'actualité sans information interprétée dans la langue des signes du citoyen ou de la citoyenne.

Dans le cas où le téléjournal est interprété, il y a souvent une concurrence entre la plage des sous-titres et le médaillon de l'interprète, sans parler de la bannière d'information continue située au bas de l'écran. Bien souvent les sous-titres cachent l'interprète rendant le tout incompréhensible. L'écran devrait être divisé en plages distinctes pour chaque type d'information.

Les blogues d'actualité en langues des signes sont les plus accessibles, cependant il y a une sélection des actualités et des points de vue par les responsables de blogues. À titre d'exemple, à la suite de l'abandon des points de presse interprétés sur la COVID-19, les plateformes pleinement accessibles restaient celles des blogueurs qui continuaient à diffuser de l'information en langues des signes.

Outre la pandémie, on souligne le manque d'information générale (santé, éducation, autres actualités) en langues des signes. L'accessibilité n'est pas égale pour les personnes sourdes qui utilisent la langue des signes.

#### 3.5.4 Accès aux responsabilités civiles

L'accès à un interprète lors du scrutin électoral est une condition de participation à la vie démocratique. Cet accès ne doit pas reposer sur des démarches supplémentaires pour le ou la citoyen·ne sourd·e (réservation, attente, explications de son droit à l'accès, etc.). Un service à distance à partir d'une tablette dans tous les bureaux de vote, à toutes les élections (fédérales, provinciales, municipales), pourrait être une solution.

#### 3.5.5 Accès aux transports

Les informations transmises dans les transports (métro, autobus, train, avion) ne sont pas accessibles. Elles sont le plus souvent vocales (interruption de service, annulation, modification de vol, changement de quai/porte d'embarcation, consignes de sécurité, etc.). Un affichage vidéo devrait permettre un accès via les langues des signes et le sous-titrage.

Concernant les chaînes d'informations routières, elles pourraient être transmises visuellement dans les automobiles (sur le tableau de bord) pour un équivalent de ce qui est disponible à la radio. Les automobilistes sourd·e·s pourraient alors comprendre ce qui se passe sur la route en cas d'embouteillage ou d'accident.

#### 3.5.6 Accès aux services gouvernementaux

Une information accessible pour les citoyen·ne·s sourd·e·s devrait être offerte aussi en langues des signes sur les sites Web gouvernementaux. Pour un plein accès équitable, tout ce qui est offert en langue écrite devrait être traduit en langues des signes et tout ce qui est offert en langues orales devrait être interprété en langues des signes et sous-titré.

À cet effet, l'embauche d'une équipe ou la création d'un service composé d'employé·e·s sourd·e·s à temps plein dans les gouvernements fédéraux et provinciaux pourrait être envisagée pour travailler à la création et l'édition de contenu en langue des signes.

Les informations d'accès doivent absolument être mises à jour et uniformisées dans l'ensemble des services gouvernementaux. À titre d'exemple, dans certaines communications du gouvernement, il y a seulement un numéro d'ATS pour les rejoindre. Cet appareil est désuet et très peu de citoyen·ne·s sourd·e·s l'utilisent encore.

### 3.6 Protocole d'urgence en situation de crise

En situation d'urgence (enlèvement d'enfant, inondations, crise nationale, catastrophes naturelles, etc.), le CRTC doit obliger l'interprétation vers la langue des signes en plus des sous-titres, et un protocole d'urgence doit être mis en place sans délai. Dans ces situations de très haute importance, il est primordial que la pratique de l'interprétation et celle du sous-titrage soient uniformes afin d'assurer la qualité de l'accès à l'information, d'où l'intérêt de mettre en place des ressources standards et un protocole partagé par tous et toutes les acteur·ice·s.

Lors de la diffusion de l'information, les personnes responsables de l'accessibilité ne doivent pas être les interprètes. La responsabilité revient aux diffuseurs de mettre en œuvre le protocole à suivre, de dresser une liste de tâches à accomplir afin que le travail se fasse fluidement, soit d'assurer que :

- Les communications soient accessibles, à la télévision et en ligne, dans la langue des signes des citoyen·ne·s sourd·e·s (ASL, LSQ ou LSAs), peu importe leur localisation géographique, avec sous-titres dans la langue orale correspondante ;
- L'accès à des communications interprétées soit sans délai ;
- Tout soit interprété, même si le ou la locuteur·rice passe d'une langue orale à une autre ;
- Les communications d'urgence soient interprétées vers la LSQ, l'ASL ou une LSA par un·e interprète ou un·e intermédiaire linguistique dont la langue des signes est la langue première ;
- Les interprètes, sourd·e·s ou entendant·e·s, détiennent une formation et une accréditation pour l'interprétation en situation d'urgence ;
- Les interprètes soient de niveau sénior avec de l'expérience pour ce type de contexte de crise.

De plus, le protocole devrait comprendre :

- La préparation et l'habillement de l'interprète ;
- Les conditions pour filmer (p. ex. ne pas être trop proche du visage, garder une certaine distance de l'interprète pour que le haut du corps soit visible à la caméra) ;
- La position de l'interprète (p. ex. l'interprète entendant est assis face à l'interprète sourd·e en position de bien entendre et tous les éléments techniques sont mis en place) ;
- La présence d'un·e scripteur·euse pour avoir accès aux deux sources d'information (si l'interprète entendant·e perd le fil, l'interprète sourd·e peut se fier aux téléscripteur·euse·s).

En plus de ce protocole, des mesures peuvent déjà être mises en place en amont d'une situation de crise, telles que :

- Les alertes par téléphone doivent être accessibles en langues des signes. Le gouvernement devrait créer une alerte pour les personnes sourdes en cas d'urgence :

- cette alerte téléphonique doit déclencher un avertissement lumineux et une vibration et afficher un lien vers une vidéo explicative en langues des signes ;
- Les sirènes d’alerte dans les villes utilisées pour les urgences comme les tornades et les ouragans doivent être adaptées aux personnes sourdes. Il est proposé que chaque ville dispose d’un grand gyrophare ;
  - Le personnel de sauvetage devrait être formé en langues des signes. Les premiers répondant·e·s devraient connaître des signes de base afin de pouvoir assister rapidement les personnes sourdes (p. ex. « Douleur? Où? », « Restez éveillé·e. », « Respirez. », « Vous allez bien ? », etc.) ;
  - Les services de transport médical d’urgence doivent aussi être accessibles. Il devrait y avoir un service d’IVD disponible dans les ambulances, accessible en appuyant simplement sur un bouton. Comme la personne sourde pourrait se trouver seule, des ressources de signes d’urgence de base devraient aussi être incluses dans chaque ambulance.

Un travail devra être fait en collaboration avec les communautés sourdes autochtones pour déterminer la ou les langues des signes autochtones à utiliser en situation d’urgence.

### 3.6.1 Responsabilité de la mise en œuvre et de l’application du protocole d’urgence

La responsabilité des protocoles d’urgence doit être provinciale et inclure les municipalités afin d’assurer une uniformité dans les pratiques. Des protocoles pour les situations d’urgence doivent être élaborés et il serait de la responsabilité de la sécurité publique d’obliger les villes à implanter ce protocole, la norme doit donc être claire et les mesures appliquées uniformément. Pour les situations d’urgence imprévues, un comité prêt à agir doit être disponible pour offrir des recommandations in situ.

### 3.6.2 Registre des interprètes accrédité·e·s

Un registre des interprètes qualifié·e·s pour les situations d’urgence devrait être constitué, sur le modèle américain du RYDE. Au Québec et au Canada, il n’est pas possible de savoir rapidement qui sont les interprètes qualifié·e·s pour travailler s’il y a une mesure d’urgence. Il faudrait que ce soit un organisme indépendant, un ordre professionnel, qui évalue les compétences des interprètes et qui gère le registre.

### 3.6.3 Registre des citoyen·ne·s sourd·e·s

On propose d’établir un registre des personnes sourdes pour que les services d’urgence puissent les identifier en situation d’urgence. Les citoyen·ne·s sourd·e·s et les organismes devront être informés de l’existence de ces registres.

### 3.6.4 Panne d’électricité

Lors des discussions, les participant·e·s ont soulevé le sujet des pannes d’électricité. L’exemple de la guerre en Ukraine et la situation dans laquelle se trouvent les personnes sourdes est toujours évoqué. Ce genre de situation les inquiète.

Une préoccupation quant à la dépendance à des moyens techniques électroniques pour l'accès aux communications est évoquée. En cas de panne de courant généralisée, l'accès à l'information (sous-titres, textes, textos, vidéos en langues des signes) serait réduit. La possibilité d'une pénurie de piles est aussi évoquée. Les participant·e·s soulèvent également que, en situation d'urgence qui causerait une panne de courant, la radio est le meilleur moyen de communication selon les informations générales sur la survie. Cela pose un problème pour les personnes sourdes, qui dépendent alors des personnes entendantes.

Chaque ville devrait convenir d'un point de rencontre en cas d'urgence, tel un **centre d'urgence**. Ce point de rencontre bénéficierait encore plus aux communautés sourdes et sourdes-aveugles. Cette solution serait idéale en cas de panne Internet, de panne de téléphone et d'urgence évidente comme un feu de forêt. Les informations pourraient alors être relayées immédiatement au centre. Ce centre devrait embaucher des interprètes disponibles sur place, notamment des interprètes sourd·e·s, et être en mesure d'offrir des services d'urgence accessibles pour les personnes handicapées comme les personnes sourdes, aveugles ou ayant un autre handicap. Il faudrait aussi que les personnes sourdes et malentendantes soient informées de l'existence de ce centre. En effet, un élément qui ressort des groupes de discussion et des entrevues est le manque de coordination entre les éléments qui sont mis en place pour la communauté sourde et la transmission de l'information à leur sujet à la communauté sourde, qui est la première concernée.

### 3.7 Les bonnes pratiques

Au Canada, une tornade a frappé l'Ontario il y a trois ans. La **ville de Gatineau** avait alors engagé un interprète en langue des signes : on pouvait le voir en ligne sur le site Web de la ville de Gatineau, sur leur page Facebook et également sur YouTube. L'information était accessible sur Internet et pouvait être repartagée ; l'Association de l'ouïe de l'Outaouais (ADOO) contribuait à diffuser l'information à ses membres, pour la rendre accessible plus largement. À ce moment-là, il n'y avait pas encore d'interprète en direct à la télévision.

En **France**, comme aux **États-Unis**, les bulletins de nouvelles de grandes chaînes offrent de l'information accessible via des interprètes de langues des signes en médaillon.

En **Écosse**, une université met à la disposition des étudiant·e·s (sourd·e·s et entendant·e·s) un téléavertisseur qui vibre en cas d'urgence (plutôt que les stroboscopes). Il y a aussi une lumière à l'extérieur de l'université qui clignote pour avertir les passant·e·s de consulter les nouvelles d'urgence. De plus, la première ministre écossaise a ses propres interprètes qui la suivent dans ses déplacements. Chaque fois qu'elle prononce un discours, ses interprètes en langue des signes se tiennent à ses côtés donc quand elle est filmée, les interprètes sont facilement dans le champ des caméras. À chaque fois que la première ministre se rend à une réunion, ses interprètes l'accompagnent sans que le personnel n'ait besoin de réserver les services d'interprètes à chaque occasion. De plus, certains membres du gouvernement connaissent même quelques signes.

Dans le **District de Columbia aux États-Unis**, une collaboration avec l'Université Gallaudet a été mise en place afin de créer un système d'urgence de communication instantanée pour partager des renseignements en ASL. Cela se fait par l'entremise d'un

bureau de la Federal Communications Commission, FCC. Ce bureau se concentre uniquement sur les droits des personnes sourdes et handicapées sous l'autorité de la FCC. Plusieurs personnes sourdes y travaillent pour développer des modèles.

Encore aux États-Unis, les urgences d'un hôpital de **Colorado Springs**, le Memorial Hospital, ont une pièce dédiée aux services en ASL. Le service dispose également d'une fonction d'IVD sur appel et embauche des interprètes en ASL.

### 3.8 Formation

On déplore le fait que les traducteur·rice·s et les interprètes de langues orales doivent détenir un diplôme de baccalauréat et de maîtrise, alors que les interprètes de langue des signes n'ont pas l'obligation de détenir un diplôme. Bien qu'il existe des formations de niveau universitaire dans certaines provinces, la diplomation n'est pas valorisée par les employeur·euse·s et les fournisseurs de services. Pourtant la qualité de vie des citoyen·ne·s sourd·e·s dépend de la qualité de l'interprétation dans plusieurs situations (santé, urgence, justice, emploi, éducation, etc.).

L'État devrait exiger le diplôme de baccalauréat comme la norme minimale pour l'embauche des interprètes. Une formation universitaire diplômante devrait aussi être développée pour les interprètes sourd·e·s.

Le niveau linguistique des interprètes devrait être rehaussé : le niveau de LSQ et d'ASL pour les interprètes entendant·e·s et le niveau de français et d'anglais pour les interprètes sourd·e·s. Des cours de langue de niveaux avancés devraient être inclus dans les formations aux interprètes (analyse, création, variation, etc.). Les programmes de formation en interprétation devraient aussi inclure des heures de bénévolat et de stage dans la communauté sourde pour utiliser la langue et interpréter dans des contextes naturels de communication. Les apprentissages pratiques devraient être basés sur des mises en situation et des études de cas documentés par la communauté. En autres contenus, la formation des interprètes doit inclure un cours sur l'éthique et la déontologie et des contenus de spécialité (système politique, santé, technologie, scolaire, LCP, communications publiques, oralisme, etc.). La formation doit aussi couvrir les fondements de la culture sourde.

Les interprètes devraient obligatoirement suivre une formation spécifique aux situations de crise et d'urgence pour pouvoir interpréter dans ces contextes. Cette formation devrait comprendre une partie sur la psychologie dans ce genre de situation (gestion du stress, flexibilité, agilité, adaptabilité), et préparer aux situations d'urgence les plus fréquentes (inondation, enlèvement d'enfant, etc.).

Les participant·e·s proposent également que les colloques organisés par des associations d'interprètes servent à offrir de la formation continue.

### 3.9 Qualifications

Un ordre professionnel indépendant devrait régir les qualifications et répondre des compétences des interprètes, des traducteur·rice·s et des sous-titreur·euse·s. Cet ordre devrait protéger le public, recueillir et traiter les plaintes, offrir de la formation continue et sensibiliser le public. Les évaluations pour être membres de l'ordre devraient être faites par des professionnel·le·s sourd·e·s ou des linguistes sourd·e·s.

Une accréditation devrait attester des qualifications de l'interprète sur les éléments suivants :

- Connaissance des domaines de spécialité et de leurs spécificités en matière d'interprétation (situation d'urgence, santé, scolaire, justice, culture, etc.) ;
- Jugement éthique et connaissance de la déontologie ;
- Compétences linguistiques ;
- Compétences interprétatives ;
- Connaissance de la culture sourde ;
- Connaissance de la culture, de l'histoire et des réalités des communautés autochtones (pour les interprètes œuvrant dans ces communautés).

Les interprètes devraient être évalué·e·s à l'externe plutôt que par les fournisseurs de services qui les engagent. Ils et elles devraient avoir à fournir à leur clientèle une preuve de leur adhésion à un ordre ou une association qualifiante reconnue.

Les participant·e·s sourd·e·s québécois·e·s expriment une inquiétude quant à la formation et aux qualifications des interprètes en milieu scolaire. Ils et elles déplorent que les écoles et commissions scolaires ne soient pas suffisamment outillées pour engager des interprètes compétent·e·s et formé·e·s.

Pour interpréter à la télévision, les interprètes devraient avoir des qualifications particulières. Il devrait aussi y avoir des qualifications particulières pour les sous-titreur·euse·s de la télévision et des médias. Et, pour l'interprétation en situation d'urgence, seul·e·s les interprètes d'expérience devraient être embauché·e·s.

### 3.10 Les particularités

#### 3.10.1 Les malentendant·e·s

Les participant·e·s malentendant·e·s soulèvent l'importance du langage parlé complété (LPC) qui doit aussi être un choix pour l'accessibilité.

Encore aujourd'hui l'accès aux sous-titres n'est pas universel et, dans le cas des francophones, il n'y a pas toujours un accès aux sous-titres en français, en comparaison à la disponibilité des sous-titres en anglais.

Le choix d'un·e interprète sourd·e·s peut poser des problèmes parce qu'il ou elle doit regarder l'interprète entendant·e qui relaie le message en LSQ et est ainsi moins disponible pour voir les autres informations ambiantes (expressions faciales, changement de

locuteur·ice, etc.). Selon ce groupe, bien que le choix d'un·e interprète sourd·e encourage l'embauche des personnes sourdes, la co-interprétation ne semble pas encore tout à fait au point comme technique d'interprétation en ligne.

### 3.10.2 Les sourd·e·s autochtones

Les participant·e·s sourd·e·s autochtones précisent qu'il y a présentement très peu d'interprètes autochtones au Canada et toutes et tous sont entendant·e·s et interprètent vers l'ASL (aucun·e vers une LSA). Selon les participant·e·s, certain·e·s sourd·e·s seraient compétent·e·s pour être interprètes, ce qui serait apprécié car le message présenté par l'interprète sourd·e est plus accessible et plus cohérent avec le cadre culturel. Tel que mentionné précédemment, le fait de suivre un·e interprète entendant·e demande un effort cognitif aux personnes sourdes, ce qui n'est pas présent avec un·e interprète sourd·e.

Pour ce qui est de la visibilité des couleurs, certain·e·s participant·e·s mentionnent l'importance pour les interprètes autochtones d'être habillées selon leur culture autochtone, c'est-à-dire avec des couleurs vives plutôt qu'en noir, ce qui est associé à la mort.

## 4 Points de vue d'interprètes et de fournisseurs de service

Les points de vue que nous présentons dans cette section proviennent de deux groupes de discussion menés auprès d'interprètes entendant·e·s et de fournisseurs de services d'interprétation au Québec. Il s'agit de leurs perceptions du problème de l'accès à l'information pour les personnes sourdes et malentendantes.

### 4.1 Entrave à un accès

#### 4.1.1 Accès à la culture

La culture est la grande oubliée des communications accessibles, malgré son importance pour la santé mentale et pour la pleine participation des individus à la société. Même si quelques initiatives récentes permettant de rendre accessibles des activités culturelles en langues des signes ont vu le jour, par exemple des pièces de théâtre grâce à la présence d'interprètes LSQ-français à Montréal, la scène culturelle est rarement adaptée en langues des signes. De plus, quand elle l'est, les initiatives sont de courte durée et non récurrentes et il est difficile d'y avoir accès puisqu'elles ne sont pas publicisées en un endroit centralisé. Il s'agit d'un obstacle évident à la participation citoyenne.

L'exemple de l'organisme « Accès culture », en France, qui travaille de concert avec plus d'une centaine de théâtres et opéras pour mettre en place des mesures d'accessibilité pour les personnes aveugles, malvoyantes, sourdes et malentendantes, est cité. Grâce à cet organisme, une programmation accessible en LSF (langue des signes française) et variée est offerte dans toute la France. De plus, l'organisme répertorie sur son site Web l'offre entière des spectacles adaptés. Ceci constitue un moyen efficace de se tenir au courant des activités culturelles accessibles.

#### 4.1.2 Accès à l'écrit

Il est suggéré que dans les communications du gouvernement ou d'autres organisations, comme les compagnies d'assurances et les banques, les textes soient rédigés dans une langue plus simple. D'abord, cela aurait l'effet de rendre la documentation plus accessible non seulement pour les lecteur·rice·s moins habiles, mais aussi pour la population en général. Ensuite, cela faciliterait aussi grandement la tâche des interprètes qui sont souvent appelé·e·s à traduire ces documents pour les rendre accessibles aux personnes sourdes utilisant une langue des signes. Finalement, l'accessibilité des textes utiles et en particulier des textes à valeur légale devrait être règlementée.

#### 4.1.3 Sensibilisation

Les interprètes se sentent concerné·e·s par la sensibilisation à l'accès à l'information pour les personnes sourdes et malentendantes. Entre autres, le problème de la méconnaissance de la profession d'interprète, particulièrement dans les hôpitaux du Québec, est mentionné. En effet, les entendant·e·s professionnel·le·s de la santé ne connaîtraient pas le travail de l'interprète langue orale-langue des signes et sont souvent amené·e·s à penser que la personne sourde n'en a pas besoin (par exemple, elle pourrait lire sur leurs lèvres). Les interprètes qui travaillent au Québec doivent donc constamment sensibiliser à la surdité et à l'interprétation. La situation semble différente en Ontario. En effet, grâce à l'APHO (*Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005*), toutes et tous les employé·e·s qui travaillent dans une institution soumise à cette loi doivent faire une formation en ligne. Selon les participant·e·s, ceci change considérablement l'accueil reçu pour les interprètes. On les traite comme des professionnel·le·s et on s'assure qu'ils et elles ont toutes les conditions nécessaires pour pouvoir bien effectuer leur travail.

De manière générale, le manque de sensibilisation de la population à la culture sourde et à la profession d'interprète crée toute sorte de situations qui font que la sensibilisation repose sur l'interprète. Cela constitue une charge qui peut être lourde à porter pour ces professionnel·le·s et qui s'ajoute à leur charge normale de travail, en plus d'ajouter à leur charge émotive. Dans certaines situations qu'ils et elles jugent injustes, les interprètes se sentent responsables de dénoncer ces injustices et de rétablir la situation, même si dans les faits, c'est plutôt le manque de sensibilisation de la population qui est en cause. Il faudrait entre autres davantage de sensibilisation dans les entreprises. Un moyen suggéré est la distribution de trousse de sensibilisation accessibles aux employé·e·s. Par ailleurs, ces trousse devraient inclure de l'information sur l'IVD et le SRV.

Il faut également sensibiliser les client·e·s de services d'interprétation au fait que pour obtenir une traduction ou un sous-titrage de qualité, il faut prévoir du temps. Les client·e·s doivent prévoir ce temps dans leurs échéanciers, ce qui est important pour le maintien de la qualité des services.

En lien avec le problème du manque d'interprètes, il est proposé de donner plus de visibilité à la profession. Il est suggéré de présenter les langues des signes ainsi que la profession d'interprète aux élèves des écoles dès un jeune âge. Si la langue des signes était plus

présente dans le vécu collectif, et donc les interprètes plus visibles, cela donnerait davantage l'idée aux jeunes de devenir interprète et de faire ce qu'il faut pour le devenir.

## 4.2 Le choix de l'interprète

### 4.2.1 Les interprètes sourd·e·s

Selon les participants, les interprètes sourd·e·s sont particulièrement important·e·s dans des contextes de discours spécialisé pour adapter le message à un public non spécialiste, en politique ou en santé par exemple. Si le public cible est le ou la citoyen·ne lambda, le message doit pouvoir lui être accessible, qu'il ou elle soit sourd·e ou entendant·e. L'intermédiaire linguistique facilite cet objectif.

Toutefois, il est remarqué par les participant·e·s que pour une personne qui désire avoir accès au message interprété ainsi qu'à des sous-titres simultanément, le recours à un intermédiaire linguistique présente un défi à cause du décalage plus long. Celui-ci a un impact sur la possibilité de suivre simultanément la langue des signes ainsi que la lecture labiale ou le sous-titrage. Il est précisé par les participant·e·s que certaines personnes sourdes ou malentendantes ont besoin de suivre simultanément plus d'une source d'adaptation pour avoir accès à la totalité du sens. Un long décalage entre ces différentes sources peut les priver d'un accès complet.

### 4.2.2 Les avatars

Au sujet de l'intérêt d'utiliser des avatars pour rendre les communications accessibles, les participant·e·s mentionnent que l'aspect dépersonnalisant de l'avatar pourrait être un avantage dans certaines situations. Toutefois, il est aussi précisé qu'il s'agit d'un moyen trop cher et dont la production est trop chronophage pour les moyens des diffuseurs et des organismes qui pourraient en faire usage (musées pour les visites guidées, compagnies de transport pour les messages, etc.). Les avatars constituent un luxe qui ne présenterait, dans l'état actuel, pas d'avantages pour l'accès à l'information. Il serait donc préférable d'investir dans la formation et la qualité des conditions de travail des interprètes plutôt que dans le développement des avatars.

## 4.3 Guide des meilleures pratiques

Il est mentionné qu'il faudrait un guide des meilleures pratiques en interprétation en langues des signes pour les médias ou les organismes qui veulent rendre leurs contenus accessibles. Pour établir ces bonnes pratiques et rédiger ce document, il faut consulter la communauté sourde et les fournisseurs de services, puisqu'ils en sont les expert·e·s et ont déjà de l'expérience dans le domaine.

## 4.4 Protocole d'urgence en situation de crise

En situation d'urgence, l'information devrait toujours être accessible en langues des signes et cela devrait être encadré par une loi. De plus, les situations d'urgence devraient toujours être interprétées par un interprète sourd·e. Cela devrait être prévu par l'organisme qui organise le point d'information (fédéral, provincial, municipal). Les Canadien·ne·s

sourd·e·s devraient être en mesure d'avoir la même information pour des situations d'urgence que les Canadien·ne·s entendant·e·s.

De façon générale, il est mentionné qu'il faut plus d'interprètes disponibles la nuit pour les situations d'urgence.

#### 4.4.1 Responsabilité de la mise en œuvre et de l'application du protocole d'urgence

Les associations des personnes sourdes devraient pouvoir prendre part au processus d'établissement du protocole d'urgence, mais aussi de la vérification et de l'application des protocoles.

Il est souligné que, pour le moment, nous n'avons pas encore assez d'expériences fluides et automatiques avec les communications accessibles pour prendre des décisions techniques (p. ex. médaillon, taille de l'interprète, etc.). Il faut d'abord mettre l'énergie sur la mise en place d'un système pour assurer l'accessibilité. Bien entendu, les protocoles d'urgence devraient contenir des éléments techniques, mais comme les expériences sur lesquelles se baser sont encore peu nombreuses, il devrait y avoir la possibilité de les modifier. Par exemple, dans le cas où on juge après coup que ce ne sont pas les meilleures décisions qui ont été prises, il serait intéressant qu'une association soit responsable de l'application du protocole et qu'il y ait une personne contact au sein de cette association à qui le signaler, pour en assurer la qualité.

#### 4.4.2 Registre des interprètes accrédité·e·s

On suggère qu'il serait pertinent que les télédiffuseurs (Radio-Canada, CBC, TVA, etc.) aient une liste de fournisseurs qui embauchent des interprètes, sourd·e·s et entendant·e·s, et des sous-titreur·euse·s accrédité·e·s à qui faire des appels d'offres.

#### 4.4.3 Formation

Les participant·e·s précisent que comme il y a de forts besoins, les embauches d'interprètes sont souvent faites sans égard à la formation. On ajoute qu'au Québec, la majeure en interprétation de l'UQAM a permis d'augmenter le niveau de la formation dans la province pour les interprètes LSQ-français, mais ce n'est pas suffisant. Pour pallier certaines limites de la formation, au terme de celle-ci, les nouveaux interprètes devraient travailler avec un·e interprète sourd·e agissant à titre de mentor·e. Il est aussi proposé que le mentorat fasse partie du programme de formation universitaire des interprètes et que la formation continue après la majeure soit encouragée. De plus, il faudrait former des interprètes ASL-anglais dans la région de Montréal.

#### 4.4.4 Qualifications

Les interprètes mentionnent qu'il serait important que les fournisseurs de services engagent des personnes qualifié·e·s et diplômé·e·s. Toutefois, les fournisseurs de service expriment une crainte que le fait de demander des qualifications ou des accréditations particulières (p. ex. faire partie d'un ordre) à l'embauche occasionne un manque de personnel.

Les interprètes consulté·e·s jugent que ce sont les langagier·ère·s de la langue des signes qui devraient être responsables de l'accréditation des interprètes. Par exemple, au Québec, l'OTTIAQ, n'a pas de connaissance suffisante de la langue des signes pour endosser ce rôle et faire une évaluation adéquate, au-delà de la vérification de diplomation. Selon les fournisseurs de service, la responsabilité d'évaluer les interprètes devrait alors revenir aux fournisseurs de services qui les engagent.

#### 4.5 La répartition des sujets généraux abordés dans les échanges

L'analyse des groupes de discussion menés auprès des interprètes et des fournisseurs de services d'interprétation a permis de dégager les similitudes et les différences de points de vue concernant les sujets généraux abordés par les participant·e·s. Le graphique présenté ci-dessous indique la répartition des sujets (selon le nombre de références à ce sujet) au sein des groupes de participant·e·s. La comparaison des groupes Interprète et Fournisseur en regard des ratios de référence à ces sujets généraux montre que les deux groupes se sont intéressés à la plupart des sujets dans une proportion similaire. Les différences portent seulement sur trois éléments, soit le développement de protocoles pour les situations d'urgence (Interprète < Fournisseur), la sensibilisation (Interprète > Fournisseur) et l'accès à l'information politique (Interprète > Fournisseur).

Les interprètes ont abordé le sujet de la sensibilisation davantage que tous les autres groupes. Cet aspect a été présenté en 4.1.3. Notre analyse confirme qu'il s'agit bien d'une préoccupation importante des interprètes en ce que la sensibilisation du public a un impact direct sur leur capacité à effectuer adéquatement leur travail. Par ailleurs, ils et elles ont aussi davantage abordé le sujet de la politique que les fournisseurs de services. Notons que les références à ce sujet portent plus particulièrement sur les questions concernant la responsabilité des gouvernements, organismes et associations par exemple en ce qui concerne les bonnes pratiques en matière de communications accessibles et pour les protocoles d'urgences. Même si les fournisseurs de services ont davantage abordé le sujet des situations d'urgences, leurs propos rejoignent ceux des interprètes. Comparativement à tous les autres groupes, le groupe des fournisseurs est celui qui a le plus abordé la formation et les qualifications. Toutefois, ils sont les plus enclins à émettre des bémols aux propositions sur les exigences en termes de formation et de qualification des langagier·ère·s. Ils et elles perçoivent entre autres l'exigence de normes de formation et de qualification comme une entrave au recrutement de personnel.

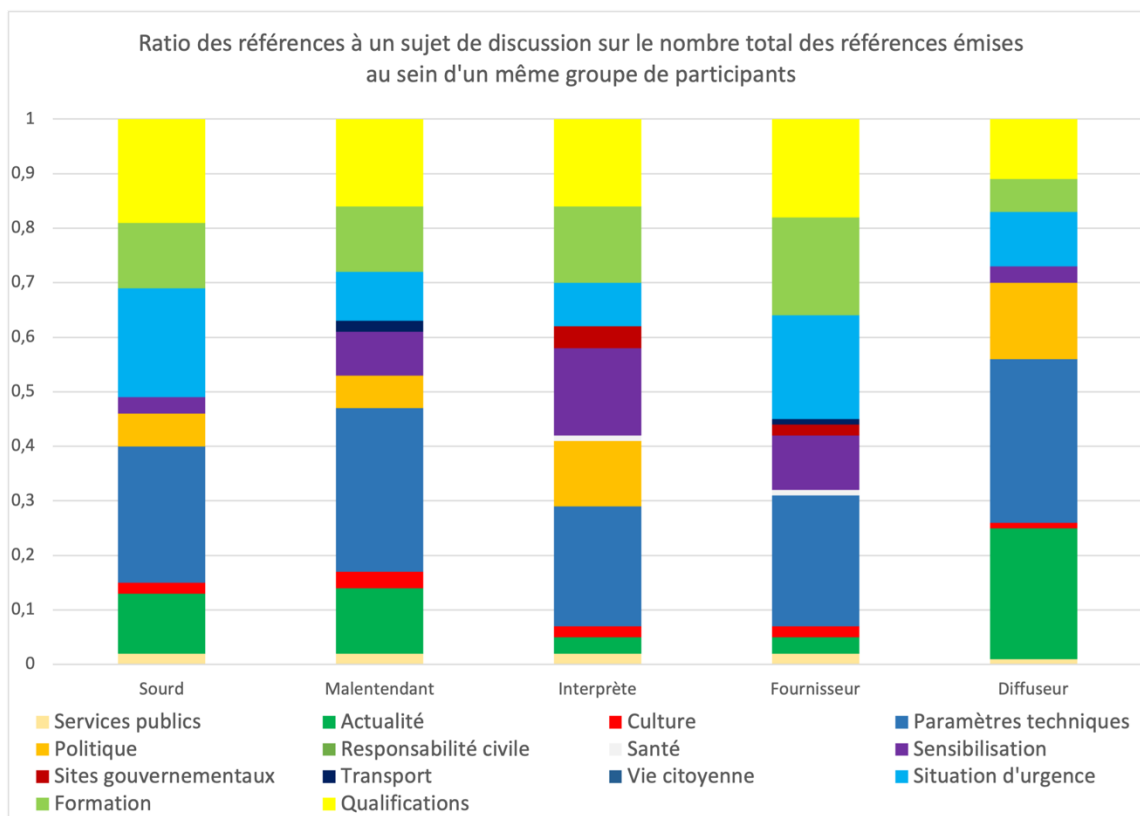


Figure 3 Ratio des références à un sujet de discussion sur le nombre total des références émises au sein d'un même groupe de participant-e-s

## 5 Points de vue de diffuseurs

Cette section présente la perception des diffuseurs, récoltés à partir de l'analyse d'entrevues individuelles, concernant l'accès à l'information pour les citoyen·ne·s sourd·e·s canadien·ne·s.

### 5.1 Entrave à un accès

#### 5.1.1 Accès aux médias

Les diffuseurs expriment qu'il faudrait davantage de contenu d'actualité, comme les nouvelles, adapté avec de l'interprétation en langue des signes, en particulier à la télévision. La pandémie a mis en évidence que peu était fait en ce sens. De leur point de vue, rendre accessible la télévision permet aux personnes sourdes et malentendantes une plus grande participation à la société. Elle leur permet de mieux connaître les sujets d'actualité, mais aussi les références culturelles auxquelles elles n'auraient pas accès autrement.

Les expériences avec la LSQ et l'ASL dans les médias sont relativement récentes et peu nombreuses. C'est seulement dans les dernières années, entre autres depuis la pandémie, que les diffuseurs ont expérimenté en ajoutant de leur propre gré la langue des signes à leurs programmes. L'offre LSQ à la télévision demeure toutefois très restreinte. Quelques émissions ont été produites avec un·e interprète à l'écran, émissions qui présentaient une personne sourde. Seuls les points de presse et les annonces gouvernementales ont fait

l'objet d'adaptations, et ce pendant la pandémie. Pour les autres adaptations, le choix a été de présenter la version adaptée avec la langue des signes via le Web seulement. De plus, le fait que les interprètes et le contenu accessible en langue des signes soient plus visibles a des répercussions du côté des producteurs indépendants qui, depuis deux ans, proposent plus de projets aux diffuseurs (en particulier AMI-télé) sur l'interprétation en langue des signes et sur la communauté sourde.

Les diffuseurs précisent que le coût des adaptations en langue des signes à la télévision est très élevé. Ils précisent qu'il est *tenté*, lorsque les émissions traitent de sujets en lien avec la communauté sourde, d'avoir un interprète à l'écran. Les diffuseurs ont exprimé le désir de rendre davantage accessibles leurs émissions en langue des signes, et ont souligné qu'en l'absence de réglementation ou de mandat en ce sens de la part du CRTC, les ressources financières ne sont pas suffisantes. Ils sont donc toujours dans la phase d'expérimentation, et produisent au compte-goutte les adaptations avec les moyens à leur disposition. Mettre en place de nouvelles façons de faire est coûteux et le manque de personnel formé pour faire ces tâches est aussi un obstacle important. Néanmoins, l'accessibilité en langue des signes pourrait être automatique si la main-d'œuvre et le financement étaient suffisants.

En ce qui concerne l'adaptation de leurs sites internet et plateformes de diffusion Web, les diffuseurs ne disposent pas de données fiables à savoir combien de personnes utilisent la LSQ ou encore les sous-titres. Ils mentionnent qu'il semble que la langue des signes ne soit pas regardée par un grand nombre de personnes. Pour eux, rendre les transcriptions des émissions disponibles est alors la première étape logique et efficace pour les rendre accessibles.

L'accessibilité est une composante stratégique pour les diffuseurs. Puisque les diffuseurs rencontrés sont sous condition de licence par le CRTC, pour tout ce qui est sous-titrage à la télévision, les exigences sont très claires : 100% des contenus à la télévision doivent être sous-titrés et le seraient. Par contre, pour ce qui est du numérique (p. ex. les plateformes de diffusion Web telles que ICI TOU.TV et CBC Gem), tout est nouveau et les balises ne sont pas encore claires. De nouvelles conditions de licence viennent tout juste d'être publiées, ce qui pourrait faire changer les choses dans un avenir rapproché.

Au final, l'offre publique et privée est assez homogène au pays. Les diffuseurs offrent sensiblement le même genre d'outils, avec presque les mêmes conditions et les mêmes moyens. Mais l'offre n'est pas équitable et accessible pour les personnes sourdes utilisatrices d'une langue des signes.

### 5.1.2 Accès à la radio

En ce qui concerne la radio, le diffuseur d'état précise que les personnes sourdes ont souligné à plusieurs reprises leur intérêt pour un accès à ce média et ont demandé d'avoir davantage accès à des transcriptions. Il est mentionné que les plateformes Web des diffuseurs radio, et en particulier le format de la baladodiffusion, seraient propices à accueillir ce genre d'adaptation. Toutefois, comme énormément de contenu est produit pour la radiodiffusion et que le financement pour les adaptations manque, il est très difficile de produire des transcriptions pour les baladodiffusions.

### 5.1.3 Sensibilisation aux communications accessibles

Du point de vue des diffuseurs, la responsabilité de la sensibilisation devrait être partagée entre le gouvernement, les diffuseurs, qui doivent se soucier de leur auditoire, ainsi que les utilisateur·rice·s et leurs associations, qui doivent s'assurer qu'ils et elles ont l'offre qui leur convient. Les diffuseurs mentionnent qu'en présentant des interprètes à l'écran, ou encore en présentant des productions qui traitent de handicap, c'est non seulement la communauté du handicap qui est interpellée, mais le public en général. Cela participe donc à la sensibilisation du public à l'accessibilité aux communications.

## 5.2 Les paramètres techniques

### 5.2.1 Les plaintes

En ce qui concerne les plaintes reçues du public, au regard des langues des signes, les diffuseurs précisent qu'il s'agit d'un phénomène nouveau depuis la pandémie, puisqu'elles étaient plutôt absentes des écrans. Le plus gros volume de plaintes a été reçu pendant la première année de la pandémie, alors que se mettaient en place les adaptations en langues des signes. Au regard des sous-titres, les plaintes concernent surtout l'absence de sous-titres pour les plateformes numériques. Pour la télévision, elles concernent le sous-titrage des émissions en direct. Cela s'explique par le fait que la procédure de sous-titrage des émissions en direct est différente.

## 5.3 Protocole d'urgence en situation de crise

Les diffuseurs soutiennent que l'État devrait prévoir un protocole pour les communications accessibles en direct pour les situations d'urgence et de crise, avec des normes pour les interprètes et les sous-titreur·euse·s.

Lors des situations d'urgence, il faut des interprètes de langues des signes à la télévision. Toutefois, il manque d'interprètes pour combler les besoins. Par ailleurs, dans ces situations, c'est souvent à la dernière minute que le besoin d'un·e interprète survient. L'obstacle est donc double, dans le contexte actuel, quand on doit faire appel à des interprètes dans les situations urgentes. Dans l'éventualité où un protocole pour les communications accessibles en situation d'urgence serait mis en place par le gouvernement, la disponibilité des ressources devrait être prise en considération dans la réflexion.

### 5.3.1 Formation

En ce qui concerne la formation des interprètes, les diffuseurs souhaiteraient qu'en plus de détenir de très bonnes compétences sur le plan de la langue, ces professionnel·le·s détiennent quelques bases qui leur permettent de comprendre le travail devant les caméras et de s'y sentir à l'aise.

En ce qui concerne le sous-titrage, les diffuseurs déplorent le peu de formations disponibles sur le marché. À titre d'exemple, la seule formation offerte en français consiste en un cours universitaire (offert à l'Université de Montréal) et concerne le sous-titrage de films. Pour

remédier à cette situation, les diffuseurs offrent leurs propres formations à l'interne, en se basant sur leurs expériences en termes de bonnes pratiques.

### 5.3.2 Qualifications

Les diffuseurs sont d'avis qu'il devrait y avoir une certification pour les interprètes qui travaillent dans les médias. Les diffuseurs font tous affaire avec des fournisseurs de services d'interprétation, mais disent regretter le fait qu'ils ne peuvent faire eux-mêmes le choix des interprètes à partir de leurs propres critères. Une certification média permettrait aux diffuseurs de s'assurer que les fournisseurs de services sont en mesure de dépêcher des interprètes qui offrent les meilleures pratiques, qui correspondent à leurs standards.

De plus, il faut une certification pour les interprètes appelé·e·s à travailler en situation d'urgence. Il y a un enjeu relatif à la responsabilité quand, comme c'est le cas actuellement, on fait appel à un interprète sans connaître soi-même la langue des signes et que l'interprète n'a pas de formation en diffusion.

Par ailleurs, les diffuseurs voient d'un bon œil l'obligation pour les interprètes de faire partie d'un ordre professionnel. Un tel ordre pourrait les protéger en tant qu'utilisateur·rice·s de services.

## 5.4 La répartition des sujets généraux abordés dans les échanges

Tel qu'illustré au graphique présenté à la section 4.5, la répartition des sujets abordés (selon le nombre de références à ce sujet) par les diffuseurs montre une distribution des références distincte des autres groupes. D'abord, ils ont davantage abordé l'accès à l'actualité que les autres groupes. Ces préoccupations s'inscrivent dans les discussions concernant les entraves à l'accès aux médias (présentés en 5.1.1 et 5.1.2). L'aspect politique a aussi été abordé davantage que dans les autres groupes. Ces discussions portaient principalement sur la question de la responsabilité des adaptations. Finalement, les diffuseurs sont aussi ceux qui ont le moins abordé les questions de la formation et des qualifications des langagier·ère·s. Bien que cette différence s'illustre sur le plan quantitatif, elle ne peut être appuyée sur le plan qualitatif. En effet, bien que la formation et les qualifications font l'objet de peu de référence dans leur discours, ce sujet semble revêtir une grande importance pour eux (comme le témoignent les sections 5.3.1 et 5.3.2). Leur discours suggère qu'ils s'attendent ce que ce soit une responsabilité des fournisseurs de services de s'assurer que les interprètes qu'ils leur envoient soient qualifié·e·s. Ils et elles présupposent que les langagier·ère·s mis·e·s à leur disposition par les fournisseurs de service ont un diplôme et une accréditation.

## 6 Points de vue de l'OPHQ

### 6.1 Plein accès automatique

D'après le point de vue exprimé, les recommandations émises par l'OPHQ en 2007 à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités concernant l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ont porté

fruit<sup>9</sup>. Elles sont mises de l'avant dans les plans d'action que les ministères et organismes doivent produire annuellement pour rendre compte, entre autres, des actions qu'ils font pour répondre aux besoins des personnes handicapées, des plaintes qu'ils reçoivent, etc.

Par exemple, dans la dernière année, 79% des ministères et organismes ont rendu compte des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés en 2020 et en 2021. De plus, 59% des plans d'action produits en 2020 et 2021 par les ministères, organismes et municipalités, ont prévu des mesures en lien avec l'accessibilité de leurs sites Web et de leur intranet. Il s'agit d'une augmentation de 55% par rapport à 2019 et 2020. On dispose d'une meilleure vue d'ensemble qu'avant.

### 6.1.1 Les défis posés par l'application des recommandations

La politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées » vise une proactivité pour rendre toute communication et tout service accessible pour les personnes handicapées. Elle balise les obligations en stipulant que chaque ministère, organisme et municipalité doit répondre aux demandes d'accessibilité à ses frais, sauf s'ils considèrent qu'il y a une contrainte excessive. Un effort doit donc être déployé afin de déterminer quels sont les documents les plus demandés, jugés être les plus essentiels pour la population. Des rapports indépendants tous les cinq ans qui font état de la mise en œuvre de la *Loi* (la politique 26.5)<sup>10</sup>.

D'après le représentant de l'OPHQ, les ministères, organismes et municipalité ont de la difficulté à prévoir quels documents ou textes feront l'objet d'une demande d'accès en langue des signes. Quand une demande semble déraisonnable, les ministères et organismes ont le fardeau de prouver qu'il y a bel et bien contrainte excessive. Cependant, le concept de contrainte excessive est plutôt vague et sujet à interprétation.

Les ministères, organismes et municipalités, selon le représentant de l'OPHQ, font parfois de mauvaises interprétations de certaines parties de la loi et de leurs obligations. Le rôle de l'Office, par le biais de son service-conseil, est de leur rappeler et de leur expliquer leurs obligations.

D'après l'Office, un des défis actuels pour les ministères, organismes et municipalités est le roulement de personnel. La plupart des vis-à-vis de l'Office et dans les ministères et organismes sont les responsables de plans d'action ou les coordonnateur·rice·s de services aux personnes handicapées. Le taux de roulement chez ces employé·e·s est assez important et de nouvelles personnes qui ne sont pas nécessairement au courant des politiques se retrouvent chargées des dossiers. La sensibilisation est toujours à recommencer et le transfert de dossiers ne se fait pas toujours comme il le faut ou comme on le voudrait.

---

<sup>9</sup> Rappelons que la politique d'accès aux documents écrits (OPHQ, 2007) ne permet par un accès universel à l'information. Voir la section 2.1.1 pour un rappel des recommandations proposées et une discussion en regard du principe de l'accès universel.

<sup>10</sup> Voir la section 2.1.1 pour une discussion critique de cette politique d'accès aux documents (OPHQ, 2007) en regard du principe de l'accès universel.

### 6.1.2 Les moyens déployés par l'Office pour favoriser l'accessibilité

L'Office produit des capsules d'autoformations pour mieux former les ministères, organismes et municipalités à accueillir les personnes handicapées, par exemple, pour le service à la clientèle. Il offre aussi une formation sur l'accessibilité aux documents dans laquelle il aborde l'accès aux documents papier, physiques, et électroniques ainsi que tout ce qui est accessibilité Web. Dans ces formations, il est rappelé qu'il est important de prévoir suffisamment de temps supplémentaire pour rendre les documents accessibles.

Quand les communicateurs gouvernementaux qui produisent des documents éprouvent des difficultés à les rendre accessibles, l'Office les appuie et leur rappelle qu'ils devraient avoir, au sein de leur organisme, des responsables de plans d'action qui devraient connaître les bonnes pratiques, ou du moins entrer en contact avec quelqu'un à l'Office pour avoir des informations. Par son rôle de soutien-conseil, l'Office est amené à sensibiliser ses partenaires sur différents aspects, comprenant forcément la communication accessible. Toutefois, il n'a pas de conseiller·ère·s à l'interne, et une firme privée est sollicitée à cet effet (Ciao). Il n'y aurait pas suffisamment de demandes pour justifier l'embauche d'un·e expert·e en accessibilité. Quand des questions sont posées sur le standard gouvernemental de l'accessibilité des sites Web, l'Office peut aussi référer au ministère de la Cybersécurité et du Numérique, qui en sont responsables.

Par ailleurs, l'Office collabore aux travaux concernant la mise à jour du standard gouvernemental sur l'accessibilité des sites Web. Il s'agit de travaux en cours, sous la responsabilité du ministère de la Cybersécurité et du Numérique., dont les conclusions ne sont pas encore connues.

### 6.1.3 Sensibilisation du public

La responsabilité de la sensibilisation revient à toutes et à toutes les parties prenantes, autant les organismes que le gouvernement. Toutefois, le représentant de l'Office note que même avec la meilleure volonté, si la sensibilisation ne se fait qu'à l'intérieur d'un organisme, le message reste au sein de son réseau et ne peut avoir de grandes répercussions.

## 6.2 Avis sur l'accès à l'information en langue des signes

L'Office précise que tous et toutes sont assujetti·e·s aux standards gouvernementaux d'accessibilité des sites Web, qui se basent principalement sur le WCAG 2.0. Par exemple, pour respecter le standard, une vidéo en ligne devrait contenir minimalement des sous-titres ou un médaillon en langue des signes.

Les vidéos publiées par l'Office sur son site Web et les médias sociaux sont adaptées à l'aide de sous-titres et d'interprétation en LSQ. Pour les documents, publiés sur le site Web, ça dépend : si le document est très long, il ne sera pas nécessairement traduit en LSQ par défaut. On privilégiera un résumé en LSQ, accessible à partir d'un lien vers YouTube. De façon générale, les sous-titres sont souvent jugés suffisants pour les vidéos publiées par les ministères, organismes et municipalités. La langue des signes pour l'accès à l'information est peu mise de l'avant.

Même si le public cible de l'Office est les personnes handicapées, leurs familles et leurs proches, la majorité des vidéos en LSQ disponibles sur le site Web de l'OPHQ sont très peu utilisées. Cela soulève la question à savoir s'il est pertinent de demander aux ministères et organismes de traduire l'information en langue des signes par défaut. L'Office pense que non, puisque les coûts sont trop élevés par rapport à l'utilisation qui en est faite. Il est préférable de fonctionner à la demande, si la demande est raisonnable.

Par ailleurs, il semble que la plupart des ministères et organismes ne reçoivent que très peu ou pas de demandes d'adaptation de documents en LSQ, et que les demandes diminuent avec le temps. Cela s'expliquerait, selon eux, principalement par l'évolution de la situation des personnes sourdes. Il semblerait que les plus jeunes personnes, ayant davantage eu accès à la scolarité, utilisent plus les ressources écrites, les sous-titres, les textes, etc., que les personnes plus âgées. Il y aurait donc moins de demandes de traductions en LSQ, par exemple.

Par ailleurs, l'OPHQ produit aussi de la documentation en anglais, mais celle-ci n'est pas traduite en ASL par défaut (donc le contenu en français est généralement traduit en LSQ sur le site, mais le contenu en anglais n'est pas traduit en ASL). Selon la *Charte de la langue française*, les ministères, organismes et municipalités au Québec ne sont pas tenus de répondre en anglais (même s'ils peuvent le faire).

### 6.3 Pratiques pour l'embauche des professionnel·le·s

Les interprètes et les sous-titreur·euse·s devraient être accrédité·e·s pour assurer la qualité des services offerts. Il devrait être de la responsabilité des fournisseurs de services de s'assurer que les interprètes et sous-titreur·euse·s sont qualifié·e·s et certifié·e·s. Par ailleurs, les services d'interprétation, même s'ils sont régionaux, devraient offrir une qualité uniforme.

## 7 Portrait statistique des perceptions de sourd·e·s et malentendant·e·s canadien·ne·s

L'analyse que nous présentons dans cette section vise à dresser un portrait statistique<sup>11</sup> des perceptions des personnes sourdes et malentendantes de l'accessibilité à l'information, complémentaire au portrait qualitatif des perceptions des différentes parties prenantes que nous avons présenté dans les sections 3 à 6. Les données présentées proviennent d'un sondage mené auprès de 170 sourds et malentendants canadiens.<sup>12</sup>

### 7.1 Portrait démographique des répondant·e·s

Comme l'indique la figure 4, un total de 170 personnes a répondu au sondage. De ce nombre, 131 personnes s'identifient comme sourdes et 26 comme malentendantes. Comme

---

<sup>11</sup> Sauf à quelques reprises où les graphiques sont repris dans le texte, afin d'alléger le texte de cette section les indications de sections et numéros de questions renvoient à l'annexe L, qui présente les résultats de chaque question sous forme de graphique descriptif.

