



**Collaborons pour la validation**

**Guide pratique pour**  
**ANIMER UN GROUPE DE VALIDATION**  
**en langage clair**



jarnigoine.com  
info@jarnigoine.com; 514-273-6683



Cet outil a pu être réalisé grâce à la contribution financière du ministère de l'Éducation, 2023-25

# Vous avez décidé de mettre sur pied un comité de validation dans votre organisme. Voici un guide qui vous aidera dans la réalisation de ce projet.

## **But de la démarche de validation**

La démarche que nous proposons dans ce guide vise à **améliorer l'accessibilité des communications en impliquant les personnes directement concernées et les organisations** qui créent les communications. La démarche s'adresse aux groupes en alphabétisation populaire qui souhaitent mettre en place un comité de validation dans leur organisme mais elle est aussi pertinente pour d'autres organisations.

Les visées que nous proposons pour les ateliers de validation sont de **contribuer à la sensibilisation et à la formation** des personnes qui produisent des documents destinés à la population. Ces ateliers font donc partie d'un continuum de formation: idéalement, avant de venir soumettre un document au comité, la personne aura suivi une formation sur le langage clair. Elle aura ensuite mis en pratique ses apprentissages en concevant un document (ou en adaptant un document existant). Finalement, elle participera à un atelier et fera valider le document par le groupe. Cette dernière étape renforce sa compréhension des obstacles

à la compréhension. La présence de la personne de l'organisation porteuse du document est donc essentielle. Ce peut être une agente de communications, par exemple.

*«Notre rôle c'est d'apprendre. C'est une expérience formatrice. Tout ce qui est dit, je veux le garder pour mes prochaines rédactions.»*

Une conseillère en communication

Un **comité de validation est formé de personnes qui rencontrent des obstacles liés à la littératie** ainsi que d'une personne animatrice. Les savoirs d'expérience des membres et l'expertise en animation permettent de sensibiliser et former les personnes qui produisent des documents destinés à la population.

*«L'atelier renforce ma sensibilité et me motive encore plus à simplifier et à continuer la sensibilisation dans mon équipe.»*

Une conseillère en communication

Développer l'expertise en langage clair des institutions contribue à changer de façon plus durable les pratiques de communication. C'est pourquoi nous encourageons les organismes en alphabétisation à collaborer avec les institutions et les instances publiques.



Une section à la fin du document ainsi que les annexes se penchent spécifiquement sur le travail de validation en collaboration avec une institution publique.

*«On en voit les impacts chaque semaine.  
Avoir un lien direct avec la Santé publique  
c'est vraiment fort pour répondre à notre objectif  
de porter la voix des participants.»*

*Une animatrice d'ateliers de validation*

## **Pourquoi ce guide?**

Quelques guides présentent brièvement des démarches de validation ou de coconstruction de documents<sup>1</sup>. Le présent document se veut un complément à ceux-ci. Notre approche met l'accent sur l'évaluation de la clarté de chaque phrase avec les membres du groupe. Les conseils qui s'y retrouvent proviennent de nos expériences d'animation de ce genre de démarche auprès de personnes ayant un faible ou très faible niveau de littératie. Une première version du guide avait été créée en 2023 à partir de cette expérience (mandat confié à La Jarnigoine par le ministère de la Santé et des services sociaux). Cette deuxième version du guide a été enrichie de

---

<sup>1</sup> Cultures&Santé (2017). Fiche Lisa 2: *Comment tester un support d'information pour la santé un groupe?*

Ruel, J., Allaire, C. (dir.) (2021). *Communiquer pour tous: Guide pour une information accessible*. Santé publique France.

Lemieux, V. (2014). *Pour qu'on se comprenne: Guide de littératie en santé*. Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

l'expériences d'organismes en alphabétisation et d'institutions en santé dans le cadre du projet Collaborons pour la validation.

## **Remerciements**

La Jarnigoine tient à remercier les organismes et institutions qui ont contribué à nourrir cette seconde version du guide à travers leur expérimentation d'une démarche de validation dans le cadre du projet Collaborons pour la validation, financé par le ministère de l'Éducation dans le cadre d'Opération projet 2023-2025.

### **Les organismes en alphabétisation populaire**

- Atout-Lire de Québec,
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles à Montréal
- L'Ardoise de Portneuf
- Écrit-Tôt de Saint-Hubert
- Au Cœur des Mots de Lacolle
- Aide Pédagogique aux Adultes et aux Jeunes (APAJ) de St-Hyacinthe
- Le Sac à Mots de Cowansville

### **Les institutions publiques en santé**

- La Direction de santé publique du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- La Clinique Communautaire de Pointe-Saint-Charles
- Le CISSS de Montérégie-Ouest
- Le CISSS de Montérégie-Centre
- Le CIUSSS de l'Estrie

**Et un grand merci aux participantes et participants membres du Comité d'experts en langage clair de La Jarnigoine.**

## Table des matières

<b>La préparation</b>	7
<b>Le processus d'animation</b>	15
L'accueil	16
La première impression et les images	18
La lecture du texte	20
L'évaluation du texte	21
La réécriture des phrases	24
La clôture de la rencontre	28
<b>Pour une bonne collaboration dans le groupe</b>	29
<b>Le partenariat avec une institution publique</b>	32
L'accueil et l'accompagnement des personnes invitées	32
Encadrer les personnes invitées avant et après l'atelier	34
Le choix des documents	35
L'évaluation du partenariat	35
<b>Annexe 1 - L'entente de collaboration</b>	36
<b>Annexe 2 - L'évaluation d'une démarche en partenariat</b>	44

# La préparation

La préparation est un élément essentiel. Tout comme il faut bien réorganiser nos idées avant de se mettre à écrire en langage clair, il faut se poser les bonnes questions avant d'inviter des gens à valider des documents.

## Pourquoi ?

*Quel est l'objectif visé par le travail du groupe ?*

Un travail de validation vise à évaluer le degré d'accessibilité d'un document déjà simplifié et non à effectuer le travail de simplification comme tel. Le travail du groupe est de **dépister et rendre visibles les obstacles à la compréhension qui restent**. La personne invitée observe et prend en note les difficultés rencontrées par le groupe, ses questionnements et ses incompréhensions, ce qui lui permet d'identifier les pratiques de rédaction qui font problème (c'est cela qui est formateur). Le groupe peut aussi suggérer des idées –proposer des mots plus familiers, des formulations plus claires pour donner des pistes– mais ce n'est pas à lui de transformer l'entièreté du document pour le rendre accessible. Selon notre expérience, c'est ce qui permet une meilleure participation d'un groupe de personnes qui vivent des obstacles liés à la littératie. Une fois l'atelier terminé, la personne invitée repart travailler son document. Le document pourra (ou non) être resoumis au groupe afin de valider à nouveau son degré d'accessibilité.

