

# le Recherché

Par **Cathy Bourgeois**, responsable des activités de recherche à l'Institut universitaire en DI et en TSA

Numéro 144 • 26 octobre 2017

## Découvrir les services qui nous sont offerts, c'est bien... mais les comprendre, c'est mieux!

En collaboration avec madame **Julie Ruel**, professeure associée au Département des sciences de l'éducation de l'Université du Québec en Outaouais, co-titulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion et chercheuse de l'Institut universitaire en DI et en TSA.

Dans sa volonté de mieux informer les usagers et leur famille sur les services offerts, l'équipe de **Julie Ruel** a proposé d'adapter les documents qui leur sont adressés en tenant compte de leur point de vue. Cette recherche-développement, réalisée dans les services DI-TSA du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO), a permis de rendre l'offre de services accessible et compréhensible à sa clientèle. Elle a aussi contribué à utiliser des images, des mots et des expressions qui ont du sens pour les usagers et qui représentent davantage leur réalité.

### Des limites à dépasser

Pour favoriser la collaboration et le pouvoir d'agir des personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA), l'offre de services doit être non seulement présentée, mais comprise. C'est un défi supplémentaire pour les équipes cliniques, car les compétences réduites en littératie d'une partie de cette clientèle limitent bien souvent leur compréhension de l'information.

Conscients de cette réalité, les services DI-TSA du CISSSO souhaitent que l'information liée à l'offre de services soit accessible et compréhensible pour les usagers. Au CISSSO, cette information est présentée par « parcours de vie » : petite enfance, enfance-jeunesse, adolescence et transition vers la vie adulte, adulte, personne vieillissante.

L'équipe de madame Ruel s'intéresse donc au matériel conçu pour présenter l'offre de services par « parcours de vie » à la clientèle. Elle propose de développer, illustrer, bonifier et valider ces offres de services avec les personnes concernées.

les  
**Rendez-  
vous**

les  
**Collections**

DE L'INSTITUT UNIVERSITAIRE  
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE  
ET EN TROUBLE DU SPECTRE DE L'AUTISME

**Offre de  
FORMATION**

Elle souhaite, du même coup, approfondir le processus de création de matériel avec la participation du public cible.

De son côté, l'équipe complétait un journal de bord avec les choix de création ainsi que les motifs menant à ces choix. Comme la démarche se réalisait en alternant les étapes de création, validation et bonification du contenu, l'équipe a rencontré chaque groupe à 2 ou 3 reprises pour arriver à un produit final.

### Et s'affirmer

Avant de présenter les offres par « parcours de vie » aux participants, l'équipe a simplifié leur contenu. Les rencontres de groupe ont par la suite permis de valider le choix des mots, des illustrations, du format et de proposer des améliorations.

Parmi les modifications réalisées pour répondre aux commentaires des participants, plusieurs concernent les personnages illustrés : représenter la diversité culturelle, représenter les personnes dans leur réalité, s'assurer que leur habillement soit représentatif de leur groupe d'âge et s'assurer d'être représenté de façon positive (ex. modifier les vêtements de « jogging » et les souliers qui ressemblent à des pantoufles).

Voici les illustrations finales :



En ce qui concerne les domaines d'intervention illustrés, celui portant sur l'autodétermination est un bel exemple des changements souhaités. Les images ont évolué, entre le premier jet et la représentation finale, de manière à présenter une personne adulte qui n'est pas hésitante, mais qui prend une décision.



### Comprendre, mais aussi se reconnaître

« Pour les personnes présentant une DI ou un TSA, la participation citoyenne se matérialise par la prise de parole individuelle ou collective concernant notamment les services qui leur sont offerts et les milieux qu'ils fréquentent. Elle s'inscrit dans la philosophie (...) du slogan : « Jamais pour nous sans nous » porté par le Mouvement Personne d'abord. Cette philosophie appelle à un réel partage de l'information et à une gestion participative vers une plus grande autonomie des personnes et le respect de leurs droits » - Julie Ruel

En intégrant à la fois des mots et des images, on facilite la compréhension du lecteur, à condition bien sûr qu'ils aient du sens pour ce dernier. Pour s'assurer qu'ils soient significatifs et familiers, l'équipe a donc demandé aux principaux intéressés de participer à l'identification et à la validation du contenu des offres de services.

Elle a donc rencontré quatre groupes de participants :

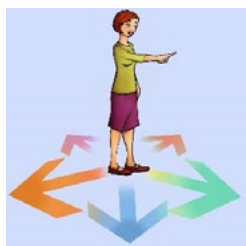
- 11 personnes présentant une DI ou un TSA :
  - vieillissantes (groupe 1) ;
  - adultes (groupe 2) ;
  - adolescentes (groupe 3) ;
- 7 parents d'enfant présentant une DI ou un TSA (groupe 4).

