

S'entraîner à la communication écrite inclusive

Guide pour animer le café
connectoo



Nous vous proposons ici un mini-guide pour animer vous-même un café connectoo auprès de vos collègues.

I. Comment animer un café connectoo

Qu'est-ce qu'un café connectoo ?

C'est un temps d'échange de pratiques et de mini-formation organisé et animé par une (ou plusieurs) personne qui a suivi la formation connectoo, et proposé à ses collègues.

Comment s'organise-t-il ?

La personne qui anime le café le prépare à l'aide des slides du power point et des notes de ce guide. Les collègues s'engagent à participer activement. La réussite (ou l'utilité) d'un café connectoo réside tout autant dans les apports qui seront dispensés à l'aide du matériel d'animation, que dans les échanges qui seront nourris entre les participants.

Quelles sont les modalités d'un café connectoo ?

Un café connectoo peut être organisé en présentiel ou en ligne via un outil de visioconférence. Note d'attention pour la modalité en ligne : nous proposons dans chaque café du travail en sous-groupes ; il faut donc utiliser un outil de visioconférence qui propose cette option. Pour fluidifier le travail en sous-groupes en ligne, il sera également nécessaire d'anticiper l'envoi des documents de travail, d'ajuster les règles de vie du café (préciser les règles pour le micro, la caméra...), et d'adapter les ice-breakers si nécessaire.

Combien de temps faut-il prévoir ?

Les cafés connectoo ont été conçus pour une durée d'1h15. Ils peuvent cependant être (un peu) raccourcis ou allongés selon la disponibilité des participants et leurs connaissances préalables du sujet. Cette durée ne concerne que le temps stricto sensu d'animation. Il convient d'ajouter à cela le temps de préparation de la personne qui anime.

Comment animer un café connectoo ?

Les personnes qui animeront ces cafés ne sont pas nécessairement des expertes du sujet, mais plutôt des facilitatrices qui permettront de faire le lien entre certains contenus/concepts et l'expérience des participants.

Au-delà du contenu du café en tant que tel, nous conseillons de prévoir 3 temps spécifiques :

- Un temps d'accueil et de brise-glace pour faire connaissance et lancer la dynamique autour de la thématique du café (au démarrage du café)
- Un temps de cadrage pour expliciter ou clarifier le cadre et les objectifs de ce rendez-vous (au démarrage du café)
- Un temps de clôture avec retour sur soi (qu'ai-je appris, qu'est-ce qui m'a surpris/questionné, qu'ai-je envie d'améliorer dans ma pratique, que pouvons-nous améliorer collectivement... ?) et discussion sur la suite (que faisons-nous des acquis et des échanges de ce café, que mettons-nous en place, de quoi avons-nous besoin pour continuer à avancer sur le sujet, comment nous assurer que nous avançons correctement... ?)

Comment utiliser le power point et les notes associées ?

Chaque slide du power point est accompagnée d'un contenu explicatif dans ce guide, que vous pouvez utiliser comme support d'animation. Nous proposons une durée indicative pour chaque slide.

II. Notes pour le café connectoo “S’entraîner à la communication écrite inclusive”

→ Slide 2 (5 min)

1. Expliciter les **bonnes pratiques** lors du café :
 - Lever la main pour poser une question
 - Laisser le collègue terminer
 - Travail en groupe : un scribe et un médiateur identifiés
 - ...
2. Faire le tour des **présentations** : à tour de rôle, chacun dit son prénom (voire son organisation ou son service) et un mot qui évoque pour lui le terme “communication écrite inclusive” (d’autres types d’ice-breakers sont évidemment possibles). C’est également le moment de demander aux participants de dire en quelques mots la connaissance qu’ils ont du thème du café, ou les difficultés qu’ils rencontrent à ce sujet.
3. Evoquer le **déroulé** du café. Il s’articule autour de 3 grands axes :
 - Travailler en sous-groupes sur des petits jeux et exercices pour comprendre la problématique
 - Définir un cadre théorique commun et partager des bonnes pratiques
 - Conclusion/questions et discussion sur la suite du travail ensemble

→ Slide 3 (1 min)



Jeu

Commençons par un petit exercice “battle de phrases”.