## Qui ?

*Qui voulons-nous consulter? Quelles sont les caractéristiques de ces personnes? Combien de personnes devraient former le groupe?*

Bien qu'il soit important de consulter des personnes représentant la population à qui le document est destiné, il est aussi essentiel de rejoindre des personnes qui vivent des obstacles liés à la littératie. Or, il peut être difficile de trouver en-dehors des groupes d'alphabétisation des personnes qui seront à l'aise de nommer leurs incompréhensions. En général, ces personnes cachent leurs difficultés dans d'autres contextes. Ainsi, nous croyons qu'à défaut de trouver des personnes présentant ces deux caractéristiques, **il est préférable de consulter des personnes fréquentant un groupe d'alphabétisation**, quitte à ce qu'elles ne soient pas directement concernées par le sujet du document. Ce pourrait aussi être un groupe de personnes vivant avec une déficience intellectuelle légère, ou encore un groupe de personnes qui ne maîtrisent pas encore bien le français. Mais les groupes en alphabétisation ont souvent l'avantage de rejoindre une variété de personnes qui vivent des obstacles liés à la littératie. Ils ont aussi l'avantage d'avoir l'habitude de faire du travail sur la lecture et la compréhension de textes. De plus, si ces personnes se connaissent déjà, cela facilitera l'établissement d'un climat de confiance, nécessaire à l'expression des incompréhensions. Concernant la participation de personnes qui ne lisent pas ou qui lisent très peu, elles peuvent quand même s'exprimer sur leur compréhension et suggérer des mots. Si le contenu du document se rapproche de leur compréhension et de



leur vocabulaire, ce sera plus facile pour leurs proches de leur lire et de leur expliquer le contenu.

Il peut être intéressant de **considérer d'autres caractéristiques** afin de rendre notre groupe plus diversifié, à l'image de la population en général. Si c'est possible, on peut recruter des hommes et des femmes provenant de différentes origines ethnoculturelles ou de différents groupes d'âge. Dans certains cas, lorsque le langage utilisé correspond à un profil de population précis (par exemple, les jeunes), il est important de s'assurer de leur présence.

**Un groupe de huit personnes est idéal.** Il permet d'assurer un minimum de représentativité ainsi qu'un certain dynamisme, tout en étant réaliste et agréable à animer. Cela donne aussi de l'espace à chaque personne pour s'exprimer. Si on souhaite consulter ce groupe à plusieurs reprises, on peut former un groupe de neuf ou dix personnes, sachant qu'il peut toujours y avoir des personnes qui s'absenteront.

Les gens sont généralement motivés à participer à ce genre de groupe parce qu'ils en retirent plusieurs bénéfices personnels: la fierté de contribuer à l'amélioration des services de santé, l'occasion d'apprendre sur des sujets qui les intéressent, etc. Or, nous croyons qu'il est tout de même important d'**offrir une reconnaissance financière** aux membres du groupe, tel qu'il est devenu pratique courante dans le domaine de la recherche en partenariat avec le public. C'est une façon de reconnaître l'importance de leur implication et leur savoir expérientiel.

## Où ?

*Où se tiendront la ou les rencontres ? Comment organiser le local ?*

Le lieu peut aussi jouer sur le sentiment de confiance. Si c'est un lieu que les personnes connaissent bien, elles se sentiront plus à l'aise et s'exprimeront plus librement. Il faut s'assurer que ce lieu **offre une intimité** au groupe et que toutes les ressources nécessaires y soient présentes (ordinateur, projecteur, écran, etc.). Il est préférable de placer les tables et les chaises en U pour que tout le monde voie l'écran et les autres membres.

## Quoi ?

*Quels documents seront soumis au groupe ? Sous quelle forme ?*

L'étape de la validation doit venir après que le **document a été rédigé ou révisé selon les pratiques du langage clair** et qui présente donc une structure logique claire et accessible. Si ce n'est pas le cas, il faut s'attendre à ce que le travail d'animation et de validation soit beaucoup plus ardu et long car il est très laborieux, voire quasi-impossible, de retravailler la structure d'un texte en groupe. Si vous travaillez avec une institution publique, voyez l'Annexe 1 pour d'autres conseils sur le type de document à présenter.

Il peut être intéressant de d'abord remettre une copie papier à chacun des membres, si on veut vérifier leurs réactions à la présentation générale du document (taille des lettres, densité du texte, ordre de lecture, etc.), par exemple. Cependant, l'ensemble du travail se fait plus facilement **si le texte est projeté sur un**



**écran.** On peut ainsi mieux cibler le paragraphe, la phrase ou l'image analysée par le groupe. Prenez le temps de demander au groupe si le texte est bien visible (assez gros, contrasté, bien orienté). Si vous demandez au groupe des propositions de changement de mots ou de phrases, il est important d'avoir une version modifiable du texte (ou de le transposer dans un format Word). Cela vous permettra d'effacer les mots qui ne sont pas compris et de les changer (attention à ne pas surcharger avec du biffage ou des commentaires). Il est plus facile de vérifier la compréhension en remplaçant les mots au fur et à mesure avant de relire la ou les phrases.

### **Avec qui ?**

*Vous est-il possible d'être accompagné par une autre personne pour vous aider ?*

Comme vous pourrez le voir dans la section suivante, il y a beaucoup de choses sur lesquelles il faut porter son attention lorsqu'on anime ce genre de groupe. Ainsi, **il est fortement conseillé d'avoir une personne pour vous assister** lors de l'animation. Cette personne peut être responsable, entre autres, de faire défiler au fur et à mesure le document projeté à l'écran, de faire les changements proposés sur le document et de noter sur un document à part les commentaires pertinents. Pendant l'animation, le groupe fait plusieurs suggestions qui ne sont pas nécessairement captées par l'animatrice, la personne secrétaire va pouvoir les prendre en notes et les proposer le moment venu. Elle pourra être davantage focalisée sur le contenu alors que l'animatrice pourra se concentrer

sur la gestion de la discussion du groupe et tout ce que cela implique. Dans nos expériences de collaboration avec des institutions en santé, comme il y a toujours un·e professionnel·le sur place avec son document, c'est cette personne qui jouera le rôle de secrétaire.

## **Comment?**

*Quel type d'animation privilégier pour dépister les obstacles à la compréhension?*

Le travail de validation est différent d'un atelier de compréhension de texte ou de rédaction en groupe. Premièrement, il faut garder en tête que les contenus à travailler ne sont pas des histoires, mais des contenus informatifs. Ce type de document est différent d'un récit ou d'un texte d'opinion par exemple. **Pour orienter le travail on doit donc se représenter les contextes réels dans lesquelles une personne reçoit et tente de comprendre les informations.** Ça n'a rien à voir avec un atelier de rédaction en groupe. La personne faible lectrice est souvent seule, devant un dépliant ou un formulaire. Elle cherchera à saisir à quoi sert le document en regardant comment il est fait, en essayant de décoder des mots qui attire son attention. Elle s'appuiera sur les images ou les logos. Bref, il n'y a pas ici une lecture globale et continue avec la recherche d'idées principales et secondaires.

La rédaction en groupe est un travail exigeant. Si l'animatrice est concentrée à réécrire un texte pour le simplifier, elle entend moins les bonnes propositions des participant·es. Comme cela demande des compétences de rédaction, le groupe peut sentir que l'anima-



trice a la réponse en tête et qu'il doit trouver la bonne réponse. Nous avons aussi noté que lorsqu'elle se retrouve derrière l'ordinateur, elle a plus tendance à effectuer le travail de simplification que d'animer le groupe. Votre travail n'est pas de rédiger mais de mettre à profit le point de vue des membres du groupe, de faciliter les tours de parole, de poser des questions... **Votre travail est d'aller chercher les obstacles à la compréhension et de susciter des alternatives en langage clair pour aider le travail de révision que fera le ou la professionnel·le** par la suite.

Il est plus difficile de cerner la cause des difficultés quand on travaille sur la globalité du texte. Aussi, nous recommandons d'aborder le texte non pas dans sa globalité mais phrase par phrase. Il est alors possible de cibler les difficultés des participants et ce qu'il y a à changer pour rendre le texte compréhensible. Cela peut révéler, par exemple, que deux phrases disent la même chose pour le groupe. Alors, la personne invitée peut constater que les nuances entre les deux sont trop subtiles ou qu'il s'agit d'une répétition inutile.