<sup>12</sup> L'annexe B présente la démarche de développement du sondage.

les catégories sourd·e-aveugle et sourd·e-Usher ne comptent que très peu de répondant·e·s (respectivement une et quatre personnes), nous avons inclus ces répondant·e·s parmi le groupe s'identifiant comme sourd·e·s. Par ailleurs, sept répondant·e·s ont choisi la case « autre » et se sont identifiés différemment (Deaf plus, signeur·euse, sourd·e sévère, sourd·e oraliste). Nous avons considéré ces personnes parmi le groupe de sourd·e·s. Finalement, deux répondant·e·s ont dû être exclus des résultats, le premier préférant ne pas s'identifier à un groupe, et le second, ayant spécifié « autre » sans donner d'indication qui nous permette de l'inclure à l'un ou l'autre des groupes.

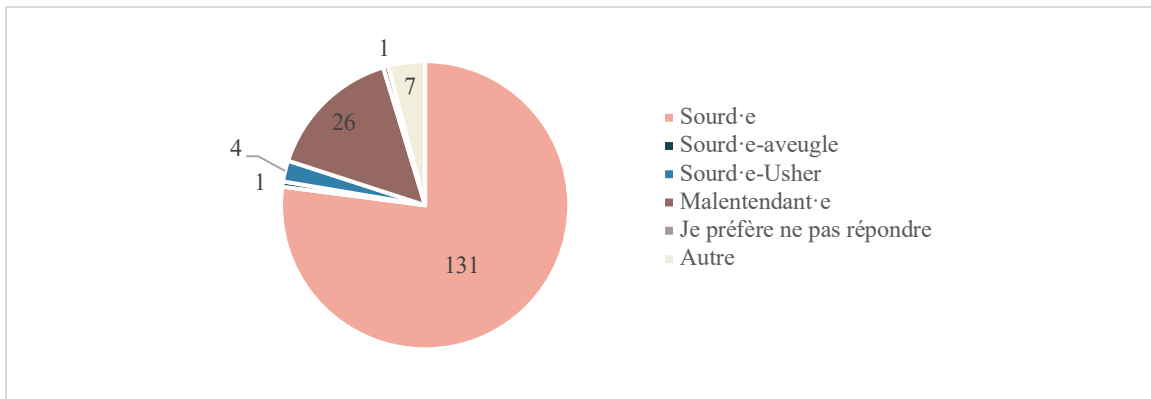


Figure 4 Identification des répondant·e·s<sup>13</sup>

En définitive, les résultats du questionnaire que nous présentons dans cette section ont été recueillis auprès de 168 répondant·e·s, soit 142 sourd·e·s (85%) et 26 malentendant·e·s (15%) (section 1, question 1). Parmi ceux-ci, 59 sourd·e·s et 16 malentendant·e·s proviennent de la province de Québec (45% des répondant·e·s). Les autres répondant·e·s, soit 83 sourd·e·s et 10 malentendant·e·s, proviennent d'une autre province canadienne (55% des répondant·e·s), par ordre d'importance : la Colombie-Britannique (n=32), l'Ontario (n=21), l'Alberta (n=10), la Nouvelle-Écosse (n=14), la Saskatchewan (n=6), le Manitoba (n=4), le Nouveau-Brunswick (n=3) et Terre-Neuve-et-Labrador (n=3).<sup>14</sup>

Étant donné la forte dispersion des répondant·e·s hors Québec, nous avons fait le choix de présenter les données selon deux regroupements de provenance, soit les répondant·e·s qui proviennent de la province de Québec et celles et ceux qui proviennent de l'extérieur de la province de Québec. Le Tableau 6 présente le détail des répondant·e·s retenu·e·s selon ces catégories. Cette décision a par ailleurs l'avantage de permettre un meilleur arrimage des résultats du sondage à ceux obtenus à partir de l'analyse des perceptions des groupes de discussion et entrevues, constitués entre autres selon le critère de la provenance (Québec ou hors Québec).

<sup>13</sup> Les chiffres présentés dans les figures 4 et 5 sont des nombres absolus. Pour les graphiques présentés aux figures 6 à 25 il s'agit cependant de pourcentages. Afin de privilégier la visibilité, nous avons retiré le signe de pourcentage (%), mais ces chiffres doivent être interprétés comme des pourcentages dans cette section à partir de la figure 6.

<sup>14</sup> Voir le graphique de l'annexe L (section 2, question 5) pour une illustration de la présentation détaillée de la provenance des répondant·e·s.

Tableau 6 Distribution des répondant·e·s par provenance

		N	% par groupe	% du total
<b>Sourd·e·s</b>	Québec	59	42%	35%
	Hors Québec	83	58%	49%
<b>Malentendant·e·s</b>	Québec	16	62%	10%
	Hors Québec	10	38%	6%

Les répondant·e·s du sondage s'identifient majoritairement comme des femmes (67%)<sup>15</sup>, et la moyenne d'âge des répondant·e·s est de 49 ans, l'écart allant de 18 à 88 ans. La Figure 5 présente la distribution des répondant·e·s selon leur âge, pour chacun des groupes.

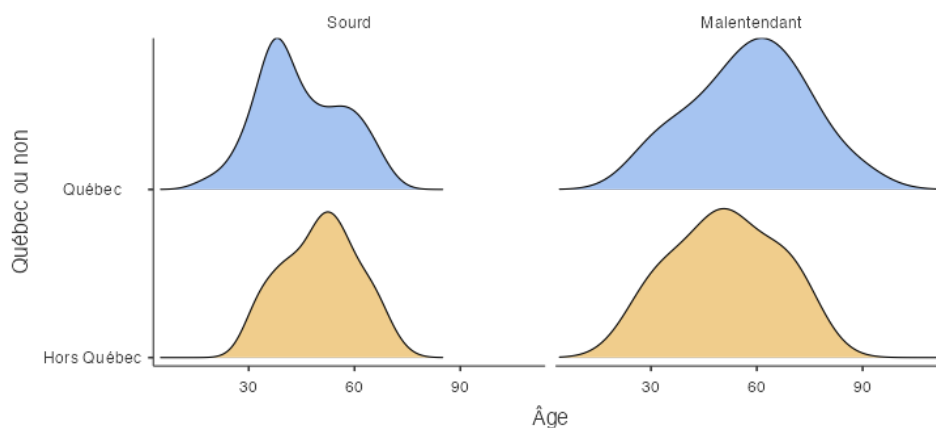


Figure 5 L'âge des répondant·e·s.

Finalement, dans tous les groupes, plus de la moitié des répondant·e·s ont atteint un niveau d'éducation postsecondaire<sup>16</sup>.

## 7.2 Portrait linguistique des répondant·e·s

Nous avons posé la question à savoir quelles sont les langues avec lesquelles les répondant·e·s sont à l'aise. Nous présentons d'abord le portrait des sourd·e·s, puis celui des malentendant·e·s ayant répondu au questionnaire<sup>17</sup>.

### 7.2.1 Les sourd·e·s

Les résultats montrent que 86% des sourd·e·s vivant au Québec sont très à l'aise en LSQ, les 14% restants sont minimalement à l'aise ou moyennement à l'aise en LSQ. La moitié

<sup>15</sup> Voir Annexe L, section 2, question 4.

<sup>16</sup> Voir Annexe L, section 2, question 7.

<sup>17</sup> Les résultats de cette sous-section sont illustrés à la section 2, question 2 de l'annexe L.

des sourd·e·s vivant hors du Québec ont dit n'être pas du tout à l'aise en LSQ, et seules quatre personnes se sont dites très à l'aise dans cette langue.

La tendance inverse se dessine pour l'ASL, 89% des sourd·e·s qui vivent hors de la province de Québec sont très à l'aise en ASL, les autres étant tous minimalement à l'aise ou moyennement à l'aise. Au Québec, seuls 24% des sourd·e·s sont très à l'aise en ASL, la plupart (42%) sont moyennement à l'aise avec cette langue et 42% sont peu ou pas du tout à l'aise dans cette langue.

En ce qui concerne les LSAs, seules cinq personnes sourdes se sont dites très à l'aise avec l'une de ces langues (deux vivant au Québec et trois hors Québec). Même si plus de sourd·e·s vivant à l'extérieur du Québec semblent connaître une LSA que les sourd·e·s du Québec, ces personnes ne constituent que 17% des répondant·e·s sourd·e·s vivant hors du Québec (contre 6% au Québec).

Pour ce qui est des langues orales, les sourd·e·s québécois·e·s sont généralement plus à l'aise en français qu'en anglais et semblent généralement connaître les deux langues (seuls 14% des sourd·e·s du Québec ne sont pas du tout à l'aise en anglais). À l'inverse, les sourd·e·s vivant à l'extérieur du Québec sont plus à l'aise en anglais qu'en français, et 58% ne sont pas du tout à l'aise en français.

#### 7.2.2 Les malentendant·e·s

Pour ce qui est des langues des signes, il ressort des réponses des participant·e·s que 49% des malentendant·e·s vivant au Québec sont au moins moyennement à l'aise en LSQ, alors que ce chiffre baisse à 13% pour l'ASL. Les participant·e·s provenant de l'extérieur du Québec sont tous et toutes au moins moyennement à l'aise en ASL, mais leur connaissance de la LSQ est comparable à celle de l'ASL des malentendant·e·s québécois·e·s.

Parmi les participant·e·s malentendant·e·s, aucun·e ne s'est dit·e très à l'aise dans une LSA. Les participant·e·s qui en connaissent une se disent moyennement à l'aise (13% des malentendant·e·s québécois·e·s) ou peu à l'aise (30% des malentendant·e·s vivant hors du Québec) avec une LSA.

Pour les langues orales, les malentendant·e·s québécois·e·s sont pour la grande majorité très à l'aise avec le français alors que 19% se sont dit n'être pas du tout à l'aise avec le français. Les malentendant·e·s vivants hors du Québec sont majoritairement pas du tout à l'aise avec le français (60%), ou peu et moyennement à l'aise (40%).

Finalement, les malentendant·e·s québécois·e·s sont très à l'aise avec l'anglais (38%) dans une proportion plus importante que les malentendants vivant hors Québec ne le sont avec l'anglais. Seuls 14% des malentendant·e·s québécois ne sont pas du tout à l'aise avec l'anglais.

Concernant les malentendant·e·s vivant hors du Québec, la majorité d'entre eux sont très à l'aise (80 %) ou plutôt à l'aise (20%) avec l'anglais.

Ces résultats sont généralement représentatifs de la situation linguistique au Québec et ailleurs au Canada.

### 7.3 Le plein accès dans les domaines de la vie sociale

L'analyse des perceptions concernant le plein accès à l'information pour les sourd·e·s et les malentendant·e·s ayant répondu au sondage concerne les domaines de la vie sociale suivants : le plein accès aux actualités, à l'information dans le domaine de la santé, dans les transports, dans les services publics non urgents et le plein accès pour la participation à la vie citoyenne.

#### 7.3.1 Le plein accès aux actualités

En ce qui concerne l'accès aux actualités, les participant·e·s sourd·e·s et malentendant·e·s indiquent en plus grand nombre utiliser les réseaux sociaux (88% des participant·e·s) comme source d'information<sup>18</sup>. Ils indiquent aussi que leur accès aux informations d'actualité repose assez fortement sur les communications avec des personnes proches (amis, collègues, famille) (66%). De plus, les journaux imprimés sont les deux sources d'information les moins utilisées pour avoir accès aux actualités, même si plus de 50% des répondant·e·s ont dit utiliser chacun de ces moyens pour accéder à l'information.

Questionné·e·s sur leurs préférences pour accéder aux actualités, les participant·e·s sourd·e·s indiquent toujours les réseaux sociaux<sup>19</sup>. Cependant, le nombre de malentendant·e·s ayant choisi ce moyen chute de moitié. De plus, même si les sourd·e·s et les malentendant·e·s ont dit utiliser souvent les communications avec des personnes proches pour avoir accès à l'actualité, le nombre de participant·e·s sourd·e·s et malentendant·e·s préférant ce moyen d'accès chute. Finalement, aucun des moyens que nous avons proposés, mis à part l'utilisation des réseaux sociaux pour les sourd·e·s, n'a été choisi par plus de 50% des répondant·e·s. Cela suggère que ces moyens ne sont pas ceux qui conviennent aux personnes sourdes et malentendantes. Par ailleurs, mis à part les réseaux sociaux et les communications avec des personnes proches, les moyens suggérés (journaux, nouvelles télévisées, sites Internet de réseaux de télévision ou de radio) recourent à l'écrit ou encore à l'oral accompagné de sous-titres.

#### 7.3.2 Le plein accès à la santé

En ce qui concerne les informations relatives à la santé, les répondant·e·s y accèdent principalement via les sites Internet gouvernementaux. Suivent ensuite les communications gouvernementales via les réseaux sociaux et les communications avec un proche<sup>20</sup>. Quand on leur demande quels moyens linguistiques ont été mis à leur disposition dans leurs recherches sur des questions relatives à la santé, les répondant·e·s indiquent principalement la langue écrite seule (62% des participant·e·s)<sup>21</sup>. Les malentendant·e·s ajoutent aussi la langue orale en deuxième position (seulement 13% des sourd·e·s se sont vu offrir des

---

<sup>18</sup> Voir Annexe L, section 3.1, question 1.

<sup>19</sup> Voir Annexe L, section 3.1, question 2.

<sup>20</sup> Voir Annexe L, section 3.2, question 1.

<sup>21</sup> Voir Annexe L, section 3.2, question 2.

informations en langue orale). Il est à noter que la langue des signes, seule ou en combinaison avec la langue orale et /ou les sous-titres, n'est pas fréquemment mise à la disposition des personnes sourdes et malentendantes.

Finalement, tel qu'illustré à la figure 6, la plupart des participant·e·s jugent qu'ils et elles ont accès de manière moyennement satisfaisante aux informations relatives à la santé. Il est à noter que les sourd·e·s et les malentendant·e·s vivant hors du Québec sont plus nombreux à se dire insatisfait·e·s que les sourd·e·s du Québec.

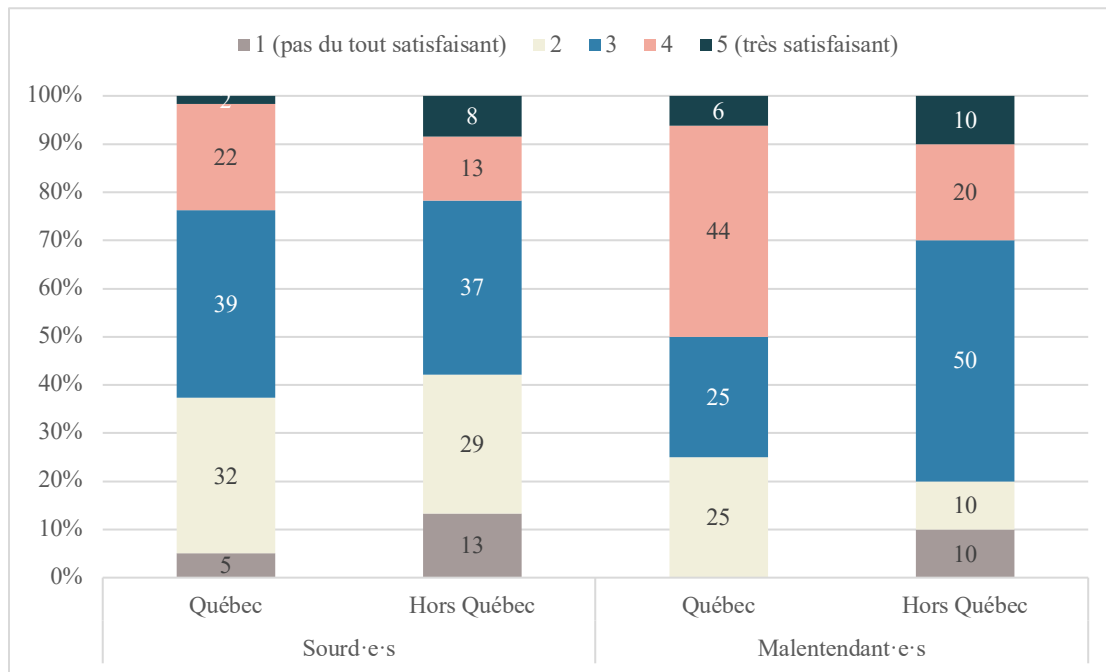


Figure 6 Où cherchez-vous les informations relatives aux services de santé?

### 7.3.3 Le plein accès dans le domaine des transports

Les sourd·e·s et les malentendant·e·s ayant déjà utilisé un service de transport interurbain (p. ex. avion, traversier, train, autobus) ont indiqué que la modalité d'accès à l'information la plus fréquemment mise à leur disposition était la langue écrite (80% des participant·e·s)<sup>22</sup>. Comme pour l'accès à l'actualité, les malentendant·e·s du Québec ont aussi répondu à forte raison avoir eu recours à la langue orale.

Par ailleurs, les participant·e·s jugent qu'ils ont la possibilité d'accéder à l'information de manière moyennement satisfaite afin de préparer leurs déplacements, à plus forte raison les participant·e·s du Québec<sup>23</sup>. Les participant·e·s hors Québec sont à plus forte raison insatisfait·e·s.

Concernant les annonces dans les transports (p. ex. d'annonces : annulation ou modification de votre vol, traversier, train ou autobus), celles-ci ont été transmises aux participant·e·s par le biais d'un courriel de la compagnie (66% des participant·e·s), d'un

<sup>22</sup> Voir Annexe L, section 3.3.1, question 1.

<sup>23</sup> Voir Annexe L, section 3.3.1, question 2.

message texte de la compagnie (54%), d'un agent sur place s'exprimant en langue orale (40%) ou en langue écrite (37%) ou encore par information écrite sur grand écran (38%) (section 3.3.2, question 1 et 2). De manière générale, tel que représenté à la figure 7, les participant·e·s ne sont pas du tout satisfait·e·s à moyennement satisfaits (83% des participant·e·s) des annonces qu'ils et elles ont reçues.

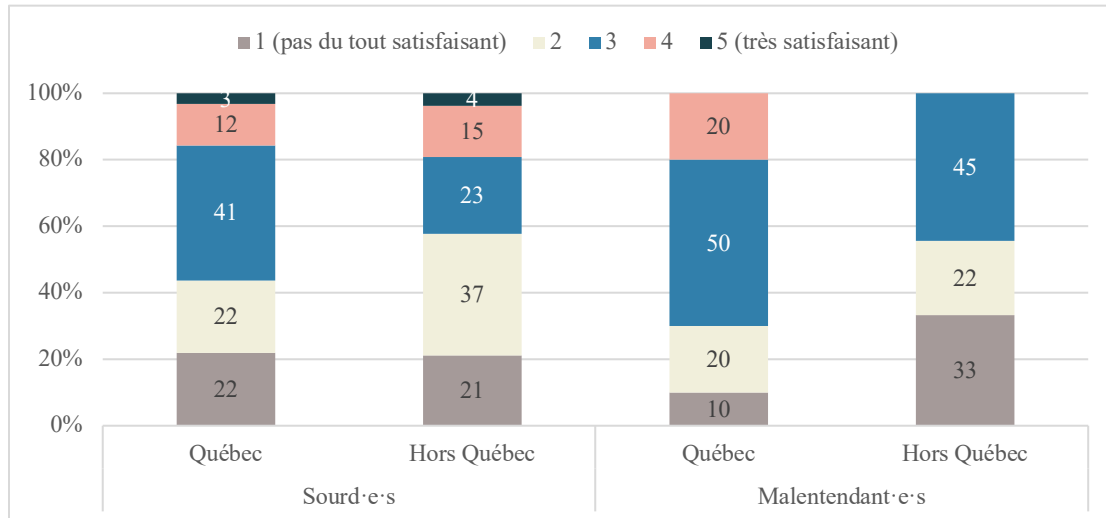


Figure 7 De manière générale, étiez-vous satisfait·e des annonces que vous avez reçues?

### 7.3.4 Le plein accès à l'information pour la participation à la vie citoyenne

#### 7.3.4.1 Services publics (situations non urgentes)

Les personnes ayant déjà cherché à obtenir de l'information relative aux services publics (p. ex. la municipalité pour des questions de permis ou de règlements, les services de police pour obtenir des informations ou faire un paiement de contravention, etc.)<sup>24</sup>, ont indiqué que l'information était principalement offerte en langue écrite seulement. Comme pour l'accès à l'actualité, les malentendant·e·s du Québec ont aussi répondu à forte raison avoir eu recours à la langue orale.

Les participant·e·s sourd·e·s jugent majoritairement qu'ils et elles ont la possibilité d'accéder à l'information relative aux services publics de manière peu et moyennement satisfaisante. Les malentendant·e·s vivant au Québec et ceux et celles vivant hors du Québec se distinguent à cet effet. Les Québécois·e·s sont généralement plus satisfait·e·s que les malentendant·e·s des autres provinces<sup>25</sup>.

#### 7.3.4.2 Responsabilités civiles - Les élections

La majorité des répondant·e·s, 92% des sourd·e·s et 88% des malentendant·e·s, ont déjà voté lors d'une élection fédérale, provinciale ou municipale<sup>26</sup>. Parmi les personnes n'ayant jamais voté, 57% identifient le manque d'accès à l'information sur le processus de vote ou

<sup>24</sup> Voir Annexe L, section 3.4.1, question 1.

<sup>25</sup> Voir Annexe L, section 3.4.1, question 2.

<sup>26</sup> Voir Annexe L, section 3.4.1, question 1.

sur les élections comme en étant la raison principale<sup>27</sup>. D'ailleurs, le moyen mis à la disposition des personnes sourdes et malentendantes pour accéder à la marche à suivre pour voter était le plus fréquemment la langue écrite (entre 75% et 87%)<sup>28</sup>.

De plus, concernant l'accès aux informations nécessaires afin de faire un choix éclairé lors d'une élection (p. ex. ce que proposent les partis politiques, les plateformes électorales, les débats des chefs, etc.), les réponses quant à la satisfaction des répondant·e·s comportent beaucoup de variabilité, tel qu'illustré à la figure 8. Ce qui en ressort est que plus de la moitié des sourd·e·s jugent qu'ils et elles ont eu peu ou pas du tout accès à l'information concernant les élections municipales. Ils et elles ont jugé être mieux informé·e·s lors des élections fédérales et provinciales que municipales. Les malentendant·e·s jugent avoir accès à plus d'information que les sourd·e·s, en particulier celles et ceux qui vivent hors du Québec.

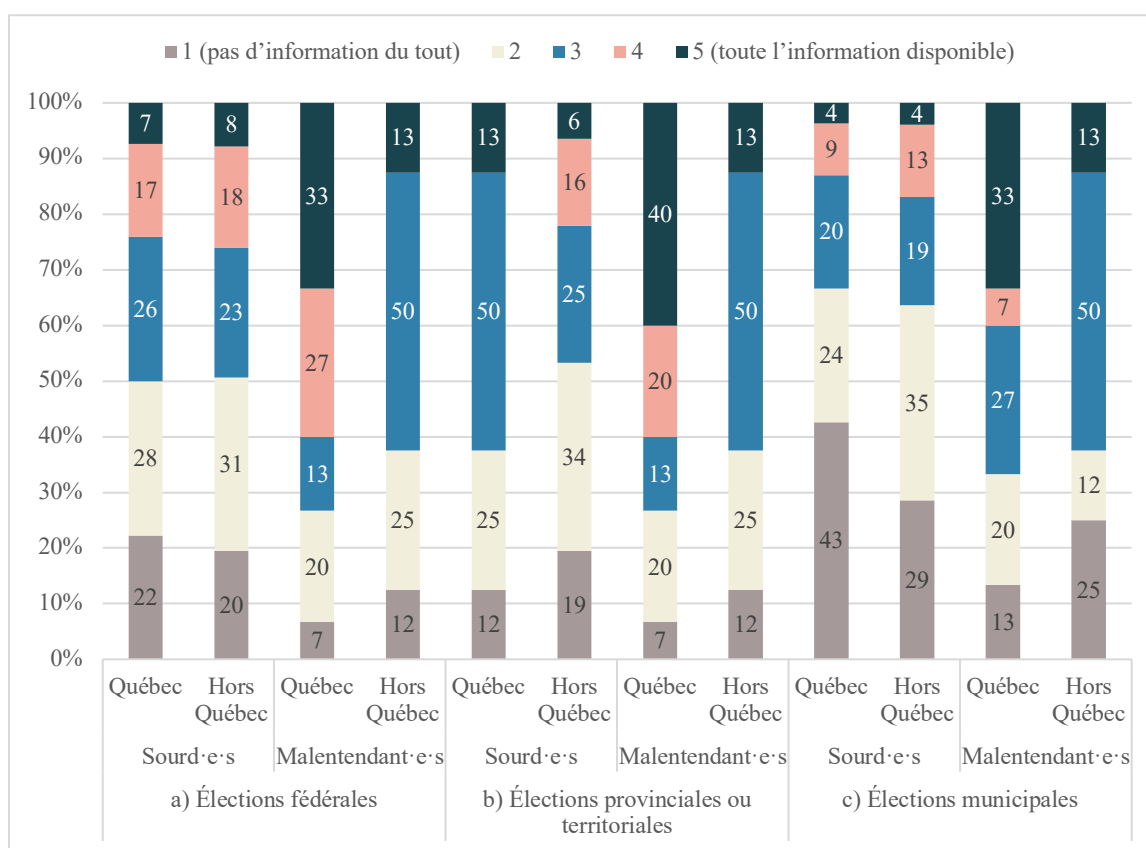


Figure 8 En vue des élections, jugez-vous que vous avez eu la possibilité d'accéder à toutes les informations nécessaires afin de faire un choix éclairé

Le moyen mis à la disposition des personnes sourdes et malentendantes pour accéder aux informations nécessaires afin de faire un choix éclairé était le plus fréquemment la langue écrite (entre 70% et 88%)<sup>29</sup>. Les malentendant·e·s ont aussi répondu à forte raison (47% et 50%) avoir eu recours à la langue orale. La langue des signes a aussi été mise à la

<sup>27</sup> Voir Annexe L, section 3.4.1, question 1.2.

<sup>28</sup> Voir Annexe L, section 3.4.1, question 3.

<sup>29</sup> Voir Annexe L, section 3.4.1, question 5.

disposition des répondant·e·s dans ce contexte, à plus forte raison la langue des signes seule (20% des sourd·e·s du Québec et 23% vivant hors du Québec) et la langue des signes avec sous-titres chez les sourd·e·s québécois·e·s (28%). Cela fait écho aux propos des participant·e·s sourd·e·s de notre analyse des entrevues et des groupes de discussion ayant cité fréquemment comme bonnes pratiques les débats des chef·fe·s interprétés transmis à la télévision.

### 7.3.5 Les sites Internet gouvernementaux

Parmi les personnes ayant déjà consulté de l'information sur les sites Internet gouvernementaux, le moyen le plus fréquemment mis à la disposition des participant·e·s était sans surprise principalement la langue écrite seule (92% des participant·e·s)<sup>30</sup>. Peu de participant·e·s ont mentionné la langue des signes, seule ou avec sous-titres. Ce résultat n'est pas étonnant, puisque d'une part, notre recension a montré que la présence de langue des signes sur les sites Internet gouvernementaux est peu fréquente et d'autre part, dans la collecte de perceptions, les sourd·e·s ont très clairement signifié ne pas savoir où trouver l'information en langue des signes. En définitive, la plupart des participant·e·s se disent moyennement satisfait·e·s de leur accès à l'information sur les sites gouvernementaux<sup>31</sup>.

## 7.4 Les paramètres techniques

### 7.4.1 Les sous-titres

De façon générale, les participant·e·s sont actuellement moyennement (niveau 3) satisfait·e·s de la forme des sous-titres, bien que les sourd·e·s hors Québec paraissent davantage satisfait·e·s (niveau 4) que les participant·e·s des autres groupes, tel qu'indiqué à la figure 9.

---

<sup>30</sup> Voir Annexe L, section 3,5, question 2.

<sup>31</sup> Voir Annexe L, section 3,5, question 3.

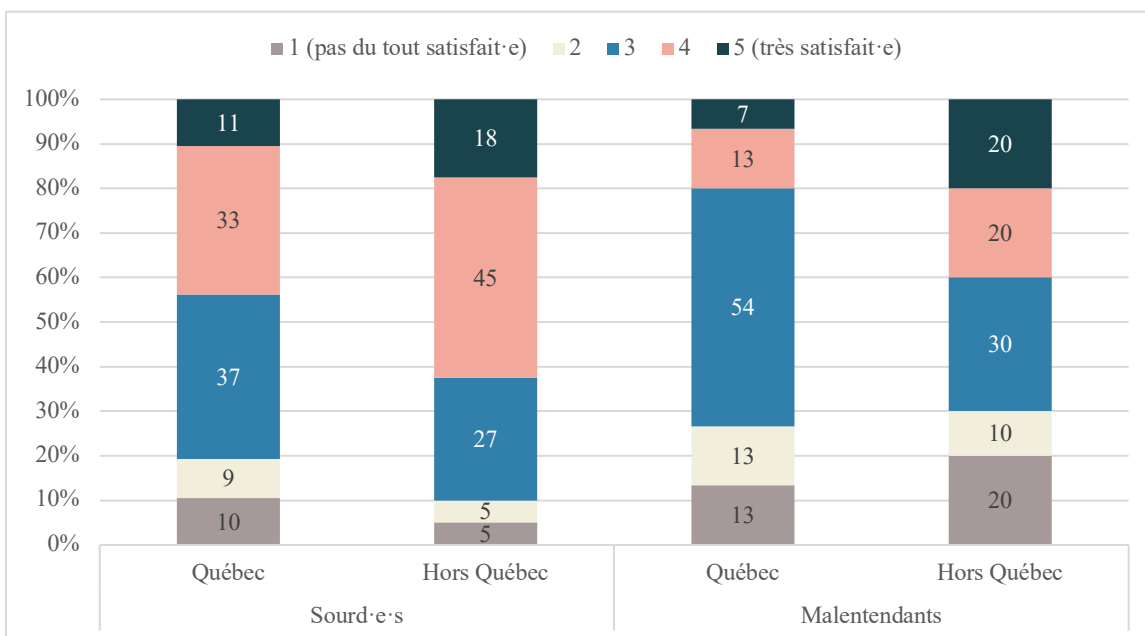


Figure 9 Satisfaction des sous-titres : De manière générale, êtes-vous satisfait·e de la forme des sous-titres (p. ex. visibilité, lisibilité)?

Tel qu'illustré à la Figure 10, les résultats sur les préférences d'emplacement pour les sous-titres se présentent ainsi :

- Le haut de l'écran n'est un choix privilégié pour aucun des groupes ;
- Aucune des options proposées n'est préférée par plus de la moitié des participant·e·s d'un groupe ;
- Le bas de l'écran est privilégié par les sourd·e·s québécois·e·s (39%) et les malentendant·e·s hors Québec (40%), ainsi que par le tiers des malentendant·e·s québécois·e·s (33%) ;
- Le choix d'un sous-titre qui ne cache pas l'image, peu importe où il se trouve est privilégié par les malentendant·e·s québécois·e·s (47%) et est apprécié par un peu moins du tiers des répondant·e·s des autres groupes ;
- Le contrôle personnalisé de l'emplacement des sous-titres est la préférence des sourd·e·s hors Québec (48%) et est choisi par un peu moins du tiers des participant·e·s sourd·e·s québécois·e·s (32%) et des malentendant·e·s vivant hors Québec (30%) ;

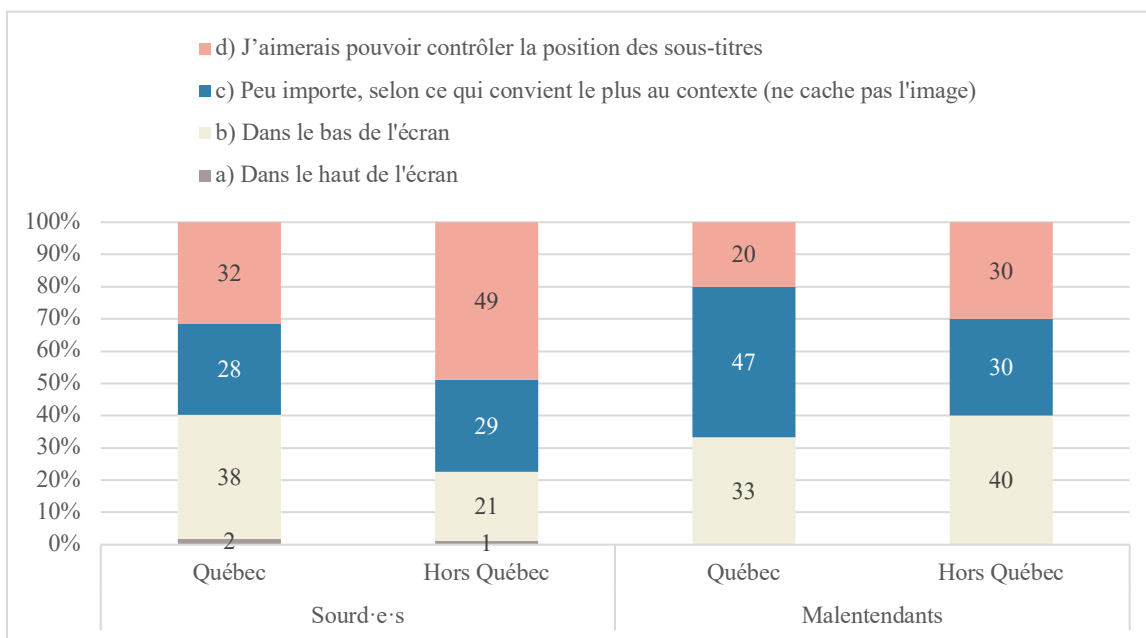


Figure 10 Quel emplacement des sous-titres préférez-vous?

Les résultats du sondage concernant le format du sous-titrage montrent que les participant·e·s, tous groupes confondus, préfèrent les **lettres en blanc sur fond noir** (voir les graphiques de la question 4, section 3.4, de l'annexe L pour une présentation détaillée des résultats). Les configurations suivantes ne sont pas retenues par un nombre appréciable de participant·e·s :

- Lettres jaunes sans fond ;
- Lettres jaunes sur fond noir ;
- Lettres blanches sans fond.

Les lettres en noir sans fond sont appréciées par un peu moins du tiers des malentendant·e·s hors Québec (30%) et les lettres noires sur fond blanc sont davantage préférées par les malentendant·e·s (environ le tiers) que par les sourd·e·s (9%).

L'utilisation de couleurs différentes pour indiquer les tours de parole est suggérée par la majorité des répondant·e·s dans tous les groupes, tel qu'indiqué à la Figure 11.

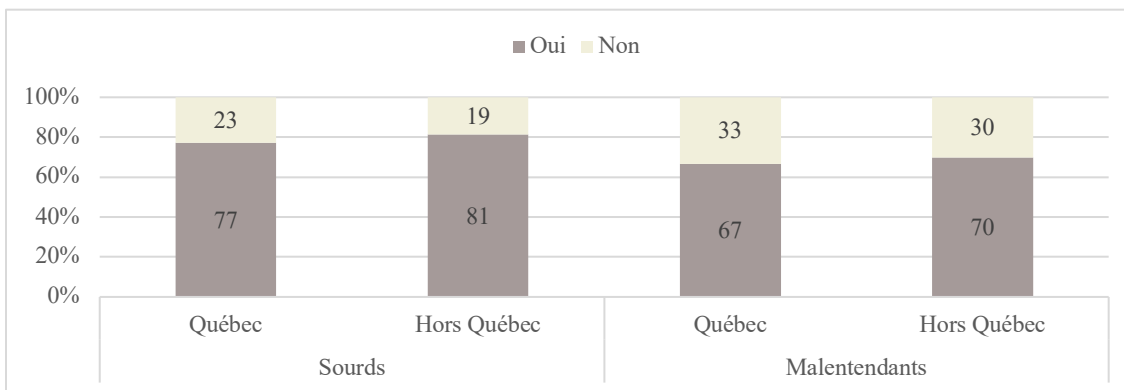


Figure 11 Devrait-on utiliser des couleurs différentes pour indiquer les tours de parole?

À la question, « Faites-vous confiance au contenu des sous-titres ? », la plupart des groupes de répondant·e·s se situent entre moyennement et assez confiant, hormis le groupe des citoyen·ne·s sourd·e·s vivant hors Québec qui présente un niveau de confiance plutôt bas (50% ont indiqué le niveau 2, c'est-à-dire *peu confiance*), tel que l'indique la Figure 12.

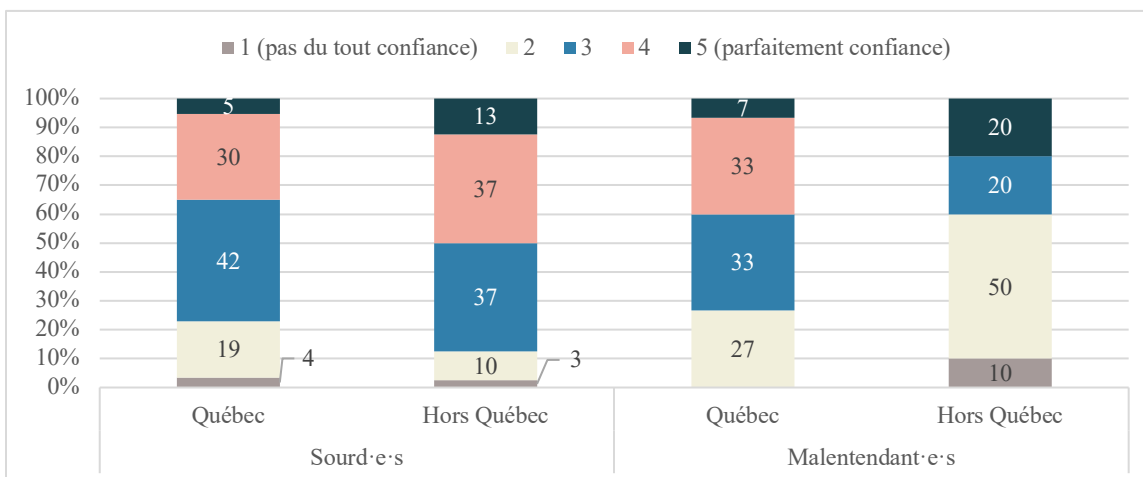


Figure 12 Faites-vous confiance au contenu des sous-titres?

#### 7.4.2 La plage de l'interprète

Des quatre options proposées pour l'emplacement de la plage de l'interprète, soit i) côte à côte avec la personne qui parle, ii) dans un coin de l'écran superposé à l'image, iii) en médaillon, et iv) sans préférence, tous les participant·e·s ont indiqué à plus de 50%, allant jusqu'à 75%, une préférence pour la première option (Figure 13). La seconde option a aussi été choisie par un peu plus du tiers des répondant·e·s sourd·e·s québécois·e·s (36%) et des malentendant·e·s vivant hors Québec (38%). Les malentendant·e·s québécois·e·s ont aussi indiqué à 50% ne pas avoir de préférence.

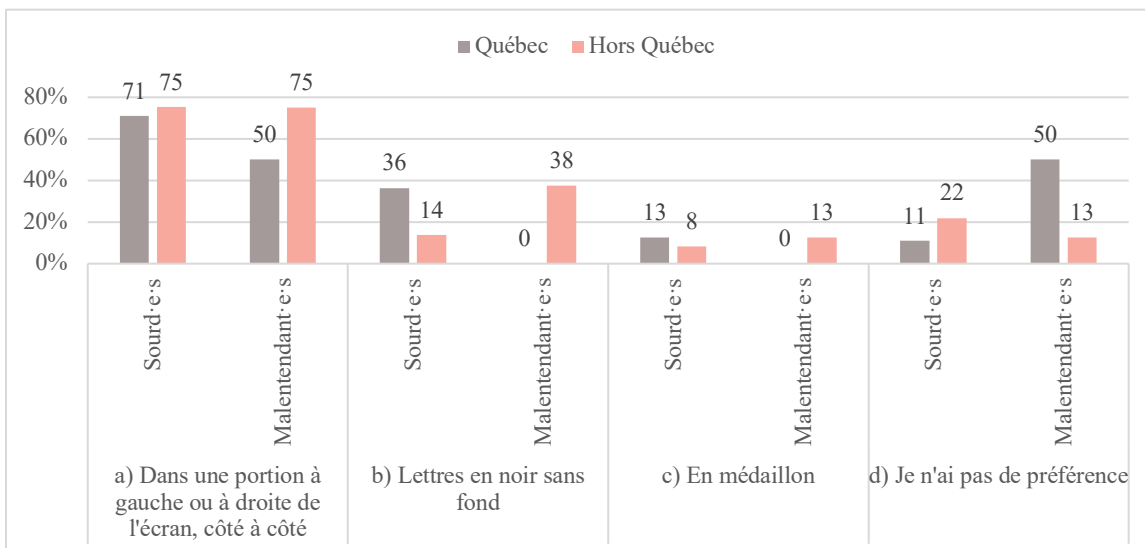


Figure 13 Dans le cas de contenu en langue orale avec interprète en langue des signes, préférez-vous que la portion de l'écran réservée à l'interprète se situe : choix a) à d)

En situation de production de l'information en direct, les répondant·e·s sourd·e·s disent souhaiter avoir accès à l'information officielle présentée en temps réel à la télévision et sur Internet par un·e interprète i) se trouvant dans une plage distincte, mais côte à côte de la personne qui donne l'information, ou ii) se trouvant sur place avec la personne qui donne l'information, et iii) à l'aide des sous-titres (Figure 14). Les répondant·e·s malentendant·e·s ont priorisé i) les sous-titres, ii) l'interprète se trouvant dans une plage distincte, iii) côte à côte à la personne qui donne l'information. Le médaillon n'est priorisé par aucun des groupes.

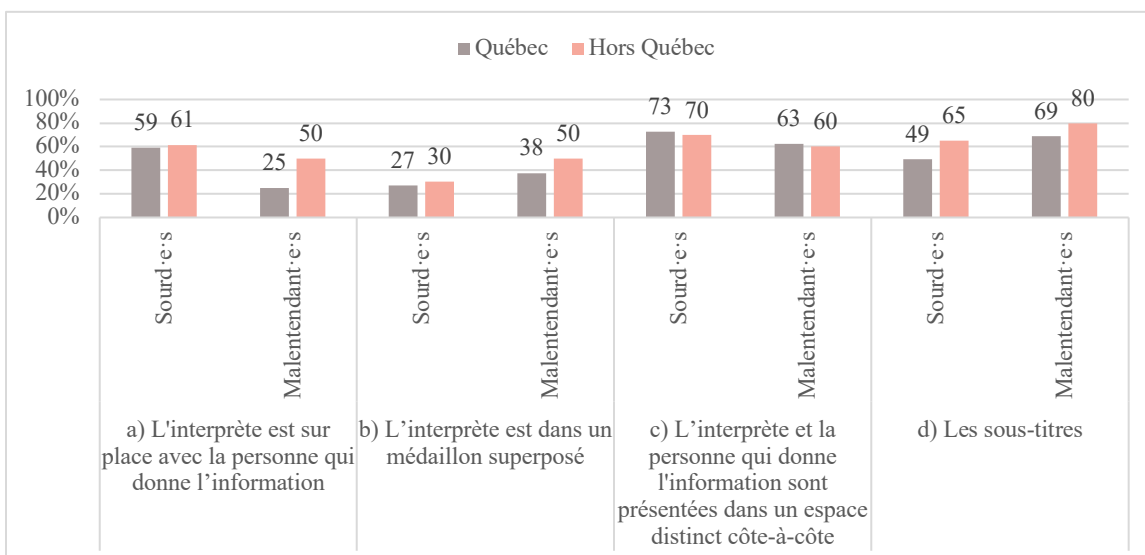


Figure 5 Dans les contextes directs, selon vous, quelle serait la meilleure situation pour avoir accès à l'information officielle présentée en temps réel à la télévision et sur internet (p. ex. annonce du premier ministre, points de presse de la santé publique, etc)?

### 7.4.3 La couleur du fond

Un fond de couleur contrastant avec la couleur de la peau du ou de la signeur·euse est identifié comme la meilleure option par tous les groupes. Les commentaires des participant·e·s soulignent l'importance de ce contraste plutôt qu'une option fixe prédéterminée afin de permettre à toutes les couleurs de peau de ressortir adéquatement et d'être visibles.

### 7.4.4 Le contrôle de la vitesse et de la taille

Les répondant·e·s au sondage souhaitent pouvoir ajuster la taille de la vidéo, et dans une moindre mesure, la vitesse (Figures 15 et 16).

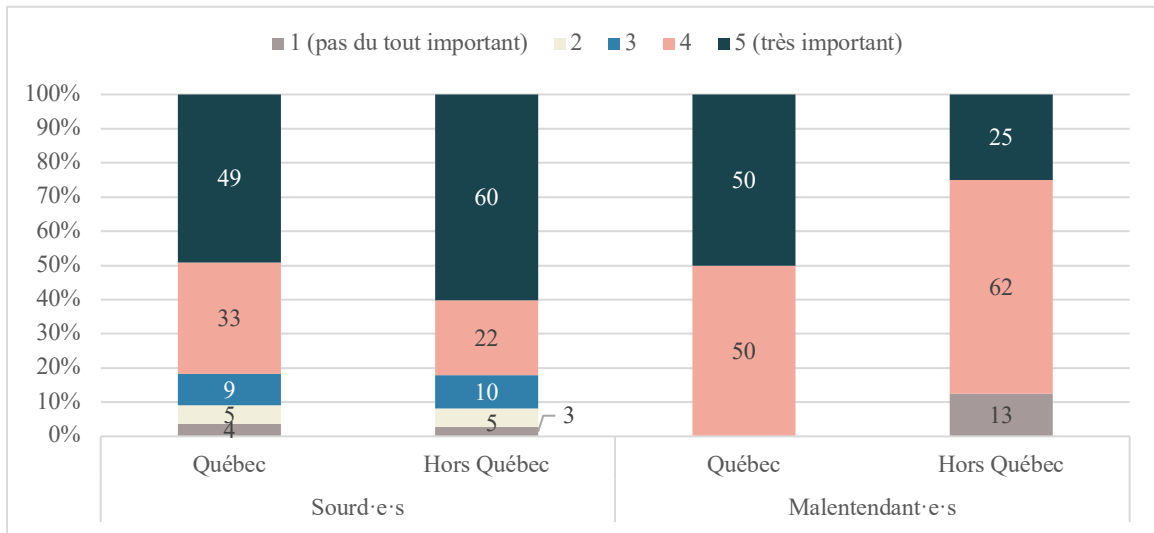


Figure 6 Quand vous consultez une vidéo en langue des signes sur un site internet, est-ce important pour vous de pouvoir ajuster sa taille (p. ex. pour pouvoir la mettre en plein écran)?

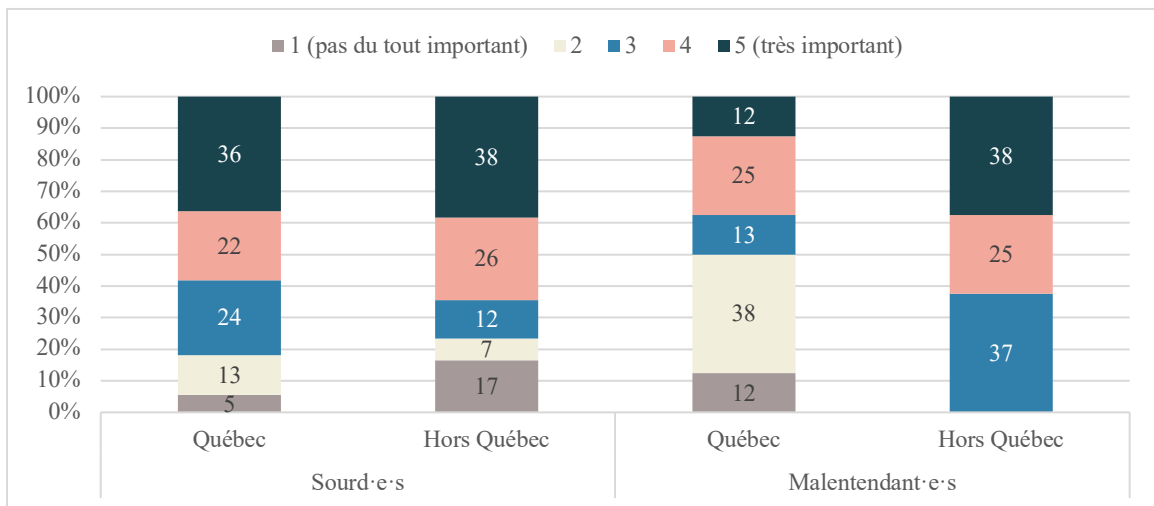


Figure 16 De manière générale, est-ce important pour vous de pouvoir ajuster la vitesse d'une vidéo en langue des signes?

Par ailleurs, hormis les malentendant·e·s vivant hors Québec ayant indiqué ne pas avoir de préférence, les citoyen·ne·s sourd·e·s et les malentendant·e·s vivant au Québec ont indiqué préférer contrôler le lancement de la vidéo par un clic (Figure 17).

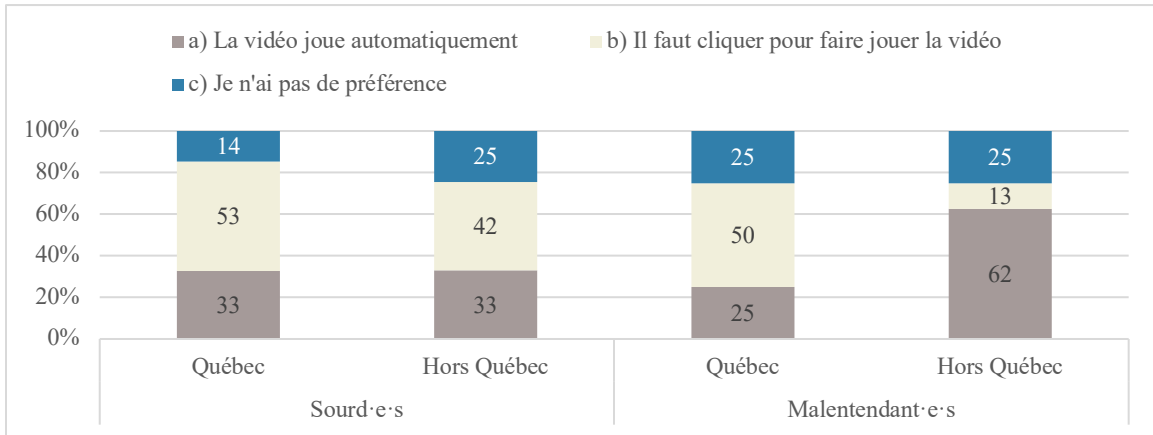


Figure 17 Lorsque vous visitez un site internet, préférez-vous que la vidéo explicative en langue des signes joue automatiquement, ou préférez-vous devoir cliquer pour la faire jouer?

#### 7.4.5 La confiance et la satisfaction en regard des informations vidéo

De façon générale, les participant·e·s ont répondu avoir plutôt à moyennement confiance dans le contenu des vidéos d'information officielle en langue des signes (Figure 18).

