

GUIDE de communication

inclusive et accessible

Membres du comité Femmes et diversité :

Amina Chaffai (membre individuelle)
Bail Mauricie
CALACS Entraid'action
CALACS Trois-Rivières
Centre de santé des femmes de la Mauricie
Le FAR
SANA de Trois-Rivières

Rédaction : Sarah Lemay, formatrice et consultante en équité, diversité et inclusion

Coordination du projet : Joanne Blais, directrice, et Véronique Bolduc, responsable administrative et à la vie associative, Table de concertation du mouvement des femmes de la Mauricie (TCMFM)

Mise en page : GALIA Communications

Révision linguistique : Diane Vermette

Droit de reproduction

© TCMFM, 2025

ISBN 978-2-925065-17-3

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales Canada, 2025

La reproduction et l'utilisation, en tout ou en partie, de ce document doivent en indiquer la source de la façon suivante :

Sarah Lemay, formatrice et consultante en équité, diversité et inclusion, 2025. *Guide de communication inclusive et accessible*. Pour la Table de concertation du mouvement des femmes de la Mauricie. Trois-Rivières. 34 p.



La Table de concertation du mouvement des femmes de la Mauricie (TCMFM) est un regroupement régional féministe de défense collective des droits qui a pour mission de favoriser la concertation et d'agir sur les questions mettant en jeu les intérêts et les conditions de vie des femmes. Sa place de choix au sein de comités de travail, de regroupements régionaux et nationaux, et d'instances représentatives du milieu, lui offre l'opportunité de mettre de l'avant, inlassablement, la place des femmes, dans toutes leurs diversités, au sein de la société.



TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	3
Contexte	4
Pourquoi ce guide est-il important ?	5
Les objectifs du guide	7
Avantages pour les organisations et la population	8
Principes généraux de la communications inclusive et accessible	8
Communication écrite inclusive	9
Le choix des mots	12
Le choix des images	15
La structure	16
Communication avec des groupes historiquement marginalisés	18
Personnes ayant des limitations fonctionnelles	18
Personnes autochtones	22
Personnes immigrantes	24
Personnes issues de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres (DSPG)	27
Accessibilité numérique	29
Conclusion	32
Pour aller plus loin	33

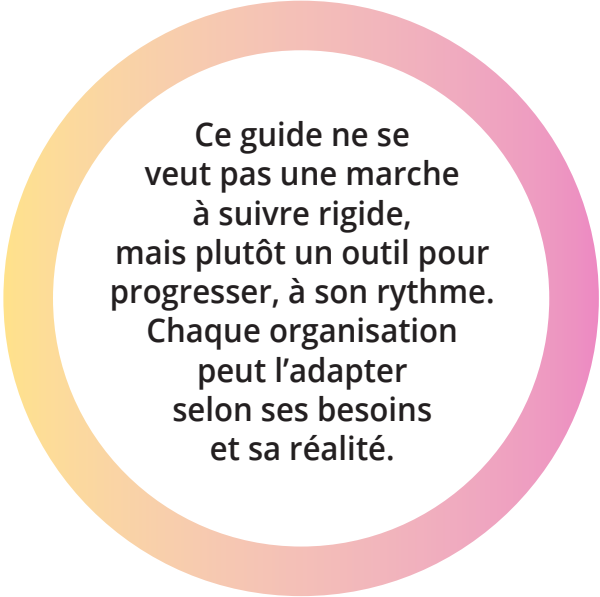
CONTEXTE

Le présent guide a pour objectif de promouvoir l'adoption de pratiques de communication inclusive et accessible au sein des groupes membres de la Table de concertation du mouvement des femmes de la Mauricie (TCMFM). Ce guide offre des outils concrets qui réduisent les obstacles et favorisent une participation équitable de toutes les femmes, indépendamment de leur identité, de leur parcours ou de leurs besoins spécifiques. Pour les membres ayant déjà entamé une réflexion dans cette direction, ce guide peut également soutenir la poursuite de leur démarche en offrant des pistes d'amélioration continue et de développement de nouvelles pratiques.

Le guide s'inscrit également dans la démarche de mobilisation de l'approche féministe intersectionnelle entreprise par la TCMFM, afin qu'elle puisse mieux rassembler, concerter et porter la voix de l'ensemble de ses membres, dans toutes leurs diversités, sur les enjeux d'égalité entre les femmes et les hommes, mais aussi et particulièrement entre toutes les femmes.

S'inscrivant dans une démarche de renforcement des capacités et de sensibilisation à l'importance d'une communication respectueuse des diversités, ce guide a été conçu dans un esprit de partage et de mise en commun des connaissances. Son objectif est de fournir des ressources et des exemples concrets qui permettent aux membres de la TCMFM de réfléchir aux façons d'adapter leurs pratiques de communication, de manière à représenter et à inclure les femmes issues de toutes les réalités, tout en s'assurant que le message et le canal de diffusion soient clairs, simples et accessibles.

La conception de ce guide repose sur un processus de consultation et de collaboration avec plusieurs membres présentant des expériences et des perspectives variées. Des rencontres ont eu lieu avec des représentantes de ces groupes membres pour recueillir leurs besoins, leurs préoccupations et leurs meilleures pratiques à mettre en place afin d'inclure l'ensemble des femmes.



**Ce guide ne se
veut pas une marche
à suivre rigide,
mais plutôt un outil pour
progresser, à son rythme.
Chaque organisation
peut l'adapter
selon ses besoins
et sa réalité.**

POURQUOI CE GUIDE EST-IL IMPORTANT?

Historiquement, la langue française comportait de nombreux termes féminins pour des métiers et des rôles, comme « autrice » ou « poétesse », qui étaient couramment utilisés. Cependant, avec la fondation de l'Académie française et les normes linguistiques qu'elle a imposées, ces appellations féminines de professions intellectuelles ont peu à peu disparu, envoyant le message implicite que certains métiers étaient trop nobles pour elles. Paradoxalement, des termes comme « cuisinière » ou « ménagère » sont restés, renforçant la vision selon laquelle les femmes doivent seulement s'occuper des activités domestiques et de la sphère privée. Ces changements historiques de la langue ont contribué à invisibiliser les femmes dans les sphères publiques et professionnelles et ont créé une hiérarchie de genre à travers les mots. Aujourd'hui, la communication inclusive vise à corriger cette longue histoire d'effacement et à rétablir une juste représentation des femmes.

En Mauricie, où la diversité des parcours et des identités des femmes est significative, adopter une communication inclusive et accessible permet de mieux refléter et de comprendre cette pluralité. Quel que soit le contexte, une communication inclusive aide à déconstruire les stéréotypes, à reconnaître les défis de chaque personne et à créer un environnement où toutes les femmes peuvent participer pleinement.

Les statistiques soulignent l'importance de cette démarche. En effet, environ 21 % de la population québécoise vit avec des limitations fonctionnelles, une proportion qui se retrouve également en Mauricie.¹ Plus concrètement, les femmes vivent plus souvent avec des limitations fonctionnelles par rapport aux hommes (23,6 % contre 18,2 %).² Ces femmes sont souvent confrontées à des obstacles invisibles et à des préjugés qui limitent leur inclusion dans la société. En appliquant les recommandations du guide, on évite les expressions inadéquates et on utilise des termes respectueux qui ne réduisent pas leur identité à une limitation. En rendant les espaces de communication accessibles, les femmes ayant des limitations fonctionnelles peuvent se sentir véritablement considérées et valorisées.

1. Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes 2020-2021, Statistique Canada, données pour le Québec. <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/participation-sociale-personnes-handicapees/statistiques>

2. Idem.



Aussi, 3,4 % de la population de la Mauricie est autochtone, dont un peu plus de la moitié sont des femmes (4 605 femmes et 4 480 hommes).³ Ces femmes se heurtent souvent à des stéréotypes ou des formes de marginalisation. La communication inclusive permet d'éviter les généralisations en respectant et valorisant leurs traditions et leurs identités propres, tout en reconnaissant les défis sociaux auxquels elles sont confrontées.