Une fois que chaque phrase d'un paragraphe est comprise, le groupe peut s'attaquer au paragraphe. Il est alors intéressant de vérifier si la logique qui lie les phrases est comprise par le groupe. Si le paragraphe est à retravailler, le groupe peut faire des suggestions mais **il n'a pas à produire un document simplifié à la fin de l'atelier**. Ce travail est celui de la personne invitée qui a maintenant plusieurs pistes à utiliser: un vocabulaire plus familier



et des reformulations plus simples, des phrases à changer ou à enlever, une structure du document à revoir à la lumière des questionnements et incompréhensions constatées et avec l'aide des bonnes pratiques du langage clair. Rappelons que la démarche vise la d'abord à contribuer à la formation des personnes qui conçoivent les communications.

# Le processus d'animation

## L'accueil

- Établir un climat de confiance.

## La présentation de l'objectif et du fonctionnement

- Bien expliquer l'objectif et le fonctionnement général (et les rappeler tout au long du processus).

## La première impression et les images

- Observer les premières réactions sur le document.
- Vérifier si l'image supporte bien les mots ou concepts qu'elle doit illustrer.

## La lecture du texte

- Inviter les membres du groupe à faire la lecture à voix haute chacun leur tour. Au besoin, demander d'abord à une personne qui a un niveau de lecture plus faible pour faire ressortir une difficulté que l'on soupçonne.

## L'évaluation du texte

- Rapidement donner la parole à ceux et celles qui doutent.
- Vérifier la compréhension des autres membres du groupe.
- Cibler certains mots ou structures de phrases et vérifier leur compréhension auprès du groupe.

En continu : féliciter le groupe et le remercier pour son apport ; aller chercher l'avis de celles et ceux qui sont restés silencieux.

## La réécriture du texte

- Questionner sur les mots utilisés au quotidien qui pourraient exprimer l'idée.
- Au besoin, soutenir le groupe dans sa recherche ou son choix de formulation.

## La clôture de la rencontre

- Faire un retour sur la rencontre pour améliorer la prochaine.

## L'accueil

Tout d'abord, la façon d'accueillir chaque membre du groupe est très significative pour la **construction d'un climat de confiance**. Il ne faut jamais perdre de vue que ces personnes viennent pour exprimer leurs incompréhensions, ce qui peut être très gênant. Cela peut sembler banal, mais prendre le temps de saluer chacune avec le sourire, de s'assurer qu'elle va bien et est bien installée, est la clé pour rendre à l'aise ces personnes, souvent jugées ou exclues socialement. Le fait d'offrir des breuvages et des collations de qualité peut aussi témoigner de l'importance qu'on leur accorde et favoriser une ambiance chaleureuse. Il ne faut surtout pas oublier de prendre le temps de faire les présentations si les membres du groupe ne se connaissent pas ou accueillent une nouvelle personne.

## La présentation de l'objectif de la rencontre et du fonctionnement

En début de rencontre, il est important de **bien expliquer l'objectif de ce genre de rencontres**, soit de faire ressortir ce qui est difficile à comprendre, ce qui nous semble ne pas être clair, ce qui pourrait être expliqué plus clairement. Il est habituel de répondre quand on pense connaître la «bonne réponse», spontanément, ce sont les personnes qui pensent comprendre le sens des mots et des phrases lues qui voudront prendre la parole.

« On est ici pour améliorer un document, pour que tout le monde puisse le comprendre. On va travailler ensemble pour trouver ce qui n'est pas écrit clairement, et dire comment ça pourrait être amélioré. »

Il faudra être rapide et vigilante dans l'animation pour contrer ce phénomène naturel et donner la parole à ceux qui sont dans l'incompréhension ou dans le doute. Vous aurez certainement à rappeler cet objectif plusieurs fois au cours de la rencontre et à chaque rencontre que vous ferez avec le groupe.

Cet objectif inhabituel amènera donc un fonctionnement différent et des questions d'animation inédites pour **cibler les personnes qui sont dans l'incompréhension ou dans le doute et leur donner la parole en premier.**

Il sera primordial de connaître les diverses interprétations d'un mot ou d'une expression pour comprendre la difficulté vécue et l'importance d'adapter le langage. **Ensuite, ceux et celles qui ont compris le mot ou la phrase pourront s'exprimer.**

Il est aussi utile d'expliquer et de rappeler régulièrement aux membres du groupe que plus d'un million d'adultes au Québec ont de grandes difficultés en lecture. Ainsi, chacun d'eux représente un grand nombre de personnes dans la société qui ne comprendront pas non plus et n'auront sans doute pas l'occasion de le dire. C'est pour cela qu'**aussitôt qu'une personne affirme qu'un mot n'est pas clair pour elle, vous retiendrez ce mot**, même si les autres membres le comprennent. Vous pouvez aussi les inviter à penser à d'autres personnes parmi leurs connaissances qui ne comprendraient peut-être pas; cela facilite souvent la prise de parole. Il n'est pas rare

« On va commencer avec les gens qui ne sont pas sûrs de ce que ça veut dire. Après, si vous pensez savoir, vous aurez l'occasion de nous le dire... Vous représentez beaucoup d'autres personnes à l'extérieur. C'est vous les experts des mots compliqués / du langage clair...»

d'entendre: «Moi, je le comprends, mais je suis certaine que d'autres ne comprendraient pas ce mot» ou encore «Avant, je ne savais pas, mais dernièrement, j'ai appris ce que ça voulait dire». Il arrive que les membres du groupe qui ont plus de facilité avec la lecture font référence à leurs proches: «Mon père comprendrait pas ça». Vous pourrez par la suite reprendre cette référence: «Est-ce que ton père comprendrait ça?»



## RÔLE DU GROUPE ET FONCTIONNEMENT

L'animatrice présente le rôle du groupe et son fonctionnement

### La première impression et les images

Il est toujours intéressant d'**observer les premières réactions** des gens lorsqu'ils reçoivent le document entre leurs mains. Si le document est trop long ou trop dense, si les caractères sont trop petits, vous le saurez immédiatement: plusieurs n'essaieront peut-être même pas de le lire. Certain·es chercheront par où commencer la lecture. Cela peut être une bonne indication sur le manque de clarté par rapport à la disposition du texte ou des images, surtout si le texte est disposé en colonnes.

Néanmoins, hormis la lecture du titre qui peut permettre de vérifier s'il anticipe le sujet du document, nous vous conseillons de

**ne pas questionner le groupe tout de suite sur sa compréhension** du texte. Les explications qui proviendront des personnes les plus habiles avec la lecture risquent d'influencer la compréhension des autres qui n'auraient peut-être pas compris si elles s'étaient retrouvées seules à devoir comprendre le texte. Une fois que les explications sont données, il est bien difficile d'aller chercher ce qu'elles ne comprenaient pas quelques minutes auparavant. À ce moment on peut aussi demander aux personnes participantes si elles auraient lu le document, seules à la maison par exemple.

Devant l'incompréhension des participant-es, les invité-es peuvent avoir tendance à vouloir expliquer le contenu du document. Il faut rappeler que dans la réalité les personnes se retrouvent seules devant une affiche ou un feuillet et donc que le document devrait être assez clair pour que la personne puisse comprendre de quoi il s'agit et aller chercher l'information pertinente.