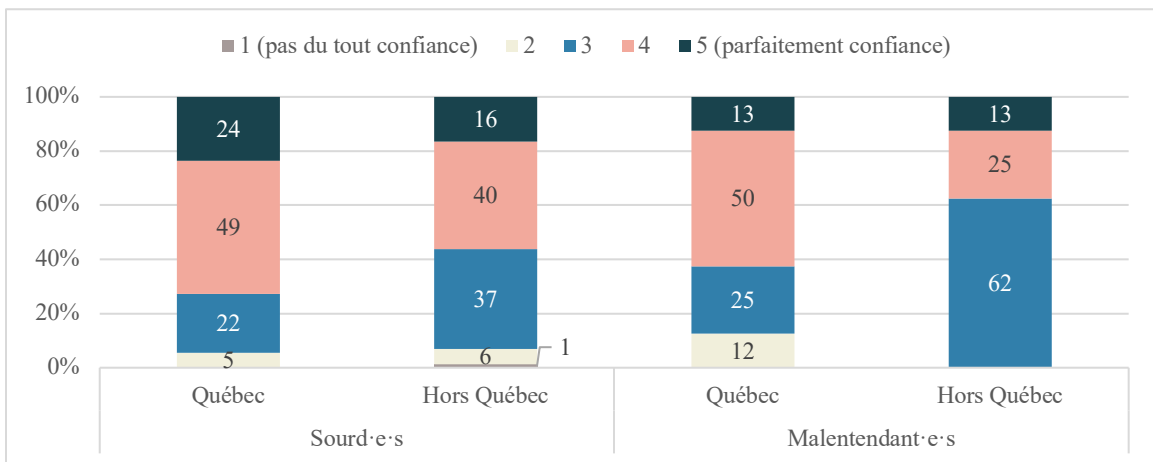


Figure 18 De manière générale, faites-vous confiance au contenu des vidéos d'informations officielles en langue des signes?

Le niveau de satisfaction est aussi globalement assez à moyennement satisfait (Figure 19).

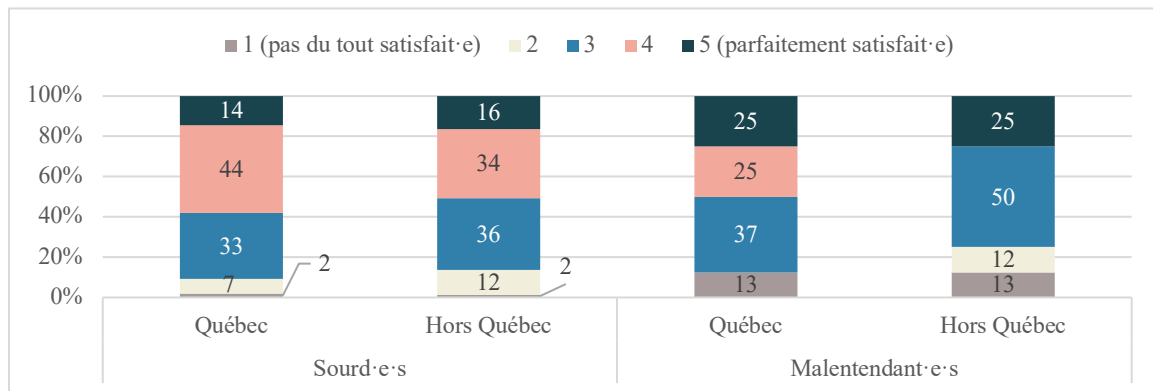


Figure 19 De manière générale, êtes-vous satisfait·e des vidéos d'informations officielles en langue des signes?

#### 7.4.6 Le choix de l'interprète

Concernant le choix d'un·e interprète entendant·e ou sourd·e, les participant·e·s qui consultent des vidéos en langue des signes ont majoritairement indiqué ne pas avoir de préférence, bien qu'un peu plus du tiers des répondant·e·s sourd·e·s québécois·e·s (37%) et des citoyens sourd·e·s vivant hors Québec (36%) ont indiqué une préférence pour un interprète sourd·e·s, alors que la moitié des répondant·e·s malentendant·e·s québécois·e·s (50%) ont dit préférer un·e interprète entendant·e (Figure 20).

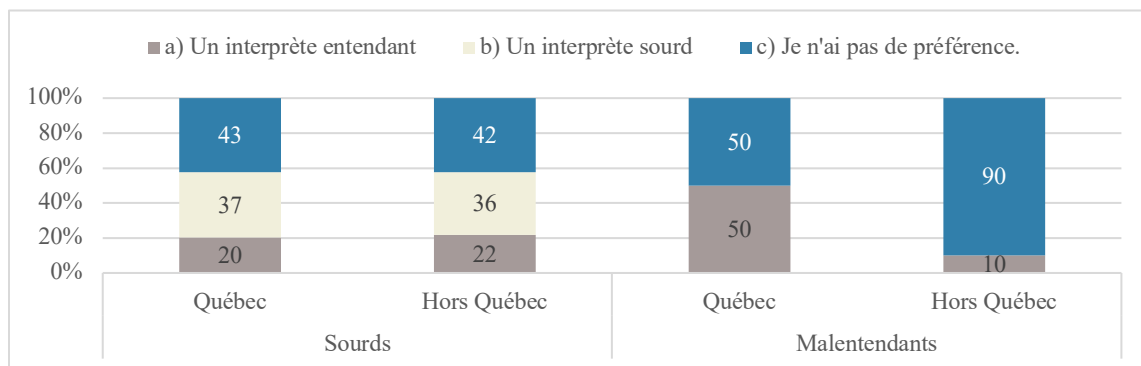


Figure 20 Si vous préférez que l'information soit transmise en langue des signes, laquelle de ces possibilités préférez-vous : a) à c)

### 7.5 Situations d'urgence et de crise, et évacuations

#### 7.5.1 L'accès à l'information en situation d'urgence

À la question à savoir s'ils sont bien informé·e·s sur les services disponibles dans leur région en cas d'urgence, la majorité des participant·e·s jugent qu'ils et elles sont pas du tout informé·e·s, peu informé·e·s ou moyennement informé·e·s (Figure 21).

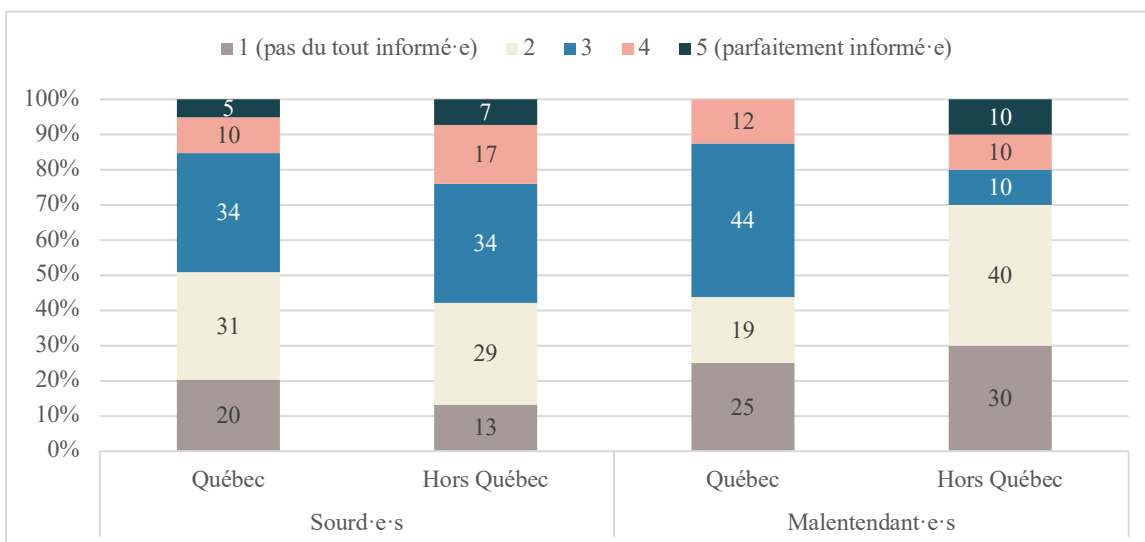


Figure 21 Information les services disponibles dans la région des participant·e·s en cas d'urgence (section 4.1, question 1).

Il est pertinent de noter que 40% à 47% des personnes dans les groupes sondés ne connaissent pas le service T911, qui offre aux personnes sourdes et malentendantes la possibilité de contacter les services d'urgence par textos (section 4.1, question 2). En ce qui concerne le service 911 offert par SRV Canada VRS, 37% des sourd·e·s vivant hors du Québec et 12% des sourd·e·s du Québec ne le connaissent pas (section 4.1, question 3). Les chiffres grimpent chez les malentendant·e·s, 60% des malentendant·e·s vivant hors du Québec et 38% de ceux et celles qui vivent au Québec en ignorent l'existence. Il s'agit là d'un résultat alarmant, mais qui n'est pas si surprenant à la lumière de l'analyse des perceptions que nous avons présentée. En effet, rappelons que les personnes sourdes et malentendantes souhaitent être mieux informées des services mis à leur disposition. Par ailleurs, l'écart entre les participant·e·s qui s'identifient comme sourd·e·s et ceux qui s'identifient comme malentendant·e·s pour ce dernier service offert en langue des signes découle du fait qu'ils et elles sont moins à l'aise en langue des signes que les sourd·e·s (voir section 7.2.2).

### 7.5.2 L'accès à l'information en situation de crise

Outre la pandémie de COVID, les participant·e·s ayant déjà vécu une situation de crise (p. ex. verglas, feu de forêt, inondation, etc.) ont relevé avoir reçu les alertes publiques plus fréquemment par une alerte sur le cellulaire (67%), par le biais de la télévision (66% des participant·e·s), ou encore des nouvelles sur Internet (55%) (section 4.2, question 1). Les informations reçues étaient principalement en langue écrite seulement (section 4.2, question 4). Il est intéressant de souligner que trois des répondant·e·s ont noté que la situation de crise qu'ils et elles ont vécue s'est déroulée avant l'apparition généralisée des cellulaires et de l'Internet, il s'agit d'un facteur pouvant avoir influencé les résultats à la baisse pour les moyens technologiques.

Nous avons posé la question à savoir si les participant·e·s ont confiance qu'en situation de crise, ils et elles seraient informé·e·s de façon satisfaisante (section 4.2, question 5). Les

sourd·e·s vivant au Québec ont pour la plupart très peu confiance (45%), alors que les sourd·e·s vivants hors du Québec sont plus dispersé·e·s (en général, moyennement confiance) (section 4.2, question 5). La majorité des malentendant·e·s québécois·e·s a très peu confiance (67%) alors que ceux et celles vivant hors du Québec ont majoritairement moyennement confiance (75%).

Par ailleurs, la grande majorité des répondant·e·s (entre 70% et 100%) ne savent pas si leur province a un plan de diffusion de l'information pour les personnes sourdes et malentendantes en situation de crise (section 4.2, question 6). La quasi-totalité des répondant·e·s souhaiterait que leur province ou territoire rende public un plan (de 90% à 100% des répondant·e·s, selon les groupes) (section 4.2, question 7).

Finalement, les participant·e·s ont signifié la difficulté d'accéder à l'information accessible aux personnes sourdes ou malentendantes en situation de crise (à 71% chez les sourd·e·s, et 86% chez les malentendant·e·s) (section 4.2, question 7).

### 7.5.3 L'accès à l'information en situation d'évacuation

Les participant·e·s ayant déjà vécu une situation d'évacuation, de leur lieu de travail ou d'un lieu public (p. ex. un centre commercial, une école, un parc) (section 4.3, question 1), ont été informé·e·s de l'ordre d'évacuation par différents moyens, les principaux étant, le contact direct avec une personne près d'elles et eux lors du moment de crise (identifié par 49% des répondant·e·s), un avertisseur lumineux (46%), le contact direct avec un individu présent lors du moment de crise (44%), une alerte sur leur cellulaire (42%) et l'observation directe des alentours (37%) (section 4.3, question 1). Ces données montrent que les personnes sourdes et malentendantes sont fort dépendantes des personnes autour d'elles pour l'accès à l'information.

### 7.5.4 L'accès à l'information lors de la pandémie

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, les répondant·e·s se sont tenus informé·e·s principalement à l'aide des nouvelles sur Internet (72% des répondant·e·s) et de la télévision (71%), suivis des sites Internet gouvernementaux, des communications officielles sur les réseaux sociaux et des communications avec un ami, un collègue ou un membre de la famille (respectivement 66%, 64% et 63%) (section 4.4, question 1). Dans ce contexte, les répondant·e·s disent en majorité se sentir très autonomes ou parfaitement autonomes lorsqu'ils recherchent de l'information (section 4.4, question 2) et disent majoritairement réussir à la trouver rapidement (section 4.4, question 3). Finalement, la plupart des participant·e·s (68%) jugent qu'ils sont bien informé·e·s ou très bien informé·e·s de la situation avec la COVID-19 (section 4.4, question 5).

## 7.6 Formation et qualification

Les Figures 22 à 24 présentent les perceptions des participant·e·s concernant les compétences attendues des interprètes qui œuvrent à l'accès aux communications officielles soit, pour la Figure 22, la maîtrise des langues de travail, la maîtrise des procédés interprétatifs et la détention d'un diplôme en interprétation, pour La Figure 23, la

reconnaissance par un ordre professionnel, l'adhésion à une association professionnelle d'interprètes et la connaissance de la culture sourde, pour la Figure 24 l'expérience professionnelle, la formation spécialisée sur interprétation en situation d'urgence et la formation spécialisée sur l'interprétation dans les médias, et pour la Figure 25 la connaissance de la culture entendante et la formation en éthique professionnelle.

Concernant la formation et la qualification des interprètes, les groupes sondés s'entendent pour considérer que la **maitrise des langues de travail** doit être excellente pour les interprètes qui assurent l'accès aux communications officielles. L'importance de la maitrise des procédés interprétatifs présente toutefois une différence de perception pour un des groupes. Alors que les citoyen·ne·s sourd·e·s (québécois·e·s ou non) et les malentendant·e·s vivant hors Québec considèrent principalement la **maitrise des procédés interprétatifs** comme une compétence très importante (76 à 80%), les malentendant·e·s vivant au Québec la perçoivent comme très importante dans une moindre mesure (58%), comme assez importante (21%) ou moyennement importante (21%). Ce groupe présente une perception plus nuancée que les autres groupes concernant l'importance de la maitrise des procédés interprétatifs. Le fait de **détenir un diplôme en interprétation** pour interpréter en situation de communications officielles est perçu comme très important par les citoyen·ne·s sourd·e·s (61% à 68%) davantage que par les citoyen·ne·s malentendant·e·s (31% à 50%). Par ailleurs, si la moitié des citoyen·ne·s malentendant·e·s québécois·e·s jugent l'obtention du diplôme comme assez importante, 6% d'entre elles et eux jugent que ce n'est pas du tout important. Pour les malentendant·e·s vivant hors Québec, cela monte à 20% de personnes qui perçoivent le fait de détenir un diplôme en interprétation comme n'ayant aucune importance pour les interprètes en situation de communication officielle.

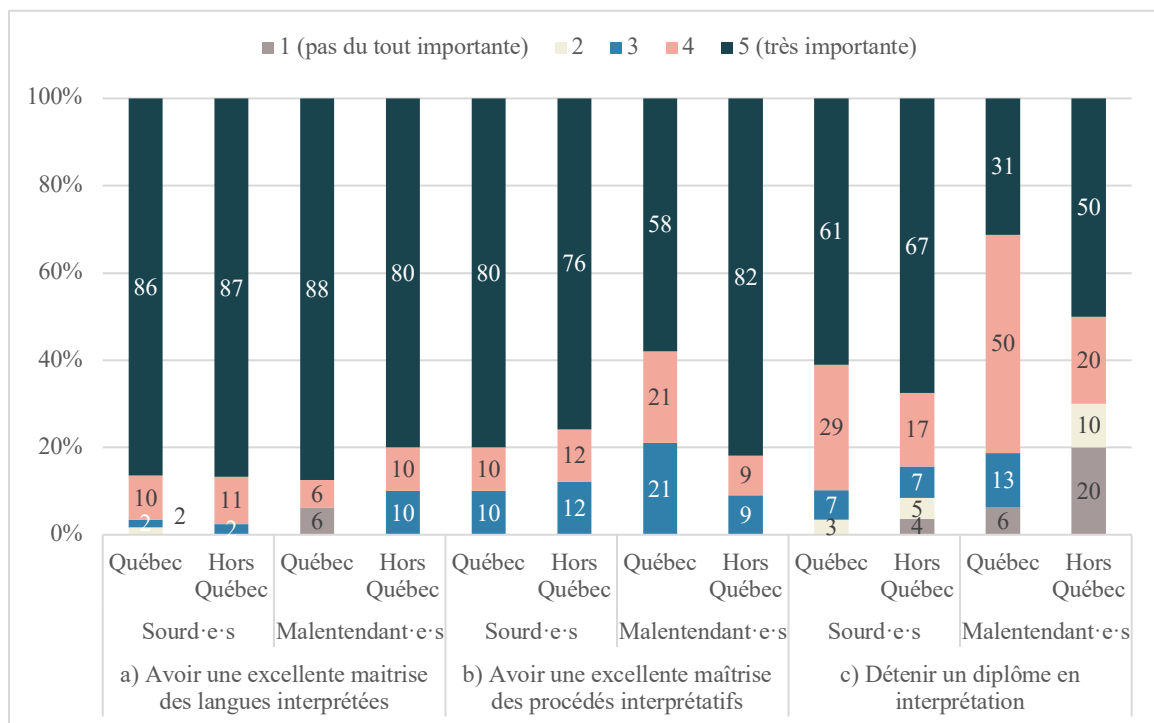


Figure 22 Compétences désirées des interprètes : choix a) à c)

La perception de l'importance d'avoir des interprètes **reconnu·e·s par un ordre professionnel** qui protège les utilisateur·rice·s de service montre une distribution différente selon que les participant·e·s soient du Québec (50% à 57% jugent ce critère très important) ou d'une autre province canadienne (70% à 77% jugent ce critère très important). Concernant ce critère, la perception des participant·e·s québécois·e·s du sondage peut être mise en relation avec les résultats de l'analyse de contenu présentés en 4.4.4 qui mettent en évidence la crainte des participant·e·s des groupes de discussion qu'un ordre professionnel trop éloigné des préoccupations des citoyen·ne·s sourd·e·s n'aie pas l'expertise nécessaire pour évaluer les compétences des interprètes de langues des signes et protéger le public sourd.

La Figure 23 montre également que la perception des malentendant·e·s, sur l'importance que les interprètes aient une **excellente connaissance de la culture sourde**, diffère de celle de leurs concitoyen·ne·s sourd·e·s. Si cet aspect de la qualification des interprètes est perçu comme très important par plus des trois quarts des répondant·e·s sourd·e·s (78% à 87%), ce jugement est exprimé par le deux tiers des répondant·e·s malentendant·e·s, qui distribuent davantage leur perception entre assez important (10% à 25%) et moyennement important (13% à 30%).

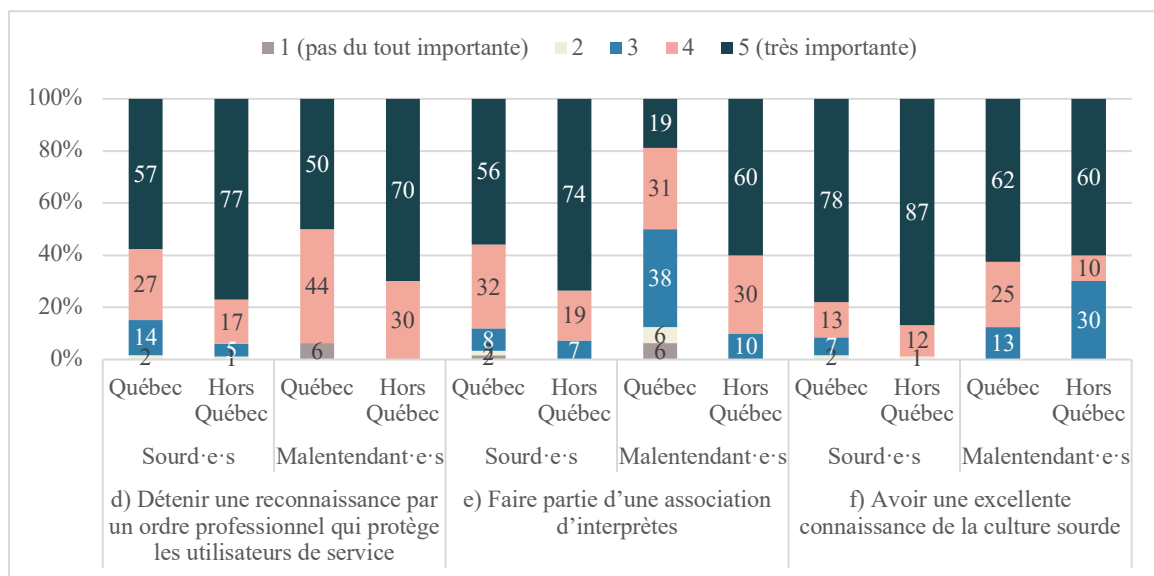


Figure 23 Compétences désirées des interprètes : choix d) à f)

Les répondant·e·s malentendant·e·s québécois·e·s se distinguent aussi des autres groupes concernant le fait de **faire partie d'une association d'interprète** (choix e) présenté à la Figure 23) (très important à 19%), ainsi que de l'importance des caractéristiques présentées à la Figure 24, soit le fait d'**avoir plusieurs années d'expérience** en interprétation (très important à 31%), et le fait d'avoir suivi une **formation spécialisée sur l'interprétation en situation d'urgence** (très important à 44%). Pour ces trois caractéristiques, les perceptions des répondant·e·s malentendant·e·s québécois·e·s se distinguent des trois autres groupes qui les jugent significativement très importantes chez les interprètes qui travaillent en situation de communication officielle.

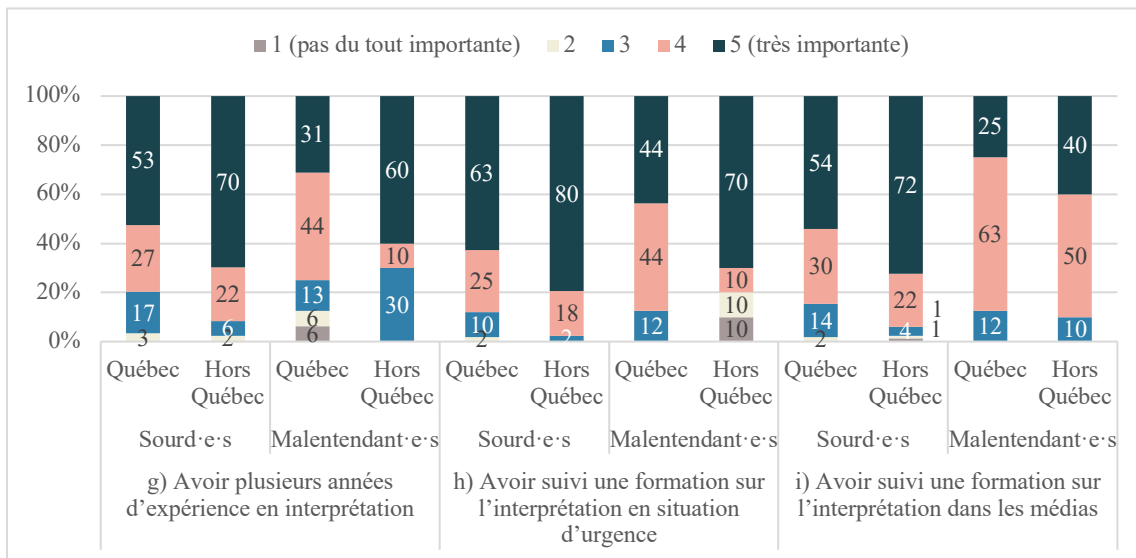


Figure 24 Compétences désirées des interprètes : choix g) à i)

Cette distinction entre les perceptions des participant·e·s sourd·e·s et des malentendant·e·s se vérifie aussi concernant l'importance que les interprètes aient i) une **formation spécialisée en interprétation pour les médias** (choix i) et ii) une **connaissance de la culture entendante**. En effet, ces deux aspects sont considérés comme très importants par une proportion significativement plus importante de participant·e·s sourd·e·s que de participant·e·s malentendant·e·s. Toutefois, les participant·e·s considèrent la formation en interprétation pour les médias comme étant assez importante dans une proportion plus grande que le fait d'avoir une excellente connaissance de la culture entendante. Pour ce dernier aspect, 20% des malentendant·e·s hors Québec jugent que cette caractéristique n'est aucunement importante pour les interprètes. Concernant la **formation en éthique**, le groupe de citoyen·ne·s sourd·e·s hors Québec est celui en ayant davantage privilégié l'importance, suivi des citoyen·ne·s malentendant·e·s hors Québec qui l'ont perçu à comme très importante (60%) ou assez importante (40%).

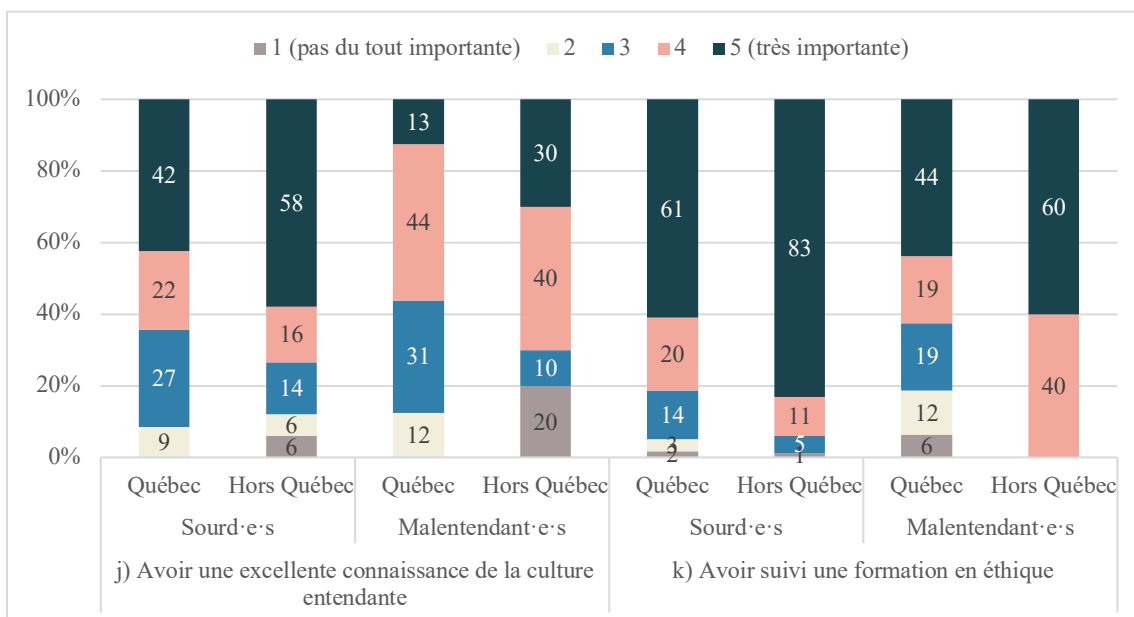


Figure 25 Compétences désirées des interprètes : choix j) et k)

## 8 Conclusion : Les enjeux liés à l'accessibilité à l'information

L'objectif général de cette étude a été d'identifier les perceptions des sourd·e·s et des malentendant·e·s canadien·ne·s, des interprètes et fournisseurs de services, ainsi que des diffuseurs d'information concernant l'information accessible aux personnes sourdes et malentendantes de façon à contribuer à préciser des normes d'accessibilité en accord avec les besoins et les particularités des citoyen·ne·s sourd·e·s et malentendant·e·s canadien·ne·s. L'analyse des perceptions, issues du discours des parties prenantes (citoyens sourds et malentendants, interprètes, fournisseurs de service, diffuseurs) et des réponses des citoyens sourds à un sondage, nous a permis d'identifier plusieurs enjeux liés à l'accessibilité. Ces enjeux concernent le plein accès aux domaines de la vie sociale, les paramètres techniques pour un réel accès universel, le rôle et le suivi des parties prenantes concernées par le plein accès, la sensibilisation ainsi que la formation et la qualification des langagier·ère·s.

### 8.1 Le plein accès

Parmi les domaines de la vie sociale, les participant·e·s ont soulevé la nécessité de l'interprétation afin de rendre l'information réellement accessible :

- Les actualités, en particulier par les bulletins de nouvelles à la télévision ;
- La culture, que ce soit via les médias (émissions de télévision, internet, radio) ou les événements (spectacles, théâtre, musées, etc.) ;
- Les transports, pour les messages dans les métros, trains, autobus, avions et gares, aéroports, etc. ;
- Les établissements offrant des services, comme les messages dans les établissements de la santé (hôpitaux, cliniques, etc.).

- Les démarches entourant les élections, soit l'information sur la marche à suivre pour voter et l'information afin de faire un choix éclairé, en particulier pour les élections municipales.
- Les sites Internet gouvernementaux et les services publics non urgents (p. ex. la municipalité pour des questions de permis ou de règlements, les services de police pour obtenir des informations ou faire un paiement de contravention, etc. Ces derniers domaines ont obtenu les scores d'insatisfaction parmi les plus élevés de la part des répondant·e·s du sondage).

Le plein accès à l'information doit passer par l'utilisation de la langue de la personne sourde ou malentendante, la langue des signes ou la langue écrite. Même si les sourd·e·s semblent préférer le recours à la langue des signes et les malentendant·e·s le recours à la langue écrite, les cas de figure sont nombreux, les préférences variant selon la personne, la situation, et le média utilisé. En contraste, il ressort de l'analyse du sondage que, dans tous les domaines de la vie sociale, que nous avons identifiés dans le cadre de l'étude, les modalités de communication principalement mises à la disposition des personnes sourdes et malentendantes sont la langue écrite et la langue orale. Il semble donc y avoir ici un écart important entre les besoins et les services offerts.

Les points saillants qui ressortent de l'analyse des points de vue à ce sujet sont que :

- La langue des signes et les sous-titres devraient être offerts en tout temps. Ce sont des services complémentaires.
- Le choix de la modalité (langue des signes ou langue écrite) devrait appartenir à l'utilisateur·rice, pas au diffuseur.
- L'offre d'adaptation doit être présente d'office sans que la personne ait à en faire la demande.

Par ailleurs, en ce qui concerne le choix de la langue des signes, le portrait est différent pour les sourd·e·s et malentendant·e·s en contexte linguistique minoritaire. Ils et elles demandent qu'on donne un accès égal via les langues minoritaires (l'ASL au Québec, la LSQ hors Québec et les langues des signes autochtones).

La réalité des sourd·e·s et malentendant·e·s autochtones est plutôt différente, en particulier parce que les langues orales autochtones sont très peu utilisées dans les communications officielles. Les communications accessibles pour les personnes autochtones passent donc présentement par le français et l'anglais, ou encore par la LSQ et l'ASL, qui sont, pour plusieurs des langues secondes. Pour les sourd·e·s et malentendant·e·s autochtones, cela constitue donc un double obstacle pour le choix de la langue. Parmi les besoins exprimés, ils et elles demandent d'abord que l'information soit accessible en langues orales et écrites autochtones, et qu'elle soit sous-titrée. Ensuite, ils et elles demandent l'accès aux langues des signes autochtones, tout en spécifiant que des démarches de standardisation sont en cours dans les communautés à l'effet de déterminer lesquelles parmi la langue de signes des Indiens des plaines, la langue des signes crie, la langue des signes ojibwée, la langue des signes oneida, ou la langue des signes inuite, devrait être utilisée pour l'accès à l'information.

Les sourd·e·s et malentendant·e·s expriment le besoin que le plein accès doit être offert d'office, c'est-à-dire par défaut et sans délai. L'accès à l'information, par les sous-titres et par une langue des signes, ne peut dépendre du nombre de personnes en faisant la demande. Ce point de vue contraste avec celui des diffuseurs, pour qui l'équilibre entre les coûts et les bénéfices des mesures prises pour l'accessibilité doit être considéré et de l'OPHQ, qui insiste sur le fait que les vidéos en langue des signes sont très peu consultées. À cet effet, notons que les participant·e·s sourd·e·s ont relevé le problème de la visibilité et de la centralisation des ressources. Plusieurs ont discuté du fait qu'en l'absence d'un système permettant de centraliser l'information quant à la disponibilité des ressources adaptées, les citoyen·ne·s sourd·e·s sont souvent dans l'ignorance de ces ressources. Un participant a explicitement mentionné de pas savoir que l'OPHQ avait autant de ressources traduites en langues des signes. Les diffuseurs et les organismes publics pourraient avoir aussi un devoir de diffusion, d'affichage et de visibilité pour leurs adaptations.

Toutes les parties prenantes rencontrées se sont exprimées pour un d'une réglementation de l'obligation de l'accès en langue des signes avec sous-titres et un financement qui en découle. Le CRTC est ciblé dans les discours comme étant l'organisme à qui devrait revenir cette responsabilité. Par ailleurs, les sourd·e·s et malentendant·e·s ont déploré les délais dans la mise en application des mesures d'accessibilité. Les interprètes, les fournisseurs et l'OPHQ ont soulevé l'importance pour les diffuseurs et les organismes créateurs de contenus de tenir compte du temps nécessaire à la préparation des mesures d'adaptation et de les inclure dans leurs échéanciers. Des normes et des protocoles pourraient être développés à cet effet, incluant des ressources in situ pour la préparation en direct de contenu adapté. Rappelons ici la suggestion exprimée par les citoyens sourds concernant la pertinence d'une expertise sourde au sein même des organismes pour faciliter la mise en place de mécanismes adéquats d'un réel accès. Une expertise en adaptation de contenu au sein de chacun des diffuseurs permettrait assurément de réduire les délais et de mettre en place des protocoles plus adaptés à la culture du diffuseur et aux besoins des citoyens.

Pour répondre aux besoins exprimés, le plein accès à l'information véhiculée par les médias doit concerner la télévision, le Web, le cinéma et aussi la radio. Cette dernière est perçue comme cruciale par les sourd·e·s et malentendant·e·s, puisqu'il s'agit d'un des outils les plus importants dans les situations d'urgence (par exemple lors d'une panne d'électricité). Ils et elles demandent d'y avoir accès. Les diffuseurs ont quant à eux soulevé les difficultés liées à l'accessibilité de ce média, mais y voient des possibilités par le biais des plateformes Web associées à leurs chaînes, qui peuvent présenter des transcriptions des émissions. Dans les discussions, les personnes sourdes et malentendantes ont demandé d'avoir accès aux transcriptions des émissions de radio. On pourrait penser qu'il s'agit là d'une contradiction, puisqu'il ne s'agit pas de plein accès tel qu'il a été défini dans l'étude. Il faut toutefois tenir compte du fait que pour la radio, aucun modèle de plein accès par la langue des signes n'est disponible. En l'absence de modèle, on peut penser qu'il est plus difficile pour les sourd·e·s et malentendant·e·s de formuler une demande en ce sens.

Par ailleurs, la difficulté d'obtenir un accès de qualité à Internet constitue un obstacle à l'accès universel à l'information. Le problème touche plus particulièrement les personnes à faible revenu et les personnes habitant hors des grands centres. Il s'agit donc d'un enjeu particulièrement important pour les populations autochtones.

Finalement, le manque d'interprètes constitue aussi un obstacle à l'accès à l'information. Ce problème est soulevé par tous les groupes de discussion, mais il constitue davantage un problème dans les contextes suivants :

- Interprètes ASL dans les régions où l'anglais est minoritaire ;
- Interprètes LSQ où le français est minoritaire ;
- Interprètes à la dernière minute ;
- Interprètes spécialisés (p. ex. pour les médias, pour les urgences, ou des domaines d'expertises particuliers comme la santé ou la justice)

## 8.2 Paramètres techniques

Le libre choix des modalités des adaptations pour l'accès à l'information (p. ex. sous-titres et/ou langues des signes) passe par la mise à disposition de contrôles personnalisés aux choix de l'utilisateur. Les sourd·e·s et les malentendant·e·s demandent de pouvoir contrôler les choix de :

- L'affichage des sous-titres et de la langue des sous-titres ;
- L'affichage de l'interprétation et de la langue de l'interprétation (ASL, LSQ, anglais, français, langues autochtones, langues des signes autochtones) ;

Bien entendu, les adaptations disponibles actuellement ne permettent pas d'offrir toutes ces possibilités. La plupart des diffuseurs et créateur·rice·s de contenus se contentent la plupart du temps de fournir des sous-titres. Toutefois, étant donné la rapide évolution de la technologie et la multiplication des plateformes, la suggestion pourrait très bien être réalisable.

### 8.2.1 Les paramètres des sous-titres et de l'interprétation

De façon générale, les participant·e·s sont actuellement moyennement satisfait·e·s de la forme des sous-titres. L'analyse du sondage a montré une grande variation dans les préférences des participant·e·s en ce qui concerne la forme des sous-titres. De manière générale, les paramètres qui font le plus consensus sont les suivants :

- La position des sous-titres ne devrait pas cacher l'image, peu importe où il se trouve;
- Le contrôle personnalisé de l'emplacement des sous-titres est désiré;
- Les lettres en blanc sur fond noir constituent la configuration la plus appréciée;
- L'utilisation de couleurs différentes pour indiquer les tours de parole est suggérée par la majorité des répondant·e·s.

En ce qui concerne les paramètres techniques de l'interprétation, les préférences participant·e·s varient beaucoup. Il ressort de l'analyse que ceux-ci préfèrent que la plage de l'interprète soit côte à côte avec la personne qui parle. De plus, en ce qui concerne la couleur du fond, les participant·e·s privilégient davantage un fond de couleur contrastant avec la couleur de la peau du ou de la signeur·euse, afin de permettre à toutes les couleurs

de peau de ressortir adéquatement et d'être visibles (le fond doit toutefois ne pas être éblouissant). Au sujet de la couleur des vêtements portés par l'interprète, il est à noter que certain·e·s participant·e·s autochtones ont mentionné l'importance pour les interprètes autochtones d'être habillé·e·s selon leur culture autochtone, c'est-à-dire avec des couleurs vives plutôt qu'en noir, comme c'est généralement le cas chez les interprètes, puisque le noir est associé à la mort dans certaines cultures autochtones.

Par ailleurs, il ressort des discussions et entrevues que les sourd·e·s et les malentendant·e·s, tout comme pour le choix de la modalité (interprétation vs sous-titre) et de la langue de l'interprétation et/ou des sous-titres, préféreraient pouvoir contrôler les choix de la disposition des adaptations (taille et position de la plage de l'interprète et des sous-titres, vitesse de la vidéo, couleur des sous-titres, couleur du fond). Cette proposition est particulièrement intéressante en ce qu'elle permet une solution à la grande variabilité des préférences des participants, préférences qui peuvent par ailleurs très souvent découler de besoins techniques (p. ex. impossibilité d'avoir recours à un grand écran) et de limitations (ou encore difficultés visuelles réduisant la perception des contrastes) des participants.

### 8.2.2 Le choix de l'interprète

Concernant le choix d'un·e interprète entendant·e ou sourd·e, les participant·e·s au sondage ont majoritairement indiqué ne pas avoir de préférence (un peu plus du tiers des participant·e·s sourd·e·s préfèrent un·e interprète sourd·e·s et les malentendants qui ont une préférence préfèrent un·e interprète entendant·e). Malgré ces résultats, la préférence pour un·e interprète sourd·e a été maintes fois évoquée dans les entretiens. Les raisons évoquées impliquaient entre autres une absence d'effort à suivre un interprète sourd, tant sur les plans culturels que linguistiques. Certains participants ont parlé d'effort ou de fatigue cognitive. Bien qu'il existe beaucoup d'autres facteurs pouvant expliquer la fatigue cognitive occasionnée par une interprétation (p. ex. compétence ou préparation de l'interprète), les perceptions exprimées en ce sens par les citoyens sourds nous semblent devoir être prises en compte. Dans la plupart des situations, les sourd·e·s ont dit préférer un·e interprète sourd·e, surtout s'il s'agit d'une situation d'urgence dans laquelle l'aspect culturel revêt une importance cruciale. Il a cependant aussi été souligné que le décalage de l'interprète sourd·e peut parfois nuire à la prise en compte globale du message, par exemple pour quelqu'un qui voudrait lire sur les lèvres ou lire les sous-titres en même temps que l'interprétation.

Au sujet des interprètes entendant·e·s, les sourd·e·s ont mentionné qu'ils ou elles devraient prendre en charge entièrement les adaptations sans reposer sur les conseils des usager·ère·s présent·e·s, en particulier les personnes sourdes. Cela va de pair avec les suggestions selon lesquelles :

- La formation des interprètes devrait aborder les communications accessibles et préparer les interprètes au plus grand nombre de cas de figure ;
- Il faut un protocole pour l'accessibilité à l'information dans les médias, auxquels les interprètes pourraient se référer.

La préférence d'une équipe d'interprètes constituée d'un·e interprète sourd·e pour l'interprétation vers une langue des signes et d'un·e interprète entendant·e pour l'interprétation vers la langue orale est en accord avec les normes professionnelles. En effet, une interprétation vers la langue maternelle de l'interprète est souvent attendue dans des contextes présentant des défis de sens ou de forme (p. ex. interprétation de conférence) ou des enjeux importants pour la vie des personnes (p. ex. santé, justice).

### 8.3 Rôle et suivi

Il ressort des entretiens que les diffuseurs, organismes, ministères et autres créateur·rice·s de contenus 1) aient en leur sein une personne responsable de l'accessibilité et 2) que cette personne soit une personne sourde ou minimalement ayant une expérience de vie en matière d'obstacle à l'accessibilité. En effet, les démarches de développement de services d'accessibilité doivent inclure les sourd·e·s à la base de leurs décisions et ceux et celles-ci doivent avoir un rôle dans l'offre et le contrôle de la qualité des services d'accessibilité.

Ceci peut être contrasté avec les conclusions de l'entretien avec l'OPHQ, selon lesquelles le personnel en place ayant le mandat de rendre les communications accessibles dans les ministères, organismes et municipalités n'est pas toujours bien au courant des mesures à prendre ou encore n'en fait pas toujours la bonne interprétation, et ce, bien qu'il ait accès à des ressources offertes par l'OPHQ (service-conseil et outils de formation et de référence). Cela s'explique en partie par le roulement de personnel et les contraintes financières, comme spécifiées dans l'entretien, mais pourrait aussi être causé par le fait que les personnes attirées à l'application des adaptations ne se sentent pas concernées par les difficultés posées par l'accès aux communications accessibles. Les usager·ère·s ont en effet l'impression que les mesures d'accessibilité, quand elles sont mises en place, le sont pour satisfaire à une norme générique ou « cocher la case » des accommodements, sans réel souci de vérifier si l'accès est effectif, adéquat et pérenne. Le critère de l'expérience de l'accessibilité devrait être exigé afin d'accéder à un poste de ce type.

### 8.4 Sensibilisation

Les sourd·e·s demandent plus d'efforts de sensibilisation, et auprès :

- des citoyen·ne·s sourd·es et malentendant·e·s concernant les mécanismes d'accès à l'information ;
- du grand public sur les besoins d'adaptation des citoyen·ne·s sourd·es pour un accès équitable à l'information ;
- des diffuseurs et décideurs sur les normes adéquates d'adaptation pour un réel accès.

De plus, il est suggéré que plus de matériel de sensibilisation soit créé, pour chacun de ces trois groupes. Par ailleurs, l'entretien avec l'OPHQ a confirmé mettre à la disposition du public et des organismes du matériel de sensibilisation. Cela révèle un problème récurrent, celui de la méconnaissance, de part et d'autre, des ressources disponibles et témoigne de l'importance de créer des ponts entre les usager·ère·s, les diffuseurs d'information et l'OPHQ.

Enfin, les sourd·e·s, les malentendant·e·s et les interprètes ont soulevé le fait que la sensibilisation passe aussi par l'éducation et par la présentation de modèles dans la société, et ce, dès le plus jeune âge. Il faut davantage présenter d'interprètes à la télévision, dans les médias, dans les mêmes canaux que les communications « ordinaires » afin de normaliser leur présence et d'ancrer leur importance aux yeux du public. Il faut enseigner la langue des signes aux enfants dans les écoles afin de sensibiliser les jeunes, qui seront les adultes de demain. En ce sens, l'exemple de l'Ontario est souvent cité comme modèle. Par ailleurs, ces actions auront non seulement un effet sur la sensibilisation à la surdité et à l'importance de la langue des signes dans la sphère publique, mais elles pourront aussi intéresser les jeunes à la profession d'interprète, qui fait actuellement l'objet d'une pénurie.

## 8.5 Situations d'urgence et de crise, et évacuations

Les participant·e·s au sondage ont signifié être généralement peu informés des services disponibles dans leur région en cas d'urgence. Par ailleurs, rappelons que près de la moitié des répondant·e·s ne connaissent pas le service T911, qui offre aux personnes sourdes et malentendantes la possibilité de contacter les services d'urgence par textos. Le service 911 offert par SRV Canada VRS est aussi inconnu de plusieurs participant·e·s. Ces résultats mettent (à nouveau) en évidence le besoin d'informer les personnes sourdes et malentendantes des services mis à leur disposition.

Les personnes sourdes ont signifié la difficulté d'accéder à l'information accessible aux personnes sourdes ou malentendantes en situation d'urgence et de crise (enlèvement d'enfant, inondations, crise nationale, catastrophes naturelles, etc.). À cet effet, les participant·e·s demandent que :

- L'interprétation vers la langue des signes, en plus des sous-titres soit mise en place sans délai ;
- Les provinces et territoires rendent public un plan d'action (la grande majorité des répondants ne savent pas si leur province a un plan de diffusion de l'information pour les personnes sourdes et malentendantes en situation de crise) ;
- Les alertes par téléphone soient accessibles en langues des signes (en plus d'un avertissement lumineux accompagné d'une vibration) ;
- Le personnel de sauvetage soit formé en langues des signes. Les premiers répondant·e·s devraient connaître des signes de base afin de pouvoir assister rapidement les personnes sourdes et les services de transport médical d'urgence doivent aussi être accessibles par IVD.

Par ailleurs, les participant·e·s ont soulevé le problème de l'accès à l'information en situation d'urgence qui causerait une panne de courant. La radio étant le meilleur moyen de communication, cela pose un problème pour les personnes sourdes et malentendantes. Une solution doit être trouvée à cet effet.

Il est intéressant de souligner que le portrait est différent en ce qui concerne l'accessibilité à l'information concernant la COVID-19. La plupart des participant·e·s au sondage ont dit se sentir autonomes lorsqu'ils recherchent de l'information et réussissent à la trouver rapidement. De plus, ils jugent qu'ils sont généralement bien informé·e·s ou très bien

informé·e·s de la situation avec la COVID-19. Cependant, il ressort aussi des groupes de discussion et des entrevues que les adaptations ont mis du temps à être offertes par les instances gouvernementales et municipales. Les résultats au sondage sont donc certainement attribuables au fait que celui-ci a eu lieu à l'hiver 2023, alors que les services étaient mis en place depuis longtemps et que les ressources étaient connues des participant·e·s.

## 8.6 Formation et qualification

Au sujet de la formation, les sourd·e·s, les malentendant·e·s, les interprètes et les diffuseurs ont soulevé que la formation et la diplomation ne sont pas assez valorisées par les fournisseurs de services. Les interprètes ont souligné que la devise « elle est bonne, elle est capable » n'est pas acceptable, et ont l'impression d'être souvent dépêché·e·s vers des situations pour lesquelles ils et elles ne sont pas préparé·e·s. Bien entendu, la pénurie d'interprètes y est pour quelque chose. Les fournisseurs de service ont d'ailleurs mentionné la peur de manquer d'interprètes si on imposait des exigences de formation ou de qualifications trop élevées. À cette inquiétude, on pourrait aussi ajouter qu'en valorisant la formation et la profession, on pourrait peut-être recruter davantage de personnes.

Des données recueillies auprès de tous les acteurs, toutes les actrices, on retient, au sujet de la formation des interprètes que :

- Elle devrait être plus longue (minimalement un baccalauréat, idéalement une maîtrise, comme c'est le cas pour les interprètes de langues orales) ;
- Les interprètes sourd·e·s devraient aussi avoir une formation universitaire ;
- Elle devrait contenir plus de cours de langue des signes (pour les interprètes sourd·e·s et entendant·e·s) ;
- Elle devrait contenir plus de cours sur la culture sourde et les particularités des personnes sourdes et malentendantes. Du bénévolat dans la communauté pendant la formation est aussi souhaité ;
- Elle devrait contenir une formation spécialisée sur l'interprétation en situation d'urgence ;
- Elle devrait contenir une formation spécialisée en interprétation pour les médias ;
- Au terme de la formation, du mentorat auprès d'un·e interprète sourd·e devrait être proposé.

En ce qui concerne l'évaluation des compétences des interprètes, les sourd·e·s et les diffuseurs souhaitent qu'une évaluation soit faite par un organisme externe. Les fournisseurs souhaitent quant à eux être responsables de cette évaluation. L'obligation d'appartenir à un ordre des interprètes est perçue comme une bonne idée, mais les sourd·e·s, les interprètes et les fournisseurs de service préféreraient que la responsabilité relève d'une association d'interprètes en langue des signes, puisqu'il est perçu que les ordres généralistes (comme l'OTTIAQ au Québec) n'ont pas assez de connaissances sur les langues des signes pour jouer ce rôle.

Du côté des diffuseurs, l'appartenance à un ordre est vue d'un bon œil, puisqu'elle permettrait de leur offrir une certaine protection, ainsi qu'au public.

La conclusion de ce rapport identifie plusieurs enjeux et pistes de solution reliés à l'accessibilité à l'information pour les personnes sourdes et malentendantes canadiennes, à partir de l'analyse des points de vue des sourd·e·s et des malentendant·e·s canadien·ne·s, des interprètes et fournisseurs de services, ainsi que des diffuseurs d'information, et d'un sondage mené auprès de personnes sourd·e·s et malentendant·e·s canadien·ne·s. Quiconque considère que le point de vue des parties prenantes doit être considéré dans la constitution de normes et de principes pour l'accès universel à l'information pour les personnes sourdes et malentendantes devrait interpréter ces conclusions comme des recommandations.

## Références

- Adam, R., Carty, B. et Stone, C. (2011). Ghostwriting: Deaf translators within the Deaf community. *Babel*, 57(4), 375–393. <https://doi.org/10.1075/babel.57.4.01ada>
- Alley, E. (2016). *Professional autonomy in video relay service interpreting: Perceptions of American Sign Language-English interpreters* (publication n° 10304259) [thèse de doctorat, Gallaudet University]. ProQuest Dissertations Publishing.
- Association des Sourds du Canada-Canadian Association of the Deaf. (2015). *Communiquer l'accessibilité : Un projet de l'association des Sourds du Canada — Canadian Association of the Deaf*. Repéré à <https://sci-can.ca/sites/default/files/attach/Communiquer%20accessibilite%20CADFR.pdf>
- Association québécoise des interprètes en langues des signes. (2016, 18 novembre). *FAQ*. <http://www.aqils.ca/faq.html>
- BBC. (2011, 9 février). *How subtitles are made—See Hear—BBC Two* [vidéo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=u2K9-JPIPjg>
- Boudreault, Patrick. (2005). Deaf interpreters. Dans T. Janzen (dir.), *Topics in Signed Language Interpreting: Theory and Practice*, 323–355. Amsterdam: John Benjamins.
- Canadian Association of Sign Language Interpreters. (s. d.) *Frequently asked questions*. <https://www.casli.ca/FAQ>
- Cerney, B. (2004). *Relayed interpretation from english to american sign language via a hearing and a deaf interpreter* (publication n° 3160268) [thèse de doctorat, Union Institute and University]. ProQuest Dissertations Publishing.
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec. (2017, juillet). Mémoire sur la Loi en matière d'accessibilité – Qu'est-ce qu'un Canada accessible pour vous? Mémoire remis au Bureau de la condition des personnes handicapées, 16 p. Repéré à <https://cophan.org/wp-content/uploads/2017/07/2017-07-11-MEM-COPHAN-canada-accessible.pdf>
- Dalle-Nazébi, S. (2010, juin). L'appropriation des services de centres relais par des sourds. *Dossiers d'études*, (129), 126 p. [https://www.researchgate.net/publication/278728172\\_L'appropriation\\_des\\_services\\_de\\_centre\\_relais\\_par\\_des\\_sourds](https://www.researchgate.net/publication/278728172_L'appropriation_des_services_de_centre_relais_par_des_sourds)
- de Meulder, M. et Heyerick, I. (2013). (Deaf) Interpreters on television: Challenging power and responsibility. Dans L. Meurant, A. Sinte, M. Van Herreweghe et M. Vermeerbergen (dir.), *Sign language research, uses and practices: Crossing views on theoretical and applied sign language linguistics* (p. 111-136), Berlin, Boston: De Gruyter Mouton,. <https://doi.org/10.1515/9781614511472.111>
- Deschamps, C. (1993). *L'approche phénoménologique en recherche*, Montréal : Guérin.
- Di Cristo, Albert. *La prosodie de la parole*. De Boeck Supérieur, 2013.
- Forestal, E. M. (2011). *Deaf interpreters: Exploring their processes of interpreting* (publication n° 3487205) [thèse de doctorat, Capella University]. ProQuest Dissertations Publishing.