Les personnes immigrantes et celles issues des minorités visibles représentent respectivement 3,1 % et 3,8 % de la population de la Mauricie, dont environ la moitié sont des femmes.⁴ Ces femmes apportent des perspectives et des expériences culturelles variées, mais elles peuvent rencontrer des obstacles liés aux différences linguistiques et culturelles. Le guide de communication inclusive et accessible offre des conseils pour adopter un langage qui prend en compte cette diversité afin de faciliter leur pleine participation citoyenne.

La diversité sexuelle est également une réalité importante, même si elle est parfois moins visible. Au Québec, environ 3 % des femmes s'identifient aux communautés de la diversité sexuelle, et les plus jeunes s'identifient davantage à ces communautés.⁵ En ce qui concerne la pluralité des genres, moins de 1 % de la population s'identifie comme trans ou non binaire.⁶

On constate également que la grande majorité (63 %) des personnes de ce groupe a entre 15 et 34 ans. Aussi, il est important de noter que les personnes des communautés de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres (DSPG) ont toujours été présentes, mais peuvent depuis peu parler de leur identité en sachant qu'elles sont protégées par plusieurs lois, notamment la Charte des droits et libertés de la personne. Il est essentiel de créer des espaces de communication où ces femmes se sentent représentées, sans jugement ni stéréotype. Adopter un langage qui respecte toutes les orientations sexuelles et les identités de genres est une manière de réduire les obstacles liés à la reconnaissance de leur identité.



3. Statistique Canada. (2021). Profil du recensement de 2021 : Mauricie [Tableau de données].

<https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&SearchText=Mauricie&DGUIDlist=2021S05002470&GENDERlist=1,2,3&STATISTIClist=1,4&HEADERlist=0>

4. https://www.v3r.net/wp-content/uploads/2023/07/TR-2021-Portrait-sociodemographique_final.pdf

5. Statistique Canada, Enquête sur la sécurité dans les espaces publics et privés, 2018. Adaptation par l'Institut de la statistique du Québec. <https://statistique.quebec.ca/vitrine/egalite/dimensions-egalite/demographie/personnes-minorites-sexuelles-et-genre#note-desc-1>

6. <https://statistique.quebec.ca/vitrine/egalite/dimensions-egalite/demographie/personnes-minorites-sexuelles-et-genre>

○ ● LES OBJECTIFS DU GUIDE

Ce guide a donc pour objectif de fournir des outils pratiques et des exemples concrets pour aider les membres de la TCMFM à améliorer leurs pratiques de communication, en tenant compte des besoins variés et spécifiques de leurs publics. En offrant des pistes d'action, des conseils pratiques et des ressources adaptées, il permet d'intégrer des pratiques de communication qui prennent en considération les multiples réalités des femmes, y compris les barrières potentielles liées à des facteurs tels que les limitations fonctionnelles, la langue et les différentes identités culturelles et sociales.

L'objectif ultime de ce guide est d'accompagner les organisations dans une démarche de progrès, en les aidant à reconnaître et à valoriser la diversité de leurs membres. Plutôt que de proposer des règles strictes, il encourage un processus graduel d'apprentissage et de perfectionnement, où chaque organisation est invitée à adapter les recommandations à son propre contexte et à son propre rythme.



○ ● AVANTAGES POUR LES ORGANISATIONS ET LA POPULATION

La communication inclusive et accessible offre aux organisations de nombreux avantages. Elle crée un environnement respectueux, renforce l'engagement et évite les stéréotypes. En adoptant un langage inclusif et accessible, une organisation pourrait aussi rejoindre davantage de femmes ayant besoin d'aide, mais aussi plusieurs talents pour combler ses postes et même diminuer le roulement de personnel. En somme, la communication inclusive et accessible est un levier stratégique pour construire un espace de travail équitable et inclusif, tant pour ses travailleuses que pour ses bénéficiaires.

○ ● PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA COMMUNICATION INCLUSIVE

Les principes généraux de la communication inclusive et accessible visent à assurer que chaque individu.e, quel que soit son parcours ou ses capacités, puisse obtenir des informations et participer pleinement aux échanges et aux activités. En appliquant ces principes, les organisations créent un environnement où toutes les personnes se sentent valorisées, respectées et incluses.

- **Égalité** : Redonner de la visibilité aux femmes en utilisant la forme féminine.
- **Simplicité** : Faciliter la compréhension grâce à un langage clair et direct.
- **Adaptation aux besoins spécifiques** : Adapter la communication pour inclure les divers besoins individuels.
- **Respect de l'autonomie et des préférences** : Tenir compte des choix individuels en matière de langage et de format de communication.
- **Accessibilité des supports** : Présenter l'information de façon structurée, lisible et facilement compréhensible.

En appliquant ces principes, la communication devient un outil efficace pour créer des environnements qui permettent la participation de l'ensemble des groupes, et ce, sans barrière.

○ ● COMMUNICATION ÉCRITE INCLUSIVE

Il existe plusieurs types de communication écrite. Chaque technique a ses avantages et ses inconvénients. Il suffit de choisir celle qui est la plus pertinente pour son organisation et ses membres.

● LE MASCULIN GÉNÉRIQUE

Le masculin générique est une règle grammaticale où le masculin est utilisé pour désigner un groupe mixte ou des personnes dont le genre n'est pas spécifié. Par exemple, utiliser l'expression les étudiants pour inclure les femmes et les hommes. Bien que cette méthode soit historiquement répandue et grammaticalement acceptée, elle comporte plusieurs inconvénients. En effet, elle contribue à invisibiliser les femmes et à renforcer des stéréotypes de genre, puisque le masculin est perçu comme neutre et prédominant. Dans un contexte d'inclusivité, cette technique est à proscrire, car elle est discriminatoire et ne permet pas de valoriser la diversité.

● LES DOUBLETS COMPLETS

Les doublets complets consistent à mentionner les formes féminine et masculine d'un mot, comme dans les intervenantes et les intervenants. Cette technique permet de rendre visibles les femmes, ce qui favorise une représentation plus égalitaire. Cependant, les doublets peuvent alourdir la lecture et rallonger le texte, ce qui peut être un inconvénient pour des documents plus longs ou des contextes où la concision est importante. Néanmoins, ils restent une option inclusive à utiliser et qui assure la représentativité des femmes.

● LES DOUBLETS ABRÉGÉS

Les doublets abrégés sont une version condensée des doublets complets, où les terminaisons féminine et masculine sont combinées, comme dans les intervenant.es. Cette méthode présente plusieurs avantages, notamment une économie d'espace, tout en assurant une inclusivité. Toutefois, cette technique peut poser un problème pour certaines femmes, dont celles rencontrant des difficultés de lecture. Cette technique est parfois critiquée pour son incompatibilité avec certains logiciels de lecture automatique, ce qui peut poser un défi pour l'accessibilité.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'Office québécois de la langue française déconseille les notes indiquant que le masculin est utilisé pour alléger le texte. Il recommande plutôt la féminisation et la rédaction épiciène pour assurer la visibilité des femmes.

● LA FORMULATION NEUTRE OU ÉPICÈNE

La formulation neutre, ou épïcène, consiste à utiliser des termes sans connotation de genre, comme en remplaçant les intervenants par l'équipe d'intervention. L'avantage principal de cette approche est qu'elle est facile à lire pour toutes les femmes, dont celle utilisant des logiciels de lecture automatique, et permet d'utiliser des mots qui existent déjà. Cependant, trouver une formulation épïcène n'est pas toujours facile. Elle est idéale dans les contextes où la neutralité de genre est privilégiée ou lorsqu'on s'adresse à des personnes de la pluralité des genres, mais elle peut aussi mener à invisibiliser les femmes.

● LE FÉMININ GÉNÉRIQUE⁷

Le féminin générique est une stratégie d'écriture inclusive qui consiste à utiliser des formes grammaticalement féminines pour désigner des personnes de tous genres, en opposition au masculin générique encore dominant. Cette approche cherche à renverser l'utilisation automatique du masculin dit générique et à susciter une réflexion sur les effets du genre dans la langue. Par exemple, utiliser des expressions comme les participantes pour inclure toutes les personnes, sans distinction de genre, permet de susciter des questionnements sur nos habitudes d'écriture.