Les images sont souvent les premières choses qui attirent l'attention. Vous pouvez alors questionner le groupe sur son appréciation des images. Le choix ou la conception des images étant une spécialité en soi, nous n'élaborerons pas ici dans le détail une démarche d'évaluation ou de coconstruction d'images (bien que nous l'ayons expérimentée avec succès). Toutefois, nous suggérons de **vérifier au minimum si l'image est claire et si elle a du sens pour les gens, bref, si elle supporte bien les mots ou idées**

«Regardez bien l'image. Est-ce qu'il y en a qui sont pas sûrs de savoir ce que ça veut dire? Qu'est-ce que l'image fait là? L'image se rapporte à quel mot?»

«Est-ce que vous trouvez que l'image représente bien le texte? Sinon, est-ce qu'il y a une image qui représenterait mieux la phrase ou le mot?»

**qu'elle doit illustrer.** En général, les images sont accolées aux titres et aux sous-titres ou à certaines parties du texte; il est donc préférable de les aborder au fur et à mesure qu'elles apparaissent dans le document. Voici des exemples de questions: «Qu'est-ce que ça représente? C'est quoi l'image que vous voyez, pourquoi vous dites ça?». Cherchez aussi à identifier ce qui rend l'image claire ou confuse. Évitez des questions comme: «Qu'est-ce que vous préférez comme image?» Vérifiez plutôt les raisons des préférences, ce qui aide ou nuit à la compréhension.

## **La lecture du texte**

Ce sont les membres du groupe qui font la lecture à voix haute chacun leur tour. Ça permet, entre autres, de cibler rapidement les mots difficiles à lire ou inconnus (la personne qui lit va souvent le remplacer par un autre mot plus connu) et de voir l'essoufflement lorsque la phrase est trop longue. Si vous connaissez bien le niveau de lecture de chacun des membres, il peut être intéressant de demander spécifiquement à une personne qui a un niveau de lecture plus faible de lire une phrase en particulier pour faire ressortir une difficulté que l'on soupçonne, par exemple un mot comprenant plusieurs syllabes ou des graphies plus complexes, comme le mot «symptôme».

«Isabelle, est-ce que tu pourrais me lire cette phrase?»

Si une personne commence à expliquer ce qui se retrouvera dans la suite du texte, il faut rapidement intervenir et l'aviser que ces informations suivront et qu'il est important de ne pas influencer la compréhension des autres.

## L'évaluation du texte

Il est important ensuite **d'aller rapidement chercher les commentaires de ceux et celles qui trouvent que certains mots ou expressions ne sont pas clairs**. Il faut rester alerte et prête à intercepter les personnes qui veulent donner «la bonne réponse». Dans un groupe qui se connaît bien, certains vont parfois spontanément prendre la parole, sans lever la main. Il est alors essentiel de rappeler qu'on doit laisser la parole à celles qui ont des doutes parce que si l'explication du mot ou de la phrase est donnée, il y a des fortes chances que plus personne ne dise qu'il ou elle n'en connaissait pas le sens.

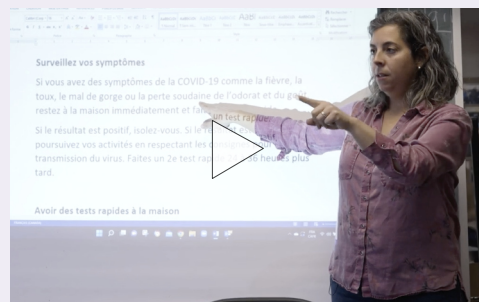
«Est-ce qu'il y a des mots nouveaux? Des mots qui ne sont pas clairs pour vous?»

«Qu'est-ce que ça pourrait vouloir dire selon toi?»



### VÉRIFIER ET RÉUTILISER

L'animatrice réutilise un mot simplifié par le groupe et vérifie la compréhension d'un mot



### DÉBUSQUER

Une autre stratégie: l'animatrice identifie un segment que personne n'a renommé comme peut-être mal compris

Attention à des commentaires comme : «Dans cette phrase il y a un mot difficile à changer» ou «Tu as trouvé tout de suite le mot compliqué!», car alors vous vous positionnez en experte alors que ce rôle doit revenir au groupe.

Ensuite, **vous vérifiez la compréhension des autres membres du groupe.**

Lorsque la définition d'un mot ne semble pas unanime, il peut être intéressant de questionner chacun des membres du groupe, sans confirmer la bonne définition avant la fin du tour de table.

Il peut être surprenant de constater que certaines personnes peuvent être convaincues de connaître le sens d'un mot, mais qu'en définitive, elles en avaient une idée fautive et parfois contraire. Par exemple, dans un atelier de validation, tous les membres du groupe affirmaient connaître la définition du terme «post-opérateur», et ce avec grande assurance. L'animatrice a demandé à chaque personne ce que le terme signifiait, et la réponse unanime, tout aussi assurée, était: «ce qu'on doit faire AVANT une opération». **Il ne suffit donc pas de demander s'il y a un mot nouveau ou compliqué; il faut aussi demander ce qu'il signifie pour les personnes.**

«Les autres qui pensent connaître le mot: ça veut dire quoi selon vous?»

«Qu'est-ce que ça veut dire, dans vos mots: "post-opérateur"?»



## VÉRIFIER

L'animatrice doute et vérifie la compréhension d'un mot

Ainsi, certains mots peuvent ne pas être identifiés par les membres, mais être mal compris. Vous pouvez donc, avant de passer à la prochaine phrase, **cibler certains mots sur lesquels vous avez des doutes et vérifier leur compréhension** auprès du groupe.

Un des aspects les plus importants de votre travail, pour que les gens se sentent à l'aise de dire ce qu'ils ne comprennent pas, est de constamment **souligner leur courage de s'affirmer, de les en féliciter et de les remercier pour leur apport**, surtout lorsqu'une seule personne ose dire qu'un mot ou une phrase n'est pas claire pour elle. Vous ne valoriserez jamais trop l'audace de dire les incompréhensions. Malgré tous ces renforcements positifs, souvent les personnes ne parleront pas spontanément et vous devrez toujours rester alerte et aller chercher l'avis de celles et ceux qui ont tendance à rester silencieux. À certains moments, il sera utile de solliciter (en premier) les personnes qui ont le plus de difficulté pour tester des mots précis (ces personnes jouent un rôle très important qu'il faut valoriser). Lorsqu'on est à l'aise avec le groupe, vous pouvez utiliser l'humour pour désamorcer la gêne d'avoir donné une mauvaise définition, rire un peu des professionnel·les qui utilisent des grands mots et remettre la faute sur le texte et non sur



## ENCOURAGER ET REMERCIER

L'animatrice «lit dans les yeux» d'une participante et vérifie sa compréhension

la personne. Une attitude générale de curiosité, d'intérêt envers chaque personne et de recherche collective de solution se communiquera à l'ensemble du groupe.

## La réécriture des phrases

Si votre objectif est de réécrire avec les membres du groupe les mots ou les phrases qu'il a identifiées, vient enfin le moment de proposer des mots de remplacement ou de changer la phrase.

On doit alors les **questionner sur les mots qu'ils utilisent dans leur quotidien pour nommer cette chose ou expliquer cette idée**. C'est pour cette étape précise que la projection du texte en format Word devient vraiment utile car elle permet de changer les

mots ou les phrases selon les nouvelles propositions. Ce support visuel aidera à faire un choix quant à la meilleure option et la réaction du groupe après avoir relu la phrase améliorée est souvent un bon indicateur de leur satisfaction et de leur compréhension de celle-ci. Si vous entendez des «Ah! Là, c'est plus clair!» ou des «Là, je comprends!», vous êtes sur la bonne voie!