- Howard, N. (2013). *Deaf interpreters: The state of inclusion*. Street Leverage. <http://www.streetleverage.com/2013/04/nigel-howard-deaf-interpreters-the-state-of-inclusion/>
- Huenerfauth, M. (2006). *Generating American Sign Language classifier predicates for English-to-ASL machine translation* (publication n° AAI3246169) [thèse de doctorat, University of Pennsylvania]. ProQuest Dissertations and Theses Global.
- Kramer, J. M. (1996). *The TalkingGlove(RTM): Hand-gesture-to-speech using an instrumented glove and a tree-structured neural classifying vector quantizer* (publication n° 9620503) [thèse de doctorat, Stanford University]. ProQuest Dissertations and Theses Global.
- Lau, S.-T., Nirmalanathan, K., Khan, M., Gauthier, C., Maisel, J. et Novak, A. (2020). *A Canadian roadmap for accessibility standards*. Toronto, 95 p. Repéré à <https://www.csagroup.org/article/research/a-canadian-roadmap-for-accessibility-standards/>
- Langevin, J., Rocque, S., Chalghoumi, H. et Ghorayeb, A. (2011) Rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal – Accessibilité universelle et designs contributifs (version 5.3). Québec : Université de Montréal.
- Loi canadienne sur l'Accessibilité, LC 2019, c 10, <<https://canlii.ca/t/6c45w>>
- Loi sur la radiodiffusion, LC 1991, c 11, <<https://canlii.ca/t/cktg>>
- Loi sur la diffusion continue en ligne, 3<sup>e</sup> lecture du projet de loi C-11 2022, <https://www.parl.ca/DocumentViewer/fr/44-1/projet-loi/C-11/premiere-lecture>
- Mathers, C. M. (2009). *The deaf interpreter in court: An accommodation that is more than reasonable*. National Consortium of Interpreter Education Centers, Legal Work Group, 103 p. Repéré à [http://www.interpretereducation.org/wp-content/uploads/2011/06/Deaf-Interpreter-in-Court\\_NCIEC2009.pdf](http://www.interpretereducation.org/wp-content/uploads/2011/06/Deaf-Interpreter-in-Court_NCIEC2009.pdf)
- Office des personnes handicapées du Québec. (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*. Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 28 p. Repéré à <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001156/>
- Office des personnes handicapées du Québec. (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*. Bibliothèque et Archives nationales. Repéré à <https://www.ophq.gouv.qc.ca/loi-et-politiques/politique-a-part-entiere.html>
- Office des personnes handicapées du Québec. (2011). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, L'Office, 65 p. Repéré à [https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/outil-de-recherche.html?tx\\_ccwdocumentation\\_ccwdocumentation\[uid\]=6538](https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/outil-de-recherche.html?tx_ccwdocumentation_ccwdocumentation[uid]=6538)

- Office des personnes handicapées du Québec. (2012). *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile*, Drummondville, Service des relations publiques, L'Office, 97 p. Repéré à [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre\\_documentaire/Etudes\\_analyses\\_et\\_rapports/DD-2896\\_Rapport\\_sur\\_l\\_organisation\\_et\\_la\\_gestion\\_des\\_services\\_regionaux\\_d\\_interpretation\\_visuelle\\_et\\_tactile\\_V5\\_etext.pdf](https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Etudes_analyses_et_rapports/DD-2896_Rapport_sur_l_organisation_et_la_gestion_des_services_regionaux_d_interpretation_visuelle_et_tactile_V5_etext.pdf)
- Office des personnes handicapées du Québec. (2017). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les communications*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 82 p. Repéré à <https://www.ophq.gouv.qc.ca/loi-et-politiques/politique-a-part-entiere/evaluation-de-lefficacite-de-la-politique.html>
- Organisation des Nations unies. (s. d.). *Les Nations Unies et les personnes handicapées : Préciser le concept d'accessibilité*. [https://www.un.org/french/esa/social/disabled/accessibilite\\_concept.htm](https://www.un.org/french/esa/social/disabled/accessibilite_concept.htm)
- Organisation des Nations unies (2006, décembre). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>
- Pariset, A.-M. et Villeneuve, S. (2013). *Les besoins et les services en interprétation visuelle. Perception des utilisateurs, des interprètes et des employeurs*. Rapport déposé à l'OPHQ, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, Université du Québec à Montréal, 111 p. Repéré à <https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/outil-de-recherche/lsq-les-besoins-et-les-services-en-interpretation-visuelle-synthese.html>
- Pariset, A. — M., Turpin, A. et Villeneuve, S. (2013). *Observation sur la mise en œuvre d'un SRV*. Avis déposé au CRTC, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, Université du Québec à Montréal.
- Picron V., Devalet, M.-F. et Bloxs, A. (s. d.). *Position de la FFSB sur les avatars signés*. Fédération Francophone des Sourds de Belgique. <http://www.ffsb.be/position-avatars/>
- Russell, D. et McLaughlin, J. (2018, 1<sup>er</sup> mai). *CHS Emergency broadcast pilot test. Report on BAF pilot screening of interpreting during television broadcasts*.
- Services linguistiques CB. (2021). *Recherche sur les contenus en langue des signes québécoise*. Rapport de recherche présenté à Radio-Canada, 98 p.
- Société logique. (2012, 18 mars). *Accessibilité universelle : une nouvelle définition*. <https://societelogique.org/2012/03/18/accessibilite-universelle-une-nouvelle-definition/>
- Stone, C. (2007). Deaf access for Deaf people: the translation of the television news from English into British Sign Language. *Media for All*, p. 71–88. [https://doi.org/10.1163/9789401209564\\_006](https://doi.org/10.1163/9789401209564_006)

- Rathmann, C. (2011). From Text into Sign: information reception, processing and production. Communication présentée au *EFSLI conference « Sight Translation—Sight Interpreting—Meeting at the Cross Modes »*, Salerno, Italie.
- Russell, D., Chovaz, C. et Boudreault, P. (2018, 25 avril). *Administration de la Justice : Expérience des Sourds, Sourds-Aveugles & des personnes sourdes ayant des handicaps supplémentaires et leur accès au système judiciaire*. Rapport déposé à l'Association des Sourds du Canada-Canadian Association of the Deaf, 71 p. Repéré à <http://cad.ca/fr/project-and-program/acces-a-judiciaire/>
- Russell, D. et McLaughlin, J. (2018, 1<sup>er</sup> mai). *CHS Emergency broadcast pilot test. Report on BAF pilot screening of interpreting during television broadcasts*.
- Secrétariat du Conseil du trésor. (2018a). *Modernisation des standards sur l'accessibilité du Web : Démarche et principes directeurs de modernisation (SGQRI-008)*. [https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources\\_informationnelles/AccessibiliteWeb/principes\\_directeurs.pdf](https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/principes_directeurs.pdf)
- Secrétariat du Conseil du trésor. (2018b). *Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0)*. [https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources\\_informationnelles/AccessibiliteWeb/standard-access-web.pdf](https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/standard-access-web.pdf)
- World Wide Web Consortium. (2009, 25 juin). *Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.0*. <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>
- World Wide Web Consortium. (2021, 12 avril) *Sign Languages in making audio and video media accessible*. <https://www.w3.org/WAI/media/av/sign-languages/>
- Young, E. (2010). *Deaf people and human rights in humanitarian assistance: Rights of accessibility for Deaf victims from natural disasters* (publication n° 725834004 [mémoire de maîtrise, SIT Graduate Institute]). WorldCat.

## ANNEXE A

### Démarche de développement des entrevues et des groupes de discussion

Nous avons choisi de croiser les instruments de recherche afin d'avoir une plus grande couverture du problème de l'accès à l'information, tant en largeur qu'en profondeur. Le choix des groupes de discussion et des entrevues répondait à un objectif de description du phénomène de l'accès à l'information à partir des points de vue détaillés d'un échantillon de personnes représentatives de la communauté concernée par ce problème. Les entrevues ont de plus permis d'aller davantage en profondeur sur certaines questions et plus particulièrement auprès de groupes habituellement peu représentés dans les études sur l'accessibilité (p. ex. les sourd·e·s autochtones), ou peu disponibles (p. ex. les diffuseurs) ou encore d'aller valider certains éléments auprès de groupes plus souvent représentés (p. ex. sourd·e·s ASL hors Québec). L'analyse de contenu des propos des groupes de discussion et des entrevues a ensuite mené à la constitution des catégories thématiques ayant fait l'objet du sondage. Mené auprès du plus grand nombre, ce sondage a permis de vérifier la concordance des résultats de nos analyses qualitatives de contenu avec ceux de l'analyse statistique des réponses des sourd·e·s canadien·ne·s. L'intérêt d'utiliser plusieurs méthodes, en concomitance aux groupes de discussion, est attesté dans les travaux sur cet instrument (entre autres Boutin, 2007; Duchesne et Haegel, 2004; Greenbaum, 2000; Morgan, 1988). En effet, les groupes de discussion répondent à des questions ouvertes, qui « si elles sont bien posées, permettent d'aborder n'importe quel sujet et d'obtenir vraiment des informations utiles et sont indispensables pour aborder un sujet délicat » (Mucchielli, 1999).

Les données sur lesquelles repose l'analyse des perceptions et des points de vue sur les communications accessibles pour les sourd·e·s et les malentendant·e·s canadien·ne·s ont été recueillies à l'aide de groupes de discussion (n = 7) et d'entrevues (n = 13). Les participant·e·s des groupes de discussion et entrevues étaient amené·e·s à donner leur point de vue sur le thème générique des communications accessibles. Les échanges ont été organisés autour des trois thèmes principaux du projet, soit : 1) les communications accessibles, 2) les protocoles de communication en situation de crise et 3) la formation et les qualifications des langagier·ère·s. La forme et le contenu des questions variaient en fonction du groupe cible lorsque c'était pertinent (les annexes C et D présentent les thèmes, sous-thèmes et des exemples de questions posées respectivement dans les entrevues et dans les groupes de discussion). Les groupes de discussion étaient d'une durée de trois heures.

Les groupes de discussion et les entrevues se sont tous tenus à distance, via Zoom, et ont été filmés à l'aide de cette plateforme.

#### *Les groupes de discussion*

Sept groupes de discussion ont été formés en fonction d'un ensemble de critères visant une représentativité géographique, linguistique et expérientielle. Les participant·e·s recruté·e·s appartenaient à une des trois catégories suivantes : i) des personnes sourdes et malentendantes, ii) des langagier·ère·s (interprètes, traducteur·rice·s et sous-titreur·euse·s, sourd·e·s et entendant·e·s) et iii) des membres de conseils d'administration d'organismes

canadiens reliés à la surdité. Ils devaient être âgés d'au moins 18 ans et avoir la citoyenneté canadienne. Les groupes réunissaient de 4 à 8 participant·e·s. Le détail des groupes est exposé dans le tableau suivant :

*Tableau 6 Détail des caractéristiques des participant·e·s aux groupes de discussion.*

Groupe	Langue(s) de l'entretien	Région	Nombre de participant·e·s
Usager·ère·s LSQ	LSQ	Québec	8
Usager·ère·s LSQ	LSQ	Hors Québec	5
Usager·ère·s ASL	ASL	Hors Québec	5
Usager·ère·s malentendant·e·s	Français et LSQ	Québec	5
Représentant·e·s d'associations	LSQ	Québec	6
Interprètes et sous-titreur·euse·s	Français et LSQ	Québec	4
Fournisseurs de services langagiers	Français	Québec	4

Des affiches et des messages de recrutement ont été publiés sur les médias sociaux et envoyés par l'entremise des réseaux des partenaires de l'équipe. Un exemple d'affiche publicitaire et de courriel utilisés pour le recrutement est présenté à l'annexe E. Les candidat·e·s ayant répondu ont été invités par courriel. L'invitation était accompagnée, à titre indicatif, de la liste des thèmes et sous-thèmes de discussion.

Chaque groupe de discussion était animé par une animatrice et son assistante. Les animatrices et assistantes, employées de SLCB, ont reçu une formation du groupe de recherche sur la LSQ afin d'assurer le respect des aspects techniques, éthiques et scientifiques de la méthode de récolte de données. Cette formation visait aussi à assurer une certaine uniformité à travers le déroulement des discussions de chacun des groupes. L'animatrice était responsable d'encadrer et de stimuler les discussions, en suivant le plan des séances (disponible à l'annexe B). L'assistante s'assurait de la gestion du temps et des tours de parole, ainsi que des aspects techniques de la séance (filmer la rencontre, s'assurer que tout le monde est bien vu et entendu, intégration des interprètes, etc.). Au début de chaque groupe de discussion, les objectifs du projet de recherche ainsi que la problématique des communications accessibles ont été présentés aux participant·e·s afin de poser les bases de la discussion. Avant le début de la discussion, les participant·e·s ont donné leur consentement écrit à participer à la discussion (le formulaire de consentement est présenté à l'annexe F).

### *Les entrevues*

Les participant·e·s aux 13 entrevues étaient quatre personnes sourdes locutrices de l'ASL vivant au Québec, cinq personnes sourdes autochtones utilisatrices d'une langue des signes provenant de différentes provinces du Canada, trois diffuseurs (deux anglophones et un francophone) et un organisme gouvernemental (l'OPHQ). Les participant·e·s devaient être âgé·e·s de 18 ans et plus, et avoir la citoyenneté canadienne. Le tableau suivant présente les caractéristiques des participant·e·s.

Tableau 7 Détail des caractéristiques des participant·e·s aux entrevues.

Groupe	Langue(s) de l'entretien	Région	Nombre d'entrevues
Usager·ère·s ASL	ASL	Hors Québec	4
Usager·ère·s autochtones	LSQ ou ASL	Québec et hors Québec	5
Diffuseurs	Français ou anglais	Québec ou hors Québec	3
OPHQ	français	Québec	1

Les entrevues étaient menées par une animatrice, employée de SLCB, formée par le groupe de recherche sur la LSQ. Elles étaient d'une durée d'une heure et portaient sur les trois thèmes du projet (l'annexe D présente les thèmes, les sous-thèmes et des exemples de questions posées dans les entrevues). Les questions ont été adaptées selon le statut du ou de la participant·e (usager·ère·s ou diffuseur). Avant chaque entrevue, les participant·e·s ont donné leur consentement écrit à participer à la discussion (le formulaire de consentement est présenté à l'annexe G).

Toutes les vidéos des groupes de discussion et entrevues, totalisant 34 heures d'enregistrement, ont été transcrites en français sous forme de verbatim (une traduction vers le français a été effectuée si la discussion était dans une autre langue de départ).

## ANNEXE B

### Plan et déroulement type des groupes de discussion

#### DÉROULEMENT DE LA RENCONTRE

No de groupe  
DATE

\*L'animatrice s'assure que les participant·e·s ont transmis leur formulaire de consentement signé avant la rencontre. **Seulement les personnes ayant consenti peuvent participer à la rencontre.**

\*Ajuster les heures pour chaque rencontre

12 h 30 Mot d'ouverture et remerciements par l'animatrice

12 h 35 Présentation des personnes présentes

12 h 55 Objectif de la rencontre et plan de la journée

13 h 00 Présentation du projet et du contexte

13 h 30 Période de questions

13 h 45 Pause

14 h 00 Début de la période de discussion (établir le déroulement de la discussion)

14 h 15 Thème 1 : Communications accessibles

14 h 45 Thème 2 : Protocole de communication en situation de crise

15 h 15 Pause

15 h 30 Thème 3 : Formation et qualification

16 h 00 Résumé de la discussion et sujets non couverts

16 h 25 Mot de la fin

## ANNEXE C

### Invitation aux groupes de discussion, présentation des thèmes et exemples de questions

Merci d'avoir accepté de participer au groupe de discussion sur les communications accessibles ! Vous trouverez dans ce document les thèmes qui seront abordés pendant la séance, ainsi que des exemples de questions qui pourraient vous intéresser. Les questions du document n'ont pas à être toutes abordées pendant la séance. Il s'agit d'idées pour vous permettre de vous préparer à participer au groupe de discussion et amorcer votre réflexion.

#### **Rappel de l'objectif du projet :**

L'accès aux communications concerne toute l'information que l'état ou les médias diffusent aux citoyens (politique, culture, santé, justice, etc.). Ces dernières années ont vu apparaître plusieurs situations publiques interprétées et les médias ont dû s'adapter à cette nouvelle réalité. Nous aimerions connaître votre point de vue sur les enjeux, les défis, les bonnes et mauvaises pratiques en matière de communications accessibles.

#### **Thème 1 : Les communications accessibles**

**Étant donné que l'on vise un accès général aux informations publiques pour le public, quels éléments devraient être considérés pour le public sourd et malentendant ?**

- ⇒ Pensez-vous que le sous-titrage automatique est adéquat pour un accès aux communications pour les personnes sourdes et malentendantes ?
- ⇒ Avez-vous l'impression que les ressources sont la plupart du temps accessibles par défaut pour les personnes sourdes et malentendantes (c'est-à-dire sans que les personnes aient à faire des démarches supplémentaires comparativement à celles des usager·ère·s entendant·e·s) ou au contraire que l'accessibilité repose sur leurs compétences à mettre en place les conditions adéquates ?
- ⇒ Quelles limitations (communicationnelles, technologiques, financières, humaines, etc.) à la mise en place d'un accès universel aux communications au Québec ou dans les autres provinces canadiennes identifiez-vous ?
- ⇒ Est-ce que l'accès aux communications officielles en langue des signes devrait systématiquement se faire par le biais d'un intermédiaire linguistique (interprète sourd) ou un traducteur sourd pour que l'information soit culturellement plus accessible ?
- ⇒ Dans quel cas l'information en langue des signes devrait être transmise par le biais du travail d'un interprète et dans quels cas devrait-elle être transmise par un traducteur ?
- ⇒ Pensez-vous que l'information officielle devrait être accessible par défaut dans toutes les langues des signes du pays et que l'utilisateur pourrait choisir celle qui lui convient ?
- ⇒ Connaissez-vous des exemples de pratiques intéressantes en matière de communications accessibles ? Lesquels ?

- ⇒ Avec l'avancement de la technologie, plusieurs nouveaux formats et plateformes de contenus médiés (podcast, webinaires en direct ou en différé, livres audios, etc.) sont proposés. Pensez-vous qu'ils devraient faire l'objet de normes d'accessibilité au même titre que les plateformes traditionnelles (ex. télévision, sites internet informatifs, etc.) ?
- ⇒ Sachant que les obligations des états signataires de la Convention de l'ONU en matière d'accessibilité se trouvent dans de nombreuses sphères de la vie sociale dont, entre autres, la justice, l'information, la santé, le travail, la vie culturelle, la vie politique et publique ainsi que l'éducation, avez-vous l'impression que ces domaines de la vie civile sont accessibles du point de vue de la communication ?

## **Thème 2 : Protocoles de communication en situation de crise**

### **En situation de crise nationale, quels éléments devraient être inclus pour le public sourd et malentendant dans les protocoles de communication ?**

- ⇒ Est-ce que l'état devrait prévoir un protocole pour les communications accessibles diffusées en direct en situation de crise ou de catastrophe nationale ?
- ⇒ Un protocole officiel devrait-il inclure des normes spécifiques pour les interprètes et pour les sous-titreur·euse·s (par exemple dans les points de presse transmis à la télé, etc.) ?
- ⇒ À quel niveau devrait être développé ce protocole ? Municipal, provincial, fédéral ? Qui aurait la responsabilité de l'élaboration et de l'application du protocole ?
- ⇒ Est-ce que la formation des interprètes et des sous-titreur·euse·s aux situations de crises devrait être unique afin d'en assurer l'uniformité ?
- ⇒ Quels contenus devraient être inclus dans cette formation ?
- ⇒ Est-ce qu'une liste d'interprètes et de sous-titreur·euse·s accrédités pour les situations de crise devrait être tenue à jour et mise à la disposition des télédiffuseurs ? À quelle fréquence ? Qui devrait en être responsable ?
- ⇒ Quelle est la pertinence de développer une plateforme officielle de sensibilisation pour la population, la communauté sourde, les télédiffuseurs et les organismes ?

## **Thèmes 3 : Formation et qualification**

### **Quelles formations et quelles qualifications pensez-vous que les professionnels impliqués dans l'accessibilité aux communications (interprètes, traducteur·rice·s, intermédiaires linguistiques, sous-titreur·euse·s) devraient suivre/obtenir ?**

- ⇒ Est-ce que les interprètes et les traducteur·rice·s (sourds et entendant·e·s) qui œuvrent à rendre les communications accessibles devraient obligatoirement avoir une formation de base dans leur domaine, incluant des cours sur l'éthique et la déontologie ?
- ⇒ Devrait-on s'attendre à la même chose des sous-titreur·euse·s ?
- ⇒ Est-ce que les programmes de formation en interprétation et en traduction doivent inclure des contenus de cours sur l'accessibilité universelle et les communications accessibles ?

- ⇒ Est-ce que la formation des interprètes canadien·ne·s devrait inclure des contenus sur l'interprétation dans les médias et les défis rencontrés lors d'interprétations d'urgence ?
- ⇒ Est-ce que les interprètes et les traducteur·rice·s (sourd·e·s et entendant·e·s) qui œuvrent à rendre les communications accessibles devraient avoir une accréditation particulière ? Si oui, de quel ordre ?
- ⇒ Est-ce que les interprètes et les traducteur·rice·s (sourd·e·s ou entendant·e·s) qui œuvrent à rendre les communications accessibles doivent être membres d'un ordre professionnel qui garantit la protection du public ?
- ⇒ Est-ce que les codes de déontologie des interprètes et des traducteur·rice·s devraient inclure des points spécifiques concernant les communications accessibles ? Si oui, lesquels ?
- ⇒ Est-ce que les interprètes et les traducteur·rice·s qui œuvrent à rendre les communications accessibles devraient être évalués par un organisme indépendant des fournisseurs de service ?

## ANNEXE D

### Canevas d'entrevue

#### Notes

1. L'entretien est de 1h30, au moment et au lieu qui convient au participant, à la participante, et à l'animatrice. Ceci est convenu au préalable lors du premier contact.
2. Une rencontre préalable a été offerte au participant, à la participante, s'il ou elle a le désir de poser des questions sur le formulaire de consentement.
3. Le formulaire de consentement dûment signé a été transmis AVANT le moment de l'entrevue. Il ne peut y avoir d'entrevue sans consentement préalable.
4. *Les éléments en rouge concernent plus spécifiquement les participant-e-s autochtones, mais les questions peuvent aussi être posées aux autres participant-e-s.*

#### 13h

##### Introduction

Je tiens à vous remercier de votre participation à ce projet de recherche.

Même si ce n'est pas un sujet sensible à première vue, l'accès aux communications pour les personnes sourdes peut vous rappeler des émotions difficiles. Vous êtes libre de ne pas répondre à une ou plusieurs questions et vous pouvez prendre toutes les pauses que vous souhaitez. Nous devrions passer environ 1h30 ensemble, mais vous pouvez aussi arrêter l'entretien quand vous le voulez.

Je vous rappelle que votre participation au projet et à cette entrevue est confidentielle et que votre identité ne sera pas révélée. Sentez-vous bien à l'aise de vous exprimer librement.

#### 13h05

##### La question de départ (environ 10 minutes)

J'aimerais que vous partagiez avec moi, de la façon dont vous êtes la plus à l'aise, votre expérience de personne sourde *et autochtone* en lien avec l'accès aux communications. Quand on parle d'accès aux communications, ça concerne toute l'information que l'état ou les médias diffusent aux citoyens (politique, culture, santé, justice, etc.).

##### Relances possibles

Quelles langues des signes devraient être utilisées pour rendre les communications accessibles au Canada ?

*Quelle est la place actuelle de la langue des signes autochtone dans l'accès aux communications ? Quelle devrait être sa place ? Est-ce que les sous-titres devraient être aussi dans une langue autochtone ? Laquelle ?*

- ⇒ Comme citoyen·ne, avez-vous l'impression que vous avez un accès égal aux communications ? Via la télé ? Les sites Web ? Les documents écrits ? Les podcasts ? La radio ? Autres ?

- ⇒ Quel serait le format adéquat pour obtenir un accès égal ? La langue des signes ? Les sous-titres? Les deux ? Autre chose ?
- ⇒ Que pensez-vous du sous-titrage automatique ?
- ⇒ Quel est le meilleur bon coup que vous avez vu en matière de communication accessible, quelque chose que vous aimeriez voir partout ? Et le pire coup, quelque chose qu'il ne faut vraiment pas faire ?

### **13h20**

Maintenant, j'aimerais avoir votre point de vue sur des sujets un peu plus précis concernant les communications accessibles.

#### **Le format de l'accès en langue des signes**

- ⇒ Pensez-vous que l'information devrait être accessible par défaut dans toutes les langues des signes du pays (ASL, LSQ, LSA) et que l'utilisateur pourrait choisir celle qui lui convient (un peu comme les sites Web qui offrent les options français et anglais) ?
- ⇒ Sur le Web ou à la télévision, avez-vous une préférence pour le format dans lequel on présente l'interprète ? Dans une autre fenêtre? Incrustée dans l'image ? Superposée à l'image ? Emplacement fixe ou possibilité de déplacer l'interprète ?
- ⇒ Certains pays mettent en place des projets pilotes ou un avatar (signeur automatisé), est-ce que vous êtes à l'aise avec ce type d'accès à l'information ? Quels avantages y voyez-vous ? Dans quels contextes pourraient-ils être pertinents et dans quels contextes ne devrait-on vraiment pas les trouver ?

#### **Les interprètes ou les traducteur·rice·s sourd·e·s (13h30)**

- ⇒ Que pensez-vous de la présence des interprètes sourd·e·s dans l'accès aux communications ? Est-ce que l'information devrait toujours être transmise par un·e interprète sourd·e ? Pourquoi ?
- ⇒ Est-ce que les binômes entendant·e/sourd·e devraient travailler ensemble pour l'interprétation et la traduction de l'information vocale ou écrite ? Et si oui, quelle serait le rôle de chacun·e ?
- ⇒ Qu'est-ce que l'interprète sourd·e apporte que l'interprète entendant·e ne peut transmettre ?
- ⇒ Est-ce que certaines situations devraient obligatoirement impliquer la présence d'un·e interprète sourd·e? Lesquelles ?
- ⇒ Est-ce que les documents officiels devraient tous être accessibles en langue des signes ? Est-ce important que le ou la traducteur·rice soit sourd·e ? Pourquoi ?
- ⇒ *Est-ce que les autochtones devraient être représenté·e·s comme interprètes entendant·e·s et sourd·e·s ?*

#### **L'autonomie d'accès à l'information (13h40)**

- ⇒ Avez-vous l'impression que les renseignements disponibles pour le grand public sont aussi accessibles pour vous?
- ⇒ Y a-t-il des exemples qui ne sont pas accessibles pour vous?
- ⇒ Y a-t-il des exemples où vous aimeriez recevoir les informations en langue des signes? Avec sous-titres?

- ⇒ Avez-vous l'impression que les ressources sont la plupart du temps disponibles par défaut, sans avoir à faire des démarches supplémentaires à celles des usager·ère·s entendant·e·s, ou au contraire que la réussite de l'accès repose sur vos compétences à mettre en place les conditions adéquates ?
- ⇒ Que pensez-vous des politiques qui proposent de « prévoir les documents qui feront l'objet d'une adaptation parmi ceux qui sont les plus fréquemment demandés par les citoyens »?
- ⇒ Pensez-vous qu'un accès basé sur l'usage d'une majorité de citoyen·ne·s impliquant que les personnes sourdes n'ont accès qu'à un échantillon des documents est adéquat ?

### **Communication en situation de crise nationale, de catastrophe (13h50)**

- ⇒ Est-ce que l'État devrait prévoir un protocole de communication accessible en direct en situation de crise/catastrophe nationale ?
- ⇒ Devrait-on avoir les normes établies pour les interprètes et les sous-titreur·euse·s ?
- ⇒ À quel niveau devrait être développé ce protocole (municipal, provincial, fédéral) ? Qui aurait la responsabilité de l'élaboration et de l'application du protocole ?
- ⇒ Est-ce que la formation des interprètes et des sous-titreur·euse·s devrait être unique afin d'en assurer l'uniformité ? Quels contenus devraient être inclus dans cette formation ?
- ⇒ Quelle serait la pertinence de développer une plateforme officielle de sensibilisation pour la population, la communauté sourde, les télédiffuseurs et les organismes ?

### **Formation et qualification des professionnels (14h00)**

- ⇒ Est-ce qu'il y a des enjeux éthiques particuliers concernant les CALS, la culture sourde et *la culture autochtone* qui devraient être enseignés aux interprètes et aux traducteur·rice·s ?
- ⇒ Est-ce que les programmes de formation en interprétation et en traduction doivent inclure des contenus de cours sur l'accessibilité universelle et les CALS ?
- ⇒ Est-ce que la formation des interprètes canadien·ne·s devrait inclure des contenus sur l'interprétation dans les médias et les défis rencontrés lors d'interprétations d'urgence ?
- ⇒ Est-ce que les interprètes et les traducteur·rice·s qui œuvrent à rendre les communications accessibles devraient être évalué·e·s par un organisme indépendant des fournisseurs de service ?

### **Sensibilisation du public (14h10)**

- ⇒ Est-ce que du matériel de sensibilisation devrait être développé pour les télédiffuseurs, les organisations gouvernementales et privées, les utilisateur·rice·s de services, concernant les bonnes et les mauvaises pratiques de l'organisation d'une interprétation médiée (logistique, spatiale, graphique, technologique, humaine, etc.) ?

⇒ Est-ce que la sensibilisation devrait être une responsabilité gouvernementale ? Communautaire ? Conjointe ? Que devrait-il y avoir dans un plan de sensibilisation à moyen terme ? À qui devrait-il s'adresser en priorité ?

**14h15**

**Question de fin**

⇒ Est-ce qu'il y a des sujets que nous n'avons pas couvert et dont vous auriez aimé parler ?

**14h30**

Nous vous remercions chaleureusement pour votre précieuse contribution. Votre point de vue s'ajoutera à celui de nombreuses autres personnes sourdes et malentendantes et nous permettra de mieux comprendre les enjeux en matière de CALS et de décrire les perceptions des sourd·e·s canadien·ne·s concernant ce qui existe et ce qui est souhaité comme adaptations.

# ANNEXE E

## Messages publicitaires pour les groupes de discussion

**Exemple 1 : Exemple d'affiche publicitaire utilisée pour le recrutement des groupes de discussion des langagier·ère·s, fournisseurs de services et représentant·e·s**

### Évaluation des perceptions en matière d'accessibilité à l'information par les personnes sourdes et malentendantes canadiennes

Nous recherchons des **professionnels linguistiques** et des **membres d'organismes canadiens reliés à la surdité** pour participer à des ** changes** visant à documenter et à analyser les besoins et les perceptions en matière d'accessibilité à l'information dans les différents domaines de la vie sociale.

#### Critères de sélection

-  tre âgé de 18 ans et plus ;
  -  tre Canadien;
  -  tre soit :
    - Un professionnel linguistique
      - Interprète sourd ou entendant
      - Traducteur sourd ou entendant
      - Sous-titreur
- OU**
- Représentant d'un fournisseur de service d'interprétation ou de traduction.
- OU**
-  tre membre d'un conseil d'administration d'un organisme relié à la surdité.

#### Participation

Une **groupe de discussion** de quatre heures sur **Zoom** avec 4 à 6 autres professionnels linguistiques ou membres d'organismes canadiens reliés à la surdité.



#### Sujets de discussion

- Les normes et les pratiques en matière de communication accessible pour les personnes sourdes et malentendantes en santé, éducation, culture, justice, vie politique, informations publiques, etc. ;
- Les protocoles de communication en situation de crise ;
- Les standards de formation et de qualifications des interprètes et des traducteurs à promouvoir.

#### Pour plus d'informations, communiquez avec la coordonatrice du projet

Caroline Hould  
[chould@slcb.ca](mailto:chould@slcb.ca)



(Si vous préférez communiquer en LSQ, il est possible d'organiser un rendez-vous sur Zoom.)



Cette recherche est approuvée par le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQÀM (CIERH)

## Exemple 2 : Exemple de courriel de recrutement utilisé pour le groupe de discussion des représentant·e·s d'association sur la surdité

Objet : Appel à participation au projet « Évaluation des perceptions en matière d'accessibilité à l'information par les personnes sourdes et malentendantes canadiennes »

Bonjour,

Vous aimeriez faire part de votre avis en ce qui concerne l'accessibilité à l'information pour les personnes sourdes et malentendantes au Canada?

Le Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd de l'UQAM, en partenariat avec Services linguistiques CB et le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (REQIS), mène un projet de recherche visant à documenter et à analyser les besoins et les perceptions des personnes sourdes et malentendantes canadiennes en matière d'accessibilité à l'information dans les différents domaines de la vie sociale.

Nous sommes à la recherche de membres de conseil d'administration d'un organisme canadien relié à la surdité, âgés de plus de 18 ans pour prendre part à des entretiens de groupe.

La séance de discussion sera d'une durée de quatre heures dans la langue de votre choix (LSQ, ASL, français ou anglais) avec d'autres représentant·e·s d'associations de la communauté sourde et malentendante. Nous communiquerons avec vous afin de connaître vos disponibilités. Du matériel de préparation (liste de thèmes, plan de la rencontre, formulaire de consentement) vous sera envoyé avant la rencontre. Les groupes de discussion se tiendront à distance par Zoom et seront enregistrés pour faciliter le traitement des données.

Pour de plus amples informations et pour manifester votre intérêt à participer à l'étude, veuillez communiquer avec nous par courriel : [chould@slcb.ca](mailto:chould@slcb.ca)

Bien cordialement,



**Caroline Hould, erg. O.T.**  
Coordonnatrice de projets – Project Coordinator

Services linguistiques CB Linguistic Services  
[info@slcb.ca](mailto:info@slcb.ca) | [www.slcb.ca](http://www.slcb.ca)



# ANNEXE F

## Consentement pour les groupes de discussion

### FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Les pratiques en matière de communication accessible par vidéo pour les Sourds canadiens

Chercheure responsable du projet : Anne-Marie Parisot,  
Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, UQAM  
Co-chercheures :  
Cynthia Benoit, UQAM et Services linguistiques CB  
Audrey Beauchamp, UQAM et Services linguistiques CB  
Caroline Hould, UQAM et Services linguistiques CB  
Amélie Voghel, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, UQAM

#### BUT GÉNÉRAL DU PROJET

Vous êtes invité à prendre part à ce projet visant à documenter et analyser les besoins et les perceptions des Sourds canadiens en matière de communication accessible dans les différents domaines de la vie sociale. Ce projet de recherche est mené en partenariat avec Services linguistiques CB et le REQIS, et reçoit l'appui financier du Norme et accessibilité Canada (NAC).

#### PROCÉDURE

Votre participation consiste à participer à un groupe de discussion de deux heures réunissant 4 à 6 utilisateurs de services d'accès à la communication. La discussion portera sur 1) les normes en matière de communication accessible pour les Sourds en santé, éducation, culture, justice, vie politique, informations publiques, etc., 2) les pratiques à privilégier pour assurer une égalité d'accès à l'information pour les Sourds canadiens, et 3) les standards de formation et de qualifications des interprètes et des traducteurs à promouvoir. Votre participation pourra avoir lieu dans la langue de votre choix, (anglais, ASL, français, LSA, LSQ), et selon la préférence de la majorité des participants, à l'UQAM ou par zoom. Selon la situation, vos réponses seront enregistrées à l'aide d'une caméra numérique traditionnelle ou par Zoom.

#### AVANTAGES et RISQUES

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances sur les normes et les bonnes pratiques en matière de communication accessible. Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à ces rencontres.

#### CONFIDENTIALITÉ

Il est entendu que les renseignements recueillis sont confidentiels et que seuls les membres de l'équipe de recherche auront accès aux enregistrements. Le matériel de recherche ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément sous clé au laboratoire du chercheur responsable. Afin de protéger votre identité et la confidentialité de vos données, une fois l'entrevue terminée, vous serez identifié par un code alphanumérique. Ce code associé à votre nom ne sera connu que du responsable du projet et de l'assistant de recherche chargé de la codification. Votre enregistrement sera effacé au terme du projet.

Soyez toutefois conscient que malgré tous nos efforts pour protéger votre identité, il est possible que certains de vos propos permettent à une personne évoluant dans le même milieu que vous de vous identifier.

#### PARTICIPATION VOLONTAIRE et DROIT DE RETRAIT

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que par ailleurs vous être libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas et à votre demande les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que l'équipe de recherche puisse utiliser aux fins de la présente recherche (articles, conférences et communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

#### COMPENSATION FINANCIÈRE

Aucune compensation financière n'est prévue pour votre contribution au projet.

#### RECHERCHES ULTÉRIEURES

Vos données de recherche seront rendues anonymes et conservées pendant 5 ans au terme du projet. Nous souhaitons les utiliser dans d'autres projets de recherche similaires. Ces projets de recherche seront évalués et approuvés par un Comité

d'éthique de la recherche avant leur réalisation. Les données de recherche seront conservées de façon sécuritaire. Vous êtes libre de refuser cette utilisation secondaire.

- J'accepte que mes données puissent être utilisées dans d'autres projets de recherche
- Je refuse que mes données puissent être utilisées dans d'autres projets de recherche

#### DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS ?

Vous pouvez contacter la chercheuse principale à l'adresse [groupepsq@uqam.ca](mailto:groupepsq@uqam.ca) pour des questions additionnelles sur le projet ou sur vos droits en tant que sujet de recherche. Le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer et en assure le suivi. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche, vous pouvez contacter le coordonnateur du CIEREH au numéro (514) 987-3000 poste 7753 ou par courriel à l'adresse : [cierreh@uqam.ca](mailto:cierreh@uqam.ca).

Pour toute question concernant vos droits en tant que participant à ce projet de recherche ou si vous avez des plaintes à formuler, vous pouvez communiquer avec le bureau de l'ombudsman de l'UQAM, Courriel: [ombudsman@uqam.ca](mailto:ombudsman@uqam.ca); Téléphone: (514) 987-3151.

#### REMERCIEMENTS

Votre collaboration est essentielle pour la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

#### CONSENTEMENT DU PARTICIPANT :

##### SIGNATURE :

Je, \_\_\_\_\_, reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi qu'on a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la responsable du projet.

Je m'engage à respecter la confidentialité des propos partagés par les autres personnes lors des discussions de groupe.

Signature du PARTICIPANT : Date :

Nom (lettres moulées) et coordonnées :

#### DÉCLARATION DE LA CHERCHEUSE PRINCIPALE (ou de son délégué) :

Je, soussigné, déclare avoir expliqué les objectifs, la nature, les avantages, les risques du projet et autres dispositions du formulaire d'information et de consentement et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature : Date :

Nom (lettres moulées) et coordonnées :

*Veillez conserver le premier exemplaire de ce formulaire de consentement pour communication éventuelle avec l'équipe de recherche et remettre le second à l'interviewer.*

# ANNEXE G

## Consentement pour les entrevues

### FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Les pratiques en matière de communication accessible par vidéo pour les Sourds canadiens

Chercheure responsable du projet : Anne-Marie Parisot,  
Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, UQAM  
Co-chercheures :  
Cynthia Benoit, UQAM et Services linguistiques CB  
Audrey Beauchamp, UQAM et Services linguistiques CB  
Caroline Hould, UQAM et Services linguistiques CB  
Amélie Voghel, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, UQAM

#### BUT GÉNÉRAL DU PROJET

Vous êtes invité à prendre part à ce projet visant à documenter et analyser les besoins et les perceptions des Sourds canadiens en matière de communication accessible dans les différents domaines de la vie sociale. Ce projet de recherche est mené en partenariat avec Services linguistiques CB et le REQIS, et reçoit l'appui financier du Norme et accessibilité Canada (NAC).

#### PROCÉDURE

Votre participation consiste à participer à une entrevue d'une heure avec un membre de l'équipe de recherche sur 1) les normes en matière de communication accessible pour les Sourds en santé, éducation, culture, justice, vie politique, informations publiques, etc., 2) les pratiques à privilégier pour assurer une égalité d'accès à l'information pour les Sourds canadiens, et 3) les standards de formation et de qualifications des interprètes et des traducteurs à promouvoir. L'entrevue pourra avoir lieu, selon votre préférence, dans la langue de votre choix, en personne à l'UQAM ou par Zoom. Vos réponses seront enregistrées à l'aide d'une caméra numérique traditionnelle ou par Zoom.

#### AVANTAGES et RISQUES

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances sur les normes et les bonnes pratiques en matière de communication accessible. Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à ces rencontres.

#### CONFIDENTIALITÉ

Il est entendu que les renseignements recueillis sont confidentiels et que seuls les membres de l'équipe de recherche auront accès aux enregistrements. Le matériel de recherche ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément sous clé au laboratoire du chercheur responsable. Afin de protéger votre identité et la confidentialité de vos données, une fois l'entrevue terminée, vous serez identifié par un code alphanumérique. Ce code associé à votre nom ne sera connu que du responsable du projet et de l'assistant de recherche chargé de la codification. Votre enregistrement sera effacé au terme du projet.

Soyez toutefois conscient que malgré tous nos efforts pour protéger votre identité, il est possible que certains de vos propos permettent à une personne évoluant dans le même milieu que vous, de vous identifier.

#### PARTICIPATION VOLONTAIRE et DROIT DE RETRAIT

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que par ailleurs vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas et à votre demande les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que l'équipe de recherche puisse utiliser aux fins de la présente recherche (articles, conférences et communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

#### COMPENSATION FINANCIÈRE

Aucune compensation financière n'est prévue pour votre contribution au projet.

#### RECHERCHES ULTÉRIEURES

Vos données de recherche seront rendues anonymes et conservées pendant 5 ans au terme du projet. Nous souhaitons les utiliser dans d'autres projets de recherche similaires. Ces projets de recherche seront évalués et approuvés par un Comité

d'éthique de la recherche avant leur réalisation. Les données de recherche seront conservées de façon sécuritaire. Vous êtes libre de refuser cette utilisation secondaire.

- J'accepte que mes données puissent être utilisées dans d'autres projets de recherche  
 Je refuse que mes données puissent être utilisées dans d'autres projets de recherche

#### DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS ?

Vous pouvez contacter la chercheuse principale à l'adresse [groupletsq@uqam.ca](mailto:groupletsq@uqam.ca) pour des questions additionnelles sur le projet ou sur vos droits en tant que sujet de recherche. Le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer et en assure le suivi. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche, vous pouvez contacter le coordonnateur du CIEREH au numéro (514) 987-3000 poste 7753 ou par courriel à l'adresse : [cierreh@uqam.ca](mailto:cierreh@uqam.ca).

Pour toute question concernant vos droits en tant que participant à ce projet de recherche ou si vous avez des plaintes à formuler, vous pouvez communiquer avec le bureau de l'ombudsman de l'UQAM, Courriel: [ombudsman@uqam.ca](mailto:ombudsman@uqam.ca); Téléphone: (514) 987-3151.

#### REMERCIEMENTS

Votre collaboration est essentielle pour la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

#### CONSENTEMENT DU PARTICIPANT :

##### SIGNATURE :

Je, \_\_\_\_\_, reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi qu'on a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la responsable du projet.

Signature du PARTICIPANT : Date :

Nom (lettres moulées) et coordonnées :

#### DÉCLARATION DE LA CHERCHEUSE PRINCIPALE (ou de son délégué) :

Je, soussigné, déclare avoir expliqué les objectifs, la nature, les avantages, les risques du projet et autres dispositions du formulaire d'information et de consentement et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature : Date :

Nom (lettres moulées) et coordonnées :

*Veillez conserver le premier exemplaire de ce formulaire de consentement pour communication éventuelle avec l'équipe de recherche et remettre le second à l'interviewer.*

## ANNEXE H

### Démarche de développement du sondage

Un sondage s'adressant à toutes les personnes sourdes et malentendantes canadiennes a été utilisé afin d'obtenir un portrait quantitatif des points de vue des adultes sourd·e·s et malentendant·e·s canadien·ne·s sur l'accessibilité aux communications. L'objectif premier de cet instrument est de valider les résultats de l'analyse qualitative du contenu des échanges menées auprès d'un échantillon de personnes concernées par le problème de l'accès à l'information pour les sourd·e·s canadien·ne·s (voir annexe A pour une description détaillée des caractéristiques participant·e·s aux groupes de discussion et aux entrevues).

Le questionnaire du sondage comporte 81 questions réparties dans cinq sections, soit :

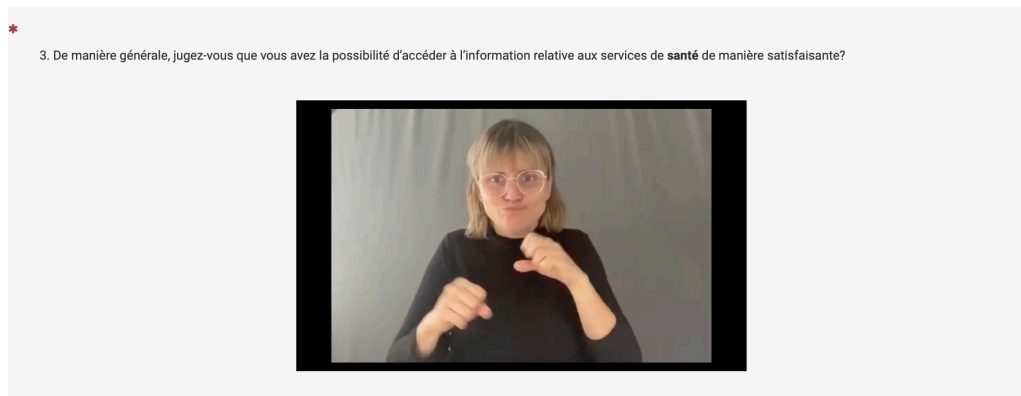
1. Choix de la langue
2. Accueil et introduction
3. L'accessibilité
4. L'accès à l'information en situation d'urgence et de crise
5. La formation des interprètes et des sous-titreur·euse·s

Les questions sont de quatre types (choix binaire, multiples, échelle de Likert sur cinq positions, classement d'items par ordre de préférence). Le choix de ne pas utiliser de questions à développement découle de l'impossibilité d'utiliser une plateforme permettant de recueillir à la fois des réponses sous forme de texte et de vidéos. L'absence de l'option de l'enregistrement pour répondre aux questions ouvertes nuit à l'accessibilité complète du sondage en langue des signes, ce qui nous a semblé inacceptable. Un extrait de quelques questions du sondage est présenté à l'annexe I. L'annexe J présente le formulaire de consentement.

Le logiciel utilisé pour diffuser le questionnaire est LimeSurvey<sup>32</sup>. Le questionnaire, traduit en quatre langues (français, anglais, LSQ et ASL) était accessible sous deux versions, en français et LSQ ainsi qu'en anglais et ASL, disponibles à partir de deux liens distincts. Les équipes de traduction (vers la LSQ, vers l'ASL et vers l'anglais) ont travaillé de concert afin de s'assurer d'une équivalence entre chaque traduction. Les figures suivantes présentent un exemple d'une question de chacune des deux versions du questionnaire dans l'interface (figure 26 : français et LSQ, figure 27 : anglais et ALS).

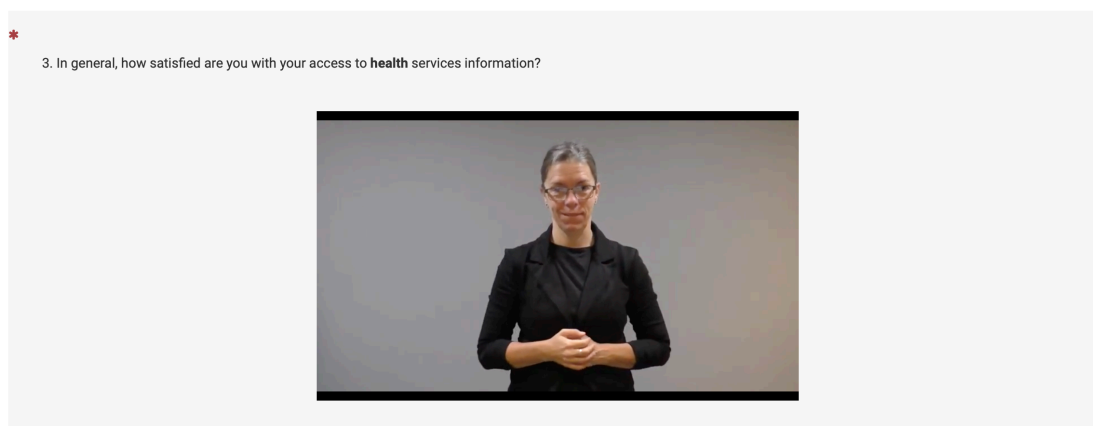
---

<sup>32</sup> Limesurvey GmbH. / LimeSurvey: An Open Source survey tool /LimeSurvey GmbH, Hamburg, Germany. URL <http://www.limesurvey.org>



	1 (pas du tout satisfaisant)	2	3	4	5 (très satisfaisant)
De manière générale, jugez-vous que vous avez la possibilité d'accéder à l'information relative aux services de santé de manière satisfaisante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figure 26 Exemple d'une question dans la version en français et en LSQ du questionnaire.



	1 (Not satisfied at all)	2	3	4	5 (Very satisfied)
Generally speaking, do you consider that you are able to satisfactorily access information related to health services?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figure 27. Exemple d'une question dans la version en anglais et en ASL du questionnaire.

Les questionnaires ont préalablement été évalués par un groupe de collaborateur·rice·s représentant chacun des groupes de participant·e·s et modifiés en fonction des commentaires et révisions. Les questionnaires ont été envoyés à trois expert·e·s des milieux auxquels ils étaient destinés afin de recueillir leurs commentaires pour nous assurer de la pertinence, de la forme et du contenu des questions.

Le sondage a été diffusé en mars et avril 2023. La diffusion du sondage a été principalement faite par le biais des médias sociaux en ASL, en anglais, en français et en LSQ. Le questionnaire a été diffusé sur les pages des partenaires de la recherche ainsi que par courriel (un exemple de courriel de promotion du sondage est présenté à l'annexe K). Il a

ensuite été partagé par diverses associations et organisations de la communauté sourde et plusieurs personnes sourdes collaboratrices.