Adopter le féminin générique offre plusieurs avantages. Il permet de contrer les effets négatifs du biais masculin. Cette pratique permet aussi de représenter davantage la réalité de certains domaines puisque les femmes constituent la majorité dans plusieurs contextes, notamment dans les domaines de l'éducation et de la santé.

Toutefois, le féminin générique peut représenter certains problèmes pour les personnes ayant des difficultés d'apprentissage étant donné que le masculin dit générique est bien implanté et que lire un texte au féminin générique peut porter à confusion. Une note explicative pourrait être utilisée pour présenter le choix de l'utilisation du féminin générique. Son adoption dépend donc du contexte.

EN RÉSUMÉ

Chaque type de communication écrite présente des avantages et des inconvénients. Le choix de la technique dépend des valeurs de l'organisation, du public cible et du type de document.

Il est aussi possible de combiner plusieurs types d'écriture inclusive dans un même texte, mais il est recommandé d'utiliser le même caractère (. - / ()) si on utilise les doublets abrégés.

7. Daniel Elmiger, « Les genres réécrits : chronique n° 7 », GLAD!, mis en ligne le 20 décembre 2020. <http://journals.openedition.org/glad/2346>

TYPE DE COMMUNICATION	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
MASCULIN GÉNÉRIQUE	• Simple et rapide à utiliser	• Invisibilise les femmes • Renforce les stéréotypes de genre • Est discriminatoire dans un contexte inclusif
DOUBLETS COMPLETS	• Rend visibles les femmes • Assure une représentation égalitaire	• Peut alourdir certains textes • Moins adaptés pour des documents concis
DOUBLETS ABRÉGÉS	• Plus concis que les doublets complets • Assurent une certaine inclusivité • Faciles à lire pour les personnes n'ayant pas de limitations fonctionnelles (dès la deuxième lecture, le temps de lecture redevient normal⁸)	• Peu compatibles avec certains lecteurs d'écran • Posent des défis d'accessibilité
FORMULATION NEUTRE OU ÉPICÈNE	• Neutre et inclusive • Facilite l'accessibilité et la compréhension	• Parfois difficile de trouver le mot juste • Peut invisibiliser les femmes
FÉMININ GÉNÉRIQUE	• Renverse l'utilisation automatique du masculin dit générique • Suscite une réflexion sur les effets du genre dans la langue • Représente davantage la réalité de certains domaines (éducation, santé)	• Peut représenter certains problèmes pour les personnes ayant des difficultés d'apprentissage

8. Lalande, V. [Scilabus]. (2022, mars 10). L'écriture inclusive a-t-elle un intérêt ? Quelles preuves ? [Vidéo]. YouTube. <https://youtu.be/url1TFdHISI>

LE CHOIX DES MOTS⁹

Le choix des mots joue un rôle important dans la communication inclusive et accessible. Des mots bien choisis permettent de transmettre un message clair, évitent les malentendus et rendent le contenu compréhensible pour une grande diversité de personnes. La clarté des mots permet au public de saisir rapidement l'information sans se perdre dans des formulations complexes ou des termes techniques. Il est donc important de choisir des mots simples, univoques, constants et de limiter les abréviations.

● LA SIMPLICITÉ¹⁰

Un premier élément important dans le choix des mots est la simplicité. Les mots courts et courants sont souvent les plus efficaces, car ils facilitent la lecture et la compréhension.

Par exemple, au lieu d'utiliser des expressions comme entrera en vigueur, optez pour un mot plus simple comme débutera. En réduisant la complexité du vocabulaire, on élimine les obstacles liés au langage, notamment pour les personnes dont le français n'est pas leur première langue ou celles rencontrant des difficultés de lecture. Les mots simples rendent également le texte plus dynamique, direct et permettent de suivre le message plus facilement, et ce, pour toutes les femmes.

LE CHOIX DES MOTS : LA SIMPLICITÉ			
Au lieu de dire...	À l'heure actuelle	>	Dites... Maintenant
Au lieu de dire...	Faire l'acquisition	>	Dites... Acheter
Au lieu de dire...	Est en mesure de	>	Dites... Peut
Au lieu de dire...	Dans l'éventualité où	>	Dites... Si
Au lieu de dire...	Est dans l'obligation	>	Dites... Doit
Au lieu de dire...	Un nombre excessif	>	Dites... Trop
Au lieu de dire...	En vertu de	>	Dites... Selon

9. Bureau de la traduction. (s.d.). Communication claire : Choisissez des mots clairs. Nos langues-Our Languages. <https://www.noslangues-ourlanguages.gc.ca/fr/cles-de-la-redaction/communication-claire-choisissez-des-mots-clairs>

10. Idem

● LES MOTS UNIVOQUES¹¹

Utiliser des mots univoques, c'est-à-dire des mots ayant un seul sens, est une autre stratégie efficace. Les mots ambigus ou ayant plusieurs sens peuvent causer de la confusion et détourner l'attention du message principal.

Par exemple, le mot *bassin* peut désigner un réservoir d'eau, un groupe de personnes ou une partie du corps! Dans un contexte où l'on parle de plusieurs personnes, il est préférable d'opter pour un mot comme *groupe*.

LE CHOIX DES MOTS : LES MOTS UNIVOQUES			
Au lieu de dire...	Animation	>	Dites... Activité
Au lieu de dire...	Réseau de soutien	>	Dites... Groupe de soutien
Au lieu de dire...	Démarche	>	Dites... Processus
Au lieu de dire...	Vision	>	Dites... Objectif

● LA CONSTANCE¹²

La constance dans le choix des mots est également importante pour la clarté du message. En conservant le même terme pour désigner une même réalité, on assure une fluidité et une continuité qui renforcent la compréhension. Changer de termes pour désigner la même chose peut amener le public à penser qu'il s'agit de concepts différents, ce qui diminue l'efficacité de la communication.

Par exemple, si l'on parle d'une *activité*, il est préférable de conserver ce terme et de ne pas le remplacer par *séance*, *session* ou *atelier* afin de ne pas créer de la confusion. De même, si l'on commence à parler des *participantes* à une activité, il est important de conserver le même terme tout au long du texte et éviter de passer de *participantes* à *bénéficiaires* ou *usagères*, ce qui pourrait aussi créer de la confusion.

11. Bureau de la traduction. (s.d.). Communication claire : Choisissez des mots clairs. Nos langues-Our Languages. <https://www.noslangues-ourlanguages.gc.ca/fr/cles-de-la-redaction/communication-claire-choisissez-des-mots-clairs>

12. Inspirée de Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S. L. (2011). Guide de rédaction pour une information accessible. Gatineau : Pavillon du Parc.

● **LES SIGLES, LES ACRONYMES ET LES ABRÉVIATIONS**¹³

Limiter les sigles et abréviations est aussi essentiel dans une communication inclusive et accessible. Les sigles et les abréviations peuvent souvent créer des obstacles pour les personnes qui ne les connaissent pas, notamment les personnes immigrantes ou encore celles qui ne sont pas familières avec le sujet traité. En réduisant leur utilisation, on favorise l'accessibilité en permettant à toutes les personnes, peu importe leur niveau de connaissances, de bien comprendre le message. Lorsqu'un sigle ou une abréviation est nécessaire, il est préférable de l'expliquer lors de sa première utilisation pour assurer la compréhension.

● **LE TON**¹⁴

Le ton utilisé dans la communication joue un rôle essentiel pour faciliter la compréhension et établir une connexion avec le public. Un ton direct et personnalisé permet d'engager son public rapidement. Pour cela, il est recommandé de s'y adresser directement en utilisant des pronoms comme « tu », « nous » ou « vous ». Cette approche permet de rendre les instructions claires et faciles à suivre et crée aussi une certaine proximité avec son public.

LE CHOIX DES MOTS : LE TON

Au lieu de dire...