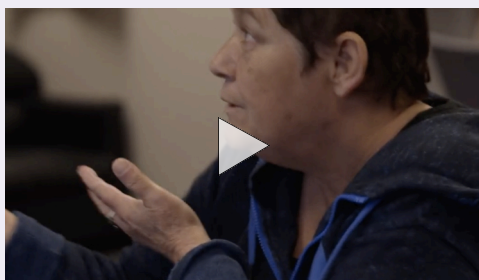
Il peut être difficile pour les personnes participantes de formuler des phrases à l'écrit même si elles viennent d'en faire une à l'oral. On peut alors l'écrire telle quelle ou, si l'explication des membres était trop longue ou pas assez claire, **proposer une formulation à partir des mots du groupe** en utilisant une formulation comme: «Si je comprends bien ce que tu as dit...». Il est aussi possible de valider avec : «C'est bien ce que tu as utilisé comme mot?».

«Comment vous diriez ça dans vos mots?»

«Comment tu expliquerais ça à ta voisine ou une amie?»



Cette étape permet de constater toute l'importance de la prise de notes pendant les échanges. Attention aussi à l'utilisation du mot «définition». Faire une définition est difficile et ce n'est pas le travail qu'on attend du groupe. Il est préférable de demander comment la personne explique un mot par une formulation comme: «Une crampe, ça t'est déjà arrivé? Comment tu décris ça?»



## REFORMULER

L'animatrice reformule à partir des idées des participant-es

Il est possible que le groupe amène **plusieurs propositions**. Dans ce cas, vous pouvez noter les propositions l'une sous l'autre; cela aidera le groupe à évaluer les différentes nouvelles versions de la phrase et même à faire des choix. Ainsi s'il y a trois propositions de mots, on mettra à l'écran trois versions de la phrase sur des lignes distinctes. Lorsque le groupe a fait son choix, on efface les autres propositions.

L'idéal est d'arriver à un consensus dans le groupe. Lorsqu'il est impossible à atteindre, on peut se contenter de la majorité, si seulement quelques personnes restent hésitantes. Si aucune proposition ne vient ou semble satisfaisante, vous pouvez alors, à l'occasion, **proposer des synonymes ou des changements**. C'est aussi le bon moment de vérifier auprès des personnes invitées si elles ont des propositions. Des propositions venant d'un-e professionnel-le



chez les invité·es leurs compétences en rédaction dans un langage clair, et la mise en pratique sur leur document en est une belle opportunité.

Il arrive que les membres du groupe souhaitent quand même comprendre le contenu d'un passage difficile. Si vous avez décidé de ne plus travailler sur cette partie, vous pouvez alors demander à l'invité·e d'expliquer le contenu. C'est un excellent exercice pour cette personne puisqu'elle tentera d'expliquer avec des mots clairs et d'aller à l'essentiel, ce qui l'aidera certainement par la suite à retravailler son document.

Rappelons que le travail sur la structure est généralement trop complexe pour être réalisé en groupe. Cette partie du travail revient aux personnes qui conçoivent le document. En revanche, vous pouvez **assumer un leadership sur de petites erreurs** de structure qui peuvent être trop difficiles à travailler par le groupe, par exemple en modifiant un texte dont une phrase gagne à être déplacée. Vous pouvez aussi **rappeler au groupe une traduction qu'il a déjà faite** d'un mot et le remplacer.

Il est aussi très aidant de **porter attention aux longues phrases (et à l'utilité de certains mots), aux phrases indirectes ou passives, aux subordonnées relatives ainsi qu'aux noms qui pourraient être changés en verbes**. Ces tournures de phrase parmi les plus récurrentes (et qui sont des éléments à éviter, selon les bonnes pratiques du langage clair) peuvent grandement nuire à la compréhension et les débusquer aidera certainement le groupe à se concentrer sur les éléments qui sont



davantage à sa portée. Ainsi, vous pouvez demander si cela serait plus clair de voir «inscrire» plutôt qu'«inscription».



## UNE LONGUE PHRASE

L'animatrice attire l'attention sur la longueur de la phrase comme nuisant à la compréhension

## La clôture de la rencontre

N'oubliez pas de faire un **tour de table à la fin pour un retour sur la rencontre**, celui-ci permettra d'identifier des points forts et d'autres à améliorer pour une prochaine rencontre. Il permet aussi aux invité-es de prendre la parole pour remercier le groupe et donner ses impressions sur le travail effectué.

«Nommez une chose qui vous a aidé-es à parler ; une chose qui vous a empêché-es de parler.»

## Pour une bonne collaboration dans le groupe

Dans ce genre de groupe, de nombreuses interventions peuvent facilement faire perdre le contrôle et le focus sur la tâche. Les gens viennent aussi dans ce genre de groupe pour **apprendre sur un sujet et partager leurs opinions**. Il faut leur laisser un peu d'espace pour le faire, sans non plus y sacrifier trop de temps. Vous pouvez ainsi rappeler l'objectif principal de la rencontre ou proposer de revenir sur le sujet à la fin ou à une autre occasion. Il peut alors être pertinent de prendre en note les intérêts des personnes et de proposer une activité pour répondre à leurs préoccupations. Cela pourrait être l'occasion d'organiser un atelier spécial et de prendre une pause des ateliers de validation.

**Si une personne sort trop du sujet**, il faut la ramener à l'objectif du document, à ce qui est écrit et ce qu'on en comprend. Vous pouvez aussi lui dire qu'on prend en note ses suggestions qui sont bonnes, mais un peu hors sujet. Néanmoins, il faut porter attention à ces interventions qui peuvent sembler à prime abord hors sujet; souvent, elles mettent en lumière des informations manquantes qui aideraient à la compréhension du texte, les réelles questions que les gens se posent sur le sujet ou les perceptions différentes (ou fausses) qu'ils peuvent avoir du sujet.

Il peut aussi arriver, surtout dans un groupe qui se connaît bien, **que des membres expriment fortement leur désaccord et s'obstinent dans leurs idées contraires**. Il faudra alors



rappeler l'importance du questionnement et de rester dans un esprit de recherche et d'ouverture, puis remercier la personne qui a contribué à la réflexion du groupe, même si son idée n'a pas été retenue. Vous pouvez aussi rappeler que c'est l'invité·e qui va au bout du compte décider du contenu, qu'écouter les arguments peut l'amener à faire un choix entre les propositions du groupe ou à trouver une nouvelle proposition.

L'insatisfaction ou l'impatience peut survenir lorsqu'il y a **un relâchement dans la gestion des tours de parole**. Vous pouvez alors rappeler qu'il est important de lever la main. Ne perdez pas de vue qu'un des rôles essentiels de l'animation est la répartition de la parole dans le groupe. Au besoin, rappelez-le aux membres lorsque ce sont toujours les mêmes qui prennent la parole. En rappelant que c'est pour le bénéfice du groupe et de son mandat, il est plus facile d'encadrer ces personnes. Vous pouvez alors prioriser la prise de parole de celles qu'on entend moins et aller volontairement les solliciter. À l'occasion, faire un tour de table est un choix judicieux, même si ça peut être plus long.