De plus, cinq intervenants ont été intégrés dans les groupes précédents en tant qu'accompagnateurs des services DI-TSA.

Avant



Après



- Montrer une personne qui n'est pas hésitante. Elle prend une décision;
- Réduire la confusion en enlevant toute allusion aux 4 points cardinaux;
- Faire attention à la couleur des flèches qui porte un sens si elles reprennent des couleurs des feux de circulation.

En ce qui concerne le choix du milieu de vie pour l'adolescent en transition vers la vie adulte, l'illustration a été enrichie pour mieux représenter la notion du choix à faire.

Avant



Après



- Représenter la notion de choix;
- Illustrer différents types d'hébergement;
- Réduire les lignes et détails superflus.

Enfin, en ce qui a trait à la prévention des abus envers les personnes vieillissantes, les commentaires ont porté sur l'importance d'illustrer un geste qui signifie que l'abus doit cesser.

Avant



Après



- Attention à ne pas susciter un sentiment d'impuissance;
- Illustrer à la fois l'abus et une réaction de défense face à l'abuseur qui signifie « c'est assez! »;
- Redonner un sentiment de contrôle à l'utilisateur.

Tout au long du projet, l'équipe a remarqué que les usagers étaient motivés à participer et avaient hâte de voir le produit final. En ce qui a trait à la compréhension des offres de services, les illustrations y ont grandement contribué, peu importe le niveau de littératie du participant. Si le processus de création, validation et bonification avec les principaux concernés est souhaitable, il faut toutefois souligner qu'il prend davantage de temps et nécessite une grande ouverture de la part des équipes, mais surtout de l'illustrateur. Pour ce dernier, cela signifie qu'il doit laisser de côté son style personnel afin de bien illustrer les idées des participants.

Les intervenants en DI-TSA du CISSS de l'Outaouais se sont inspirés du contenu de ces offres de services et ont repris les illustrations pour concevoir un modèle de plan d'intervention plus accessible aux usagers. Ces illustrations sont par ailleurs offertes aux intervenants afin d'être réutilisées pour d'autres outils de soutien à l'intervention.

## TITRE DU PROJET

*Recherche-développement pour augmenter l'accessibilité à l'information pour les usagers et leur famille*

## Équipe

- Julie Ruel, professeure associée au Département des sciences de l'éducation de l'Université du Québec en Outaouais (UQO), co-titulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion (CIRLI) et chercheuse de l'Institut universitaire en DI et en TSA;
- André C. Moreau, professeur au Département des sciences de l'éducation de l'UQO, chercheur de l'Institut en DI et en TSA et co-titulaire de CIRLI;
- Bernadette Kassi, professeure au Département d'études langagières de l'UQO et chercheuse de l'Institut en DI et en TSA;
- Collaboratrices : Lucie Leclair Arvisais et Catherine Baril, CISSSO;
- Illustratrice : Karine Léveillé.

## À VOIR

### Une école plus inclusive

Le 16 septembre dernier, une entrevue a été réalisée avec madame Céline Chatenoud, professeure au Département d'éducation et de formations spécialisées de l'Université du Québec à Montréal et chercheuse de l'Institut, dans le cadre de *Ça me regarde*, une émission d'Accessibilité Médias Inc. (AMI). En plus d'expliquer la distinction entre intégration et inclusion, elle a discuté des enjeux des jeunes en situation de handicap. L'épisode complet présentait les réalités d'étudiants ainsi que le point de vue de spécialistes en éducation sur l'inclusion scolaire, mais aussi leur souhait qu'un modèle scolaire plus inclusif soit mis en place.

Pour regarder l'entrevue de madame Chatenoud, [cliquez ici](#).

Pour regarder l'épisode en entier, [cliquez ici](#).

.....

Visitez le  
[rechercheiuditsa.ca](http://rechercheiuditsa.ca)  
pour tout savoir sur les  
activités de recherche  
de l'Institut!



## Rattaché au

## Affilié à

[Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec](#)



## Principaux collaborateurs

[Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke](#)



[Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais](#)



**Institut universitaire en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme**  
*Rattaché au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec*

1025, rue Marguerite-Bourgeoys  
Trois-Rivières (Québec) G8Z 3T1

Téléphone : 819 379-7732  
Ligne sans frais : 1 888 379-7732

[www.rechercheiuditsa.ca](http://www.rechercheiuditsa.ca)  
[www.ciuSSMCQ.ca](http://www.ciuSSMCQ.ca)



Pour nous suivre sur les médias sociaux :