Les personnes qui veulent participer à l'activité sur la communication inclusive doivent s'inscrire en appelant à nos bureaux

Utilisez un ton plus direct...

Pour vous inscrire à l'activité sur la communication inclusive, appelez-nous!

Ce ton direct simplifie la lecture, réduit les ambiguïtés et aide le public à comprendre immédiatement ce qu'il doit faire.

13. Inspirée de Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S. L. (2011). Guide de rédaction pour une information accessible. Gatineau : Pavillon du Parc.

14. Idem

LE CHOIX DES IMAGES¹⁵

Une image n'est jamais neutre. Elle porte un message et contribue à la façon dont nous percevons les autres. Comme les mots, les images jouent un rôle important dans la communication inclusive et accessible. Il est donc important de choisir des visuels qui reflètent de façon respectueuse la diversité des identités et des expériences de vie, sans chercher à les instrumentaliser¹⁶. En mettant de l'avant des images positives mais surtout réalistes, on peut donner plus de visibilité aux femmes qui sont souvent moins représentées.

Souvent, les organisations utilisent des images de personnes perçues comme « typiques » ou représentatives de la majorité, laissant de côté celles qui ne correspondent pas à ces profils. Utiliser une communication visuelle inclusive et accessible, c'est veiller à ce que l'ensemble de la population soit représentée. Cela aide à rendre la diversité plus visible, à réduire les biais et à valoriser le vivre-ensemble.

Enfin, il est évidemment important de choisir des images qui ne renforcent pas les stéréotypes. Cela demande de rester attentives aux choix visuels pour éviter les clichés sexistes, racistes, ou encore ceux liés à l'âge, aux capacités physiques et aux orientations sexuelles et à l'expression de genre¹⁷. Par exemple, utiliser des images montrant des femmes de différents âges, origines et milieux dans des rôles variés aide à représenter la diversité et à éviter les stéréotypes.

EN BREF :

- Représenter une diversité de personnes (âge, origine, culture, religion, limitations fonctionnelles, etc.).
- Éviter les stéréotypes en montrant des personnes dans des rôles variés.
- Utiliser des images positives et réalistes, sans tomber dans la diversité de façade¹⁸.
- Utiliser des photos de vos activités et qui représentent vos membres et votre équipe de travail.
- Adapter les images au public cible pour encourager l'identification et l'inclusion.

15. Inspirée de Université du Québec (2021). Guide de communication inclusive : Pour des communications qui mobilisent, transforment et ont du style!, 62 p.

16. Considérer une personne comme un simple instrument, sous son angle utilitaire.

17. Manière dont une personne exprime ouvertement son genre. Cela peut inclure ses comportements et son apparence, comme ses choix vestimentaires, sa coiffure, le port de maquillage, son langage corporel et sa voix (<https://www.canada.ca/fr/ministere-justice/nouvelles/2016/05/identite-de-genre-et-expression-de-genre.html>)

18. Selon l'Office québécois de la langue française, la diversité de façade est une « pratique selon laquelle un groupe ou une organisation intègre à la pièce des personnes issues de la diversité pour se prémunir contre les accusations de discrimination ou paraître inclusif et équitable ». (2021)

**Plusieurs
banques d'images
sont disponibles en ligne
et gratuitement!**

**Vous pouvez les
découvrir à la section
Pour aller plus loin
à la page 33.**

LA STRUCTURE¹⁹

La structure d'un texte joue un rôle clé dans la compréhension et l'efficacité de la communication. Une organisation bien pensée permet de saisir facilement l'essentiel du message et de suivre la progression des idées sans confusion. Lorsqu'on aborde des sujets complexes ou importants, une bonne structure permet que chaque information soit bien intégrée, mémorisée et comprise.

Un des principes fondamentaux d'une bonne structure est de développer une idée générale par paragraphe. En consacrant un paragraphe à chaque idée, il est plus facile de se concentrer pleinement sur un concept à la fois. Cela évite de mélanger les informations et de risquer que certaines soient perdues ou mal interprétées.

Ensuite, présenter une idée précise par phrase est un autre moyen de favoriser la clarté. Une phrase concise et simple permet de transmettre une information sans ambiguïté. Lorsque plusieurs idées sont insérées dans une seule phrase, cela peut créer des incompréhensions et alourdir la lecture. Chaque phrase devrait donc exprimer un point spécifique et être formulée de manière directe. Si vous devez mentionner plusieurs idées, utilisez une énumération en point de forme.

Par exemple, pour expliquer la marche à suivre pour devenir membre de votre organisation :

VOUS POURRIEZ UTILISER CETTE STRUCTURE :

Si vous désirez être membre, vous devez :

- 
- vous inscrire sur le formulaire en ligne
 - lire le code d'éthique
 - signer le code d'éthique
 - payer votre cotisation par virement bancaire

L'ordre dans lequel les informations sont présentées est également important pour une structure efficace. Commencer par le général pour ensuite aller vers le particulier permet de situer le contexte global avant de présenter les détails.

Par exemple, dans un texte sur la communication inclusive et accessible, il est logique d'introduire d'abord les principes de base de l'inclusion et de l'accessibilité avant d'expliquer les méthodes spécifiques, comme l'usage de mots simples ou l'ajout de sous-titres aux vidéos. Cette méthode de structuration offre une vision d'ensemble qui aide à mieux comprendre les éléments spécifiques.

De plus, organiser les idées de la plus importante vers la moins importante est une technique qui permet de saisir immédiatement l'essentiel. Dans un guide, il est souvent stratégique de commencer par les éléments prioritaires, comme les avantages ou les éléments nécessaires, puis de développer les détails secondaires.

19. Inspirée de Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S. L. (2011). Guide de rédaction pour une information accessible. Gatineau : Pavillon du Parc.

L'organisation des idées peut également se faire du connu vers le moins connu. En introduisant des éléments familiers, on crée un pont vers des informations plus nouvelles ou complexes. Par exemple, on peut introduire la notion d'inclusion dans la communication en rappelant les principes d'égalité connus par plusieurs membres, avant de plonger dans des pratiques spécifiques comme l'accessibilité numérique. Cela permet de s'appuyer sur des connaissances déjà acquises pour mieux saisir les nouvelles informations.

Enfin, il est recommandé de suivre un ordre chronologique lorsque cela est pertinent. Présenter les étapes dans leur séquence logique évite les retours en arrière. Par exemple, dans un manuel de formation, suivre l'ordre des actions à entreprendre (ex. : d'abord évaluer les besoins, puis adapter les outils de communication) aide à présenter les informations de façon logique et à clarifier le processus.

EN BREF :

- Une idée par paragraphe
- Une idée par phrase
- Du général au particulier
- Du plus important au moins important
- Du connu au moins connu
- Ordre chronologique



○ ● COMMUNICATION AVEC DES GROUPES HISTORIQUEMENT MARGINALISÉS

PERSONNES AYANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES²⁰

Les limitations fonctionnelles peuvent être décrites selon plusieurs modèles et théories. Dans le cadre de ce guide, il est important de parler des limitations physiques (auditives, visuelles) tout en gardant en tête que la communication doit aussi être adaptée aux personnes ayant des limitations physiques ou de déplacement. Les limitations cognitives impliquent quant à elles les obstacles auxquels les personnes vivant une neurodiversité (notamment le trouble déficitaire de l'attention ou l'autisme) peuvent faire face.

Pour communiquer efficacement avec les personnes ayant des limitations fonctionnelles, il est important de respecter leur autonomie et leurs préférences individuelles en adaptant son langage et ses méthodes. En effet, l'un des principes fondamentaux de la communication inclusive est d'adapter son approche en fonction des préférences de la personne. Le langage autour du handicap évolue, tout comme les préférences des communautés concernées. En cas de doute, il est toujours recommandé de demander à la personne comment elle souhaite être identifiée. Il est également important de reconnaître que, pour beaucoup de femmes, soit près d'une sur quatre, le handicap est une part intégrante de leur identité et non une « limitation » ou un obstacle.²¹ Le mouvement pour les droits des personnes en situation de handicap insiste sur le fait que ce soit la société qui doit s'adapter pour être accessible, plutôt que de considérer le handicap comme une problématique médicale. Cependant, la majorité des femmes en situation de handicap, notamment celles vivant avec des douleurs chroniques, vivront des conséquences majeures, et ce, peu importe les adaptations qu'on peut apporter à l'environnement.²² Il est donc important de garder cette sensibilité en tête et de réellement adapter notre langage à la personne à qui on s'adresse.