Le temps reste un enjeu crucial dans ce genre de travail de groupe. Il faut sortir du rythme effréné habituel, **se donner le temps** de bien faire les choses, notamment en laissant les personnes participantes réagir à leur rythme, et surtout, accepter que cela prenne toujours plus de temps qu'on pense! Deux heures est une bonne durée moyenne pour ce genre de rencontre, et un document peut prendre une ou plusieurs rencontres. Mais en bout de ligne, le jeu en vaut la chandelle car c'est la satisfaction de rejoindre les gens les

plus marginalisés par notre société et notre système de santé et de bien les informer qui vous attend. Votre travail ne prend-t-il pas là tout son sens?

Nous vous suggérons de **documenter le travail du comité** et rendre compte de l'importance et de la valeur de leur travail. Il est important de prévoir un retour sur le vécu des invité-es, de souligner la contribution du groupe par un repas ou de créer un album souvenir. Certain-es invité-es pourront informer le groupe du nombre de personnes qui sont visées par leur document. Cela donne une bonne idée de l'importance du travail accompli par le comité.

Enfin, **demandez aux invité-es un accès au document que vous avez validé**, une fois publié ou prêt à être publié, et montrez-le au groupe. Quelle belle reconnaissance du travail du groupe et de sa grande contribution sociale! Ce ne peut être que mobilisant pour les membres du groupe qui voudront, espérons-le, continuer à mettre leur expertise à profit.



# Le partenariat avec une institution publique

Collaborer avec des institutions est enrichissant et pertinent mais représente un défi. Voici plusieurs conseils inspirés de notre expérience et de celle des organismes que nous avons accompagnés.

Les institutions publiques peuvent être très grosses et ont parfois un fonctionnement complexe. Il faut donc s'assurer **que l'horaire, la durée des ateliers, leur fréquence et le nombre de professionnel·les présent·es soient adaptés** aux réalités des participants et participantes impliqués dans l'atelier de validation.

Avant de vous lancer dans une série d'ateliers de validation avec une institution, nous recommandons de faire une **entente entre partenaires**. Vous pourrez clarifier les objectifs de la collaboration, les attentes ainsi que les rôles et responsabilités de chacun. En annexe, vous trouverez un modèle d'entente qui a été éprouvé dans le cadre de différents projets de partenariat entre des organismes de l'alphabétisation populaire et des institutions en santé.

## L'accueil et l'accompagnement des personnes invitées

Pour sensibiliser et former les membres du personnel des institutions, il est essentiel qu'ils soient présents dans l'atelier. Nous recommandons cependant de limiter le nombre d'invité·es dans chaque atelier à deux ou trois. Si plusieurs ateliers et plusieurs invité·es d'une même institution sont prévus, **un·e agent·e de**

**liaison** peut s'avérer essentielle. Il s'agit d'une personne identifiée par son institution pour être l'interlocutrice de votre organisme. L'agent·e de liaison s'occupe, tout au long du partenariat, de solliciter des collègues, de coordonner les visites et de s'assurer que les documents sont adéquats et prêts pour la validation.

Montrer ses difficultés de lecture et d'écriture à des inconnu·es peut susciter la peur du jugement et être une grande source d'inquiétude pour les participants et participantes. L'agent·e de liaison agit aussi comme ambassadrice de son institution auprès du comité. L'agent·e de liaison est là pour gagner leur confiance. Elle sera la première personne invitée à assister à un atelier de validation. Selon notre expérience, assez rapidement le groupe sera prêt et enthousiaste à accueillir d'autres personnes.

«Elles viennent chercher des informations. Comment une personne ordinaire peut comprendre les mots. On trouve des solutions, des mots plus faciles.»

Une participante d'Atout Lire

«Ça nous fait connaître autre chose. Elles nous jugent pas, elles nous respectent. Je trouve que les invitées sont ouvertes.»

Une participante d'Atout Lire



## **Encadrer les personnes invitées avant et après l'atelier**

Il est important de bien préparer les visites dans l'atelier. Voici des éléments incontournables que l'agent·e de liaison ou l'animatrice du comité de validation peuvent transmettre aux personnes invitées :

- Le but de l'atelier est d'améliorer l'accessibilité des communications en modifiant les pratiques dans les institutions. Cela dépasse l'évaluation d'un seul document, c'est d'abord une formation.
- Le rôle de la personne invitée est surtout d'écouter, d'observer et de prendre en note les obstacles, les questionnements, les incompréhensions et les suggestions du groupe.
- Le rythme du travail n'est pas le même que dans les milieux institutionnels, il est plus lent et plus long que ce à quoi on peut être habitué.
- Même si la tentation est forte d'aider les membres du comité à comprendre, il faut les laisser découvrir le document: le but n'est pas de leur faire comprendre le document mais de voir ce qui les empêche de comprendre.
- Avant de faire des propositions ou de donner de l'information, il faut vérifier auprès de l'animatrice si c'est le bon moment.
- Il est important de communiquer au groupe ce que leur expérience a apporté à l'institution, de valoriser leur travail.

Après l'atelier, il est aussi important pour l'animatrice de faire un retour avec les personnes invitées, pendant 20 à 30 minutes. Cela permet de répondre à leurs questions, de recueillir leurs commentaires, leurs prises de conscience, de renforcer leurs apprentissages et la sensibilisation, etc.

## **Le choix des documents**

Le choix des documents est une étape cruciale pour une bonne expérience en validation. Consultez l'Annexe 1 pour vous aider à choisir judicieusement les documents que vous soumettrez au comité.

## **L'évaluation du partenariat**

La démarche de validation en partenariat est à la fois riche et complexe. Plusieurs éléments peuvent faire l'objet d'une évaluation: l'atteinte des objectifs de chaque partenaire, le degré de changement des documents, les apprentissages des personnes invitées, le partenariat entre l'organisme et l'institution. Vous trouverez en Annexe 2 des suggestions de questions et d'aspects à explorer pour guider vos évaluations.

## **Bonne expérimentation à toutes et à tous!**



# Annexe 1

## L'entente de collaboration

Dans cette section vous trouverez le contenu utile à la rédaction d'une **entente avec un partenaire institutionnel** dans le cadre d'une démarche de validation de documents impliquant plusieurs ateliers dans une perspective de sensibilisation et de formation. Il pourra certainement aussi être mis à contribution pour expliquer le projet à un potentiel partenaire. Évidemment le contenu est à adapter à vos besoins et à l'ampleur de votre projet (durée de l'entente, nombre d'ateliers prévus, nombre de personnes à former).

Ce contenu a été développé dans le cadre du projet Collaborons pour la validation financé par le ministère de l'Éducation dans le cadre d'Opération projet 2023-2025. Ce projet visait l'expérimentation d'une démarche de validation à travers le développement de partenariat entre des organismes en alphabétisation populaire et des institutions du domaine de la santé d'une même région. La mise en place de ces partenariats nous a permis d'identifier les éléments qui se sont avérés essentiels à la bonne marche de ces projets. Merci aux partenaires du projet pour cette contribution.

Selon l'ampleur de votre projet, un partenariat avec une institution peut impliquer plusieurs personnes qui ont des rôles et responsabilités différentes dans le projet. La suite de cette section vise à ce que toutes ces personnes aient une compréhension commune des buts et objectifs de la démarche ainsi que des conditions à mettre en place pour la réaliser.

## Visées d'une démarche de validation

- Améliorer l'accès à l'information pour les personnes rencontrant des problèmes de littératie et ainsi contribuer à une plus grande équité.
- Contribuer à rendre les institutions pro-littératie, dans une perspective de formation et de développement des pratiques en langage clair dans les institutions.
- Intervenir pour des communications claires et accessibles en impliquant les personnes concernées et les organisations qui peuvent changer les choses.