Les résultats du sondage ont été compilés dans un fichier Excel et traités à l'aide du logiciel Jamovi<sup>33</sup>. Certaines statistiques descriptives ont aussi été obtenues directement à partir de LimeSurvey.

---

<sup>33</sup> The jamovi project (2022). jamovi (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>

# ANNEXE I

## Extrait du questionnaire : exemples de questions

### Section 3 : L'accessibilité

#### 1. L'accès à l'actualité

1. Quelle(s) source(s) parmi les suivantes utilisez-vous pour accéder à du contenu d'actualité ?

R. Vous pouvez choisir plus d'une source :

- Journaux imprimés ou sur internet (p. ex. *La Presse*, *Journal de Québec* ou de *Montréal*, *The Globe and Mail*, *The Gazette*, etc.)
- Nouvelles télévisées (p. ex. téléjournal, etc.)
- Sites internet (p. ex. Radio-Canada, CBC, LCN, etc.)
- Communication avec un ami, un collègue ou un membre de la famille (p. ex. discussion en face à face, par courriel, texto, messagerie électronique, etc.)
- Réseaux sociaux (p. ex. Facebook, Instagram, Twitter, etc.)
- Autre : spécifiez : [boite de texte]

2. Parmi les sources suivantes, laquelle ou lesquelles préférez-vous?

R. Vous pouvez choisir plus d'une source:

- Journaux imprimés ou sur internet (p. ex. *La Presse*, *Journal de Québec* ou de *Montréal*, *The Globe and Mail*, *The Gazette*, etc.)
- Nouvelles télévisées (p. ex. téléjournal, etc.)
- Sites internet (p. ex. Radio-Canada, CBC, LCN, etc.)
- Communication avec un ami, un collègue ou un membre de la famille (p. ex. discussion en face à face, par courriel, texto, messagerie électronique, etc.)
- Réseaux sociaux (p. ex. Facebook, Instagram, Twitter, etc.)
- Autre : spécifiez : [boite de texte]

#### 2. L'accès à l'information dans le domaine de la santé

1. Où cherchez-vous les informations relatives aux services de santé?

R. Vous pouvez choisir plus d'une source :

- Site internet gouvernemental
- Sites internet (non gouvernemental)
- Communications gouvernementales ou de la santé publique sur les réseaux sociaux (p. ex. Facebook, Instagram, Twitter, etc.)
- Communication avec un ami, un collègue ou un membre de la famille (p. ex. courriel, texto, messagerie électronique, etc.)
- Dépliants informatifs
- Autre : spécifiez : [boite de texte]

2. Dans vos recherches antérieures d'information sur des questions relatives à la santé, quels moyens de communication ont été mis à votre disposition?

R. Vous pouvez choisir plus d'un moyen :

- Langue écrite seulement
- Langue orale seulement
- Langue orale avec sous-titres
- Langue des signes seulement
- Langue des signes avec sous-titres
- Langue des signes et langue orale
- Langue des signes et langue orale et sous-titres

3. De manière générale, jugez-vous que vous avez la possibilité d'accéder à l'information relative aux services de santé de manière satisfaisante?

R. Échelle de Likert : Pas du tout satisfait = 1 à Très satisfait = 5, et NA (ne s'applique pas)

3. L'accès à l'information dans le domaine des transports

1. Avez-vous déjà utilisé un service de transport interurbain (p. ex. avion, traversier, train ou autobus)?

R. Oui ou non

[S'ils répondent oui à la question précédente, les questions de la section 3 apparaissent (sinon, ils sont renvoyés à la section 4)]

### **(Titre la page : La préparation d'un déplacement)**

1.1 Quels moyens de communication ont été mis à votre disposition **pour préparer votre déplacement?**

R. Vous pouvez choisir plus d'un moyen :

- Langue écrite seulement
- Langue orale seulement
- Langue orale avec sous-titres
- Langue des signes seulement
- Langue des signes avec sous-titres
- Langue des signes et langue orale
- Langue des signes et langue orale et sous-titres

1.2 De manière générale, jugez-vous que vous avez la possibilité d'accéder à l'information **afin de préparer vos déplacements** de manière satisfaisante ?

R. Échelle de Likert : Pas du tout satisfait = 1 à Très satisfait = 5

### **(Titre de la page : La protection des voyageurs)**

2. Avez-vous déjà cherché de l'information relative à la **protection des voyageurs**, aux normes et aux lois relatives au transport (p. ex. normes relatives au retard ou à l'annulation de vols, recours en cas de perte de bagages, etc.)

R. Oui ou non

[S'ils répondent oui à la question précédente, les questions 2.1, 2.2 et 2.3 apparaissent (sinon, ils sont renvoyés à la question 3)]

2.1 Quels moyens de communication ont été mis à votre disposition pour avoir accès à l'information relative à la **protection des voyageurs**, aux normes et aux lois relatives au transport ?

R. Vous pouvez choisir plus d'un moyen :

- Langue écrite seulement
- Langue orale seulement
- Langue orale avec sous-titres
- Langue des signes seulement
- Langue des signes avec sous-titres
- Langue des signes et langue orale
- Langue des signes et langue orale et sous-titres

2.2 De manière générale, jugez-vous que vous avez la possibilité d'accéder à l'information liée à la protection des voyageurs, aux normes et aux lois de manière satisfaisante ?

R. Échelle de Likert : Pas du tout satisfait = 1 à Très satisfait = 5

**(Titre de la page : Annonces pendant les déplacements)**

3. Lors de vos déplacements, avez-vous déjà reçu des annonces concernant votre déplacement (p. ex. d'annonces : annulation ou modification de votre vol, traversier, train ou autobus)?

R. Oui ou non

[S'ils répondent oui à la question précédente, les questions 3.1, 3.2 et 3.3 apparaissent (sinon, ils sont renvoyés à la section 4)]

3.1. Quels moyens ont été mis à votre disposition pour un accès aux **annonces** concernant votre déplacement ?

R. Vous pouvez choisir plus d'un moyen :

- Envoi de courriel par la compagnie (en langue écrite)
- Envoi de message texte par la compagnie (en langue écrite)
- Agent sur place (langue orale)
- Agent sur place (langue des signes)
- Avatar ou signeur en langue des signes sur un écran d'information
- Information écrite sur écran d'information
- Autre, spécifiez : [boite de texte]

3.2 De manière générale, étiez-vous satisfait des annonces que vous avez reçues ?

R. Échelle de Likert : Pas du tout satisfait = 1 à Très satisfait = 5

# ANNEXE J

## Consentement à participer au questionnaire

### **PARTICIPATION**

Votre participation consiste à répondre à ce questionnaire en ligne via LimeSurvey qui nécessitera 30 minutes de votre temps (70 questions à choix multiple). Le questionnaire comporte trois parties et porte sur :

1. Les pratiques des personnes sourdes et malentendantes en matière d'accessibilité à l'information sur l'actualité, la santé, les transports, la participation à la vie citoyenne et politique, les informations gouvernementales et les formats et les préférences techniques pour l'accès à l'information.
2. L'accès à l'information en situation d'urgence et de crise.
3. La formation des interprètes et des sous-titres.

### **AVANTAGES et RISQUES**

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances sur les normes et les bonnes pratiques en matière d'accessibilité à l'information. Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à ce sondage.

### **CONFIDENTIALITÉ**

Le sondage est anonyme et nous ne recueillons aucune information personnelle vous concernant. Il est toutefois possible que LimeSurvey recueille de l'information à votre sujet. Nous vous invitons à consulter leur politique en matière de confidentialité : <https://www.limesurvey.org/fr/politique-de-confidentialite>

Les réponses à ce sondage, anonymes, seront conservées dans le serveur institutionnel de l'équipe de recherche pendant 5 ans.

### **PARTICIPATION VOLONTAIRE et DROIT DE RETRAIT**

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que, par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de ce sondage.

### **COMPENSATION FINANCIÈRE**

Aucune compensation financière n'est prévue pour votre contribution au projet.

### **DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS ?**

Vous pouvez contacter la chercheuse principale à l'adresse [groupe.lsq@uqam.ca](mailto:groupe.lsq@uqam.ca) pour des questions additionnelles sur le projet ou sur vos droits en tant que participant à cette recherche. Le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer et en assure le suivi. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche, vous pouvez contacter le coordonnateur du CIEREH au numéro (514) 987-3000 poste 7753 ou par courriel à l'adresse : [ciereh@uqam.ca](mailto:ciereh@uqam.ca).

Pour toute question concernant vos droits en tant que participant à ce projet de recherche ou si vous avez des plaintes à formuler, vous pouvez communiquer avec le bureau de la protectrice universitaire de l'UQAM, Courriel : [protectriceuniversitaire@uqam.ca](mailto:protectriceuniversitaire@uqam.ca); Téléphone : (514) 987-3151.

### **REMERCIEMENTS**

Votre collaboration est essentielle pour la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

### **CONSENTEMENT DU PARTICIPANT**

#### **SIGNATURE :**

Je reconnais avoir lu le présent formulaire de consentement et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi qu'on a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit de ne pas compléter le sondage jusqu'à la fin.

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- J'accepte de participer au sondage
- Je refuse de participer au sondage

## ANNEXE K

### Message publicitaire pour le sondage

#### Message de recrutement pour le sondage

Dans le cadre du projet de recherche « Les pratiques en matière de communication accessible par vidéo pour les Sourds canadiens », le Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd de l'UQAM, en partenariat avec Services linguistiques CB et le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (REQIS), invitent tous les Sourd·e·s, malentendant·e·s ou sourd·e-aveugles canadien·ne·s à donner leur avis concernant leurs préférences quant aux bonnes pratiques de communication accessible dans un sondage de 75 questions à choix multiple.

Ce sondage vise à valider à l'échelle du pays les données recueillies lors d'entrevues individuelles et de groupes de discussion menés auprès de Sourd·e·s, malentendant·e·s, ou sourd·e-aveugles.

Pour participer, vous devez :

- Être âgé·e de 18 ans et plus ;
- Être Canadien·ne ;
- Vous identifiez soit comme Sourd·e, malentendant·e, ou sourd·e-aveugle.

Le sondage est disponible en quatre langues, soit l'anglais, le français, la LSQ et l'ASL. Pour participer, vous pouvez sélectionner la langue de votre choix en cliquant sur l'un des liens suivants :

- Lien vers le sondage en français et en LSQ
- Lien vers le sondage en anglais et en ASL

## ANNEXE L

### Réponses au sondage

#### SECTION 1. FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

##### Total des répondant·e·s

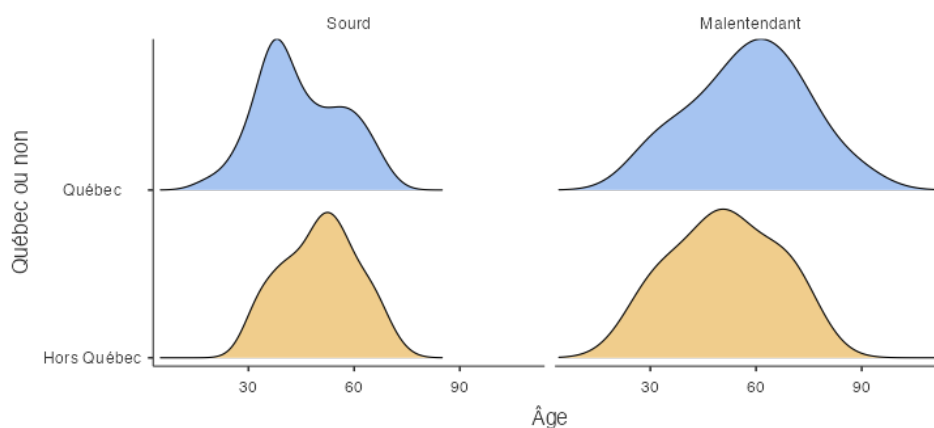
	N	%
<b>Sourd·e·s</b>	142	85%
<b>Malentendant·e·s</b>	26	15%
<b>Total</b>	168	

		N	% par groupe	% du total
<b>Sourd·e·s</b>	Québec	59	42%	35%
	Hors Québec	83	58%	49%
<b>Malentendant·e·s</b>	Québec	16	62%	10%
	Hors Québec	10	38%	6%

#### SECTION 2. PROFIL DÉMOGRAPHIQUE

##### Question 1.

Quel âge avez-vous ?

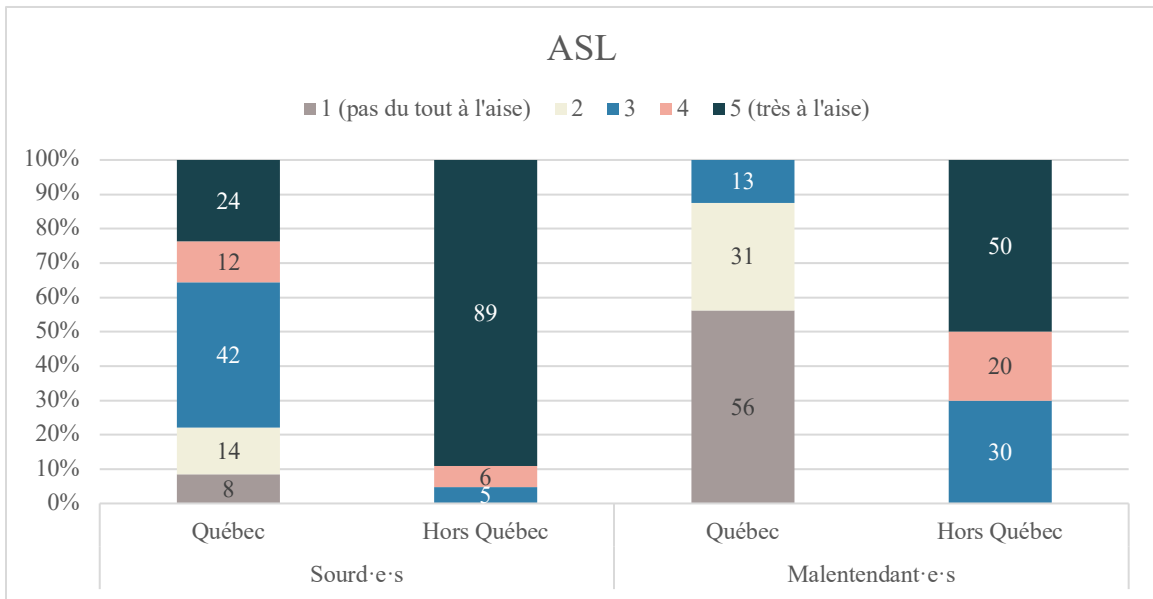
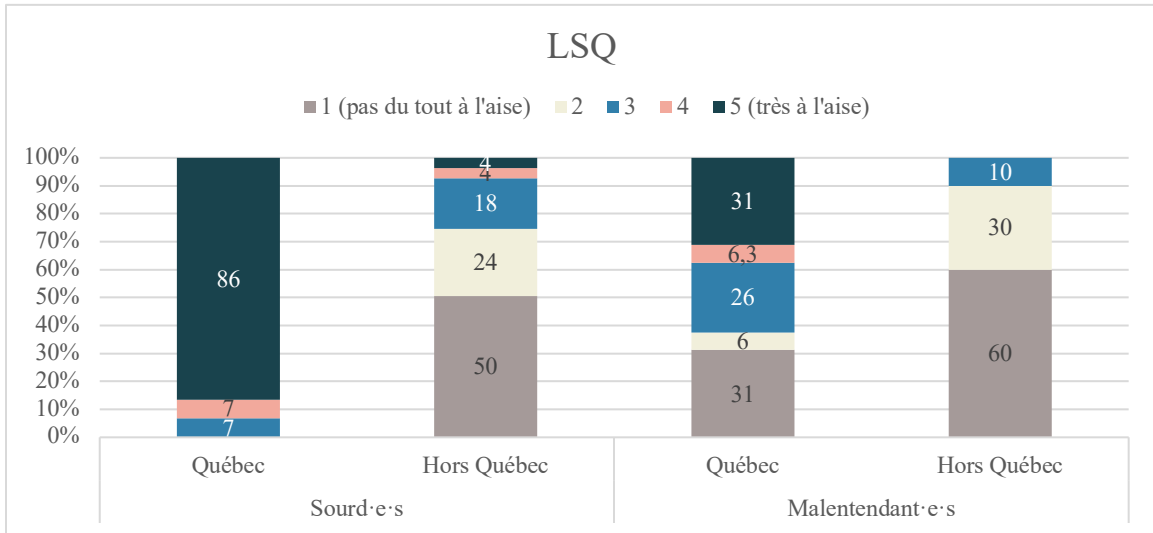


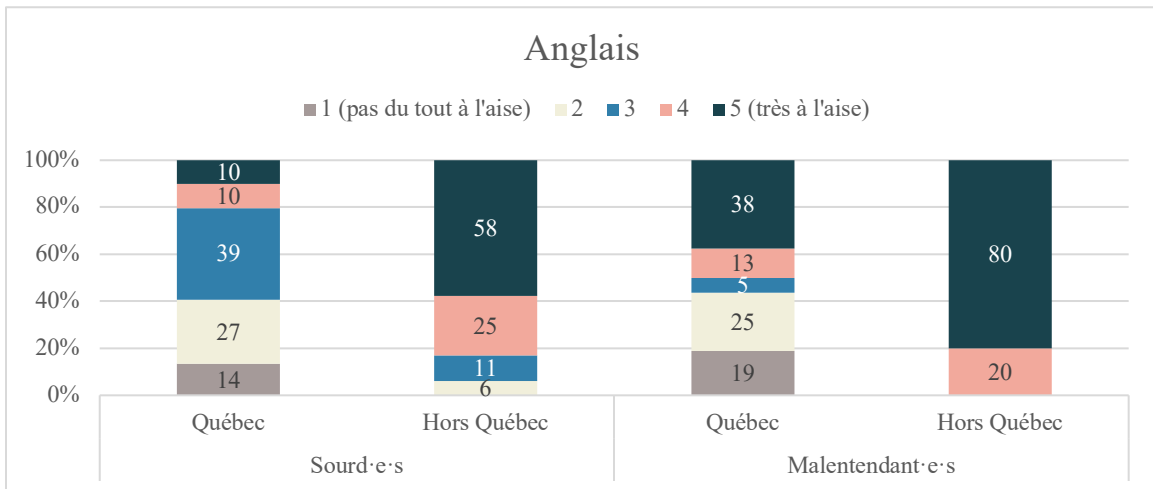
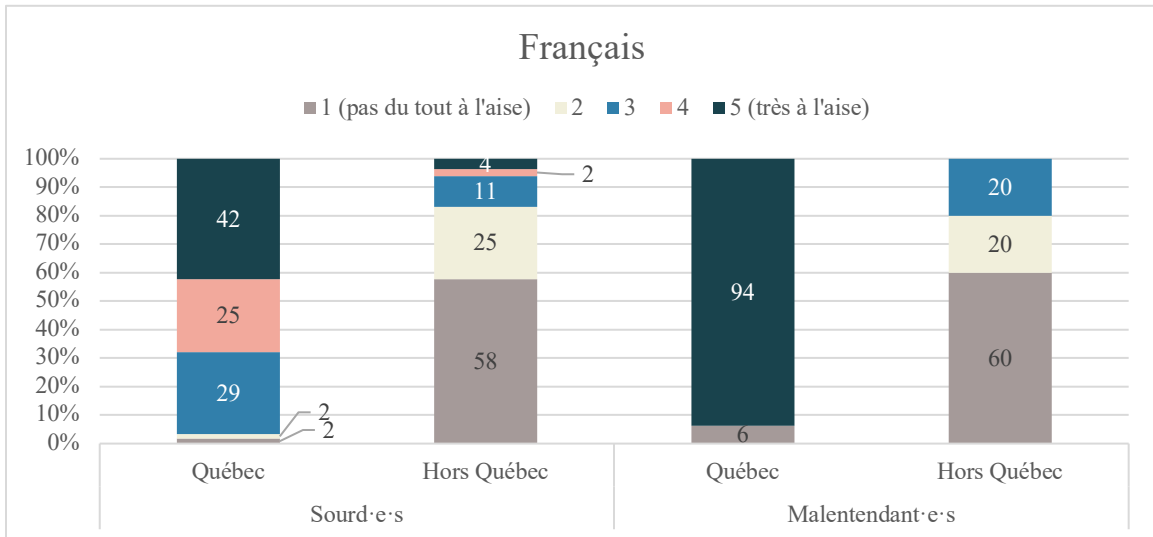
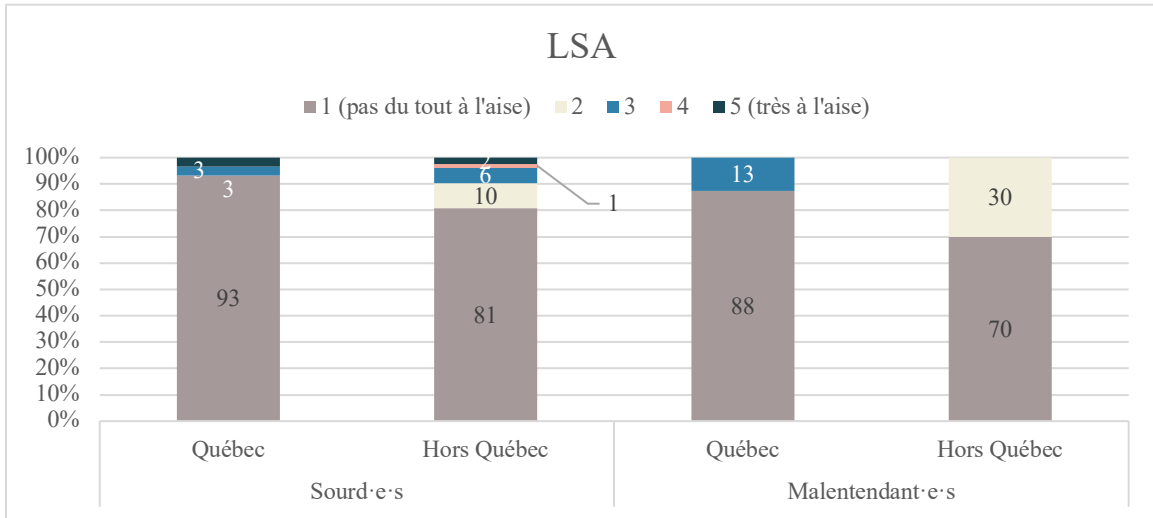
	Sourd·e·s		Malentendant·e·s	
Âge moyen	Québec	44.6	Québec	57.9
	Hors Québec	50.0	Hors Québec	51.1

Par souci de lisibilité, les résultats qui suivent ont été arrondis à l'entier et sont tous présentés en pourcentage.

**Question 2.**

Sur une échelle allant de 1 (*pas du tout à l'aise*) à 7 (*très à l'aise*), à quel point êtes-vous à l'aise dans chacune des langues suivantes ?





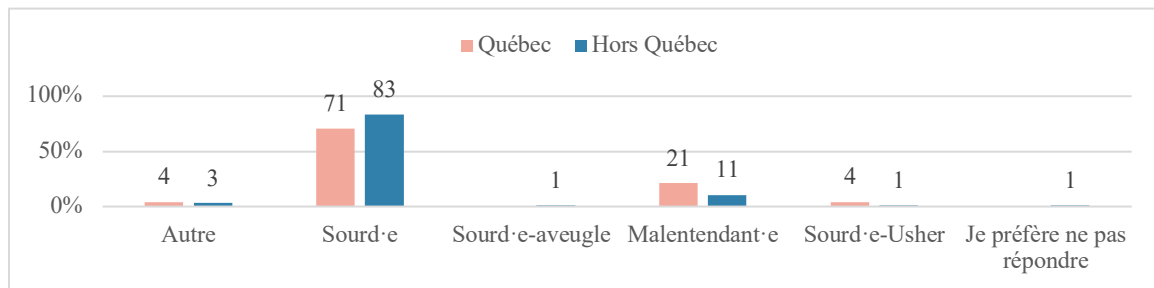
### Question 2.1

Si vous utilisez une langue des signes autochtones, veuillez spécifier laquelle.

- A bit of Coast Salish here and there.... and I will be developing Tsimshian Sign Language in the near future
- very little of PISL (prairie indian sign language)
- Mi'kmaq sign language
- Indigenous sign language
- Metis
- NIL

### Question 3.

Parmi les choix suivants, à quel groupe vous identifiez-vous le plus ?



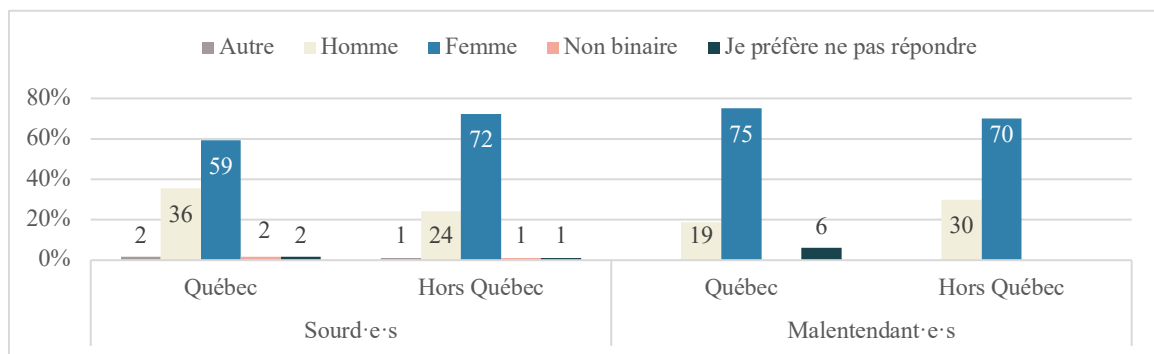
Les six personnes ayant sélectionné « autre » ont spécifié s'identifier comme :

- Deaf plus (2 personnes)
- Everyone
- Signeur
- Sourd sévère (J'entends un peu de bruit fort sur l'oreille a droite)
- Sourde oraliste

Deux personnes ont été écartées des analyses, celles ayant indiqué « Je préfère ne pas répondre » et « Everyone ». Les quatre autres personnes sont comptabilisées dans le groupe « Sourd » dans les analyses.

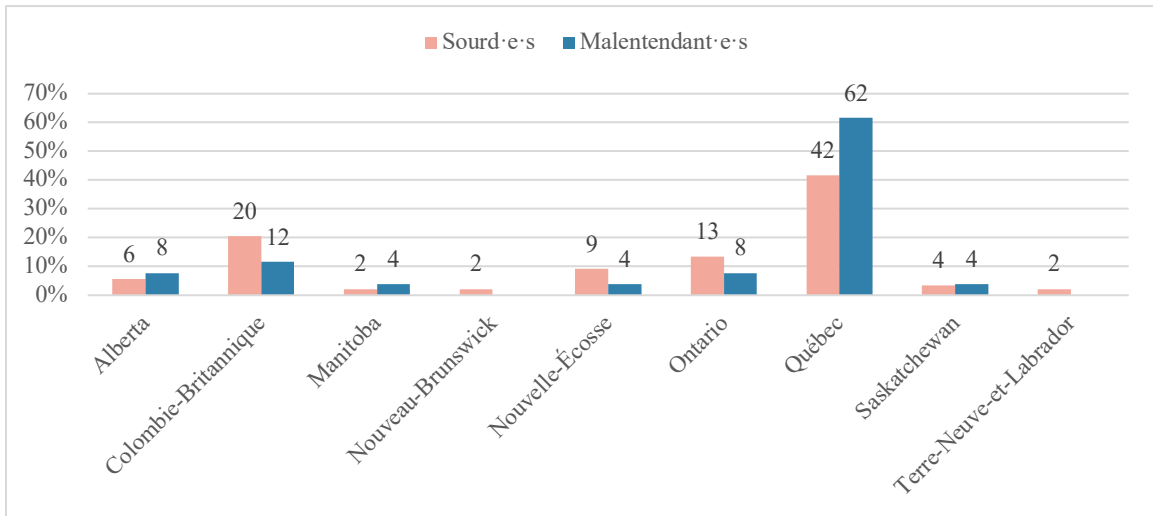
### Question 4.

À quel genre vous identifiez-vous ?



**Question 5.**

Dans quelle province ou territoire habitez-vous?



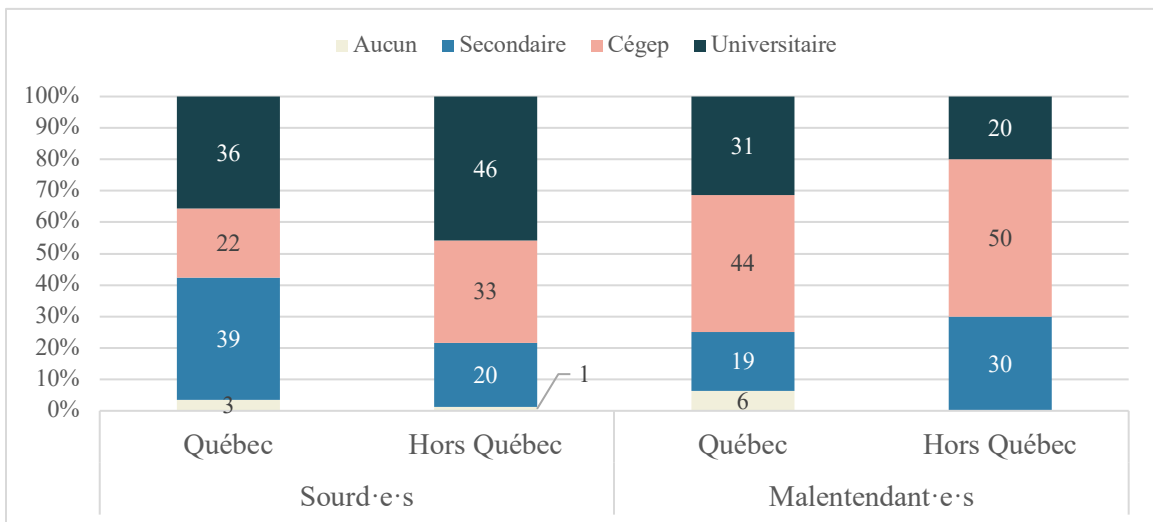
**Question 6.**

Dans quelle ville habitez-vous ?

Plusieurs villes différentes ont été listées.

**Question 7.**

Quel est votre plus haut niveau d'éducation ?

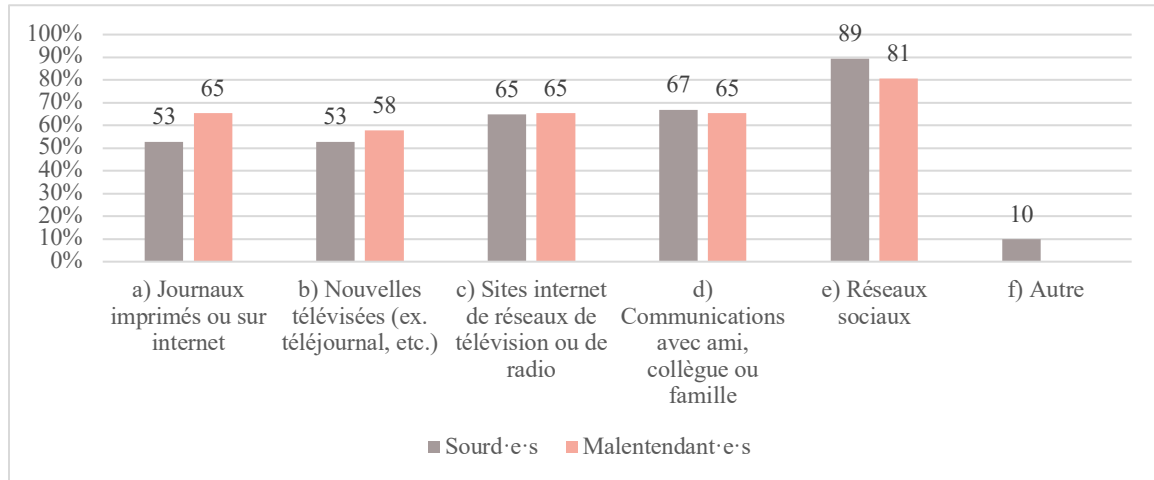


## SECTION 3 : L'ACCESSIBILITÉ

### 3.1. L'accès à l'actualité

#### Question 1.

Quelle(s) source(s) d'information parmi les suivantes utilisez-vous pour accéder à du contenu d'actualité ?

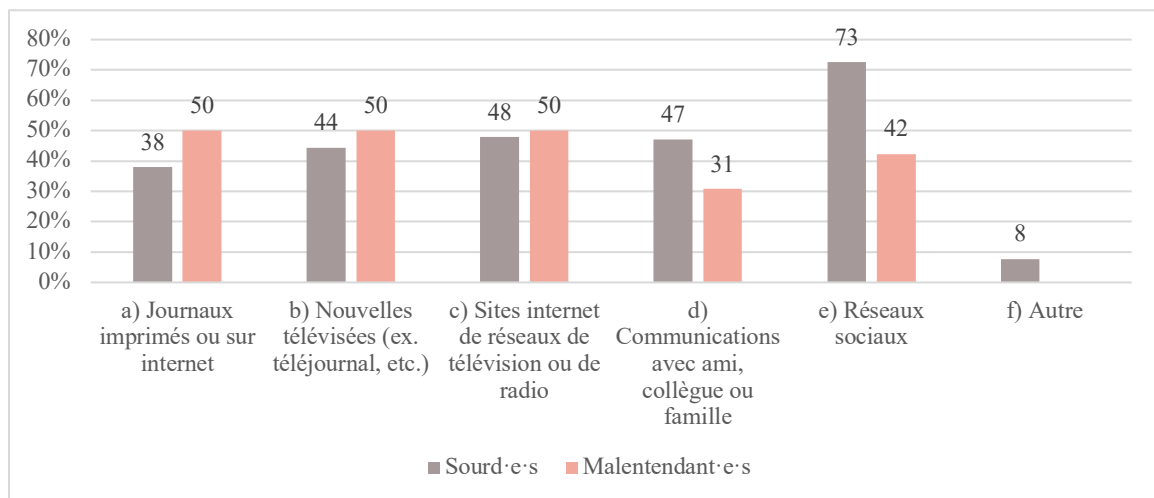


Autres sources mentionnées par les répondant·e·s :

- Câble Vidéotron de nouvelle des signes des télévisions
- Daily Moth
- News subscription via email (1440)
- Nouvelle de LSQ
- Recherche internet
- TV & Prints
- Winnipeg Free press / must have closed caption on TV

#### Question 2.

Parmi les sources d'information suivantes, laquelle ou lesquelles préférez-vous?



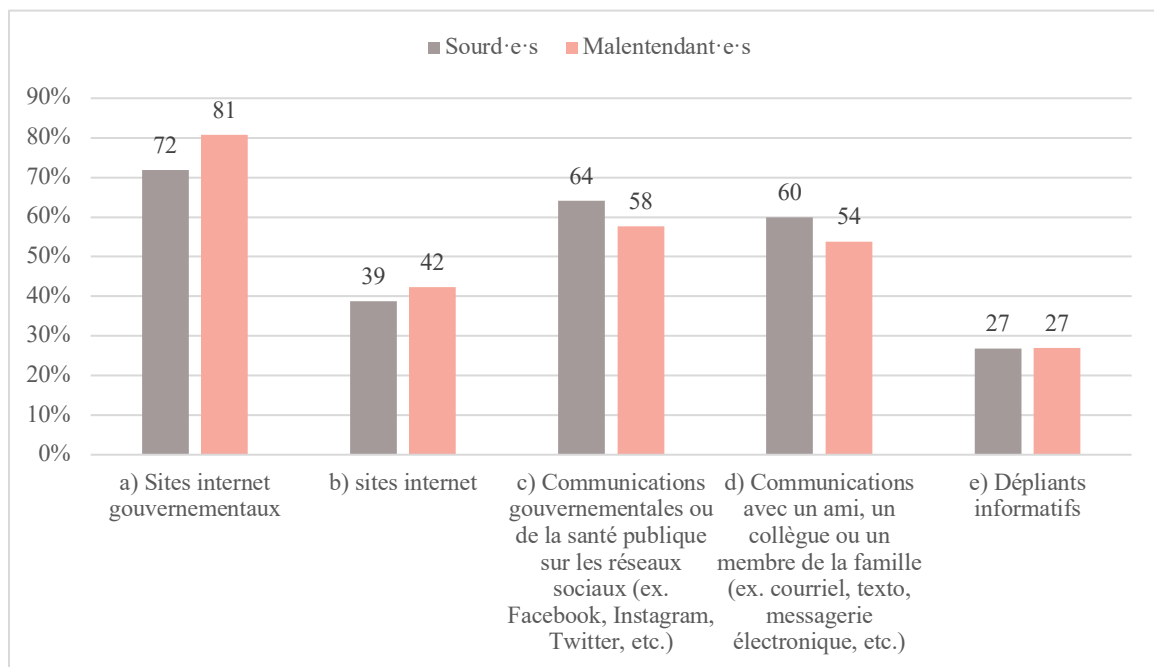
Autres sources mentionnées par les répondant·e·s :

- Avec sous titrage (pas de médaillon)
- Daily Deaf moth news are more comfortable and its American news. wish like this in Canada.don't comfortable with Red dot isn't professional.
- Daily Moth
- Deaf news like DailyMoth
- Internet
- Need alert what happens update must have closed captioning
- Nouvelle de LSQ
- Reddit
- Téléphoner à un interprète
- With Closed captioned
- news.google.ca and reddit

### 3.2. L'accès à l'information dans le domaine de la santé

#### Question 1.

Où cherchez-vous les informations relatives aux services de santé?



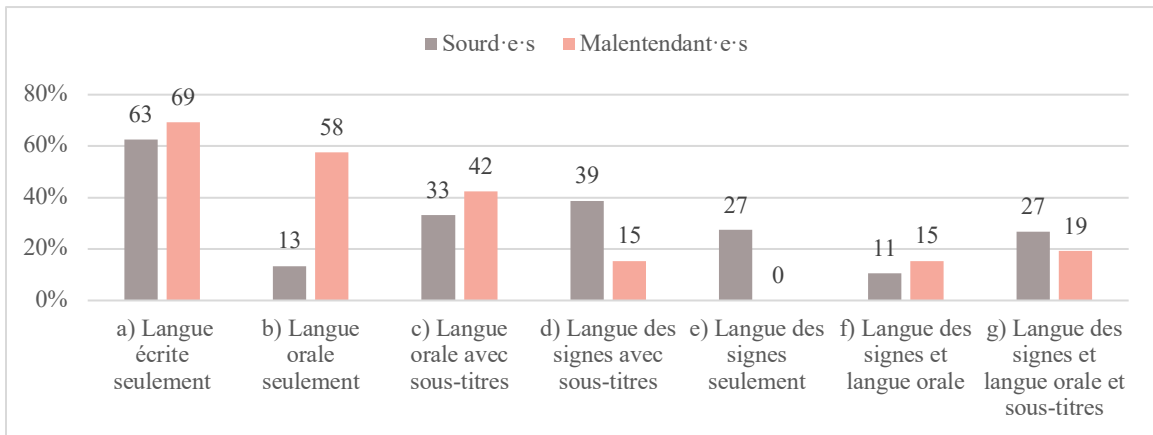
Autres :

- Daughter and son works for Interior Health. Keep me posted on news and updates
- Facebook
- Les professionnels de la santé (p. ex.: médecin, infirmier, etc.)
- Médecin de famille (3 personnes)
- Nouvelle de LSQ
- Travail social

- Well being program, IDHHC, Wavefront, GVAD
- Journal ou internet
- Social media only if it's accessible, most of time it's not

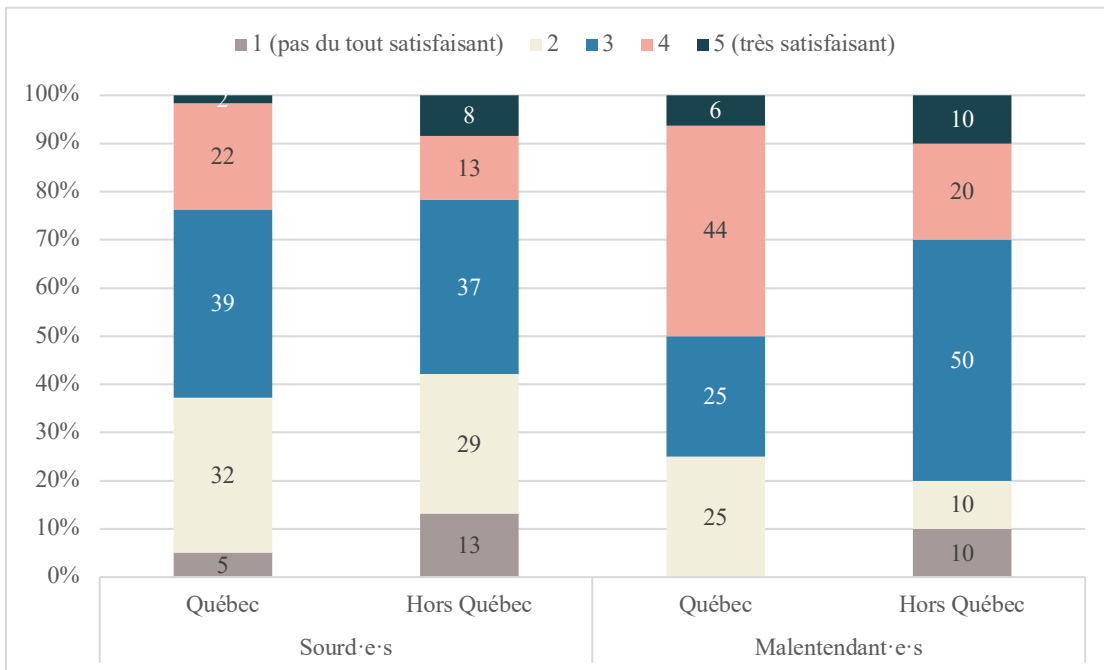
**Question 2.**

Dans vos recherches antérieures d'information sur des questions relatives à la santé, quels moyens de communication ont été mis à votre disposition ?



**Question 3.**

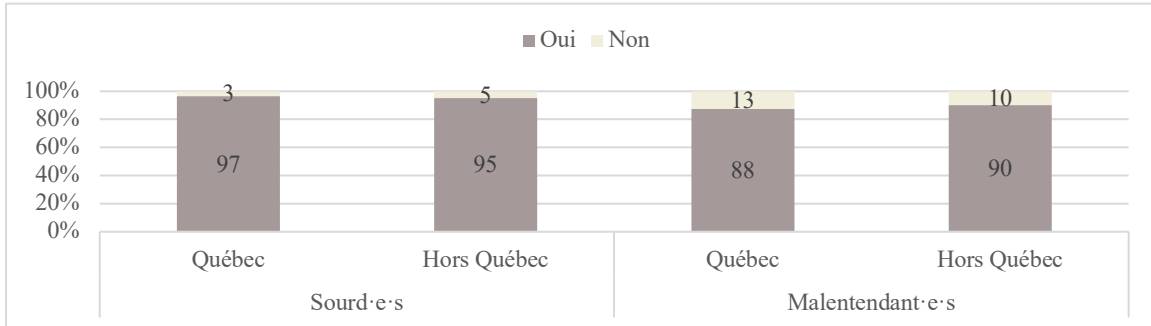
De manière générale, jugez-vous que vous avez la possibilité d'accéder à l'information relative aux services de santé de manière satisfaisante ?



### 3.3. L'accès à l'information dans le domaine des transports

#### Question 1. (conditionnelle)

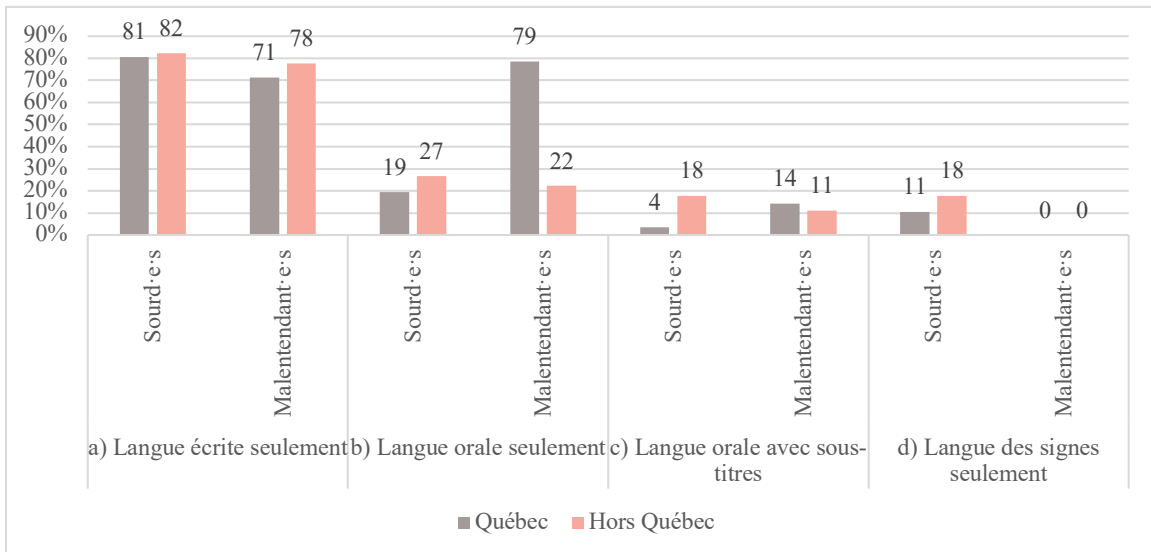
Avez-vous déjà utilisé un service de transport interurbain (p. ex. avion, traversier, train ou autobus) ?

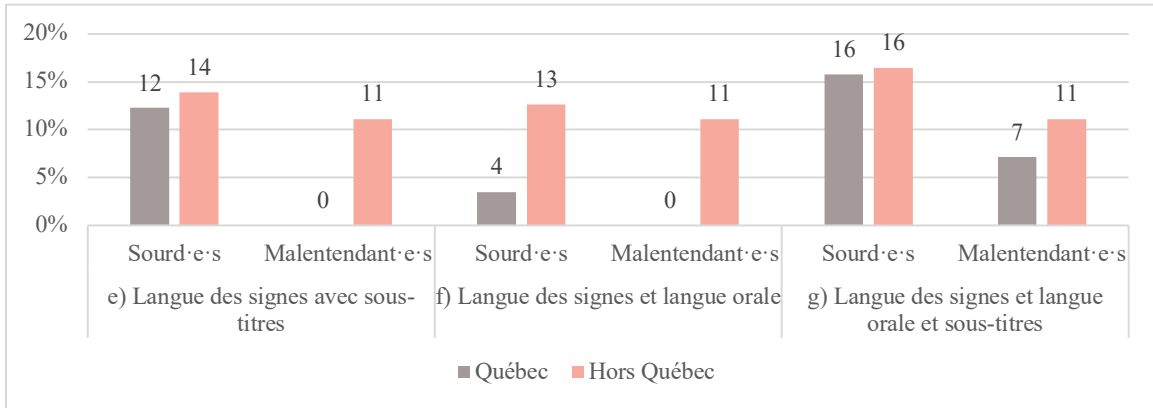


#### 3.3.1 La préparation d'un déplacement

##### Question 1.

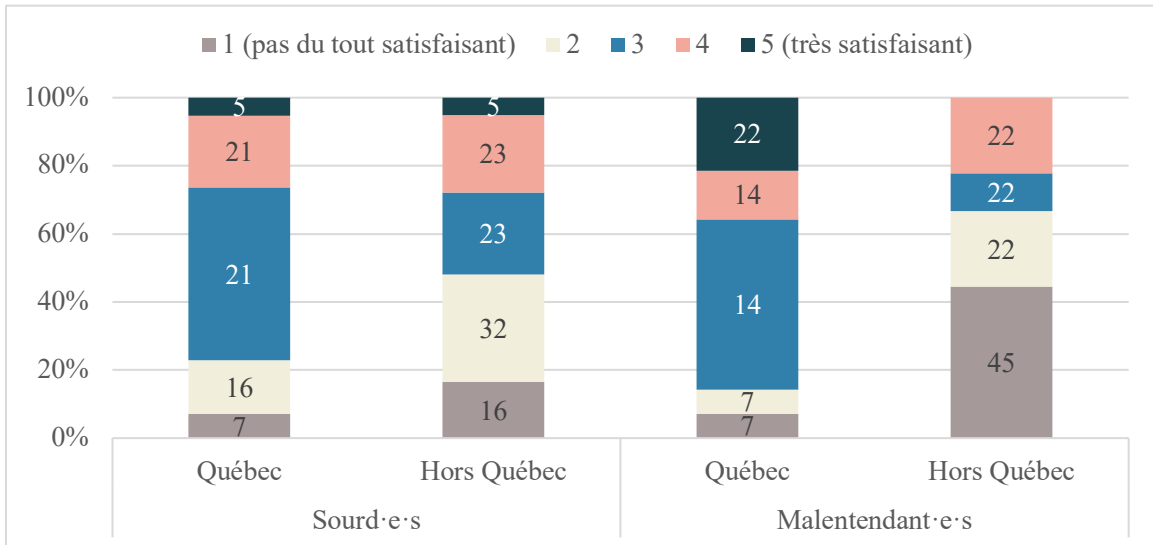
Quels moyens de communication ont été mis à votre disposition pour préparer vos déplacements ?





**Question 2.**

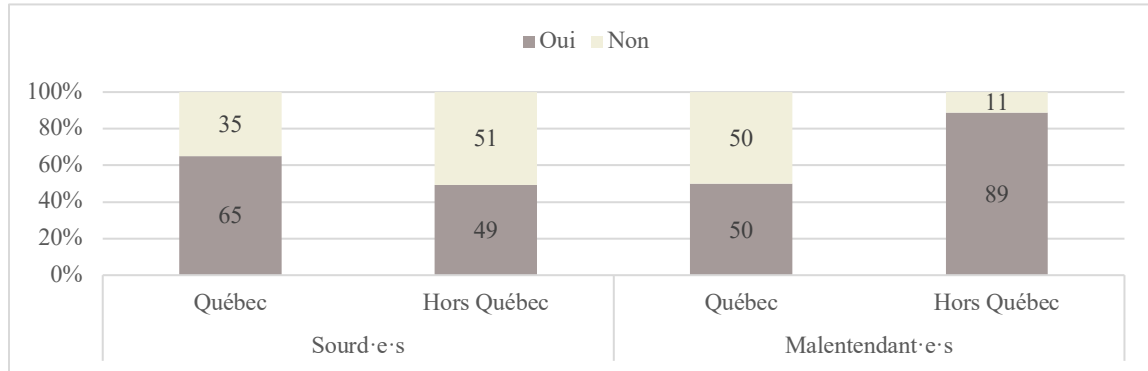
De manière générale, jugez-vous que vous avez la possibilité d'accéder à l'information afin de préparer vos déplacements de manière satisfaisante ?