LE SAVIEZ-VOUS ?
Un texte aligné
à gauche
est plus facile à lire
qu'un texte justifié
puisque cela ne crée pas
des espaces inégaux
entre les lettres.

20. Inspiré de : Emploi et Développement social Canada. (2024). Le pouvoir des mots et des images : Guide pour une meilleure communication avec les personnes en situation de handicap, et à leur sujet : https://www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/documents/programs/disability/arc/words-images/FR_mots-images.pdf

21. <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/participation-sociale-personnes-handicapees/statistiques>

22. Idem

● **TECHNIQUES DE COMMUNICATION AVEC DES PERSONNES AYANT DES LIMITATIONS AUDITIVES**²³

Pour les personnes avec des limitations auditives, il est important de fournir des supports visuels en complément des informations orales.

Par exemple, l'utilisation de sous-titres lors des présentations ou de transcriptions en temps réel peut faciliter la compréhension. Évitez de parler rapidement et prenez le temps de vérifier que la personne suit la conversation. Dans des réunions, l'ajout de supports écrits, de résumés visuels et d'interprètes en langue des signes sont des options qui augmentent l'accessibilité. Plusieurs femmes ayant une limitation auditive utilisent la lecture labiale, c'est-à-dire l'observation consciente des lèvres de la personne qui parle, pour bien comprendre le message.

ON PEUT ALORS UTILISER CES TECHNIQUES POUR FACILITER LA DISCUSSION :

- Faire des phrases simples et courtes en utilisant des mots clairs.
- Aviser de tout changement de sujet dans la discussion.
- Ne pas hausser le ton.
- ● Respecter le tour de parole lors des discussions de groupe et ne pas parler plusieurs personnes en même temps.
- Se tenir près physiquement de la personne à qui on s'adresse.
- Être dans un endroit éclairé pour que notre visage soit bien visible.
- Éviter de mettre ses mains devant sa bouche.



23. Inspiré de <https://aqepa.org/>

- **TECHNIQUES DE COMMUNICATION AVEC DES PERSONNES AYANT DES LIMITATIONS VISUELLES²⁴**

Pour les personnes vivant avec des limitations visuelles, une communication adaptée repose souvent sur des descriptions précises et des formats alternatifs. Ajouter des descriptions verbales pour les éléments visuels, fournir des documents en braille ou en format audio et s'assurer que les documents numériques sont compatibles avec les lecteurs d'écran sont des pratiques efficaces. Il est recommandé d'éviter les expressions visuelles telles que « voir ci-dessous », qui peuvent exclure certaines personnes, et de privilégier des descriptions plus neutres comme « consulter la section suivante ».

- **TECHNIQUES DE COMMUNICATION AVEC DES PERSONNES RENCONTRANT DES DIFFICULTÉS DE COMPRÉHENSION**

Les difficultés de compréhension touchent une grande proportion de la population québécoise. En effet, 19 % sont analphabètes (niveaux -1 et 1 de littératie) et 34,3 % font face à de grandes difficultés de lecture et se situent au niveau 2 de littératie. On parle alors parfois de personnes analphabètes, mais fonctionnelles. On note aussi que la moitié des personnes de 46 à 51 ans sont analphabètes fonctionnelles, mais que seulement 10 % des 16 à 25 ans le sont.²⁵

Les personnes rencontrant des difficultés de compréhension bénéficient d'une communication simplifiée et structurée. Utiliser des phrases courtes, un vocabulaire clair et répéter les informations importantes sont des moyens de rendre les échanges plus accessibles. Les supports visuels simples, comme des images ou des icônes, aident à illustrer les idées complexes. Les échanges doivent également se dérouler à un rythme adapté, en posant des questions ouvertes pour s'assurer de la compréhension de la personne.

**34,3% DE LA POPULATION
QUÉBÉCOISE
FONT FACE À DE
GRANDES DIFFICULTÉS
DE LECTURE**

24. Inspiré de : (2020). Guide pratique : accessibilité du contenu visuel. Favoriser l'accessibilité au contenu visuel pour les personnes non voyantes et semi-voyantes. Montréal : Université du Québec à Montréal, 29 p.

25. <https://fondationalphabetisation.org/lanalphabetisme/tout-sur-lanalphabetisme/>

● LE VOCABULAIRE À PRIVILÉGIER

Le langage autour du handicap doit éviter les expressions qui renvoient à une idée de souffrance ou de pitié, comme « courageuse » ou « inspirante », qui placent les femmes en situation de handicap dans un rôle d'héroïne ou de victime. Il est préférable de se concentrer sur la personne et de n'évoquer le handicap que s'il est pertinent pour le contexte. Utilisez des descriptions neutres et évitez des termes comme « spéciale » ou « besoin spécial ». Pour les lieux ou services adaptés, privilégiez l'expression « accessible » plutôt que « pour personnes handicapées ». De plus, certaines femmes vont s'identifier comme handicapées, d'autres comme étant en situation de handicap alors que certaines vont préférer parler de limitations fonctionnelles. Peu importe comment la personne se définit, il est important de respecter le vocabulaire qu'elle utilise.

EN BREF :

- Respecter l'autonomie et les préférences de chaque personne.
- Utiliser des sous-titres et supports visuels pour les limitations auditives.
- Fournir des descriptions détaillées et des formats alternatifs pour les limitations visuelles.
- Simplifier le langage et utiliser des supports visuels pour les limitations cognitives.
- Préférer « accessible » à « pour personnes handicapées » pour décrire des lieux ou des services adaptés.
- Utiliser un langage neutre sans connotations négatives ni capacitistes.²⁶
- Choisir des images authentiques, illustrant la diversité des personnes avec des limitations fonctionnelles.

26. Attitude ou un comportement discriminatoires fondés sur la croyance que les personnes ayant une déficience, un trouble ou un trouble mental ont moins de valeur que les autres (<https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/-fiche/8362939/capacitisme#:~:text=D%C3%A9finition%20%3A,de%20valeur%20que%20les%20autres.>)



PERSONNES AUTOCHTONES²⁷

● SENSIBILITÉ CULTURELLE

La communication avec les communautés autochtones doit se faire dans le respect des traditions et des valeurs culturelles. Chaque communauté possède son histoire, ses pratiques et ses codes de communication uniques, qui peuvent varier considérablement.

Par exemple, demander conseils à des organismes qui offrent des services aux personnes autochtones avant d'organiser une activité en lien avec les communautés autochtones démontre du respect et une ouverture à leurs valeurs et leurs identités.

● TECHNIQUES POUR UNE COMMUNICATION RESPECTUEUSE

Adopter des techniques qui respectent les valeurs autochtones est essentiel pour créer une relation de confiance. Une écoute active permet de comprendre les besoins propres aux personnes autochtones, qui sont parfois bien différents de ceux des personnes non-autochtones. On peut aussi utiliser le terme *allochtone* pour parler de toutes les personnes dont les ancêtres ne sont pas originaires de la terre où elles résident. Cependant, il faut faire preuve de prudence puisque certaines personnes autochtones sont parfois des réfugiées sur un nouveau territoire. Le terme non-autochtone est alors utilisé dans ce guide pour ne pas porter à confusion.²⁸

En parallèle, valoriser les savoirs traditionnels, souvent transmis oralement de génération en génération, aide à établir un respect entre les cultures. La transparence est également cruciale dans les échanges : clarifier les objectifs des rencontres ou des projets montre des intentions sincères et renforce la confiance. Aussi, s'informer sur la culture et les valeurs de la communauté, à partir de sources fiables, permet de mieux saisir leur réalité et de faciliter les échanges.