## La validation : une démarche de sensibilisation et de formation

L'atelier de validation s'inscrit dans une démarche de sensibilisation et de formation pour les personnes professionnelles qui souhaitent acquérir des compétences en langage clair. **L'acquisition de compétences se fait à travers la démarche validation d'un document pour les rendre plus accessibles. La validation de documents est un moyen et non une fin**, d'où les balises et étapes suivantes :

## **1. Formation en langage clair**

Les personnes qui veulent faire valider un document doivent avoir reçu une formation sur le langage clair. L'institution doit donc s'assurer que les personnes salariées qui participeront à la démarche de validation auront préalablement suivi une formation en langage clair.

## **2. Application des techniques de langage clair**

Par la suite les personnes auront mis en pratique dans un document les techniques de langage clair apprises en formation.

## **3. Sensibilisation et formation immersive**

Une fois le document clarifié, il est possible d'assister à un atelier de validation dans l'organisme afin de le soumettre au comité.

Lors de l'atelier, le comité évalue le degré de clarté du document, révèle les obstacles et difficultés et propose des changements; c'est ce qui est formateur. La présence en atelier des personnes professionnelles est donc essentielle afin de constater comment est reçu ou interprété le document. Nous encourageons d'ailleurs les personnes à se faire accompagner par un-e ou deux collègues, et ce même si ces collègues ne sont pas concerné-es par le document comme tel.

## **4. Consolidation des apprentissages**

La personne retourne travailler son document et pourrait le soumettre à nouveau au groupe afin d'identifier les éléments de langage clair qu'il lui reste à intégrer.

## Conditions de réalisation du projet de partenariat

**L'horaire, la durée d'un atelier, la fréquence**, bien que nécessitant une discussion, devront prioritairement être **adaptés aux besoins et réalités des participants et participantes** du comité de validation afin de favoriser leur présence et leur implication.

**Le nombre de personnes professionnelles présentes dans chaque atelier est limité**, et doit être décidé par les membres du comité de validation.

Si l'entente implique de former plusieurs personnes à travers la validation de plusieurs documents, il est essentiel que l'institution délègue une personne qui assumera un rôle d'**agent-e de liaison** entre son institution et l'animatrice du comité. L'agent-e de liaison doit suivre la formation en langage clair. L'agent-e de liaison coordonne les visites des collègues dans l'atelier et fait le suivi des documents. Cette personne assiste au premier atelier, accompagne la première visite d'un-e collègue et coordonne les visites et suivis de documents suivants.

Idéalement, il faut prévoir une rencontre d'**évaluation** mi-projet et une rencontre d'évaluation finale de projet.

L'entente devrait clarifier les **montants octroyés à l'organisme** pour la démarche de formation et de validation, ce qui peut comprendre :

- Un montant global relatif à l'expertise de l'organisme, la mise en place et le suivi du partenariat, la gestion, l'organisation, la préparation, l'animation, l'évaluation des ateliers et le suivi rencontre de rétroaction formative après chaque atelier.
- Un dédommagement pour les participant-es au comité afin de reconnaître l'apport de leurs savoirs expérientiels dans la formation et leur travail de révision sur le document.

## Choix des documents pour validation

- Le document est rédigé ou révisé selon les pratiques du langage clair (rappelons que les personnes ont participé à au moins une formation et ont accès à des outils tels que des [guides et listes de vérification](#)).
- Le document est en processus de révision, il y a une réelle possibilité de modification.
- La révision du document n'est pas soumise à un échéancier serré. Il faut éviter de mettre de la pression sur le groupe.
- Les documents s'adressent à un large public ou à toute la population.
- Le contenu intéresse les participants et participantes ou les concerne un tant soit peu. En ce sens il peut être utile de les impliquer dans le choix des documents. La compréhension du contenu du document ne doit pas être tributaire d'une connaissance préalable (par exemple un aide-mémoire à la suite d'une formation qu'ils n'ont pas eue).
- Plusieurs supports ou formats sont possibles (page d'un site internet, affiche, dépliant, etc.), mais il faut être conscient qu'un seul document peut prendre plusieurs ateliers.

## **Rôles et responsabilités**

Cette répartition est cohérente avec la volonté d'impliquer les participants et participantes dans les décisions qui les touchent. Elle tient aussi compte des disparités de moyens et de ressources entre un organisme communautaire et une institution.

### **Organisme en alphabétisation**

- Assure les conditions logistiques et matérielles pour la réalisation des ateliers.

### **L'animatrice responsable du comité de validation**

1 - Mise en place et réalisation de la démarche.

- Coordonne la mise en place du projet avec l'agent·e de liaison de l'institution.
- Recrute/mobilise et met sur pied le comité de validation.
- Voit au choix de l'horaire en concertation avec tous les acteurs.
- Assure la disponibilité des lieux et le matériel nécessaire.

2 - Animation des ateliers

- Accueille le personnel invité.
- Anime les rencontres et assure la qualité de participation des membres du comité.
- Fait les suivis auprès des participants et participantes membres du comité.
- Après chaque atelier, fais des retours avec les invité·es afin de répondre aux questions et de revenir sur du contenu.

### **Les participant·es membres du comité de validation**

- Valident les documents.
- Si possible, s'impliquent dans les choix des documents.
- Sont impliqués dans les choix de : l'horaire, la durée des ateliers, le nombre maximum de personnes invitées pouvant assister à un atelier.
- Évaluent la démarche et décident des suites.

## **L'institution ou l'organisation**

- Délégué un-e agent-e de liaison pour toute la durée du projet (mise en place, réalisation, évaluation).
- Assure que le personnel ciblé puisse suivre la formation sur le langage clair.
- Assure les suivis relatifs à la rémunération et autres obligations administratives.

## **L'agente de liaison pour la durée du projet :**

### 1 - Mise en place

- Assure la liaison avec l'animatrice en alphabétisation.
- Mobilise des membres de son équipe pour suivre la formation sur le langage clair.
- Avant de commencer les ateliers, participe idéalement à une activité de prise de contact dans l'organisme afin d'établir le lien de confiance avec les participants et participantes.
- Participe aux premiers ateliers de validation dans l'organisme.

### 2 - Coordination

- Coordonne les visites du personnel de la santé.
- Assure la présence d'un membre du personnel lors de chaque atelier.
- Assure que les documents à valider sont prêts et adéquats.
- Assure un certain degré de simplification avant la validation.
- Évite les échéanciers serrés de validation d'un document.
- Assure un retour au comité de la version finale des documents.

## **Membres du personnel présents à un ou des ateliers**

- Suivent la formation sur le langage clair.
- Révisent leur document avant de le soumettre.
- Prennent des notes pendant l'atelier: incompréhensions, questionnements, modifications proposées...
- Participent à une brève rencontre avec l'animatrice à la fin de l'atelier pour faire un bilan de leur expérience.

## **Évaluation**

Plusieurs aspects de la démarche peuvent faire l'objet d'une évaluation : l'atteinte des objectifs poursuivis par chacune des parties prenantes, les apprentissages effectués, les changements de vision, la dynamique de groupe, les effets sur les pratiques de communication d'une équipe, etc. Nous vous invitons à consulter l'Annexe 2 pour plus de détails.

## Annexe 2

### Évaluation d'une démarche de validation en partenariat

La démarche de validation dans une perspective de sensibilisation et de formation est une expérience très riche pour toutes les personnes qui y participent. Afin de faciliter l'évaluation de votre projet, nous vous proposons une liste assez exhaustive de questions et d'éléments sur lesquels il peut être pertinent de s'attarder. Plusieurs de ces questions et éléments sont issus du projet Collaborons pour la validation financé par le ministère de l'Éducation dans le cadre d'Opération projet 2023-2025. Nous remercions les partenaires du projet pour cette contribution.