### 3.3.2 La protection des voyageurs

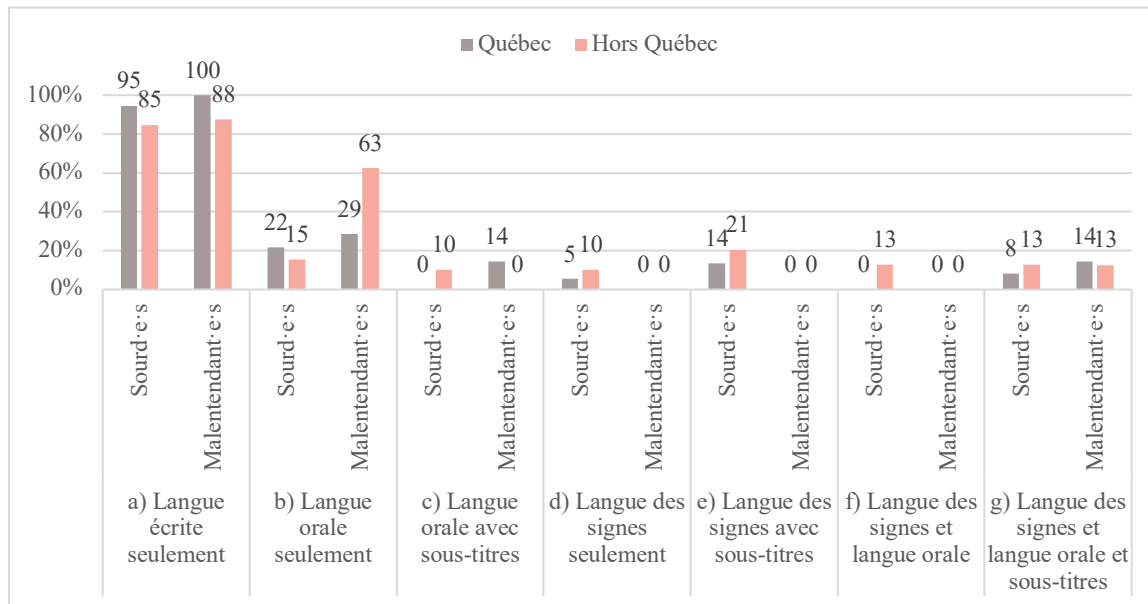
#### Question 1.

Avez-vous déjà cherché de l'information relative à la protection des voyageurs, aux normes et aux lois relatives au transport (p. ex. normes relatives au retard ou à l'annulation de vols, recours en cas de perte de bagages, etc.) ?



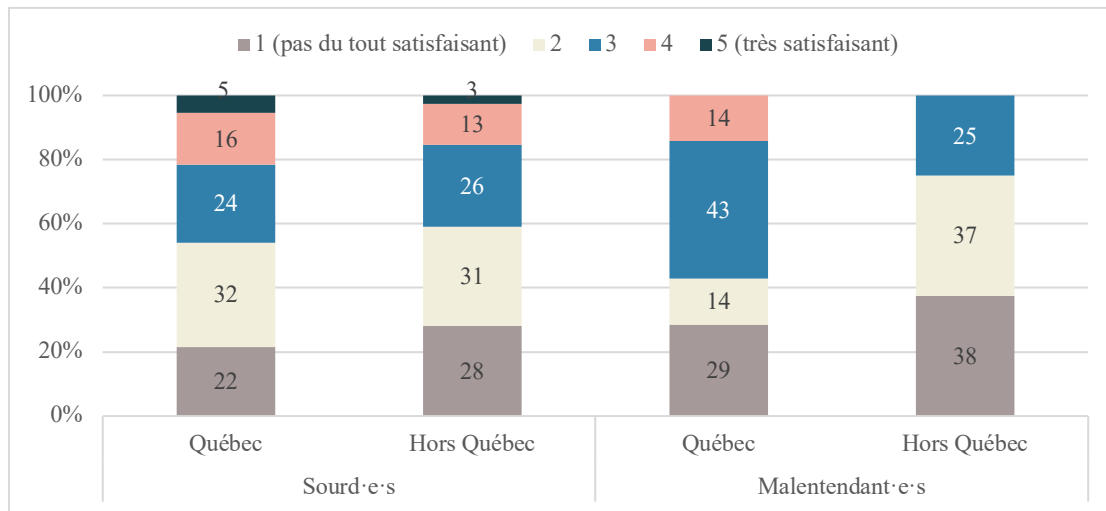
#### Question 2.

Quels moyens de communication ont été mis à votre disposition pour avoir accès à l'information relative à la protection des voyageurs, aux normes et aux lois relatives au transport ?



### Question 3.

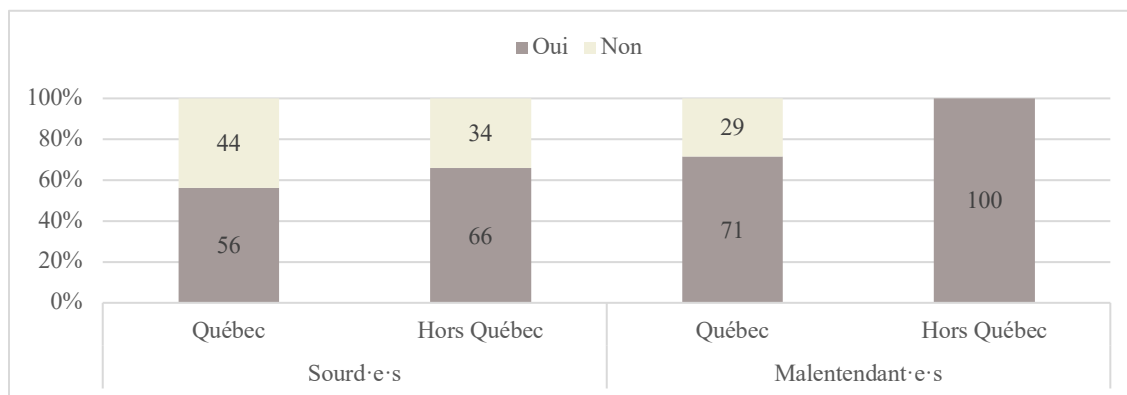
De manière générale, jugez-vous que vous avez la possibilité d'accéder à l'information liée à la protection des voyageurs, aux normes et aux lois de manière satisfaisante ?



### 3.3.3 Annonces pendant les déplacements

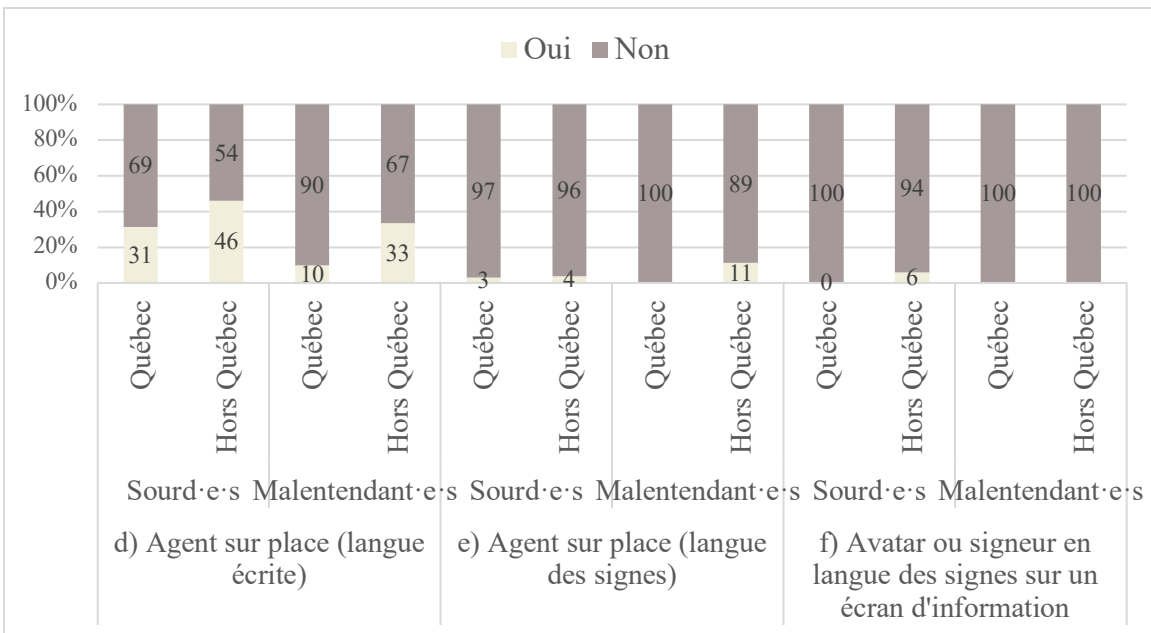
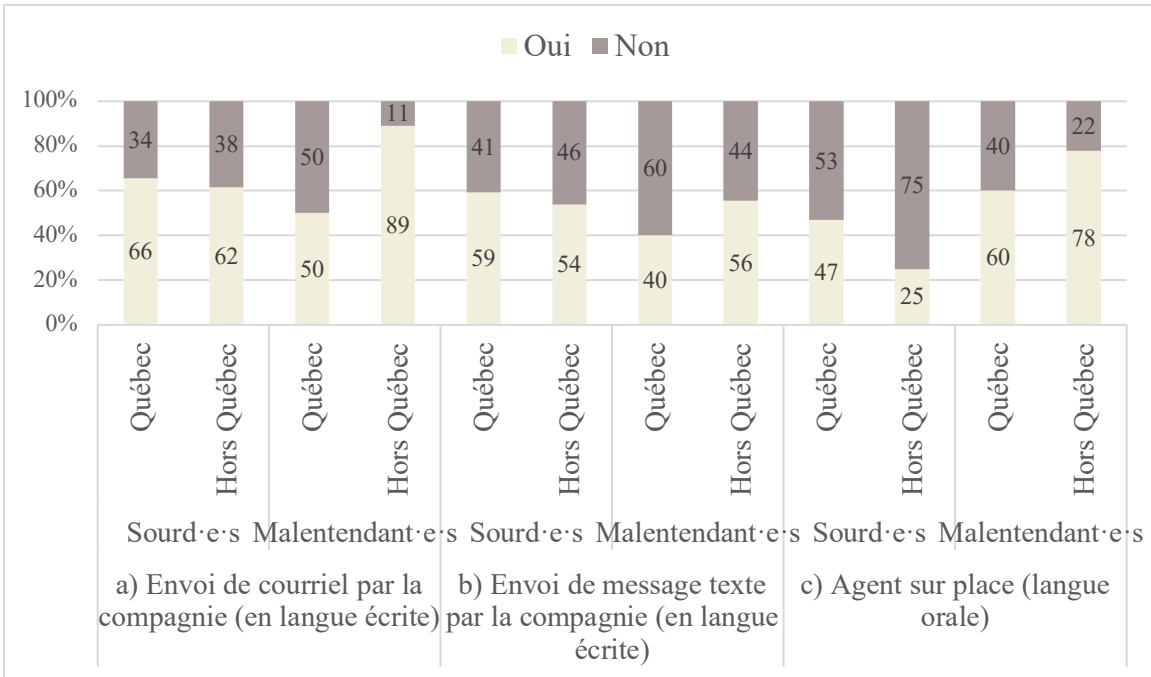
#### Question 1.

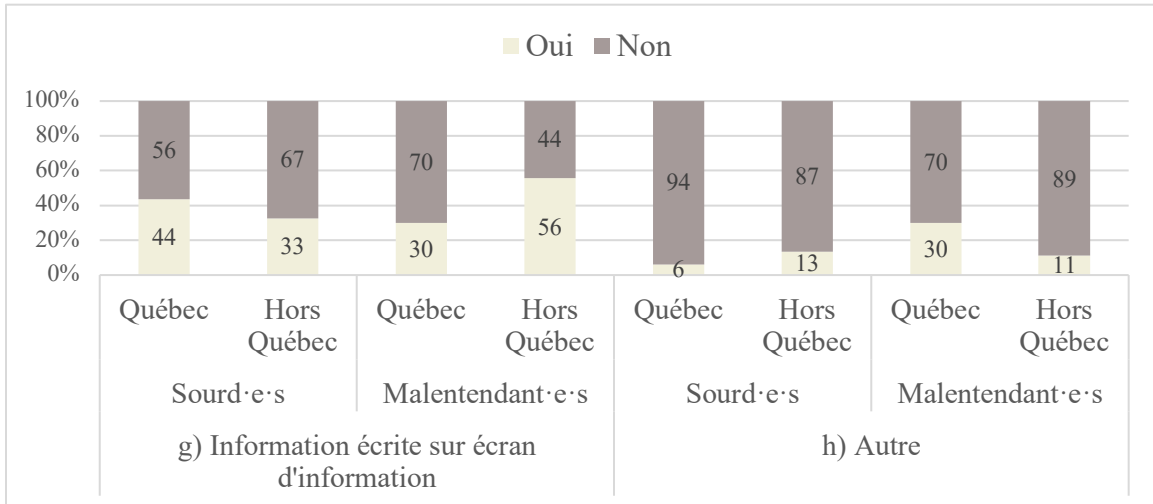
Lors de vos déplacements, avez-vous déjà reçu des annonces concernant votre déplacement (p. ex. d'annonces : annulation ou modification de votre vol, traversier, train ou autobus) ?



**Question 2.**

Quels moyens ont été mis à votre disposition pour un accès aux annonces concernant votre déplacement?



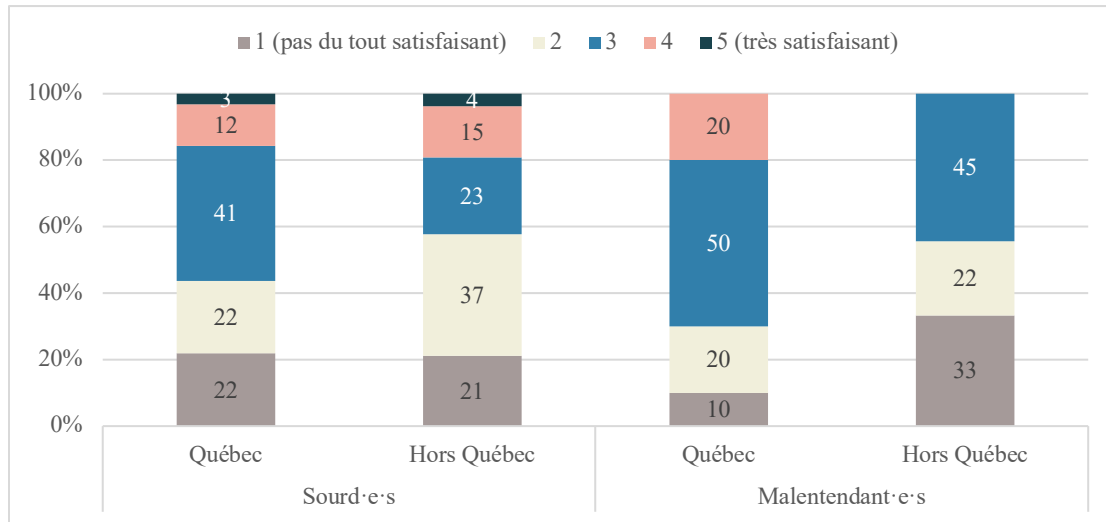


Autres :

- 99% not any one of above - usually made over public announcements (voice)
- annonces orales souvent, donc inaccessibles
- none, i had to approach to the agent, and they wrote the note on site
- App notification - written only
- Despite travel booking info has noted I am Deaf, agents never approach me to inform of delays or cancelation. I had to walk to them to find out and their approach to Deaf customers were not appropriate.
- Have downloaded Air Canada app
- I have to info the agent and explained pls write a note if announcement happens. But some didn't respond. Sometimes frustrated. I wish they text me if something happened.
  - Found out from another passenger
- Téléphone txt
- Application mobile
- Messages parlés aux voyageurs diffusés sur hautparleurs
- Par hautparleur
- Not always depends on the airlines

### Question 3.

De manière générale, étiez-vous satisfait·e des annonces que vous avez reçues?

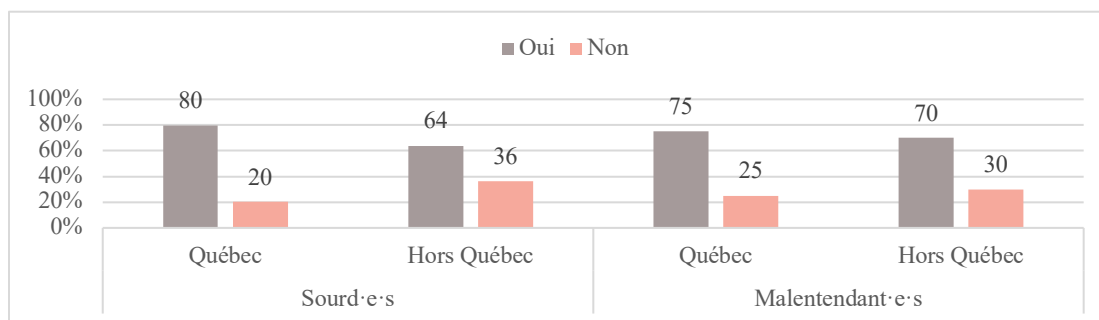


## 3.4. L'accès à l'information pour la participation à la vie citoyenne

### 3.4.1 Services publics (situations non urgentes)

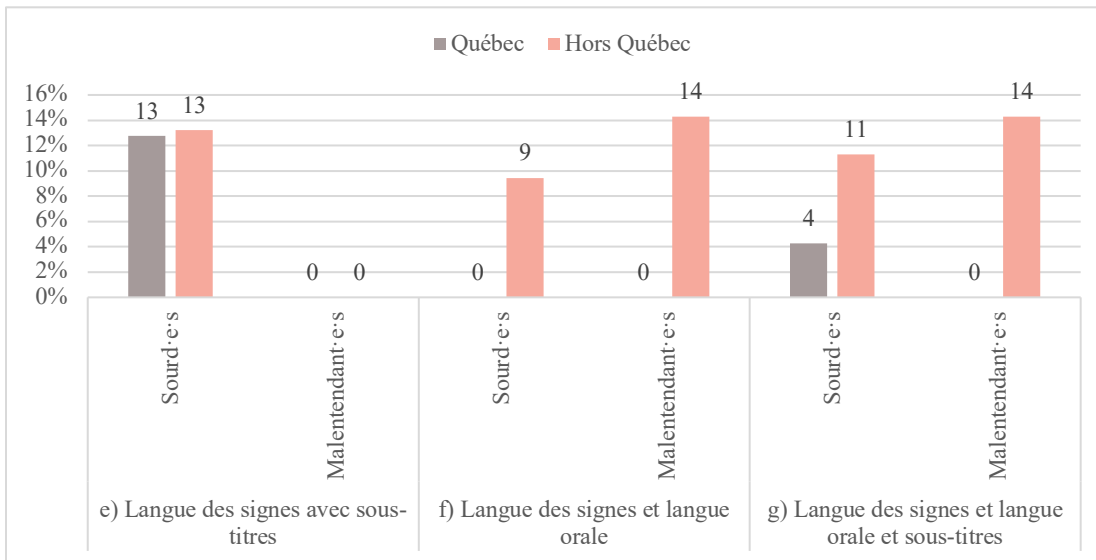
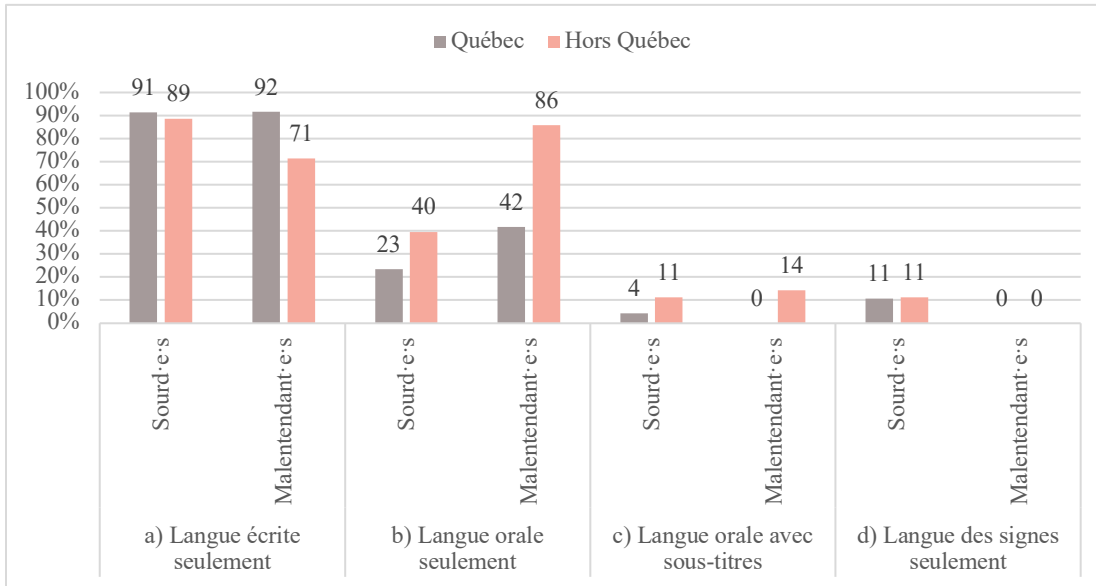
#### Question 1.

Avez-vous déjà cherché à obtenir de l'information relative aux services publics (p. ex. votre municipalité pour des questions de permis ou de règlements, les services de police pour obtenir des informations ou faire un paiement de contravention, etc.) ?



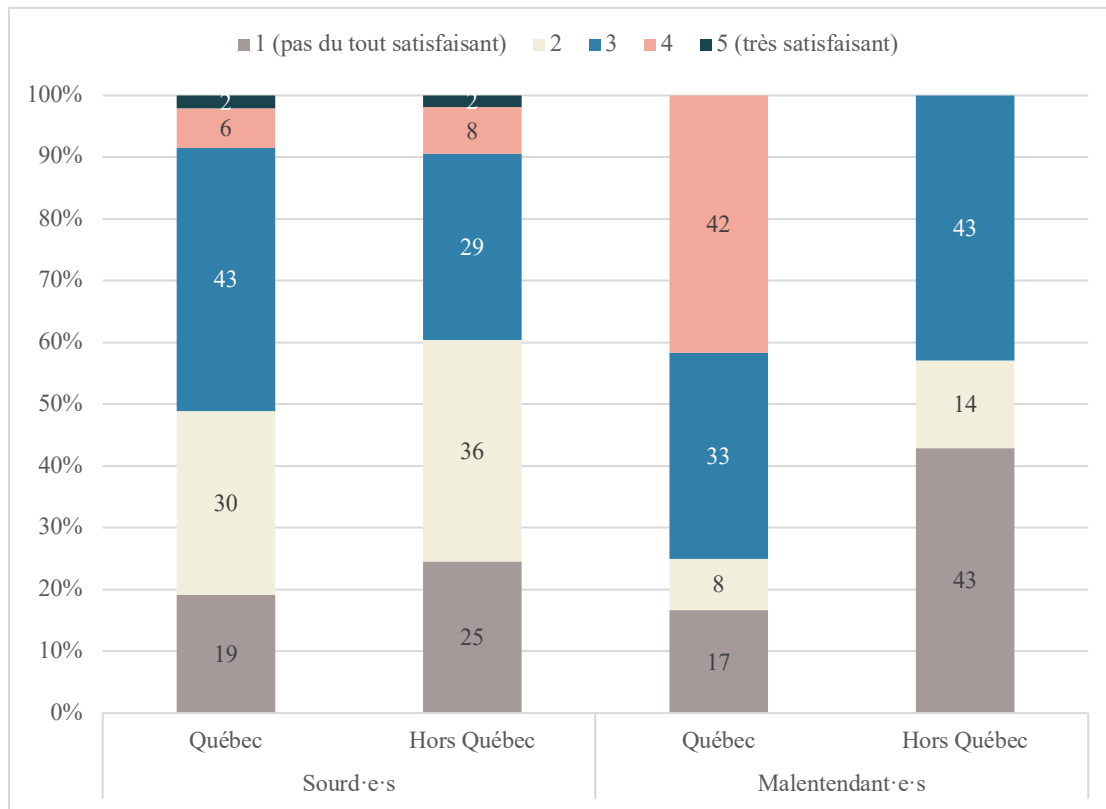
**Question 2.**

Quels moyens de communication ont été mis à votre disposition pour avoir obtenu de l'information relative aux services publics ?



### Question 3.

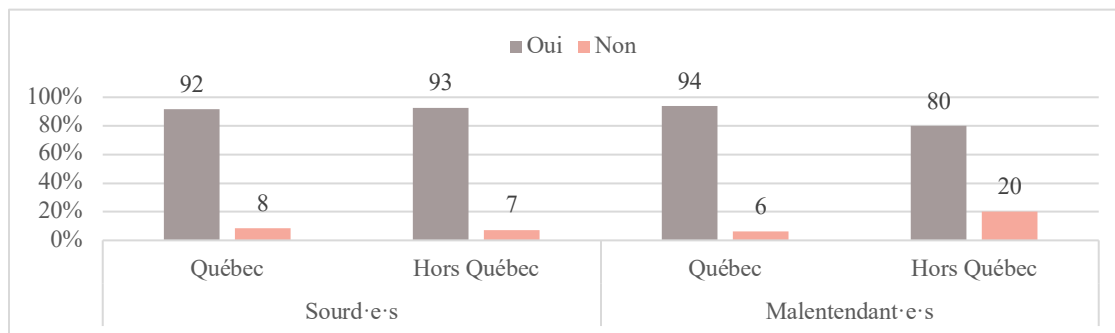
De manière générale, jugez-vous que vous avez la possibilité d'accéder à l'information relative aux services publics de manière satisfaisante ?



### 3.4.2 Responsabilités civiles - élections

#### Question 1.

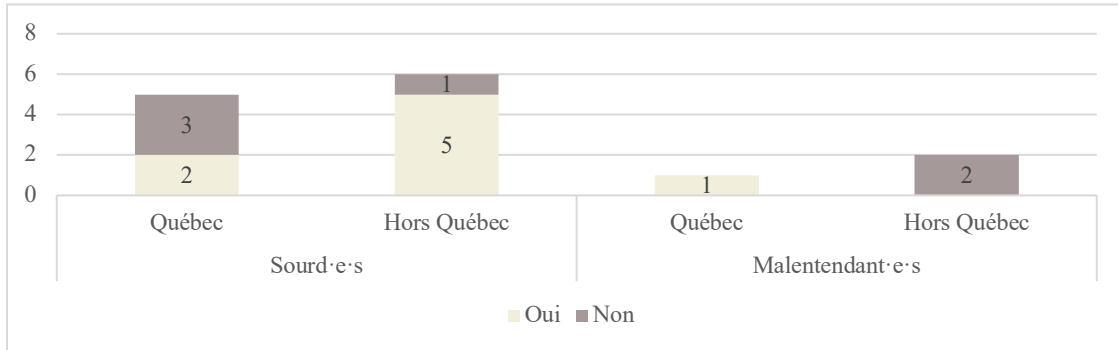
Avez-vous déjà voté lors d'une élection ?



**Question 1.2.**

Est-ce que le manque d'accès à l'information sur le processus de vote ou sur les élections est une des raisons pour laquelle vous n'avez pas voté ?

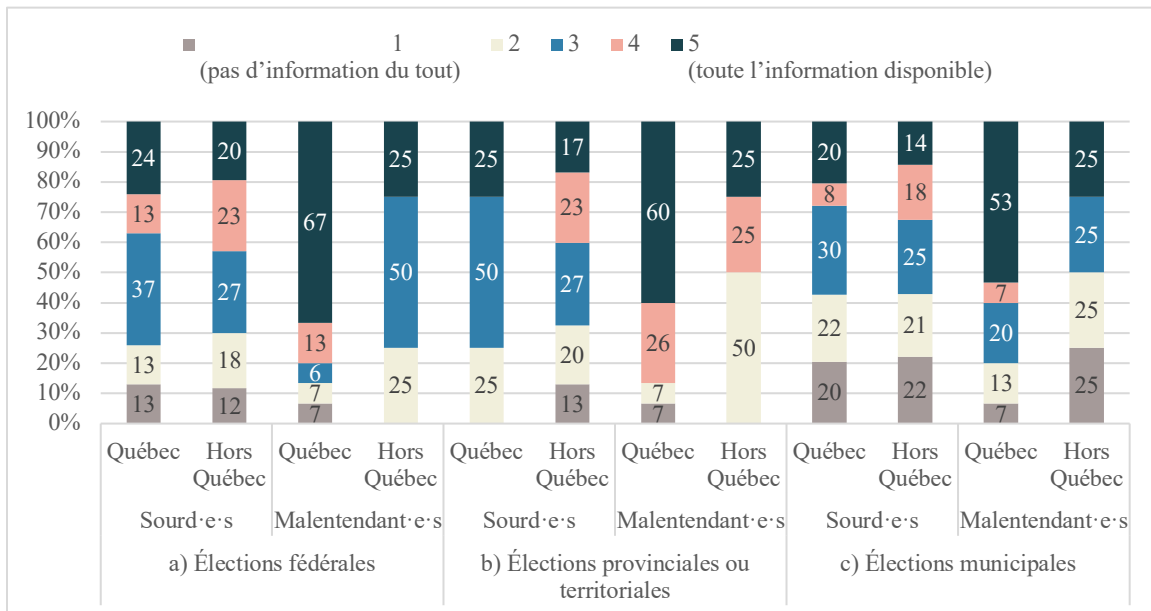
Question pour les 14 personnes ayant répondu « non » à la question 1.



Les questions qui suivent ont été posées aux 154 personnes ayant répondu « oui » à la question 1.

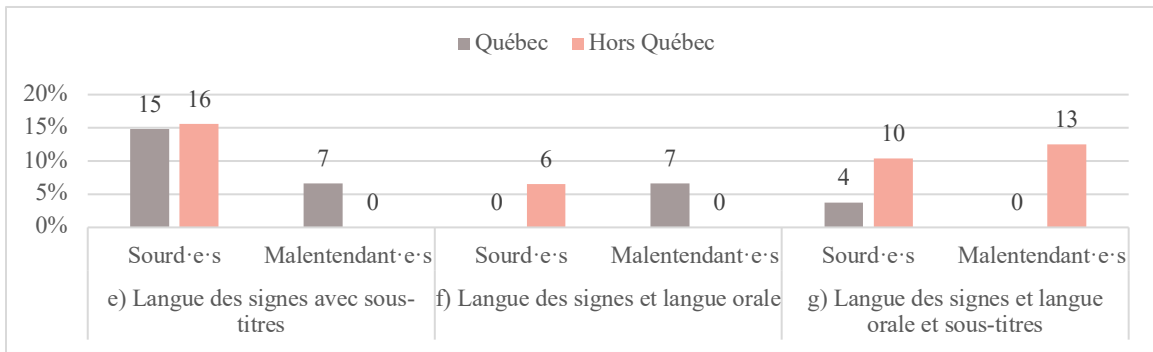
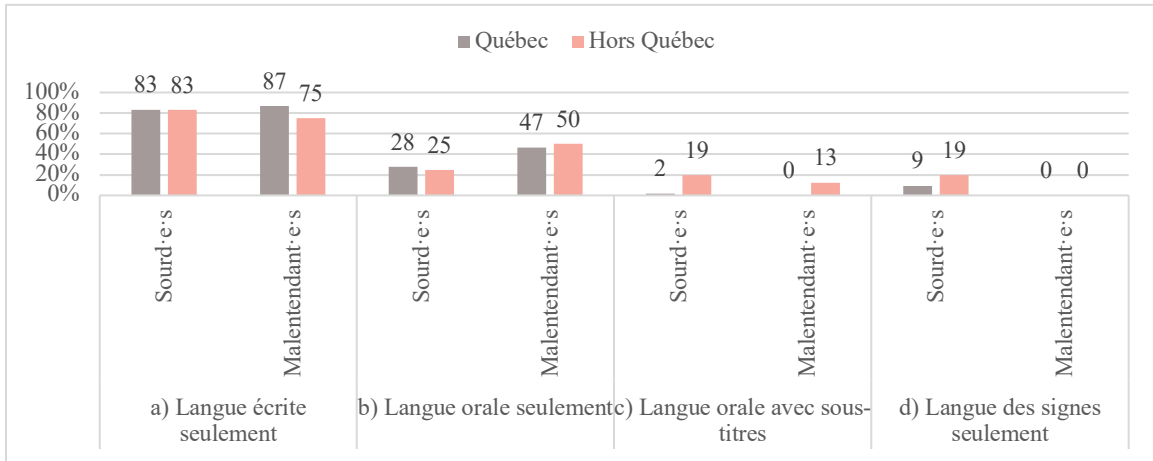
**Question 2.**

Lors des élections, jugez-vous que vous avez eu la possibilité d'accéder à toute l'information nécessaire concernant la marche à suivre pour voter (p. ex. l'endroit où voter, la vérification de son inscription sur la liste électorale, les pièces d'identité) ?



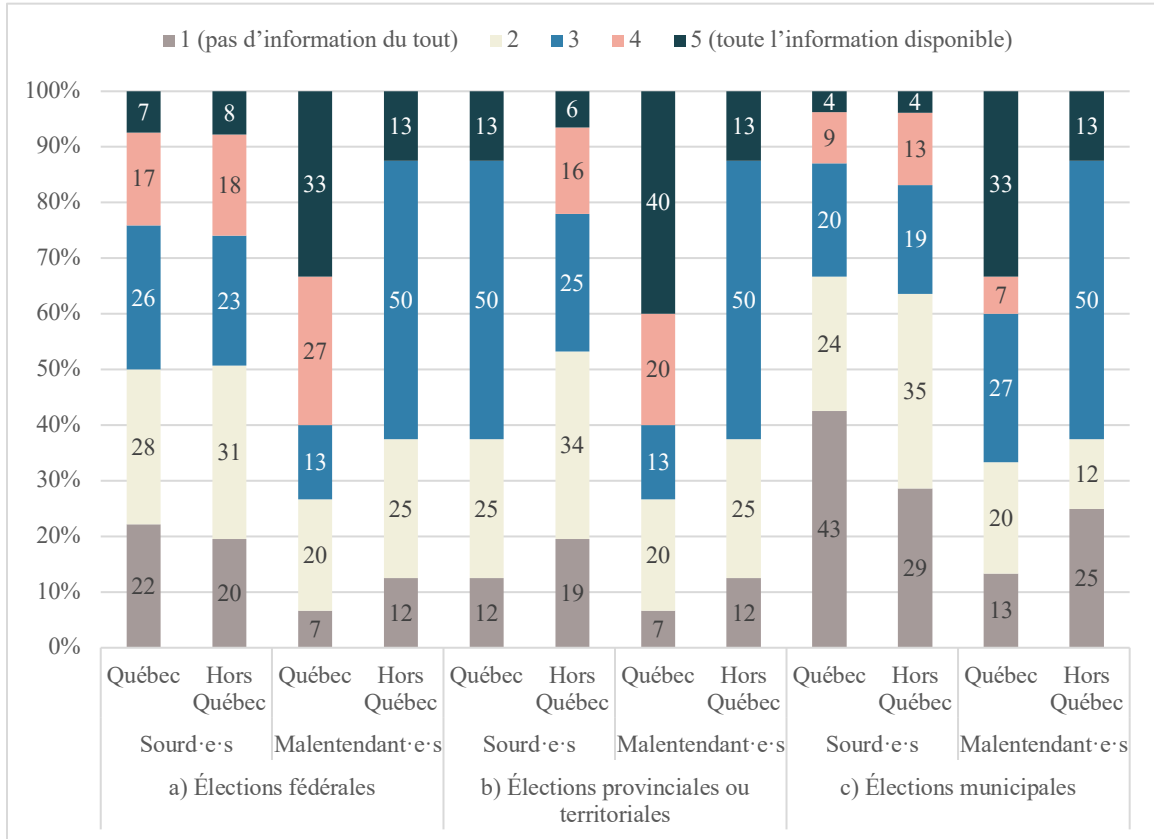
**Question 3.**

Quels moyens de communication ont été mis à votre disposition pour avoir accès à l'information relative à la marche à suivre pour voter?



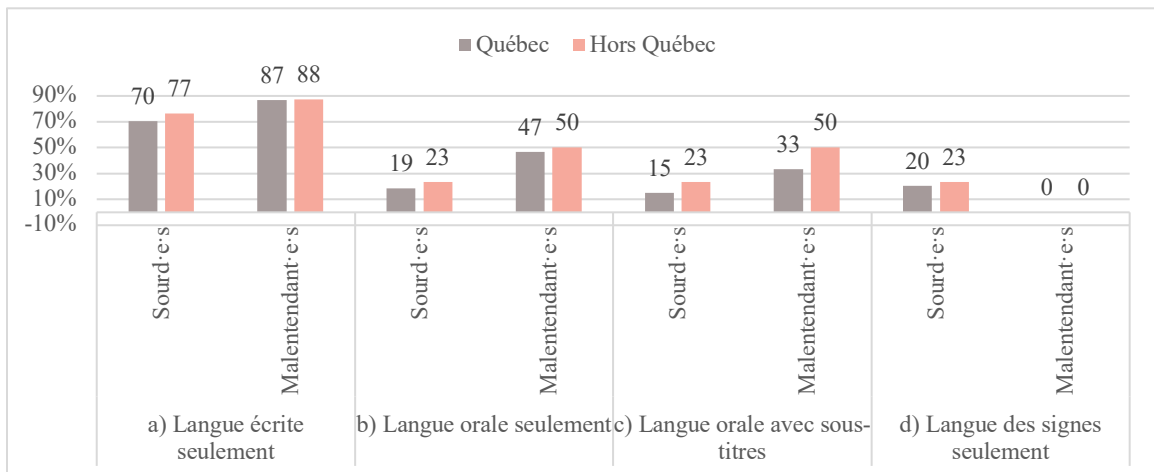
**Question 4.**

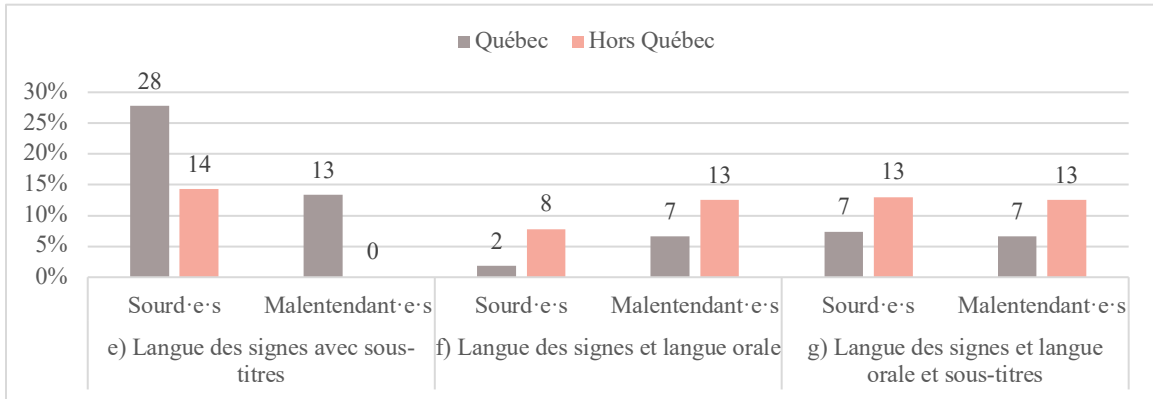
En vue des élections, jugez-vous que vous avez eu la possibilité d'accéder à toutes les informations nécessaires afin de faire un choix éclairé (p. ex. ce que proposent les partis politiques, les plateformes électorales, débats des chefs, etc.) ?



**Question 5.**

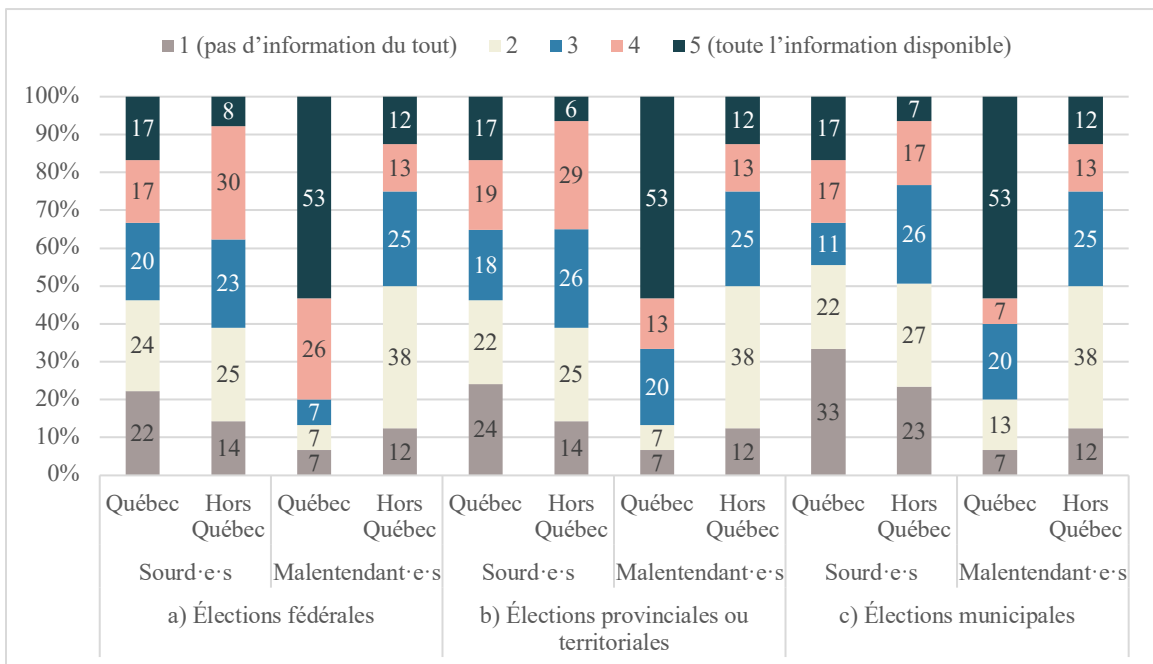
Quels moyens de communication ont été mis à votre disposition pour avoir accès aux informations nécessaires afin de faire un choix éclairé ?





### Question 6

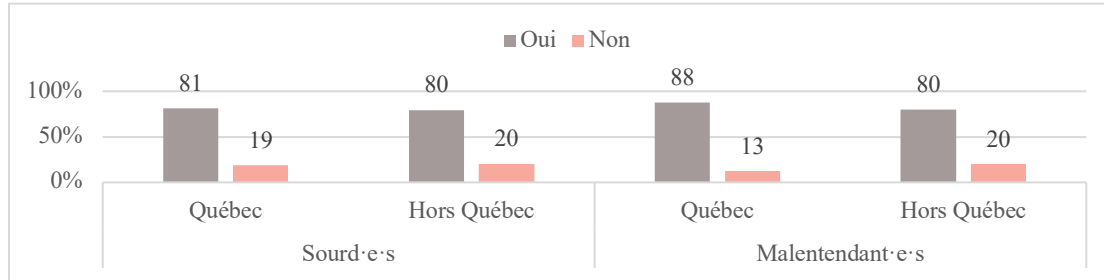
Au bureau de scrutin, jugez-vous que vous avez la possibilité d'accéder à toutes les informations nécessaires afin de d'exercer votre droit de vote (p. ex. emplacement du bureau de scrutin, vérification des informations, se diriger dans le bureau de vote, le fonctionnement dans l'isoloir et la manipulation du bulletin de vote, la gestion des plaintes etc.) ?



### 3.5. L'accès à l'information en général sur les sites gouvernementaux

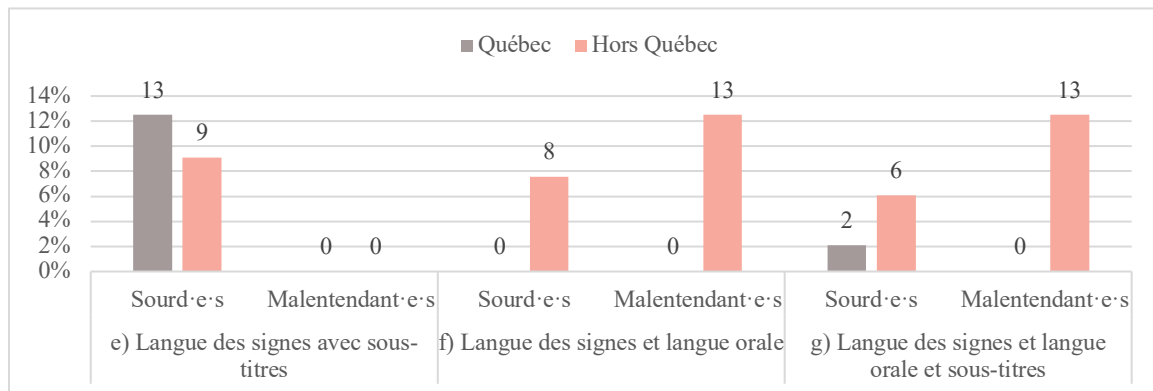
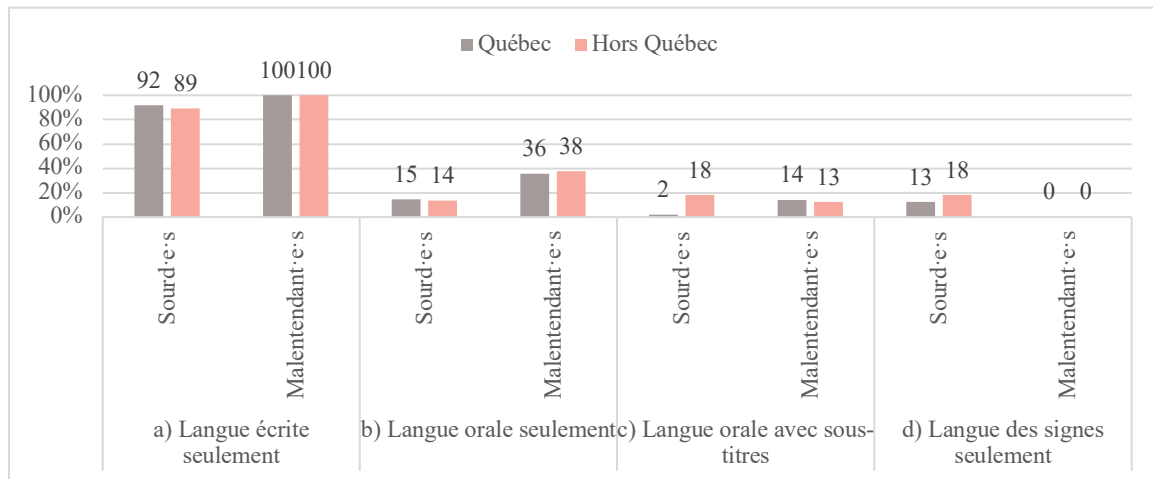
#### Question 1.

Avez-vous déjà cherché de l'information sur des sites gouvernementaux (p. ex. pour les informations concernant l'assurance maladie, l'assurance emploi, l'immigration, etc.) ?



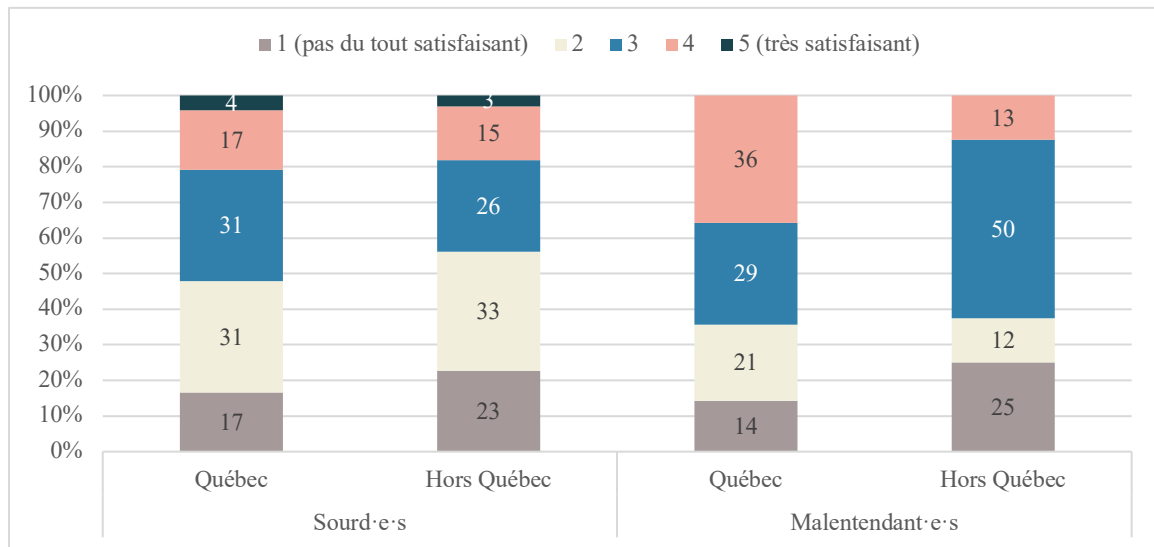
#### Question 2.

Quels moyens de communication étaient disponibles pour accéder à l'information sur les sites gouvernementaux que vous avez utilisés ?



### Question 3

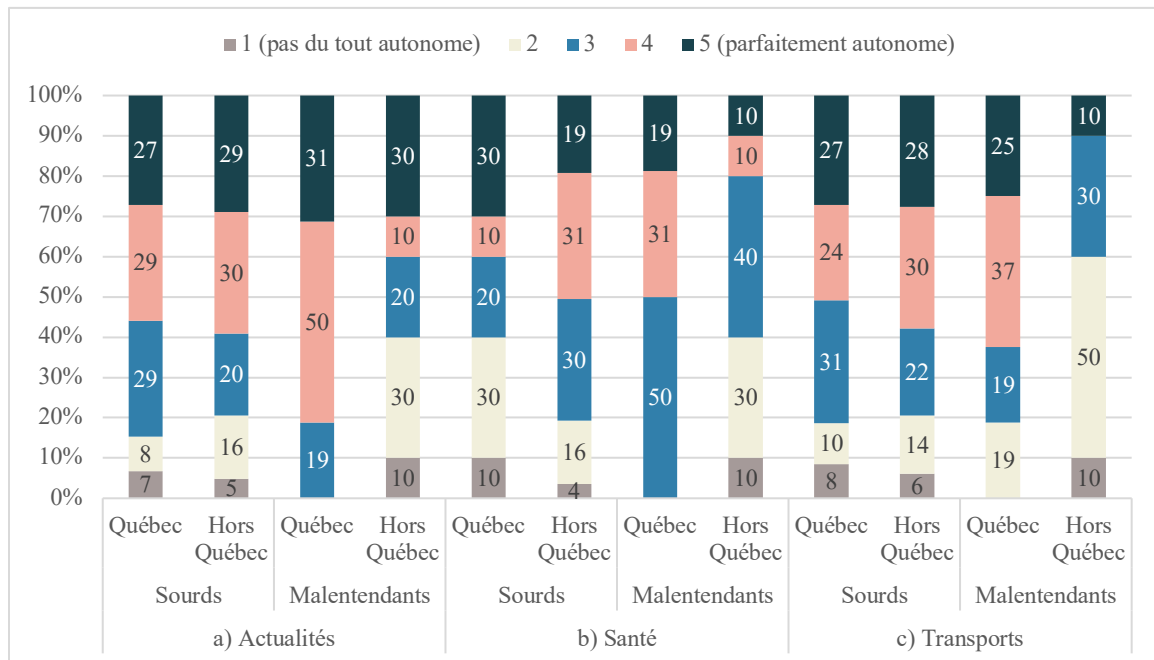
De manière générale, jugez-vous que vous avez la possibilité d'accéder à l'information sur les sites gouvernementaux de manière satisfaisante?