● STRATÉGIES POUR BÂTIR UNE RELATION DE CONFIANCE

Construire une relation de confiance avec les communautés autochtones repose sur le respect et l'évitement des stéréotypes et des préjugés. Chaque communauté autochtone est unique et reconnaître cette diversité est essentiel pour favoriser des échanges respectueux. De plus, il est important de tenir compte des traumatismes historiques liés à la colonisation, qui peuvent affecter la dynamique avec certaines institutions, et même avec certaines personnes non-autochtones. Avoir conscience de cette histoire permet d'adapter sa communication et de mieux comprendre les craintes des femmes autochtones. Par ailleurs, demander le consentement de la communauté avant de partager des informations à son sujet ou de les inviter à collaborer à des projets les concernant témoigne du respect de leur autonomie et de leur autodétermination.

27. Inspiré de Mikana. (2022). Aide-mémoire pour des relations respectueuses et égalitaires avec les peuples autochtones. https://www.mikana.ca/wp-content/uploads/2022/08/Mikana_Aide-memoire_web.pdf

28. <https://www.mikana.ca/wp-content/uploads/2022/06/Petit-guide-de-terminologies-en-contexte-autochtone-FR-June-2022.pdf>

● **IMPORTANCE D'UNE APPROCHE COLLABORATIVE**

Une approche collaborative est essentielle pour communiquer efficacement avec les communautés autochtones. Plutôt que d'imposer des solutions, il est préférable d'impliquer les membres de la communauté dans chaque étape du projet. Cette approche se concrétise en cocréant les initiatives et en invitant les femmes autochtones à participer activement à la prise de décisions. En adoptant cette posture, les actions et les projets respectent davantage les valeurs et les besoins spécifiques des communautés autochtones.

EN BREF :

- Respecter la diversité des traditions culturelles et éviter les généralisations.
- Privilégier l'écoute active sans interruption.
- Valoriser et intégrer les savoirs traditionnels autochtones.
- Maintenir une transparence totale dans les échanges.
- Tenir compte des traumatismes historiques et de leurs impacts.
- Solliciter le consentement pour toute demande ou partage d'informations.
- Favoriser une approche collaborative et inclure les membres de la communauté dans les décisions.



PERSONNES IMMIGRANTES²⁹

● COMPRENDRE LES DIFFÉRENCES CULTURELLES

La première étape dans la communication interculturelle consiste à comprendre les différences culturelles. Chaque culture possède ses propres normes et attentes en matière de communication, qu'il s'agisse de la perception du temps, des façons d'exprimer les émotions ou du niveau de formalité dans les interactions.

Par exemple, dans certaines cultures, être ponctuelle est un signe de respect, alors que dans d'autres, la flexibilité des horaires est courante et n'est pas perçue comme un manque de politesse. De même, certaines cultures privilégient un langage direct, tandis que d'autres optent pour des formulations plus subtiles. Être consciente de ces différences permet d'éviter des jugements hâtifs et de mieux comprendre les comportements dans leur contexte culturel.

Les dimensions d'Hofstede permettent de mieux comprendre certaines différences culturelles.

*Un **outil en ligne** (en anglais seulement) est disponible gratuitement pour comparer les cultures!*

● ADAPTER LA COMMUNICATION AUX DIFFÉRENTS CONTEXTES CULTURELS

L'adaptation de la communication est essentielle pour éviter les malentendus. Utiliser des interprètes culturelles peut être nécessaire lorsque la langue constitue une barrière ou que des nuances importantes risquent de se perdre puisque lorsqu'on traduit une langue, on traduit non seulement des mots, mais aussi une culture. En ajustant son langage et en adaptant les messages à la culture de la personne, on montre une ouverture et un respect pour l'autre.

Par exemple, lors d'une première rencontre, connaître et adapter la façon de saluer peut créer une impression positive et renforcer la confiance. Cette adaptation démontre une volonté d'inclusion et de respect des valeurs culturelles. De plus, dans certaines situations, il est nécessaire de faire appel à des interprètes formées adéquatement. Une attention particulière devrait être portée à la traduction lorsqu'on accompagne des femmes victimes de violence conjugale. Une banque d'interprètes spécialement formées à ces réalités est aussi disponible (voir la section *Pour aller plus loin à la page 33*).

**Par contre,
la culture est rarement
la cause du malentendu!
En effet, une adolescente
immigrante a beaucoup plus
en commun avec
une autre jeune née au Québec
qu'avec une personne âgée
de sa culture
d'origine!**

29. Godbout, L., & Bernier, C. (2005). Guide d'intervention interculturelle (sous la coordination de M. Daniels, Centre de ressources et d'intervention communautaire du Sud). Centre de ressources et d'intervention communautaire du Sud (CRIC). <https://criccentresud.org/wp-content/uploads/2018/10/guide-dintervention-interculturelle.pdf>

● **TECHNIQUES POUR ÉVITER LES MALENTENDUS CULTURELS**

Il existe plusieurs techniques de communication simples et efficaces pour limiter les malentendus culturels. Clarifier les intentions dès le début d'une discussion réduit les risques de mauvaise interprétation. Poser des questions ouvertes encourage les échanges et limite les suppositions sur les besoins ou attentes de l'autre. La reformulation est une autre technique efficace : en répétant ou reformulant ce que l'on a compris, on s'assure que le message est bien reçu et compris, ce qui dissipe tout malentendu potentiel. Enfin, il est essentiel de ne pas présumer que tout conflit ou incompréhension provient uniquement de différences culturelles, car certaines difficultés de compréhension peuvent découler de personnalités ou préférences personnelles sans être en lien avec la culture. Aussi, il suffit parfois de simplement parler plus lentement, et non plus fort, afin que la personne puisse bien comprendre tous les mots utilisés.

● **ADOPTER UNE POSTURE DE CURIOSITÉ ET D'OUVERTURE**

Une communication interculturelle réussie repose aussi sur une posture de curiosité et d'ouverture. En étant curieuse de la culture de l'autre, on démontre un intérêt pour son identité et ses valeurs. En s'informant sur les pratiques des personnes avec qui on interagit, on développe une sensibilité culturelle qui améliore la qualité des échanges et favorise un environnement inclusif. Les efforts pour comprendre l'autre renforcent les liens, réduisent les tensions et augmentent la satisfaction des personnes impliquées. Parfois, les personnes sont très à l'aise de répondre à nos questions et d'autres non. Il faut aussi respecter ces limites et aller s'informer auprès des organismes communautaires qui accueillent les personnes immigrantes ou encore par le biais de lecture sur les différentes cultures.

En somme, la communication interculturelle est une compétence clé dans un monde multiculturel. En comprenant et en adaptant la façon de communiquer aux particularités de chaque culture, on améliore non seulement l'efficacité des interactions, mais on contribue aussi à bâtir des relations plus solides et respectueuses.

LE SAVIEZ-VOUS ?

La fatigue linguistique se produit lorsqu'on parle dans une langue seconde et peut parfois entraîner des erreurs ou une perte de fluidité. Pour encourager un échange respectueux, mieux vaut corriger uniquement les erreurs qui bloquent la compréhension et permettre à la personne de s'exprimer sans se sentir jugée.

PERSONNES IMMIGRANTES

EN BREF :

- Comprendre et respecter les différences culturelles.
- Adapter le langage, le ton et le débit au contexte culturel.
- Utiliser des interprètes culturelles si nécessaire.
- Clarifier les intentions dès le début des échanges.
- Poser des questions ouvertes pour éviter les suppositions.
- Reformuler pour s'assurer de la compréhension.
- Éviter de présumer que tout conflit est d'origine culturelle.
- Adopter une posture de curiosité et d'ouverture envers l'autre.



PERSONNES ISSUES DE LA DIVERSITÉ SEXUELLE ET DE LA PLURALITÉ DES GENRES³⁰

La communication inclusive avec les femmes de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres (DSPG) est essentielle pour bâtir des relations basées sur le respect et l'écoute. La diversité sexuelle et de genre inclut des réalités complexes qui méritent une attention particulière pour éviter les stéréotypes et les comportements discriminants. Une approche inclusive vise à promouvoir un environnement où chacune se sent libre de s'exprimer sans jugement ni préjugés.