**Pendant l'étape de mise en place** du projet, nous vous conseillons de prendre le temps d'**identifier les attentes et motivations** de chaque partenaire, ainsi que les aspects que chacun·e souhaite évaluer et les moyens qui seront utilisés pour ce faire. Les éléments d'évaluation pourront être intégrés dans un tableau de planification.

Les exemples qui suivent sont des éléments précis qui peuvent être évalués par l'un ou l'autre des acteurs impliqués. Ils pourront vous inspirer dans votre travail.

## **Évaluer le fonctionnement du projet**

### **L'agent·e de liaison:**

- Le partage des tâches avec les invité·es
- La préparation liée aux documents
- Les éléments qui facilitent ou non la communication avec l'agent·e de liaison
- Les avantages et limites de cette fonction dans le projet

### **Les invité·es:**

- Son rôle et son implication pendant l'atelier
- La poursuite du lien entre l'animatrice et les invité·es à la suite de l'atelier

### **Le comité**

- Le recrutement et la motivation à participer
- Le taux de roulement, le taux de présence
- Les freins à la participation

### **L'animatrice**

- L'exigence en temps et énergie
- Le travail sur le document avant et après l'atelier
- Les liens avec l'institution, le nombre de rencontres préalables
- Le rapport avec les invité·es, le retour après les ateliers

### **L'animation et le travail sur le texte**

- La préparation
- L'organisation de l'espace
- La gestion des prises de parole
- La tension entre la validation et les discussions sur la santé
- La contribution des participant·es, leurs connaissances préalables sur le sujet
- La gestion des prises de parole des invité·es

## **Les documents**

- Leur intérêt pour les membres du comité
- Le niveau de difficulté du sujet et du contenu
- L'accès à la version «après» ou non

## **Les ateliers**

- Leur nombre et leur fréquence
- Le choix d'un groupe ouvert ou fermé
- La rémunération des participant·es
- L'activité spéciale de démarrage

## **Évaluer avec les participants et participantes du comité**

Afin d'évaluer le projet du point de vue des personnes participantes de l'organisme impliquées dans le comité de validation, il est selon nous essentiel de baser l'évaluation sur qu'elles trouvent important, sur ce qui les motive à faire partie du comité ou sur ce qui facilite leur participation. Par exemple, si le groupe décide de se donner des règles de fonctionnement, il peut par la suite les utiliser comme critères à partir desquels il évaluera son fonctionnement.

### **Voici des exemples d'indicateurs pour la participation et la dynamique de groupe, basés sur des critères nommés par les participant·es:**

1- On veut se sentir écouté

Indicateurs: nombre et temps des prises de parole; diversité des personnes qui parlent («c'est pas toujours les mêmes qui parlent»)

2- On veut ne pas se sentir jugé

Indicateur: pas de commentaires déplacés (du genre «Voyons, tout le monde connaît ça!» ou «Ben non, c'est facile!»)

3- On veut être à l'aise de dire qu'on ne connaît pas un mot ou que c'est difficile à comprendre

Indicateurs: nombre et diversité des personnes qui expriment leurs incompréhensions

4- On veut que tout le monde travaille ensemble, qu'on soit tous égaux

Indicateurs: prises de parole de soutien dans le groupe; prises de parole d'encouragement.

### **Voici des exemples de questions à poser à la fin d'un atelier**

Le déroulement

- Qu'est-ce qui a été difficile aujourd'hui? Qu'est-ce que vous avez aimé et moins aimé?
- Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour rendre le travail moins difficile?
- Selon vous, est-ce que tout le monde a pris la parole au moins une fois aujourd'hui?

- On peut être gêné de dire qu'il y a un mot nouveau, surtout quand tout le monde dit qu'il le connaît. Qu'est-ce qu'on peut faire pour que la personne le dise quand même?
- Qu'est-ce qui est gênant? Qu'est-ce qui encourage quelqu'un à parler?
- Est-ce que la présence de l'invité·e ça change quelque chose pour vous?
- Si on regarde nos règles, qu'est-ce qui a bien été et qu'est-ce qu'il faut améliorer?

#### L'intérêt et les apprentissages

- Quelqu'un peut me dire sur quoi on a travaillé aujourd'hui? Que retenez-vous de l'atelier d'aujourd'hui? Qu'est-ce que vous avez découvert?
- Qu'est-ce qui fait qu'un document est intéressant pour vous?
- Si on compare le document d'aujourd'hui avec le document de la semaine passée, est-ce que c'était plus, ou moins intéressant? Qu'est-ce que vous préférez?
- Qu'est-ce que ça amène d'avoir une personne invitée dans l'atelier?

#### Sentiment d'utilité et de contribution

- Selon vous, à quoi ça sert le travail qu'on fait? Ça aide qui?
- Qu'est-ce que vous pensez que les invité·es apprennent en venant ici?
- Pour quelle raison on veut avoir votre opinion sur un document? Pour quelle raison c'est vous qu'on vient voir?

#### **Voici d'autres aspects à évaluer sur l'organisation de l'atelier**

- L'horaire, la durée de l'atelier, la pause
- Le nombre de participant·es
- La disposition de la salle
- Le nombre d'invité·es
- La méthode de travail sur le document : visionnement sur l'écran, etc.

## **Évaluer les effets du projet**

### **Pour l'institution**

- La réponse du projet aux attentes et motivations initiales de l'institution
- Les effets sur les pratiques de l'institution : formation du personnel, implication de citoyen·nes dans la formation
- La réalisation du partenariat avec un organisme : le partage des responsabilités, des rôles et des tâches, la disponibilité.
- Le changement dans les priorités de formation
- Les mesures mises en place ou à mettre en place pour promouvoir et appliquer l'approche du langage clair dans l'institution

### **Pour les personnes professionnelles qui ont participé à l'atelier**

- Les apprentissages et les prises de conscience
- Les changements dans les pratiques de communication, les compétences acquises
- L'identification des compétences à acquérir
- Le changement de vision sur les personnes usagères, sur les communications de l'institution
- Les initiatives suscitées par le projet, celles déjà mises en place et celles à mettre en place

### **Pour l'organisme communautaire**

- La réponse du projet aux attentes et motivations initiales de l'organisme
- Les questionnements ou changements en regard du rôle des participant·es
- Les réflexions ou actions concernant du rôle de l'organisme dans son milieu
- La cohérence du projet avec les principes d'éducation populaire, avec les valeurs ou la mission de l'organisme
- Les relations avec les institutions (temps et énergie requis, degré de rapidité des suivis, etc.)

### **Pour l'animatrice de l'atelier de validation**

- Les pratiques en atelier: présence de quelqu'un de l'externe dans l'atelier, rôle des participant·es, etc.
- L'acquisition de nouvelles expertises, les effets sur la motivation
- L'identification d'éléments à transposer dans d'autres ateliers



**Conception et rédaction:**

Amélie Bouchard, Esther Filion et Nathalie Germain

**Design et mise en page:**

Étienne Bienvenu

Cette publication a été rendue possible grâce à une subvention obtenue par La Jarnigoine - Centre d'alphabétisation populaire de Villeray, dans le cadre du projet Collaborons pour la validation, financé par le ministère de l'Éducation, Opération projet 2023-2025

Québec  