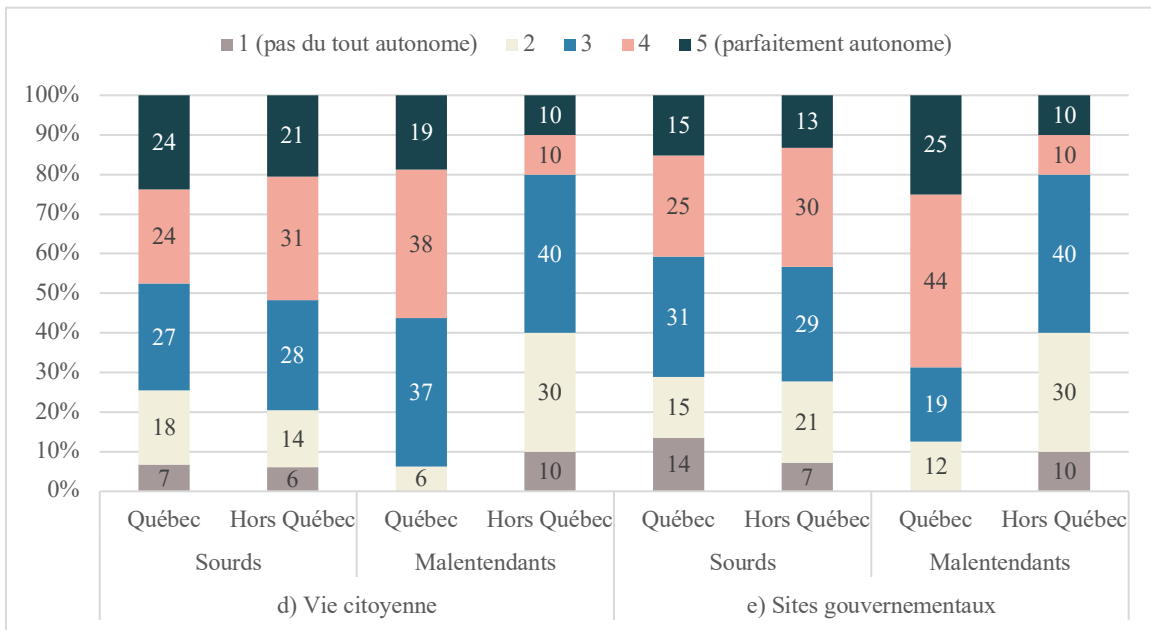


### 3.6. L'accessibilité à l'information de façon générale

#### Question 1.

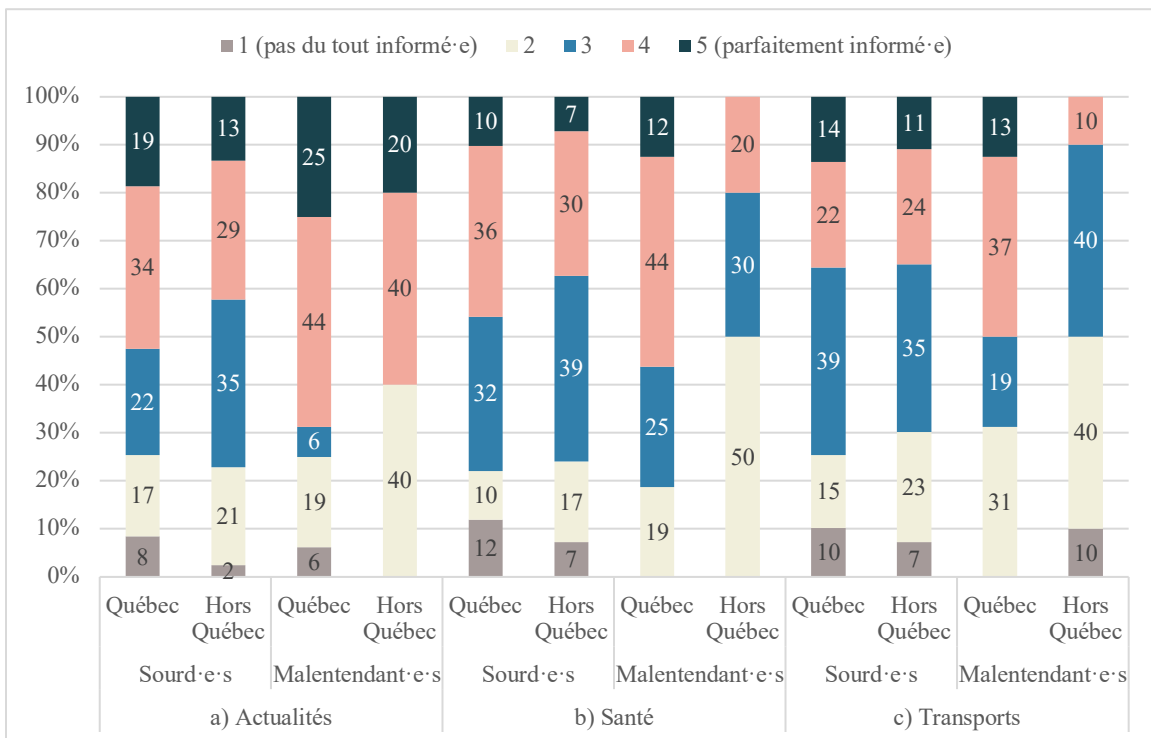
Sur une échelle allant de 1 (*pas du tout autonome*) à 5 (*parfaitement autonome*), avez-vous l'impression d'être autonome dans votre vie de tous les jours lorsque vous consultez de l'information dans les domaines suivants?

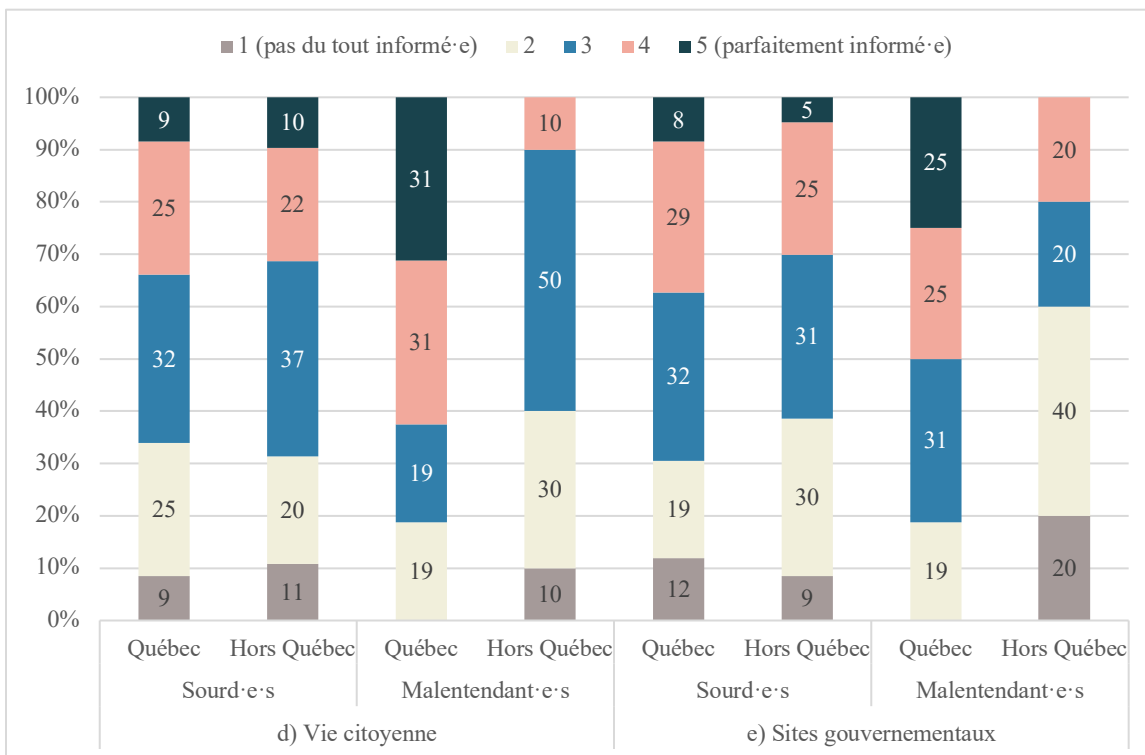




**Question 2.**

Jugez-vous que vous êtes bien informé·e dans les domaines suivants?

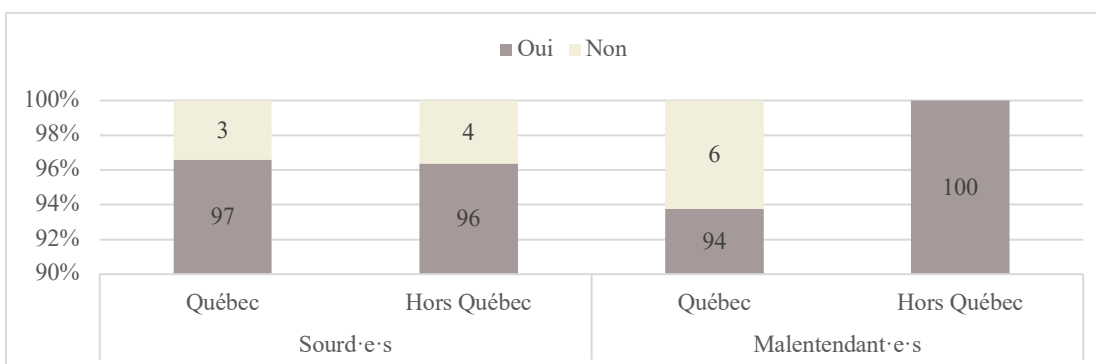




### 3.4. Les sous-titres

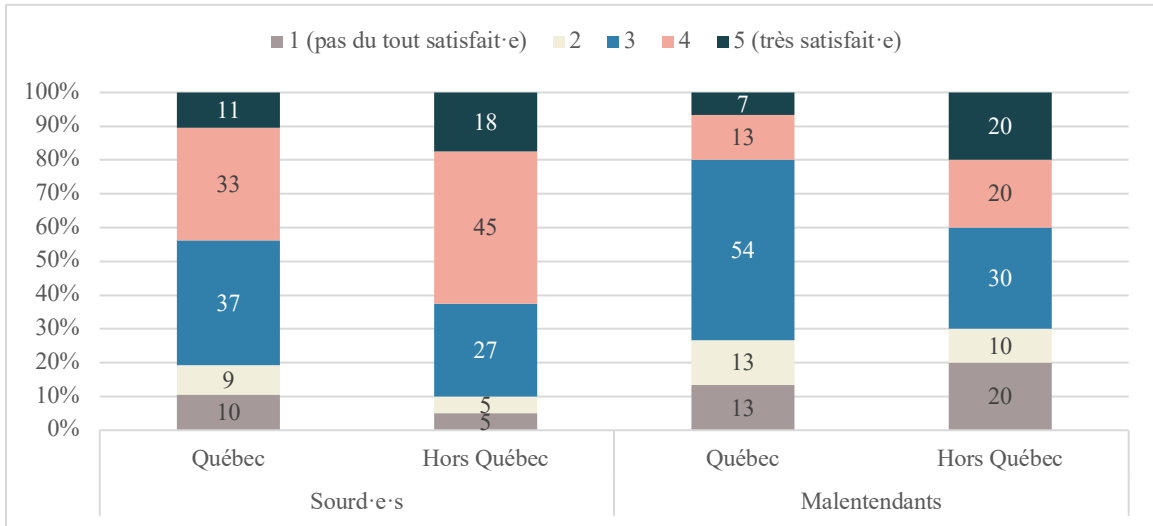
#### Question 1.

Pour accéder à l'information en langue orale présentée dans une vidéo, utilisez-vous les sous-titres ?



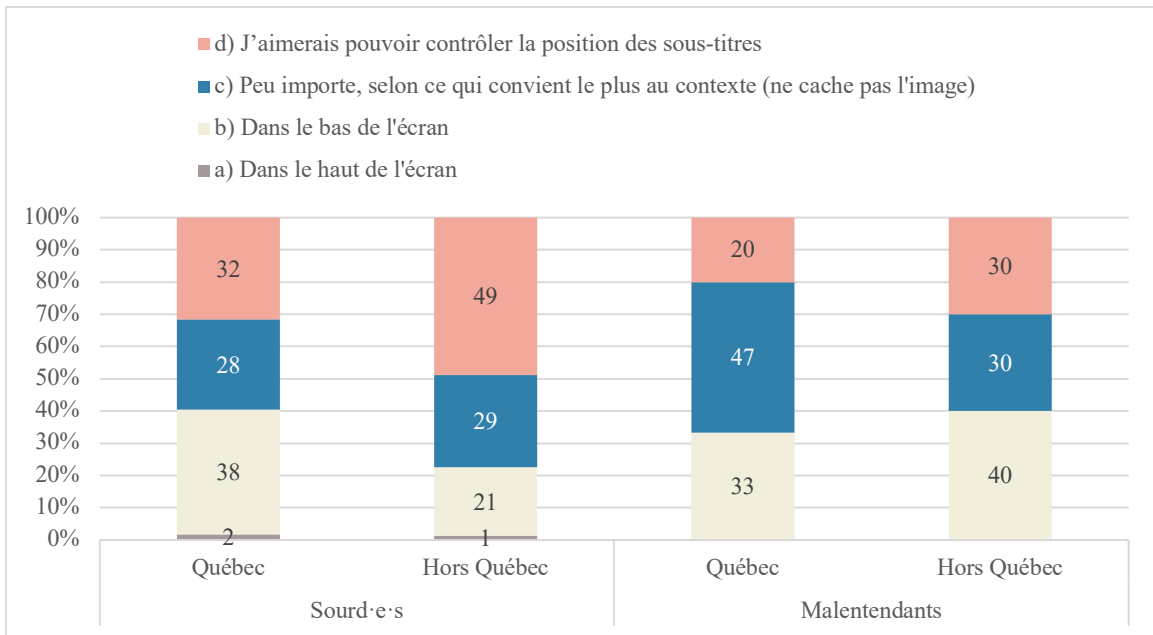
**Question 2.**

De manière générale, êtes-vous satisfait·e de la forme des sous-titres (p. ex. visibilité, lisibilité)?



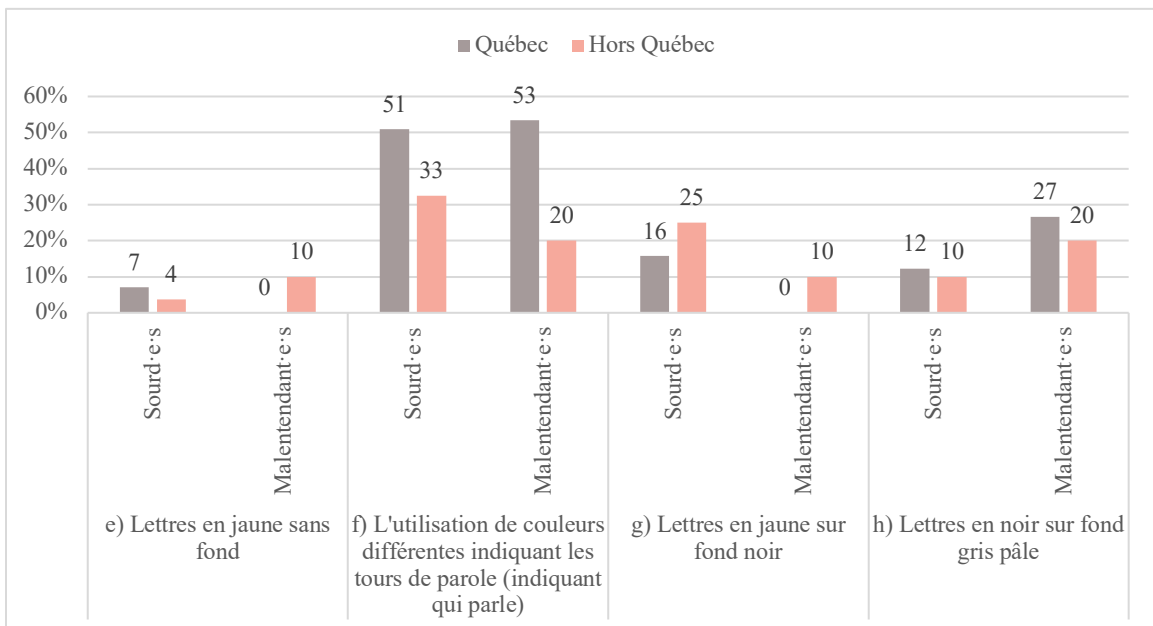
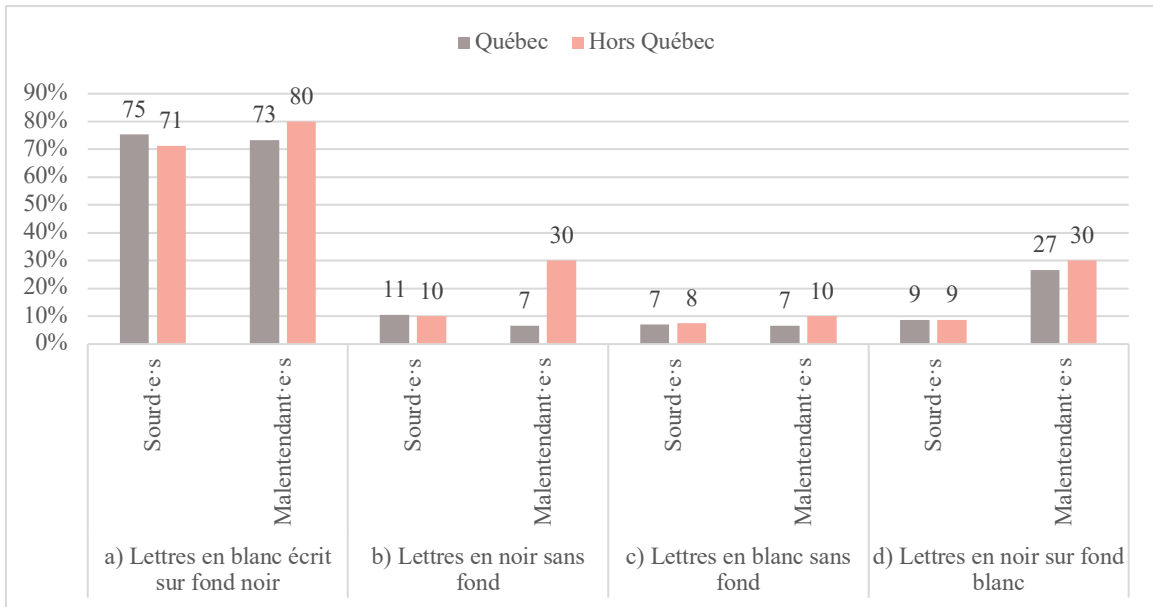
**Question 3.**

Quel emplacement des sous-titres préférez-vous?



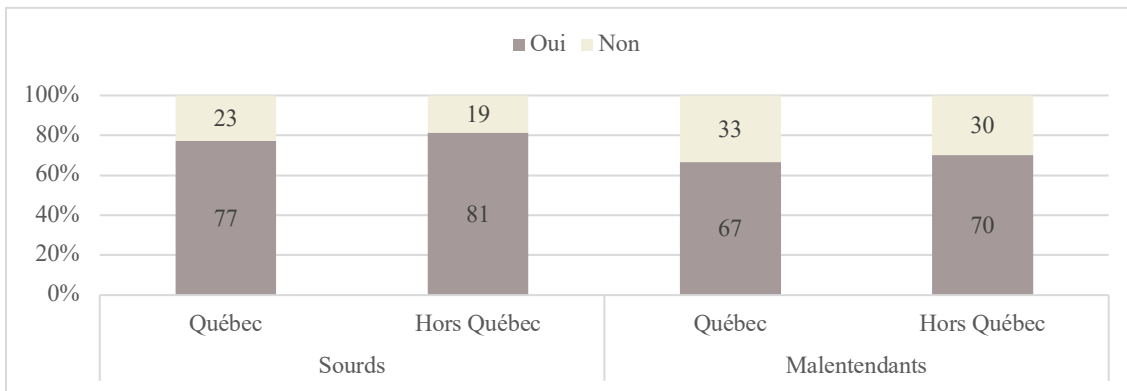
#### Question 4.

Quel format de sous-titres préférez-vous ?



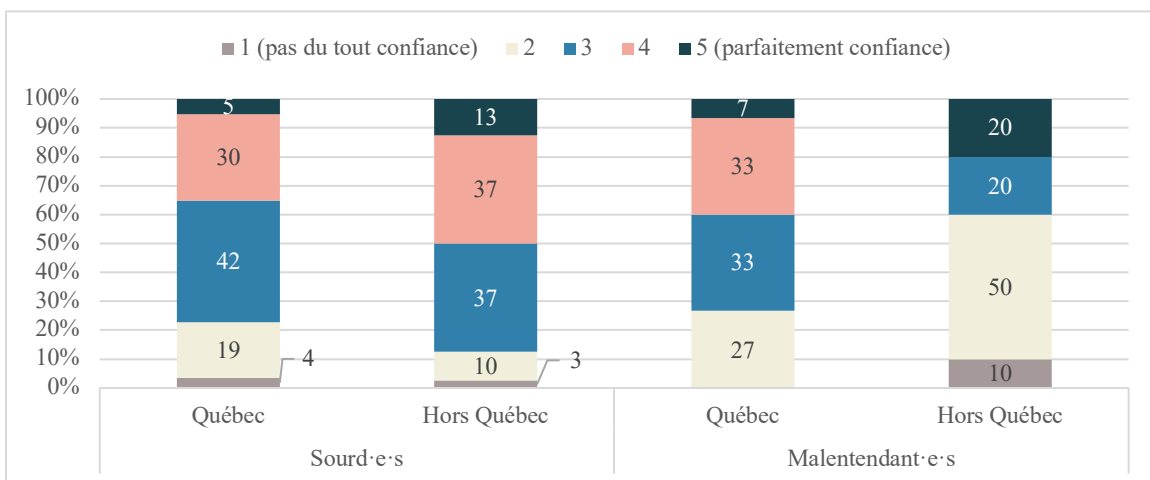
### Question 5.

Devrait-on utiliser des couleurs différentes pour indiquer les tours de parole (indiquer qui parle)?



### Question 6.

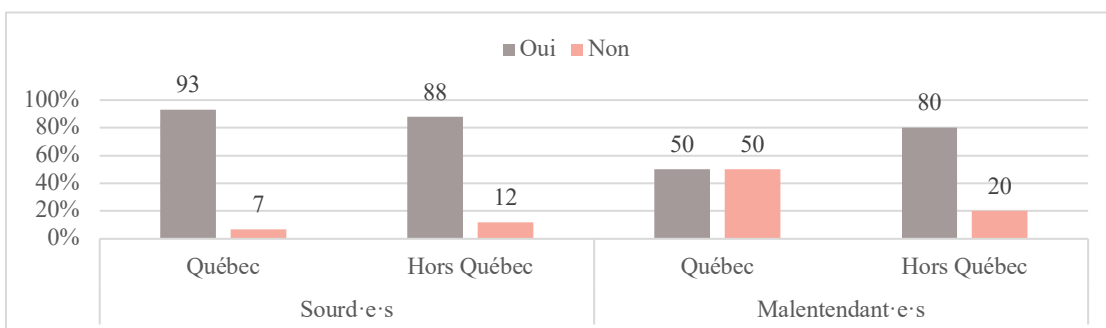
Faites-vous confiance au contenu des sous-titres?



## 3.5. Les vidéos en langues des signes

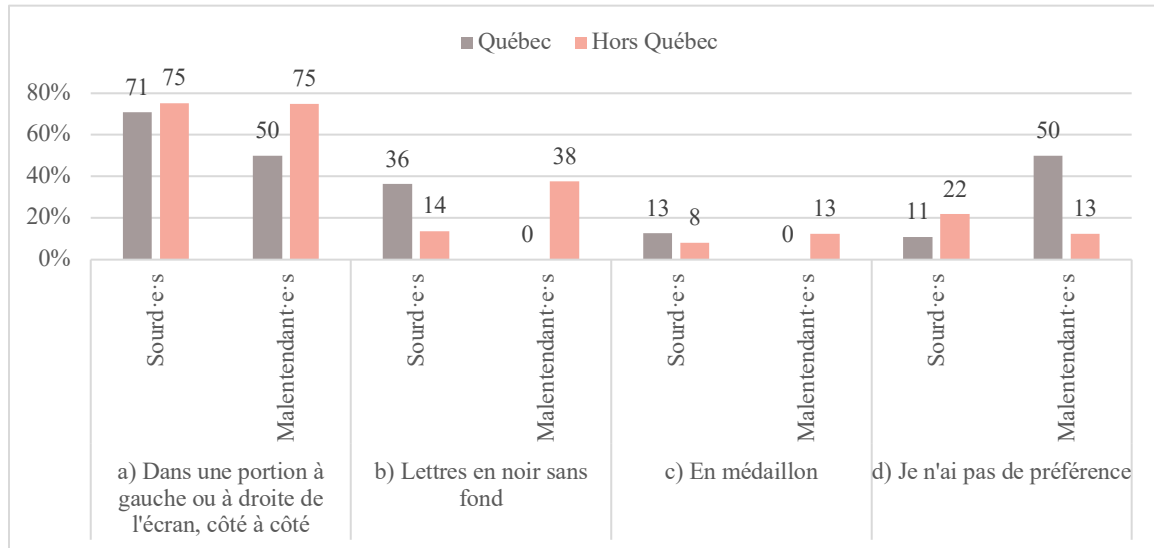
### Question 1.

Lorsque possible, utilisez-vous les vidéos disponibles en langue des signes ?



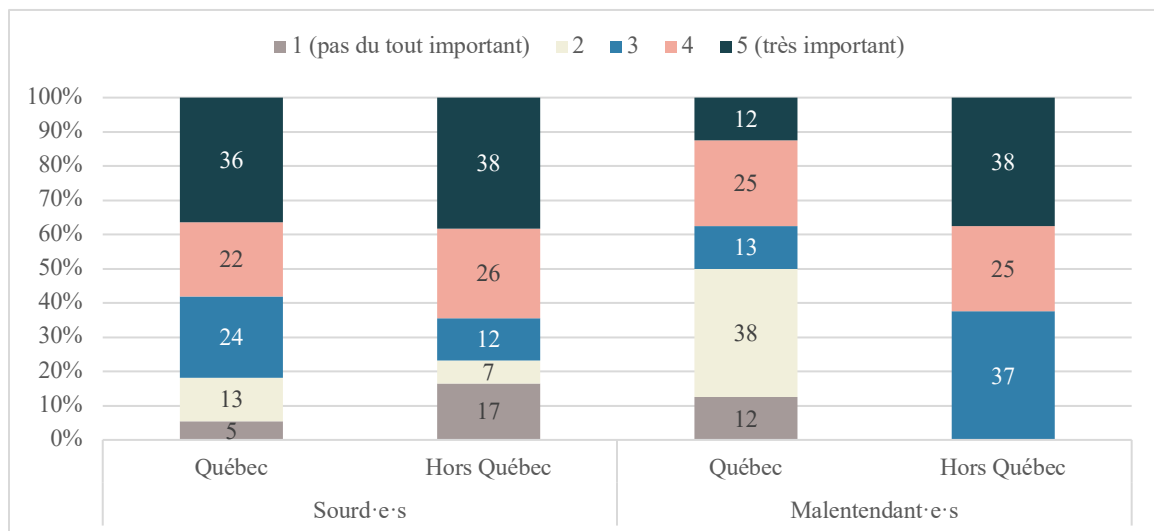
### Question 2.

Dans le cas de contenu en langue orale avec interprète en langue des signes, préférez-vous que la portion de l'écran réservée à l'interprète se situe :



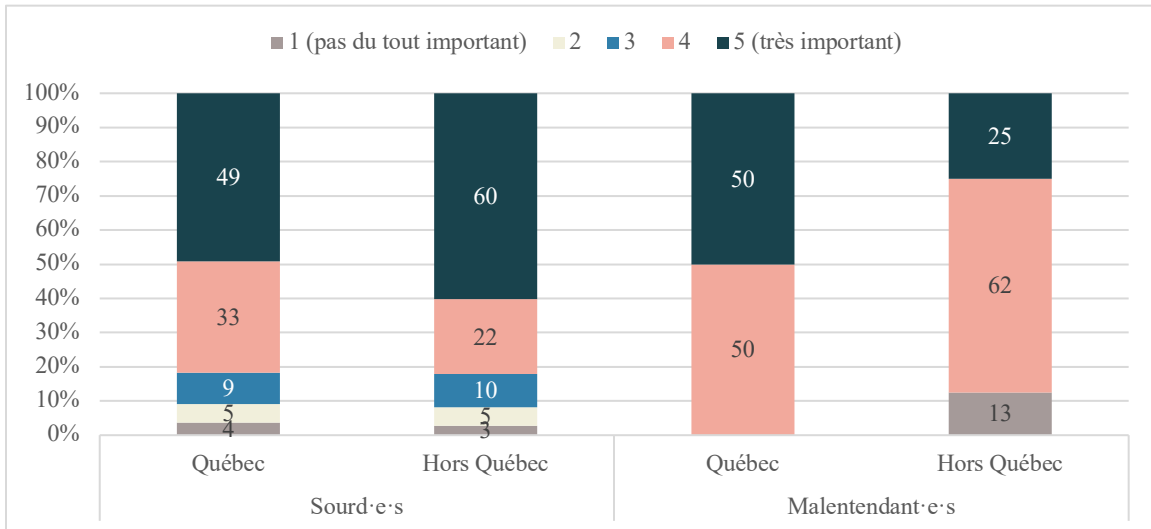
### Question 3.

De manière générale, est-ce important pour vous de pouvoir ajuster la vitesse d'une vidéo en langue des signes ?



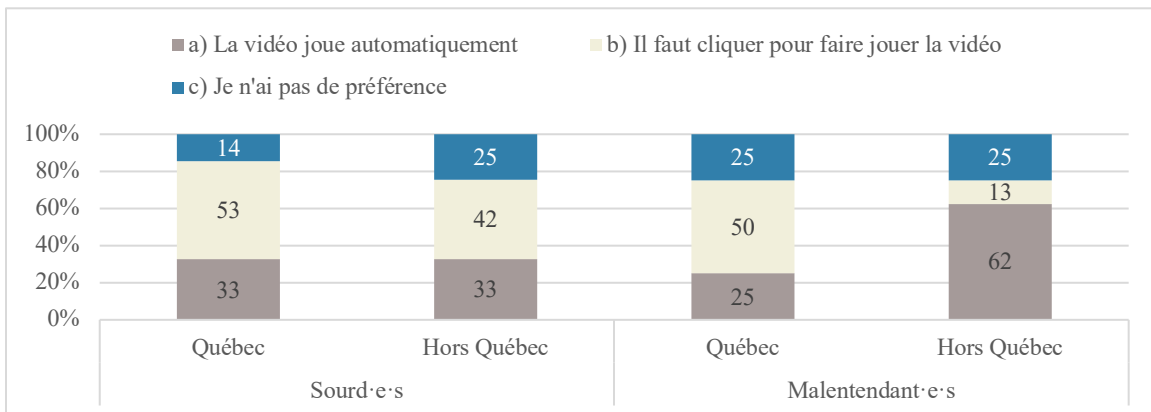
**Question 4.**

Quand vous consultez une vidéo en langue des signes sur un site internet, est-ce important pour vous de pouvoir ajuster sa taille (p. ex. pour pouvoir la mettre en plein écran) ?



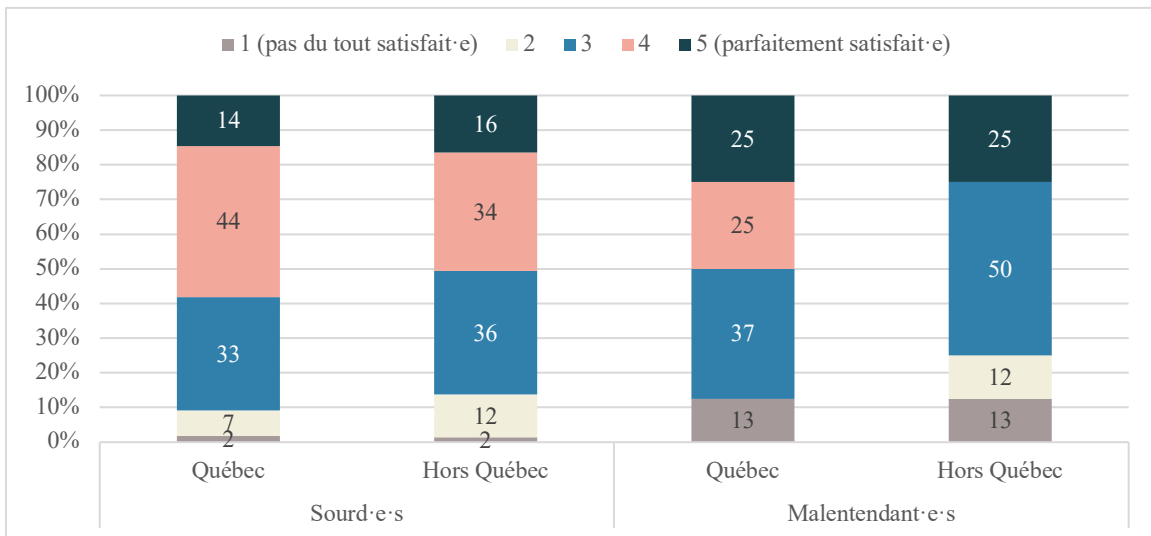
**Question 5.**

Lorsque vous visitez un site internet, préférez-vous que la vidéo explicative en langue des signes joue automatiquement, ou préférez-vous devoir cliquer pour la faire jouer ?



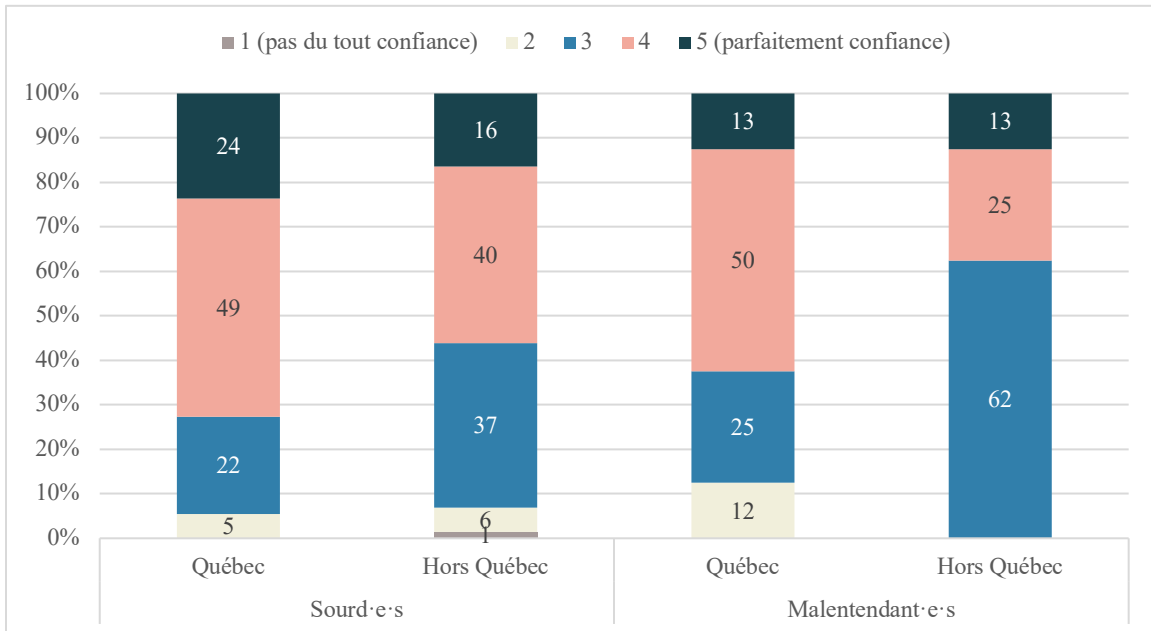
**Question 6.**

De manière générale, êtes-vous satisfait·e des vidéos d'informations officielles en langue des signes ?



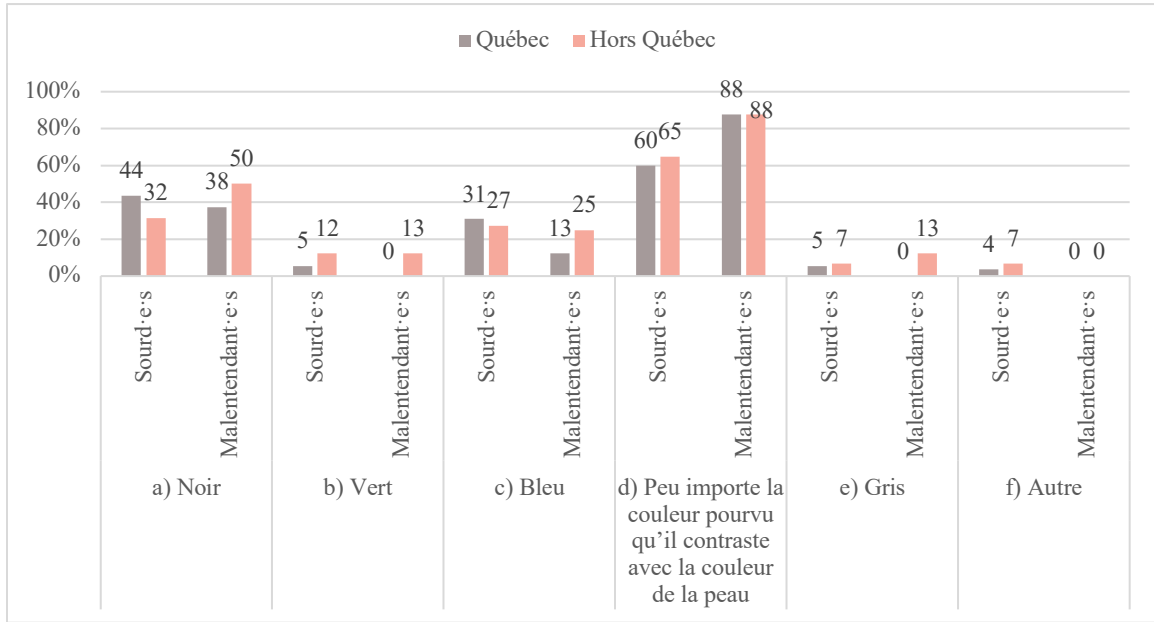
**Question 7.**

De manière générale, faites-vous confiance au contenu des vidéos d'informations officielles en langue des signes ?



**Question 8.**

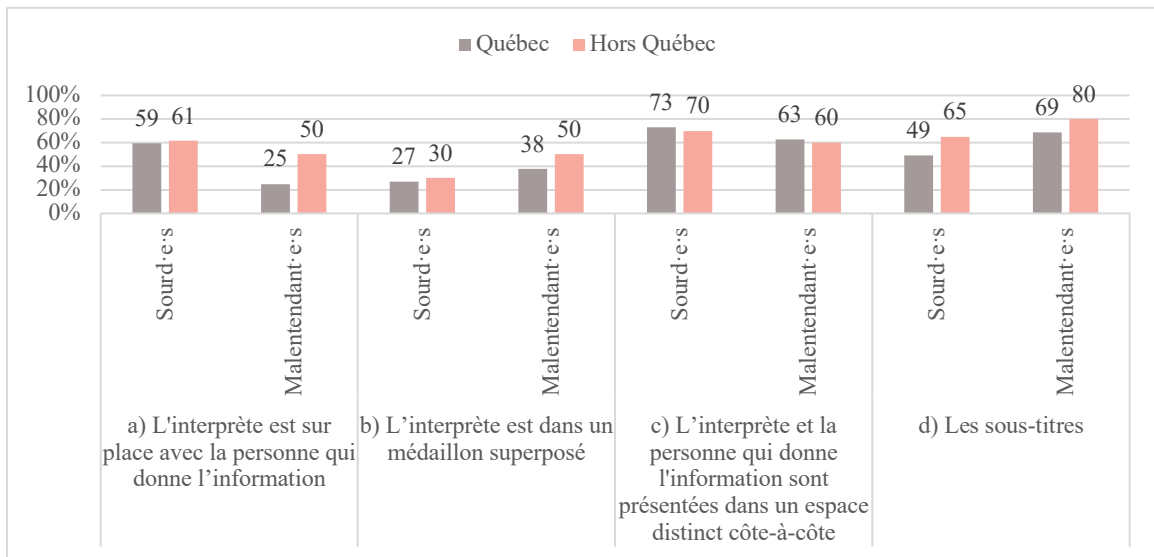
Quelle couleur de fond jugez-vous adéquate pour les vidéos avec interprètes :



**3.6. L'interprétation dans les contextes d'information en direct**

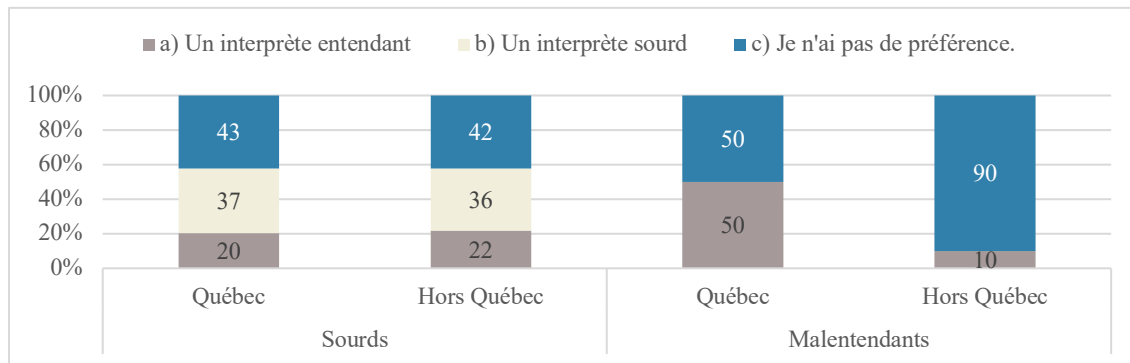
**Question 1.**

Dans les contextes directs, selon vous, quelle serait la meilleure situation pour avoir accès à l'information officielle présentée en temps réel à la télévision et sur internet (p. ex. annonce du premier ministre, points de presse de la santé publique, etc.) ?



### Question 2.

Si vous préférez que l'information soit transmise en langue des signes, laquelle de ces possibilités préférez-vous :

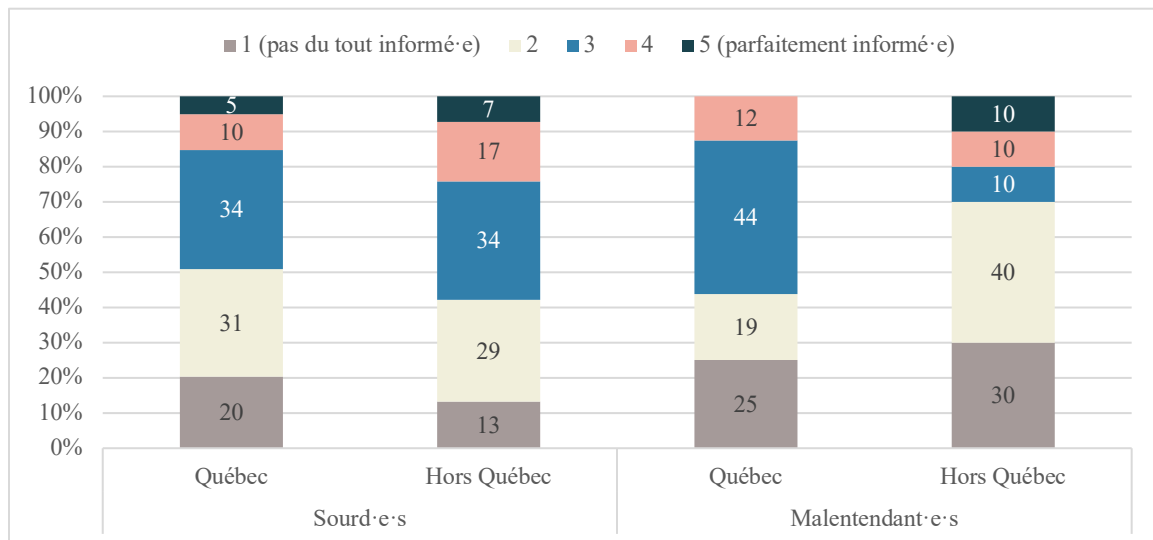


## SECTION 4 : URGENCE, CRISE ET ÉVACUATION

### 4.1. L'accès à l'information en situation d'urgence

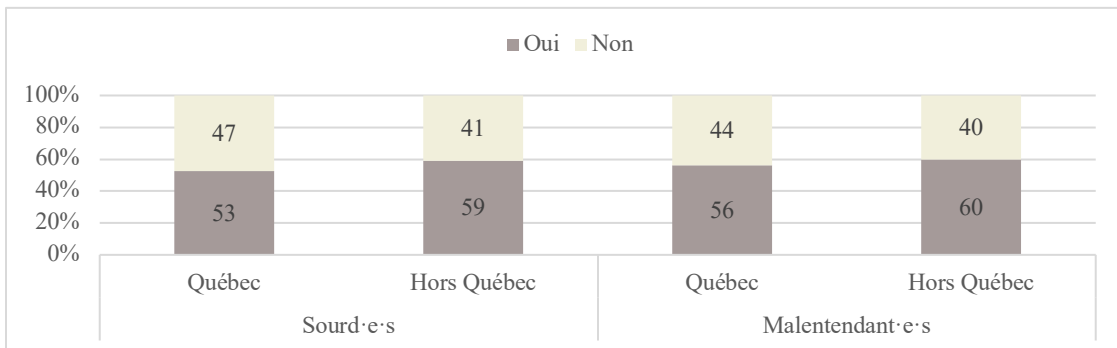
#### Question 1.

Jugez-vous que vous êtes bien informé·e sur les services disponibles dans votre région en cas d'urgence?



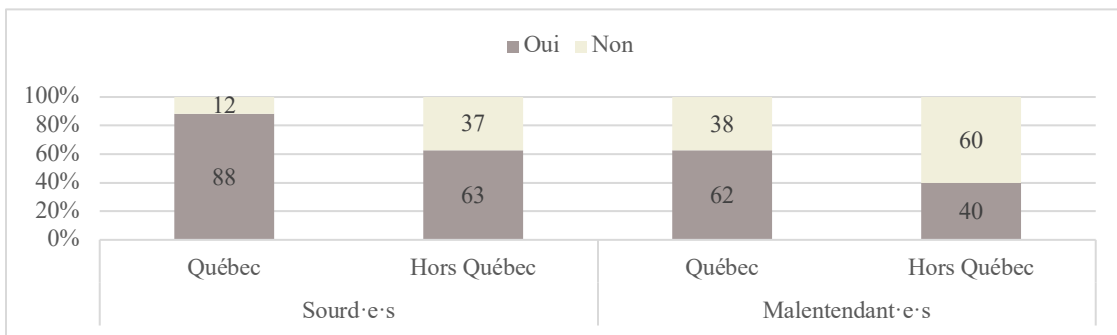
### Question 2.

Connaissez-vous le service T911, qui offre la possibilité de contacter les services d'urgence par textos?



### Question 3.

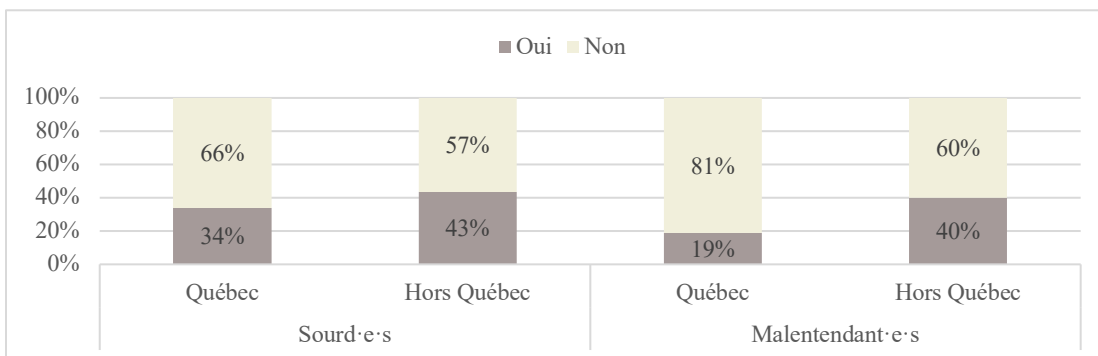
Connaissez-vous le service 911 offert par SRV Canada VRS ?



## 4.2. L'accès à l'information en situation de crise

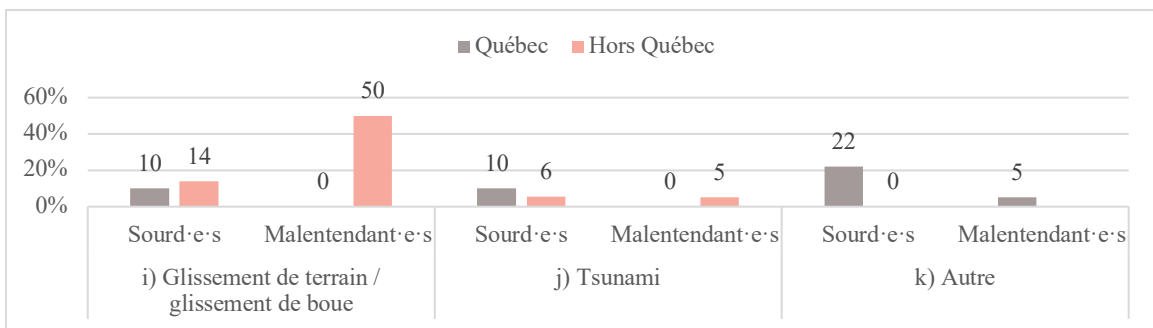
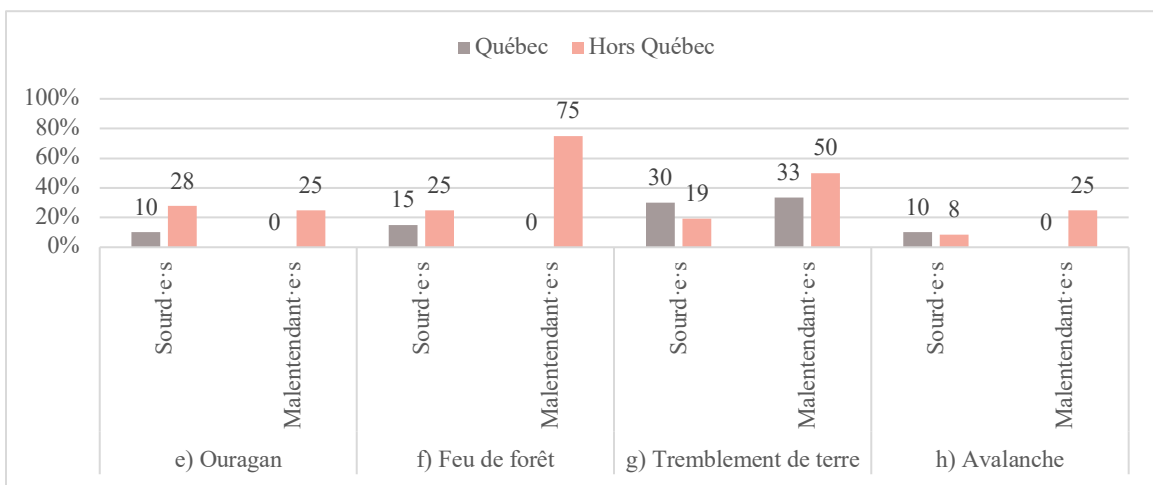
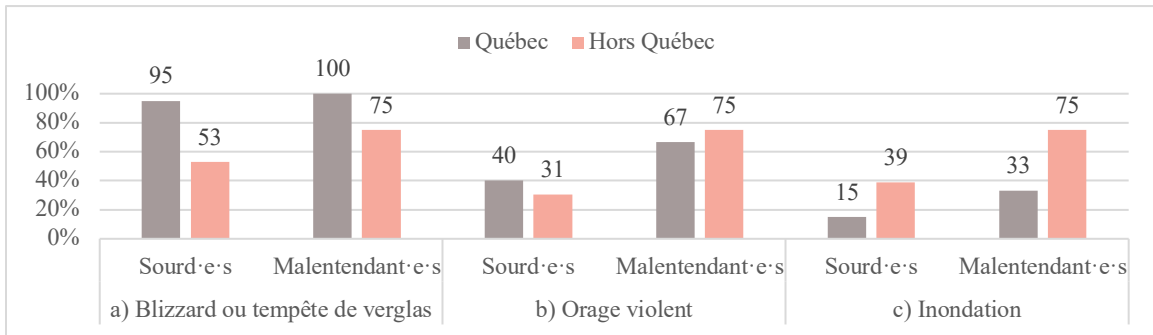
### Question 1.