● **COMPRENDRE ET RESPECTER LES IDENTITÉS DES FEMMES DE LA DIVERSITÉ SEXUELLE ET DE LA PLURALITÉ DES GENRES**

Pour communiquer efficacement avec les femmes de la DSPG il est important de reconnaître leur orientation sexuelle comme une partie de leur identité sans les réduire à cette seule dimension. Cela implique de bannir les stéréotypes et de ne pas présumer de leurs expériences. Les femmes de la DSPG peuvent avoir des parcours et des vécus très différents et chaque personne mérite que son identité soit respectée dans toute sa singularité.

Par exemple, certaines femmes préfèrent se définir comme « lesbiennes », tandis que d'autres utilisent le terme plus large de « femmes homosexuelles ». L'utilisation des mots choisis par la personne elle-même montre une sensibilité et un respect pour son vécu.

Un langage neutre et inclusif est également important dans certaines situations. **Par exemple**, pour évoquer une relation amoureuse, privilégier le terme « partenaire » au lieu de « conjoint » permet d'éviter des stéréotypes liés au genre et laisse à la personne la liberté d'utiliser les termes qui lui conviennent. Ces expressions ne supposent pas non plus que la femme est hétérosexuelle et qu'elle est en relation avec un homme. Par ailleurs, poser des questions ouvertes plutôt que de faire des suppositions sur leur vécu permet de créer un espace de discussion plus respectueux.

● **RESPECTER L'IDENTITÉ ET LE PARCOURS DES FEMMES TRANS**

Pour les femmes trans, la reconnaissance et le respect de leur identité de genre sont fondamentaux. Cela signifie utiliser le prénom et les pronoms choisis par la personne et ne jamais employer leur « deadname » (ancien prénom ou nom à la naissance) sans leur consentement, car cela pourrait les blesser ou les marginaliser davantage. Les femmes trans, comme toutes les femmes, souhaitent être reconnues et respectées dans leur genre. Adopter un langage qui ne remet pas en question leur identité est primordial pour leur bien-être et pour instaurer un climat de confiance.

Les femmes trans peuvent avoir des parcours de transition variés. Par conséquent, il est préférable d'éviter les questions intrusives ou d'ordre privé concernant leur transition ou leur expérience de genre. Il est important de respecter leur vie privée et de ne poser des questions que si elles sont en lien direct avec la conversation ou si la personne a manifesté

30. Inspiré de la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais et UNESCO. (2021). Comment aborder la diversité sexuelle et de genre dans les médias ? <https://fondationjasminroy.com/wp-content/uploads/2021/05/FJRSD-UNESCO-Diversite-sexuelle-C10.pdf>

une ouverture à ce sujet. Valoriser leur identité actuelle, sans focaliser la discussion sur leur passé, est important.

De plus, il est possible de mentionner que les services offerts s'adressent à toutes les femmes. Il est alors utile de définir le mot femme en mentionnant par exemple que toutes les femmes et les personnes se reconnaissant dans la féminité ou dans les enjeux liés spécifiquement aux femmes ont accès aux services.

● **ÉVITER LES STÉRÉOTYPES ET PROMOUVOIR UN ENVIRONNEMENT INCLUSIF**

Les stéréotypes autour des femmes de la DSPG sont souvent sources de marginalisation. En adoptant un langage inclusif qui valorise chaque identité sans la réduire à des stéréotypes ou des idées préconçues, on crée un environnement plus respectueux. Par exemple, il est important de ne pas s'attendre à ce que les femmes trans remplissent des rôles de genre spécifiques ou que les femmes lesbiennes soient facilement identifiables par leur apparence. Laisser de côté les présomptions permet de voir chaque personne pour ce qu'elle est.

EN BREF :

- Respecter les pronoms et les prénoms choisis par la personne.
- Utiliser un langage neutre lors des premières rencontres afin de ne pas présumer de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre de la personne.
- Éviter les questions intrusives sur la transition des femmes trans.
- Adopter les termes choisis par la personne pour se définir.



ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

L'accessibilité numérique est essentielle pour permettre à toutes les femmes, notamment celles vivant avec des limitations fonctionnelles, de naviguer et d'interagir pleinement avec les contenus en ligne. Dans un monde de plus en plus numérique, garantir l'accessibilité est un moyen de promouvoir l'égalité et l'inclusion. Une accessibilité bien pensée permet à chacune de participer à la vie sociale et citoyenne et de bénéficier des opportunités qu'offrent ces technologies.

● DÉFINITION ET IMPORTANCE DE L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

L'accessibilité numérique consiste à adapter les outils et les contenus en ligne pour qu'ils soient utilisables sans obstacles liés aux limitations physiques, sensorielles ou cognitives. Cela inclut des pratiques telles que l'ajustement des couleurs, la structuration de l'information et l'ajout de descriptions alternatives pour les images, afin que les lecteurs d'écran et les autres dispositifs d'assistance puissent transmettre le contenu de manière accessible. Lorsque les plateformes numériques ne sont pas accessibles, elles excluent certaines personnes, les empêchant de naviguer, de comprendre les informations et d'interagir avec les autres. En rendant le numérique accessible, les organisations contribuent à une société plus inclusive.

● NORMES ET BONNES PRATIQUES D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Il existe plusieurs normes et recommandations pour garantir l'accessibilité numérique. Les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) définies par le W3C constituent une référence en matière de bonnes pratiques. Ces normes couvrent des aspects tels que la lisibilité du texte, la structuration du contenu et les ajustements pour les interfaces visuelles.³¹ En respectant ces lignes directrices, les sites Web deviennent plus accessibles pour toutes les femmes.

31. Le World Wide Web Consortium (W3C) développe des standards internationaux pour le web : HTML, CSS et bien d'autres. Les standards web du W3C sont appelés Recommandations du W3C.

● NORMES ET BONNES PRATIQUES D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

TAILLE DE POLICE ET LISIBILITÉ :

1.

Utiliser une taille de police d'au moins 14 points rend la lecture plus confortable pour les personnes ayant des limitations visuelles. Une police sans empattement (Arial, Verdana) améliore également l'expérience de lecture sur différents appareils.

STRUCTURATION DU CONTENU :

2.

Utiliser des titres et sous-titres permet d'organiser l'information de manière claire, facilitant la navigation pour les lecteurs d'écran. Cette structuration aide les utilisatrices à identifier rapidement les sections importantes et à naviguer plus facilement.

DESCRIPTIONS ALTERNATIVES POUR LES IMAGES :

3.

Ajouter des descriptions alternatives aux images est essentiel pour les femmes utilisant des lecteurs d'écran. Ces descriptions permettent de transmettre l'information visuelle sous forme de texte, permettant ainsi que le contenu visuel soit compréhensible même pour celles qui ne peuvent le voir.

Par exemple, sur LinkedIn, il est possible de le faire en chargeant une image/photo et en cliquant sur **Alt.text** sous celle-ci pour écrire sa description. Sur Instagram, il suffit d'importer une photo, de modifier l'image et de cliquer sur suivant. Il est alors possible de cliquer sur Accessibilité et d'y ajouter le texte alternatif.

CONTRASTE SUFFISANT :

4.

Le choix de couleurs avec un contraste élevé entre le texte et l'arrière-plan rend le contenu plus lisible pour les personnes ayant des limitations visuelles. Un contraste insuffisant peut rendre le texte difficile à lire et, dans certains cas, totalement illisible. Il est possible de tester facilement le contraste sur **ce site**.

ÉVITER LES CONTENUS ANIMÉS :

5.

Les éléments animés ou qui clignotent peuvent être perturbants, voire inaccessibles, pour certaines personnes, notamment celles vivant avec des troubles cognitifs. Limiter leur utilisation améliore l'expérience pour un public plus large.

- **NORMES ET BONNES PRATIQUES D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE**

LIENS CLAIRS ET DESCRIPTIFS :

6.

Les liens doivent être reconnaissables et explicites quant à leur destination. Écrire des textes descriptifs qui indiquent clairement la destination du lien ou l'action associée est essentiel.

Par exemple, au lieu d'écrire « en savoir plus », il serait préférable d'utiliser l'expression « en savoir plus sur les services d'accessibilité ». Des expressions comme « cliquer ici » ou « lire la suite » ne fournissent pas suffisamment d'informations sur la destination du lien et doivent être évitées. Il est aussi possible d'ajouter du texte supplémentaire, masqué visuellement mais accessible aux lecteurs d'écran, pour aider à différencier des liens similaires.

NAVIGATION SIMPLIFIÉE :

7.

Une navigation simple, avec des menus clairs et des chemins d'accès intuitifs, permet de trouver rapidement les informations importantes.

DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES ACCESSIBLES :

8.

S'assurer que les documents téléchargeables, comme les PDF, soient formatés pour être lisibles par les lecteurs d'écran. Cela garantit que même les contenus hors ligne respectent les principes d'accessibilité.

- **ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE : UN INVESTISSEMENT POUR L'INCLUSION**

Ces pratiques sont relativement simples à mettre en place et ne nécessitent pas toujours un investissement important, mais elles font une grande différence dans l'accessibilité globale des plateformes numériques. En suivant ces recommandations, les organisations contribuent à rendre leurs espaces numériques plus inclusifs, accessibles et accueillants pour l'ensemble de la population, permettant à chaque personne de participer pleinement à la vie numérique.

CONCLUSION

Ce guide de communication inclusive et accessible représente un outil pour encourager des pratiques plus respectueuses et adaptées aux réalités diverses des femmes en Mauricie. Dans un contexte où l'égalité et l'inclusion sont au cœur des priorités sociales, il devient nécessaire pour les organisations d'adopter des approches qui favorisent la représentation équitable et la participation de toutes, quelles que soient leurs identités, leurs expériences ou leurs capacités.

En appliquant les principes généraux de la communication inclusive et accessible, les membres de la Table de concertation du mouvement des femmes de la Mauricie peuvent renforcer leur engagement envers l'équité. Ces pratiques ne visent pas seulement à respecter certaines normes, mais visent surtout à créer un environnement où chaque femme se sent vue, entendue et valorisée.

À travers les exemples pratiques et les recommandations proposés, ce guide fournit des moyens concrets pour surmonter les obstacles liés à la langue, aux limitations fonctionnelles, aux stéréotypes culturels et aux normes de genre. Il ne s'agit pas d'imposer un modèle unique, mais de permettre à chaque organisation d'adapter ces outils à ses besoins et à son contexte, tout en maintenant une progression constante vers une meilleure inclusion. Une communication inclusive et accessible permet non seulement de répondre aux besoins des femmes historiquement marginalisées, mais aussi de sensibiliser l'ensemble de la population à des pratiques équitables et justes.

Chaque petit pas compte. Que ce soit par le choix des mots, l'adaptation des images ou l'accessibilité numérique, chaque action contribue à bâtir des environnements où toutes les femmes peuvent pleinement s'épanouir et participer à la vie collective.



POUR ALLER PLUS LOIN

ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

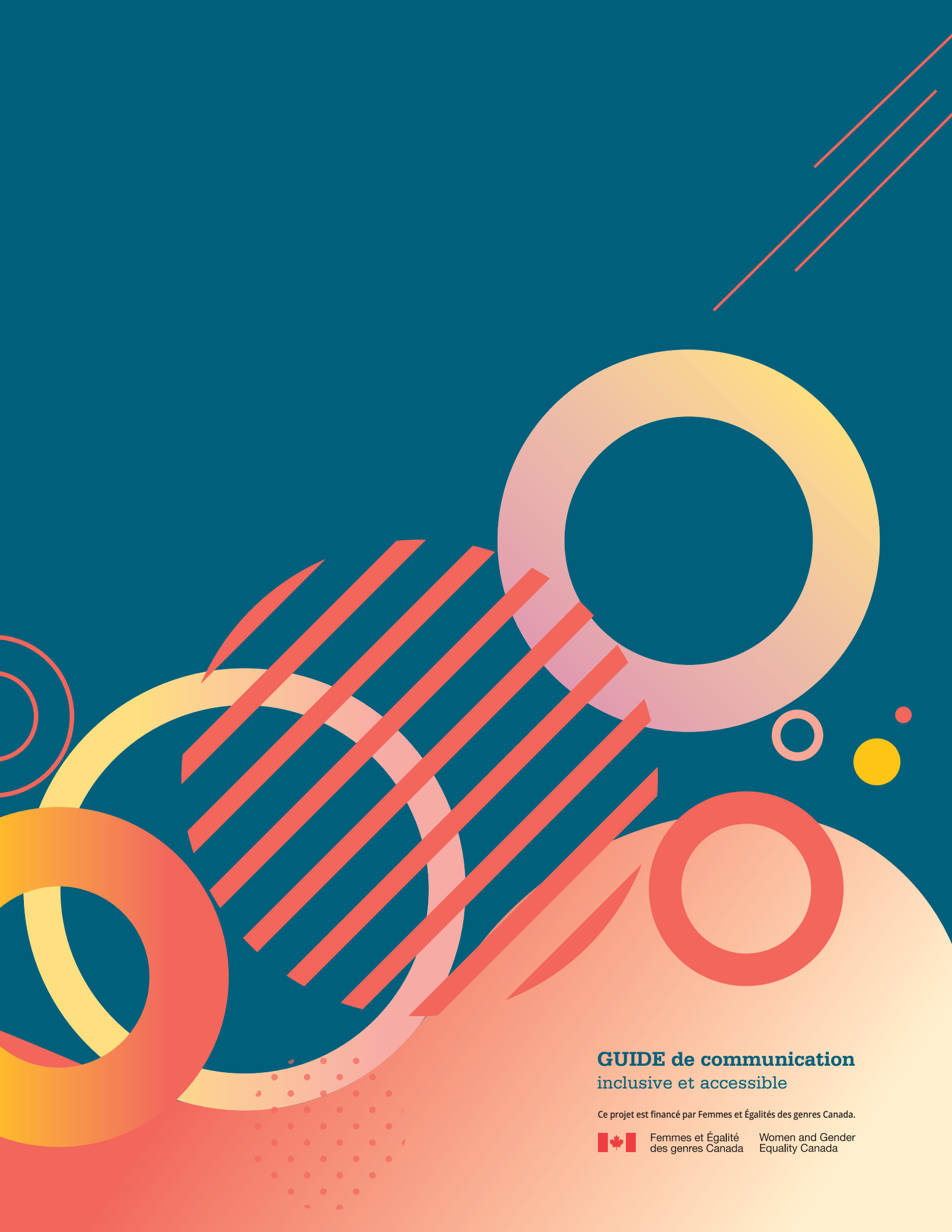
- Lignes directrices du Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1
- Boîte à outils de l'accessibilité numérique
- SKYNET TECHNOLOGIES (payant)

GROUPE HISTORIQUEMENT MARGINALISÉS

- Les femmes de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres
 - Formation Trans•diversité (cours gratuit - Université de Montréal)
 - Guide pratique – pour des municipalités québécoises inclusives des personnes LGBTQIA2+
- Les femmes immigrantes
 - Guide Accueillir les immigrants et les réfugiés au Canada : le rôle des municipalités
 - Banque d'interprètes formées en violence conjugale
- Les femmes ayant des limitations fonctionnelles
 - Autoformations- Mieux accueillir les personnes handicapées
 - Office des personnes handicapées du Québec : Outils et ressources pour vous aider à rendre vos documents accessibles
- Les femmes autochtones
 - Centre canadien pour la diversité et l'inclusion – L'inclusion autochtone

IMAGES

- Banques d'images inclusives
 - <https://tonl.co/>
 - <https://www.flickr.com/photos/wocintechchat/>
 - <https://genderspectrum.vice.com/>



GUIDE de communication inclusive et accessible

Ce projet est financé par Femmes et Égalités des genres Canada.



Femmes et Égalité
des genres Canada

Women and Gender
Equality Canada