Outre la pandémie de COVID-19, avez-vous déjà vécu une situation de crise liée à une catastrophe naturelle au Canada?



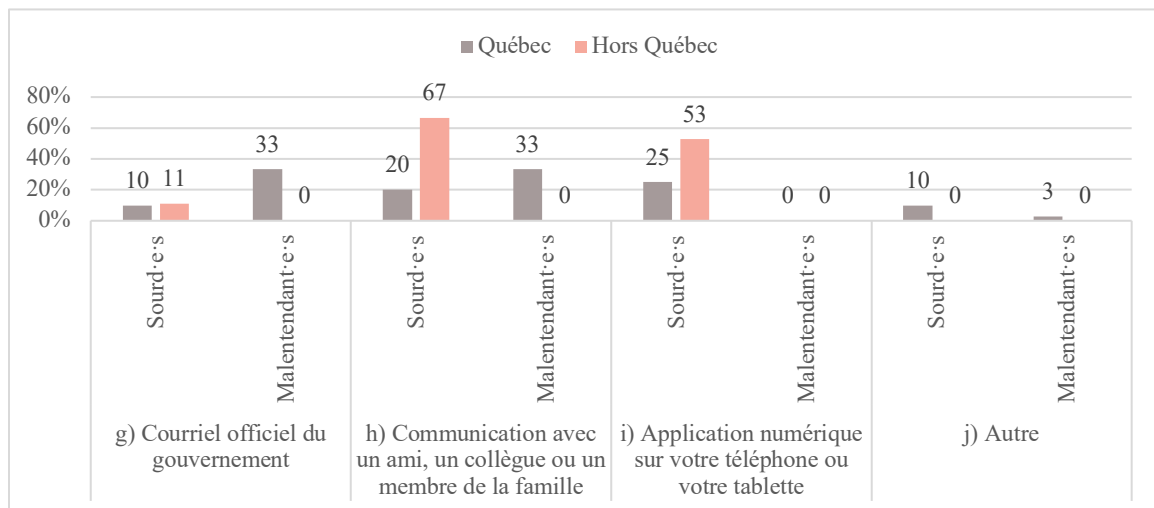
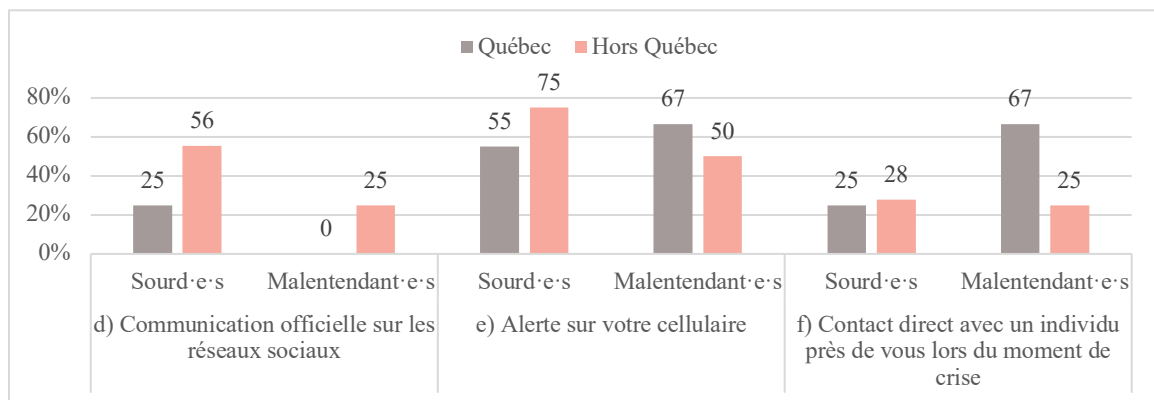
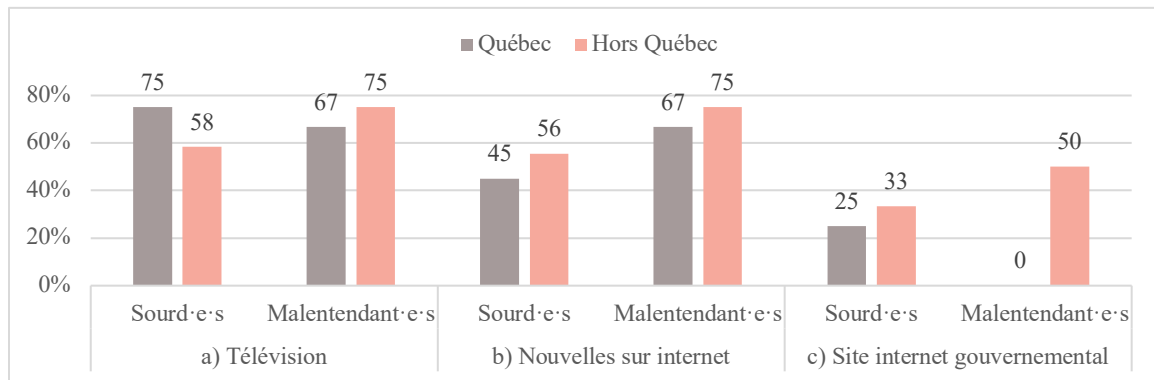
## Question 2.

Quelle(s) situation(s) de crise avez-vous déjà vécu(es)?



### Question 3.

De quelle façon avez-vous reçu les alertes publiques ou les informations concernant la situation de crise ?



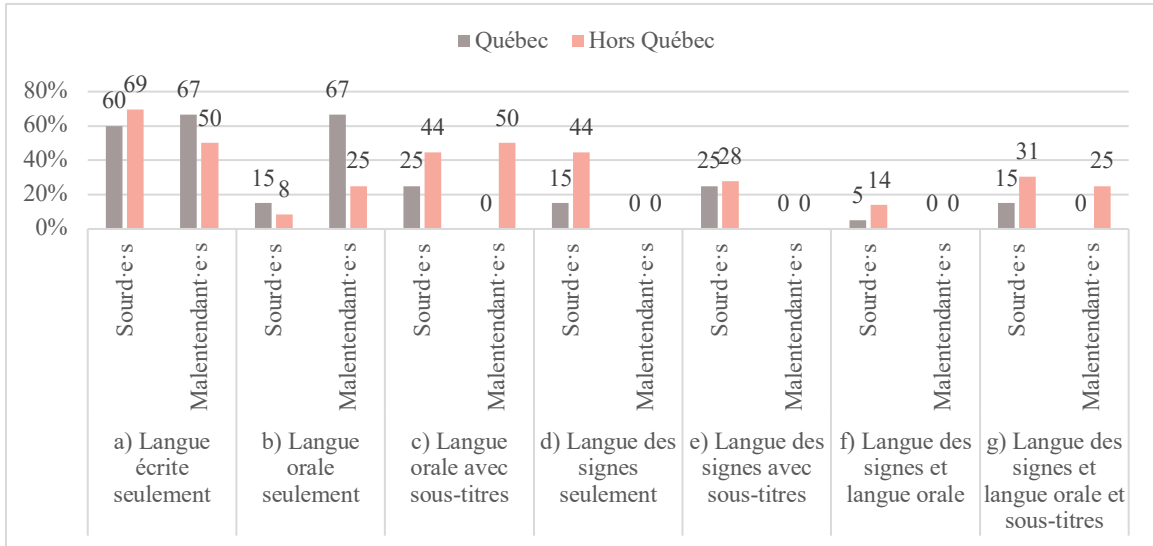
Autre :

- Dans ce temps, les cellulaires n'étaient pas opérationnels et avec une panne, rien fonctionne
- Rien de tout ça .. en 1997 sans électricité: néant total

- it was before there was social media

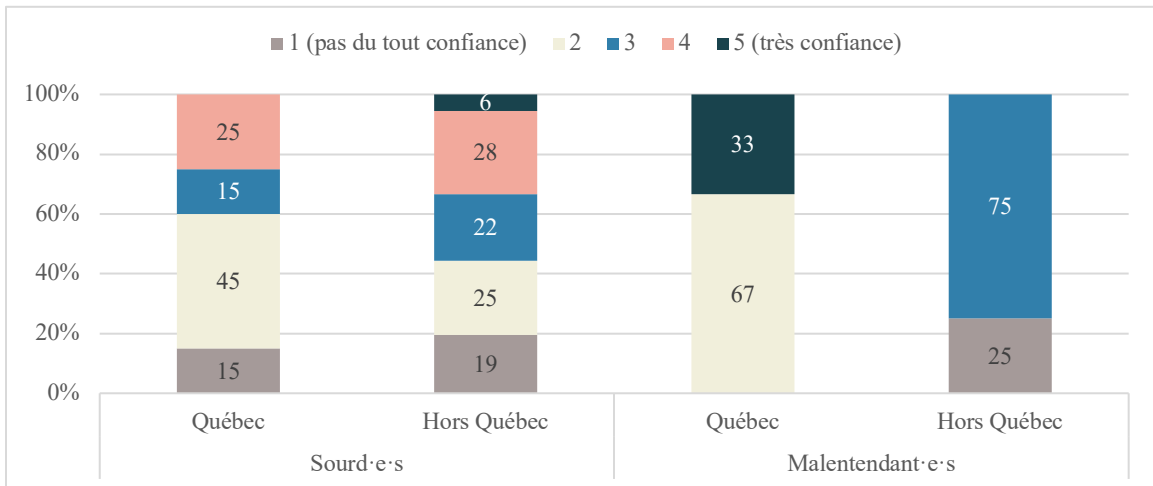
**Question 4.**

Quels moyens de communication étaient utilisé(s) pour transmettre les informations concernant la situation de crise ?



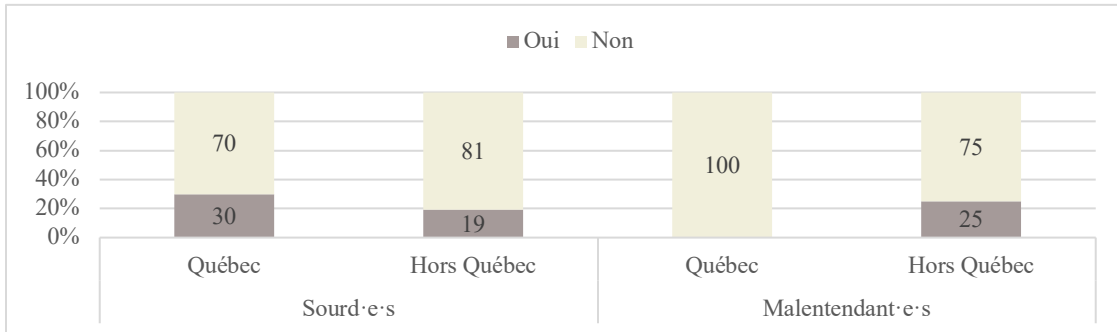
**Question 5.**

Avez-vous confiance qu'en situation de crise, vous seriez informé de façon satisfaisante?



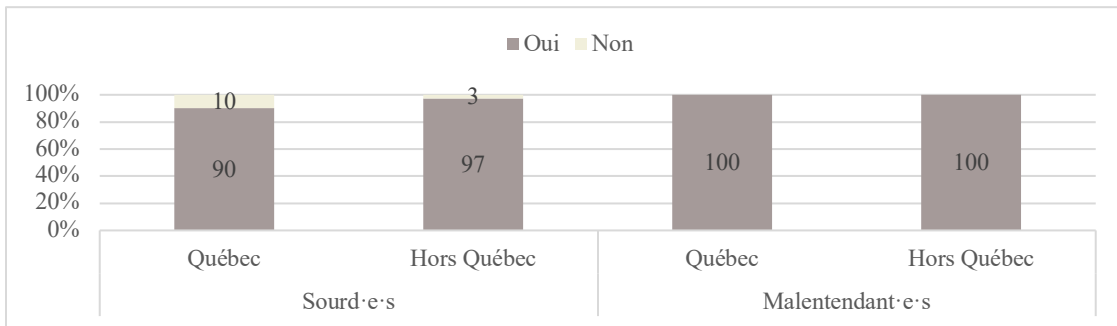
**Question 6.**

Savez-vous si votre province a un plan de diffusion de l'information pour les personnes sourdes et malentendantes en situation de crise ?



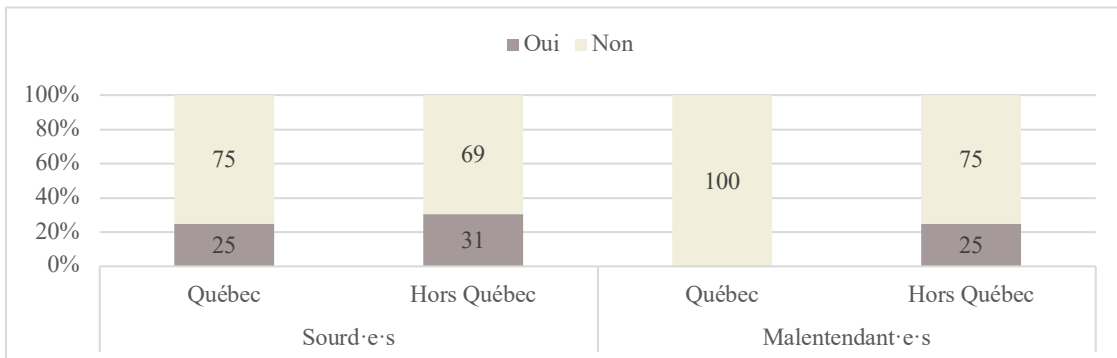
**Question 7.**

Souhaitez-vous que votre province rende public un plan de diffusion de l'information pour les personnes sourdes et malentendantes en situation de crise ?



**Question 8.**

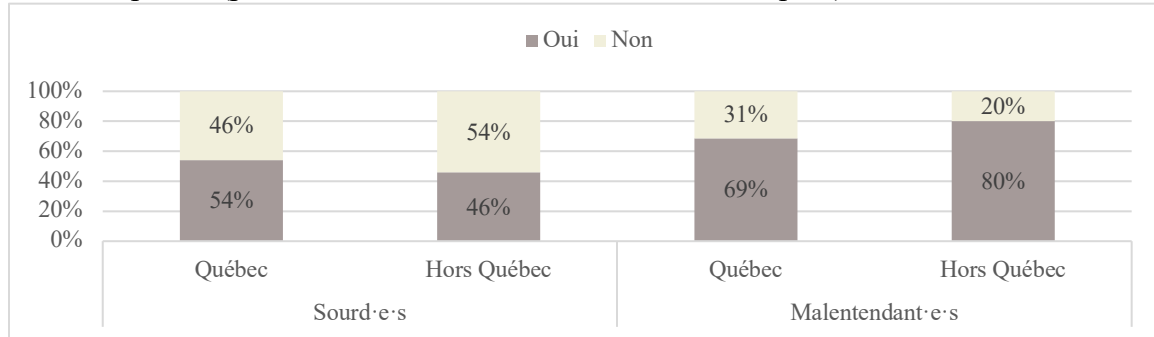
De manière générale, savez-vous où trouver facilement l'information accessible aux personnes sourdes ou malentendantes en situation de crise ?



### 4.3. L'accès à l'information en situation d'évacuation

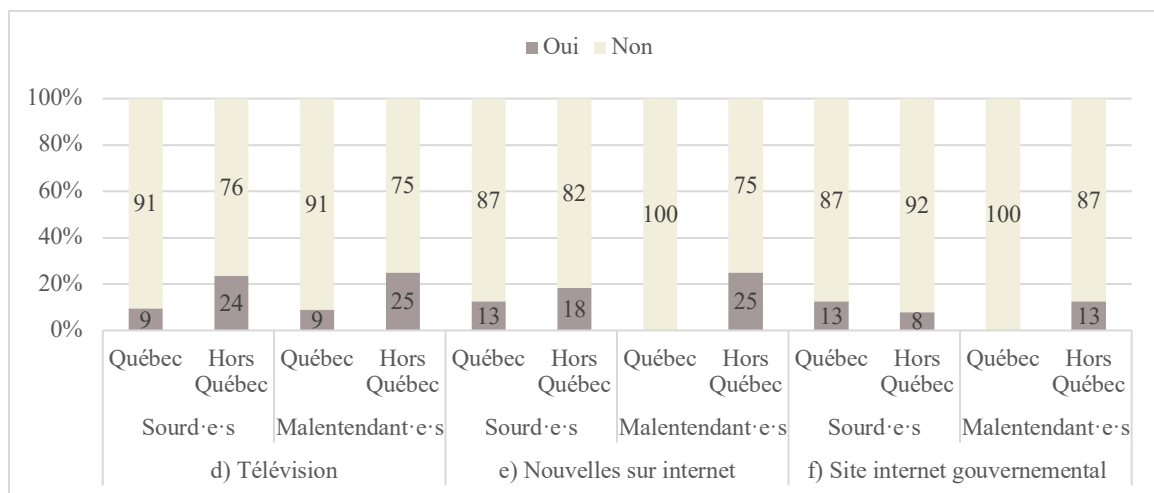
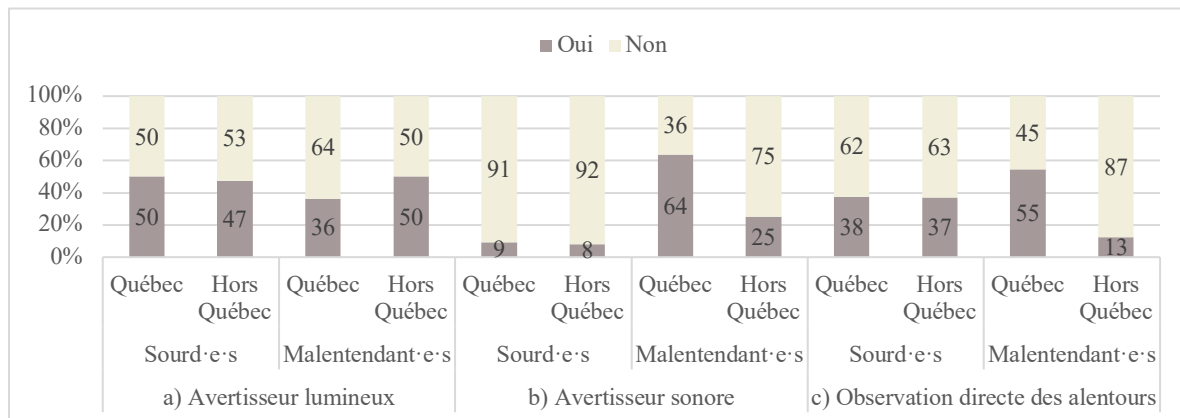
#### Question 1.

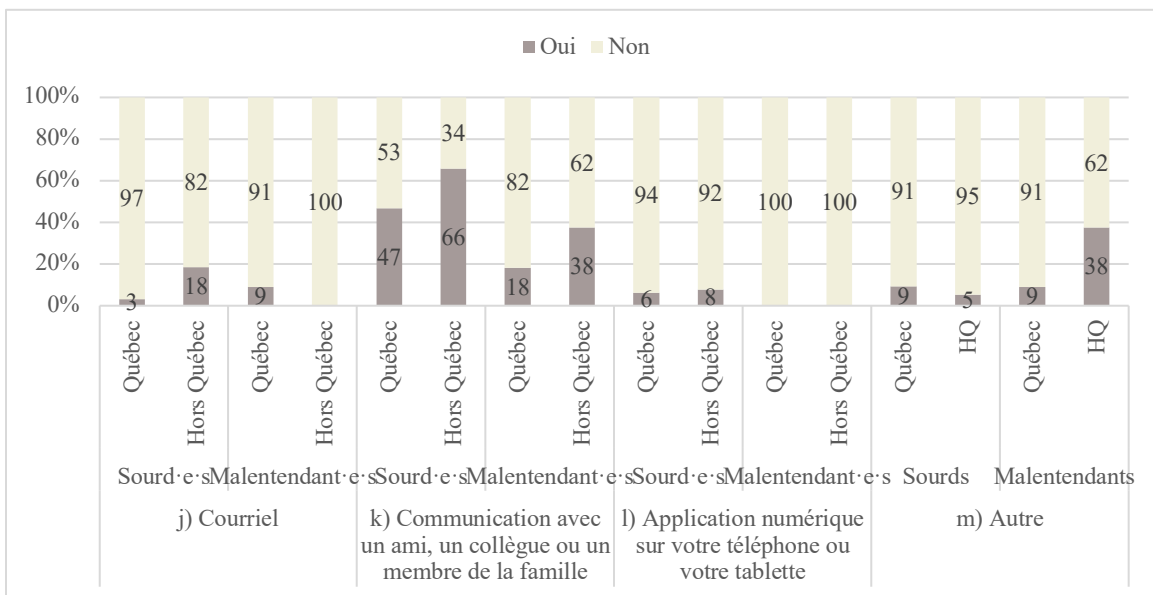
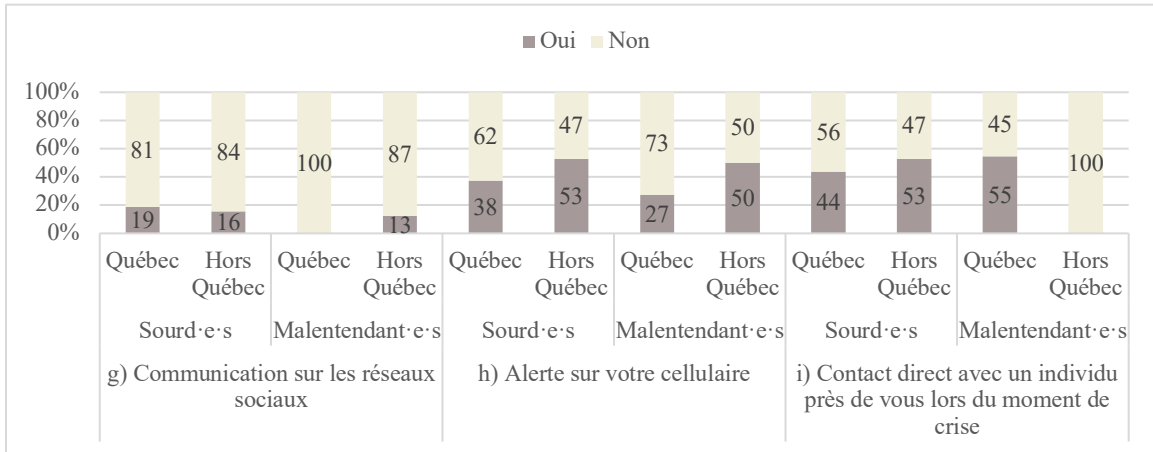
Avez-vous déjà vécu une situation d'évacuation, par exemple de votre lieu de travail ou d'un lieu public (p. ex. un centre commercial, une école, un parc)?



#### Question 2.

Comment avez-vous été informé de l'ordre d'évacuation?



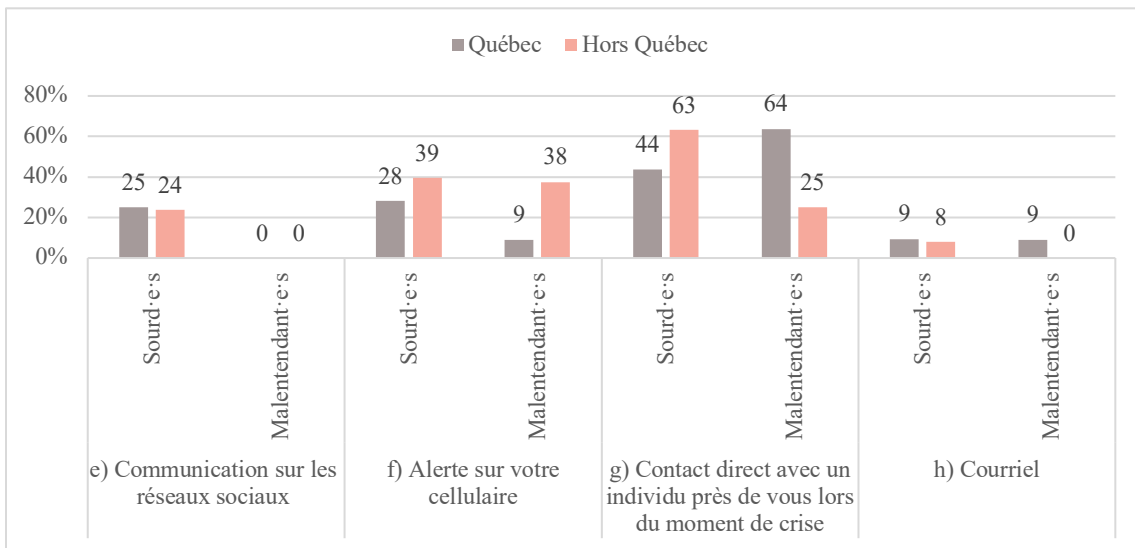
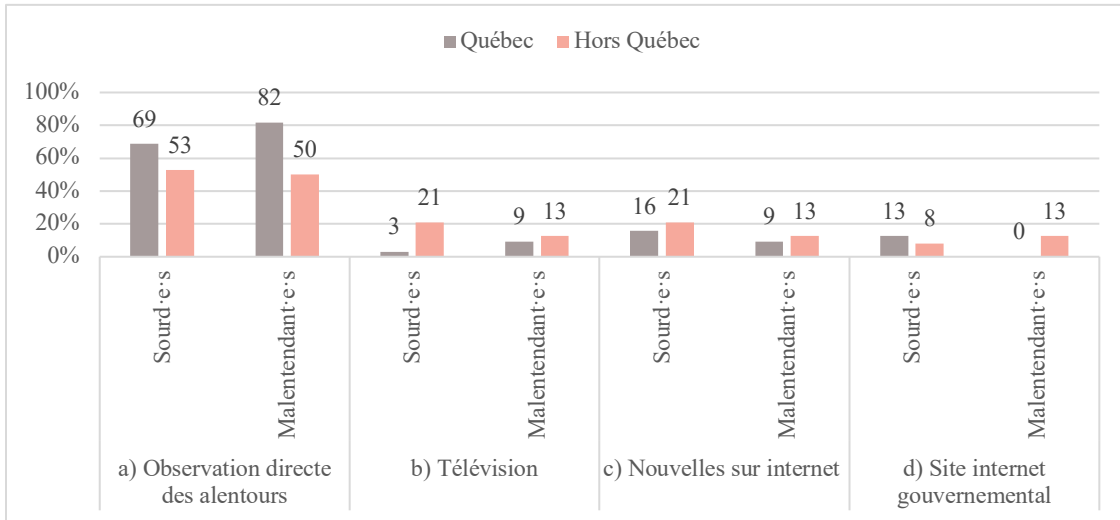


Autres :

- A responder who was surprised I was not evacuated in the first place (it was a bomb threat)
- At my work place, BCSD school
- Collègue du travail
- Deaf class at college is good system to aware on tv screen or Deaf group home must provide light flash. Problem is all Deaf alone in house at work.. no warning ??? Educated next door so hope helps ??
- Designated person would come get me
- Les personnes entendantes m'avertissent
- Personnes
- grass fire in a dangerous enviroment
- les employés m'averti
- no informed during fire drills/lockdowns /earthquake in schools

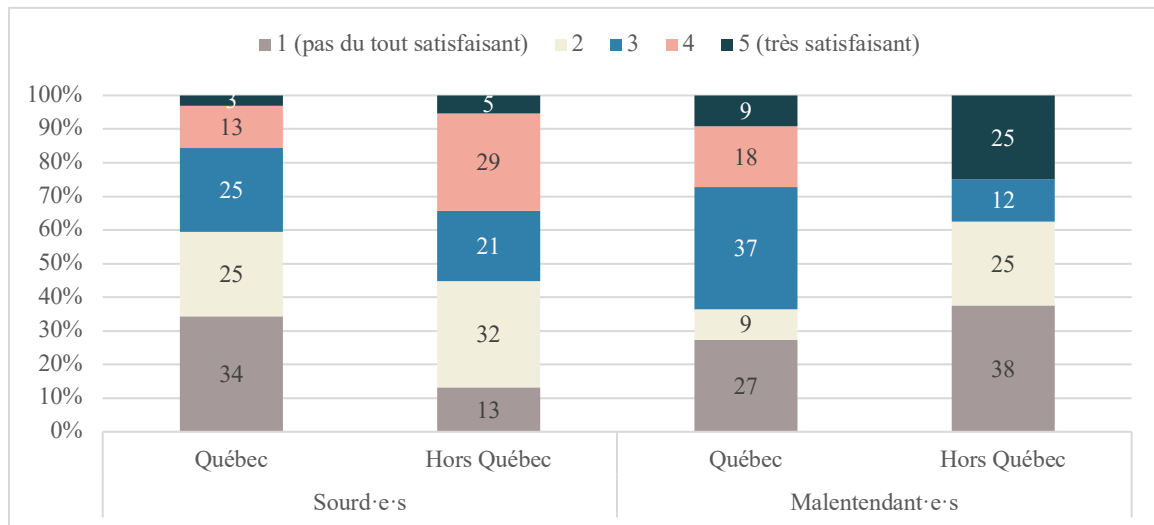
### Question 3.

Après l'ordre d'évacuation, comment avez-vous su que vous pouviez revenir en toute sécurité?



**Question 4.**

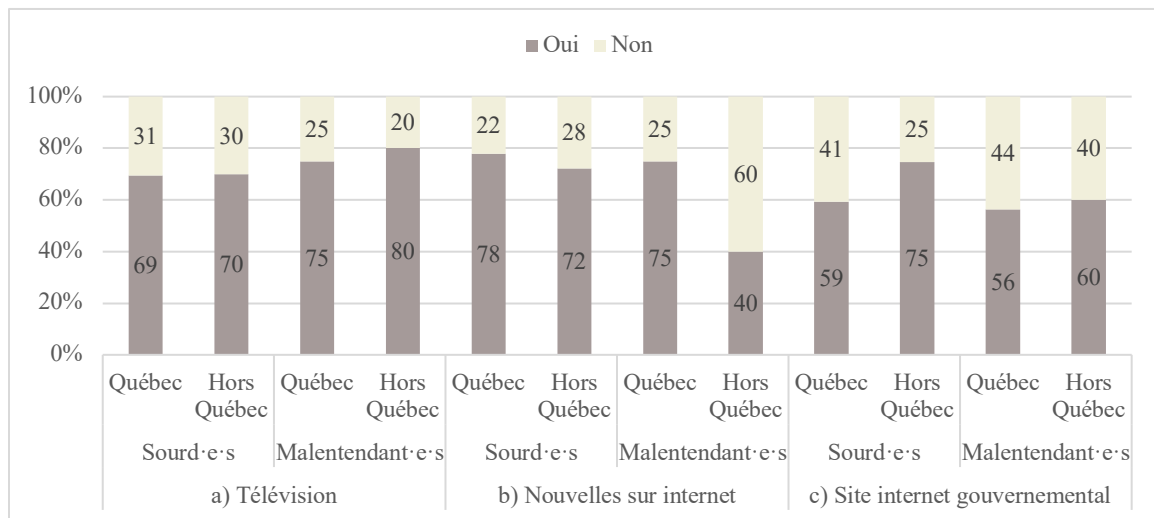
Considérez-vous que vous avez eu la possibilité d'accéder à l'information d'évacuation de manière satisfaisante?

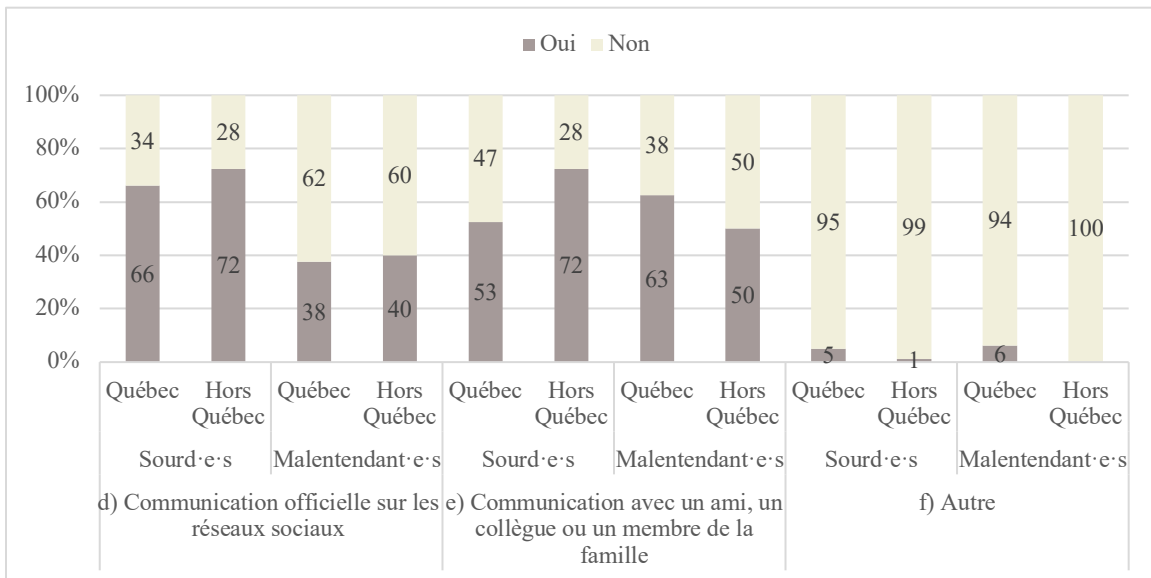


**4.4. L'accès à l'information lors de la pandémie**

**Question 1.**

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, comment vous êtes-vous tenu informé?



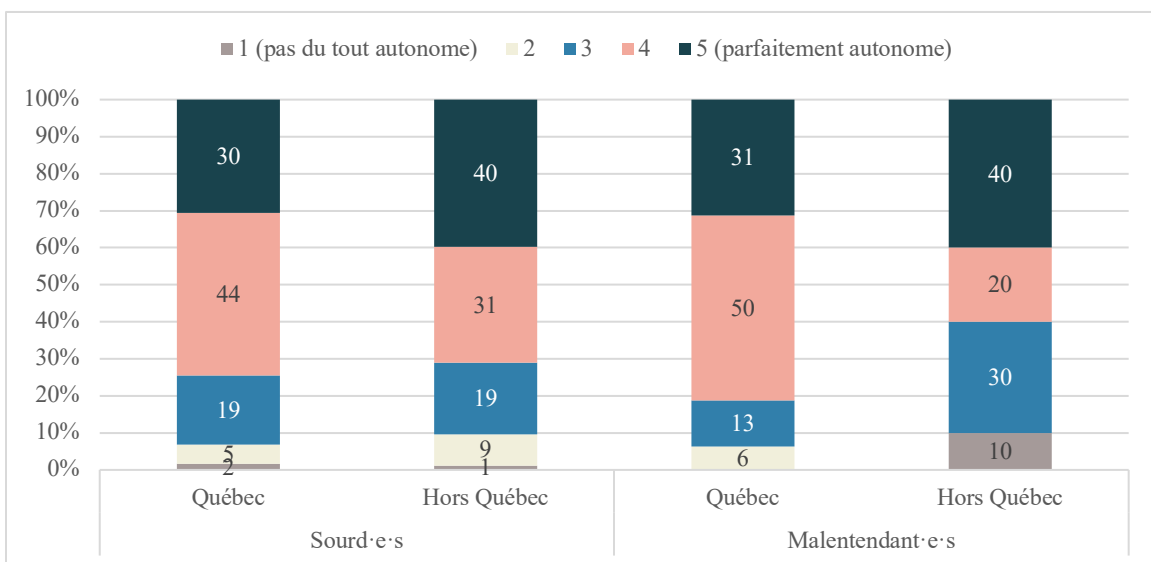


Autre :

- Cinéall et Tradusigne s'occupaient à informer les premiers semaines car les gouvernements n'ont AUCUN accessibilités!
- Info COVID-19 LSQ
- Nouvelle de lsq
- First time worst ever..we lost.. finally set up interpreters on screen.. my clients were lost and confused.. slow process to get understanding
- Anoncer.par mes filles Pandémie. Covid

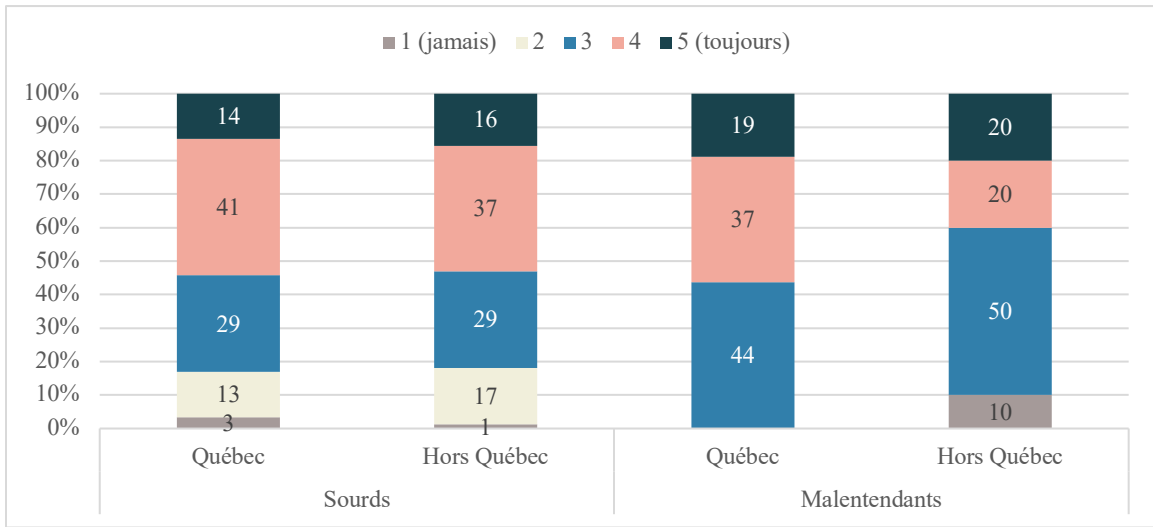
### Question 2.

Jusqu'à maintenant, avez-vous l'impression de pouvoir être autonome lorsque vous recherchez de l'information en lien avec la COVID-19 ?



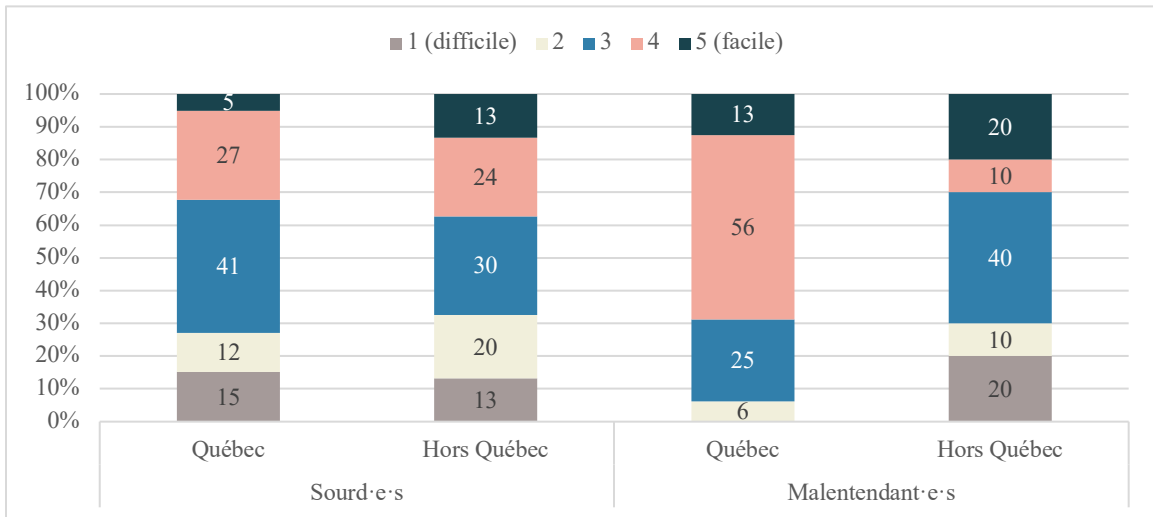
### Question 3.

De manière générale, réussissez-vous à trouver l'information rapidement?



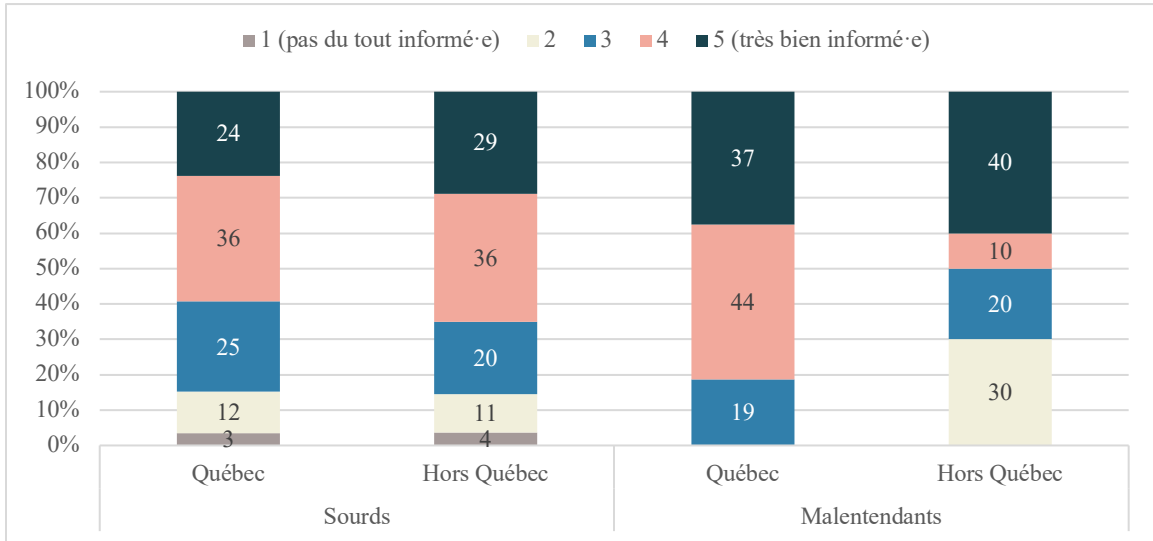
### Question 4.

De manière générale, est-ce facile d'accéder à l'information dans le format que vous préférez?



Question 5.

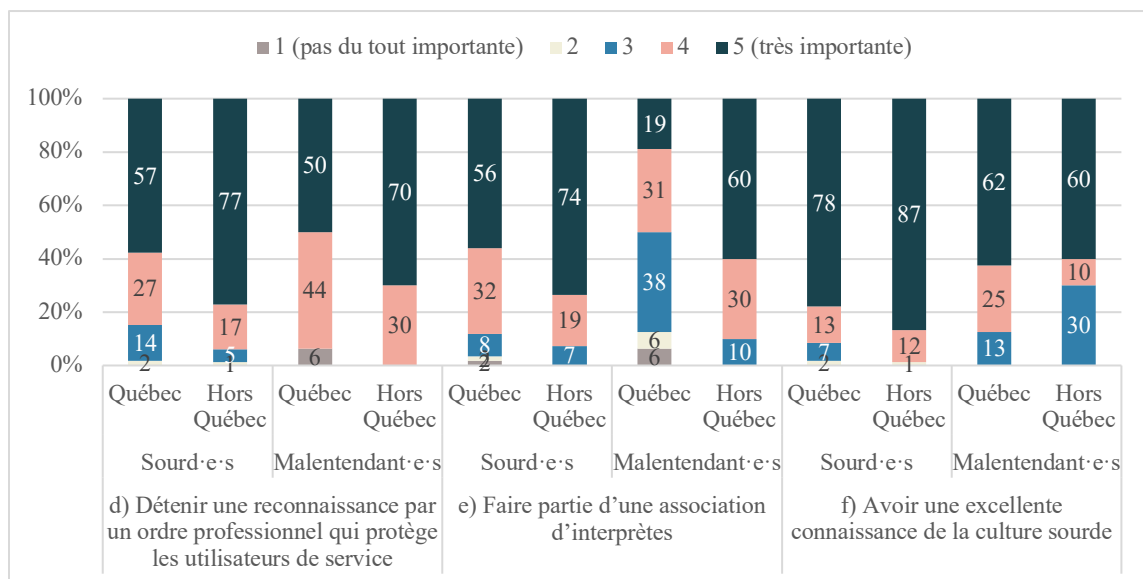
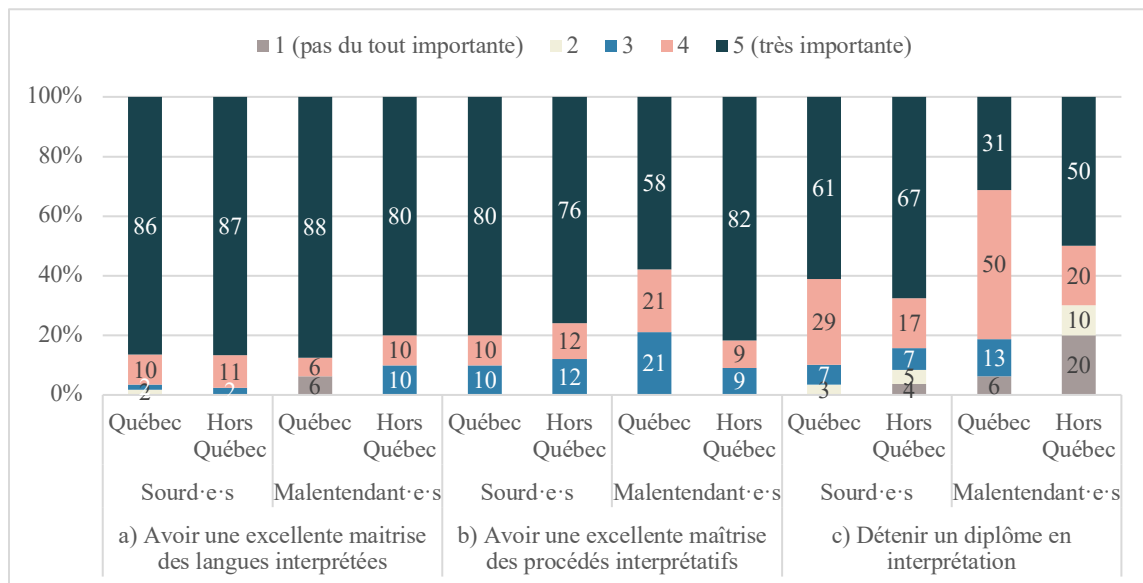
Jugez-vous que vous êtes bien informé de la situation avec la COVID-19 ?

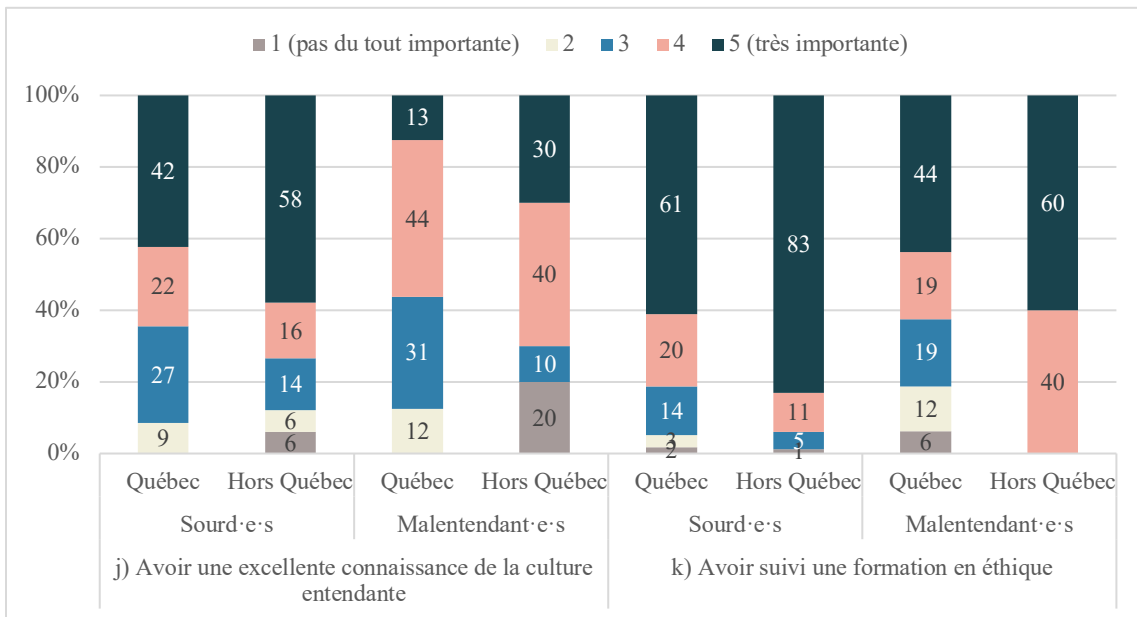
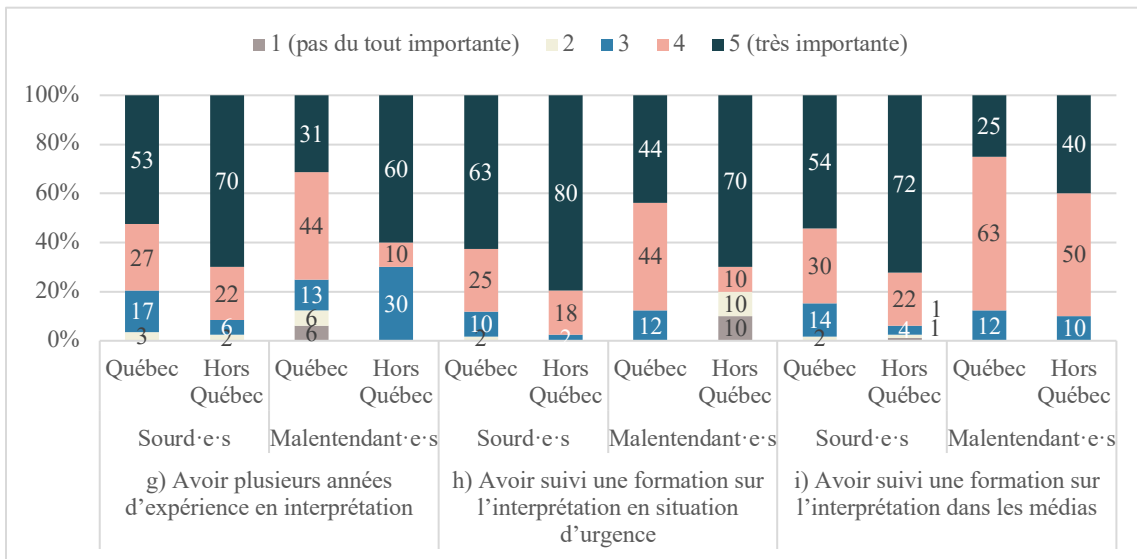


## SECTION 5 : LA FORMATION DES INTERPRÈTES ET DES SOUS-TITREUR·EUSE·S

### Question 1.

Selon vous, dans les situations de communication officielle, à quel point les caractéristiques suivantes de l'interprète sont-elles importantes?





## Question 2.

Selon vous, dans les situations de communication officielle, à quel point les caractéristiques suivantes des sous-titreur·euse·s sont-elles importantes?