Consigne

1. Entre les deux phrases affichées à l’écran dans les deux slides suivantes, demander aux participants de voter pour celle qui leur semble la plus clairement formulée/compréhensible.
2. Puis demander aux participants d’expliciter leur choix en quelques mots.

Ces phrases sont inspirées du blog d’Anne Vervier (référence en slide 20).

→ Slide 4 (5 min)



Apport

A priori la phrase n°2 est la plus claire : ordre plus logique, les informations importantes ne sont pas coupées par des compléments (toujours penser à respecter l'ordre QUI / FAIT / QUOI / A QUI / POURQUOI-COMMENT-QUAND-OU... - les compléments peuvent être mis au début aussi). Y-at-il des différences entre les pictogrammes d'origine et les réalisations des participants ?

→ Slide 5 (5 min)



Apport

A priori la phrase n°1 est la plus claire : on s'adresse directement au lecteur, l'action à faire par celui-ci est facilement identifiable.

→ Slides 7 et 8 (5/10 min)



Apport

Cette petite mise en bouche nous permet de penser la communication autour de 3 concepts :

- L'inclusion
- L'accessibilité
- La rédaction claire

Lorsque que nous concevons des supports numériques ou que nous rédigeons des textes (mails par exemple), notamment à destination des usagers, nous devons garder en tête ces principes-là.

- Le concept chapeau, c'est celui de l'inclusion, qui a la définition la plus large. Parler d'inclusion numérique, c'est chercher à rendre le numérique accessible à tous les individus pour que le numérique puisse véritablement être un levier d'insertion sociale et économique (accès à l'emploi, accès aux droits, accès à toutes les dimensions de la citoyenneté...). Et pour le rendre accessible à tous, il faut leur transmettre les compétences numériques utiles et leur fournir des outils qu'ils puissent effectivement utiliser (=qui soient donc conçus de façon à être utilisés par tous).
- L'accessibilité, c'est une des dimensions de l'inclusion. Concevoir des supports/services accessibles, c'est concevoir des supports/services utilisables par les personnes souffrant de handicaps (visuel, auditif, dys- ...).
- Et enfin rédiger de façon claire, c'est un des éléments fondamentaux pour construire des supports/services inclusifs. L'objectif, c'est de faire passer un message clair et efficace qui entraînera une (inter)action rapide et pertinente. Un document en langage clair est compris dès sa première lecture, correctement et sans aide (définition qui provient d'Anne Vervier).

→ Slides 10 (5 min)



Apport

Alors comment faire ?

Avant tout chose, pour concevoir de façon inclusive, il faut vraiment penser l'amont :

- C'est-à-dire impliquer les personnes concernées (les utilisateurs du service qu'on développe) dans le processus de création pour être sûr du besoin et que la solution soit adaptée
- Et en faire un projet collectif, c'est à dire impliquer toutes les parties prenantes parmi vos collègues, dans toutes les étapes du processus

Pour que les personnes éloignées du numérique puissent naviguer sur votre site, voici quelques conseils :

- Les accompagner : c'est-à-dire faciliter leurs premiers pas sur la plateforme ; on doit pouvoir comprendre rapidement comment naviguer dessus (exemple : calameo)
- Les rassurer : indiquer les étapes des démarches, faire du pas à pas, et visualiser la progression et la validation des étapes/procédures
- Attention à la surcharge : visuelle et en termes de nombre d'informations
- Toujours proposer des espaces d'aide : bouton "aide", chabot, formulaire de contact...

→ Slides 11 (5 min)



Apport

Pour que nos textes/sites soient accessibles aux personnes porteuses de handicaps, vous pouvez vous référer aux référentiels RGAA et WCAG. Il y a de nombreux conseils !

En voici quelques-uns dans cette slide (liste absolument pas exhaustive). Certaines personnes porteuses de handicap utilisent un lecteur d'écran pour lire le contenu d'un site web, d'un document, etc. Donc :

- Utiliser des titres explicites et une structure dans les styles, dans un doc word par exemple, permet au lecteur d'écran de lire le document dans l'ordre
- Mettre une alternative (ALT) texte à une image quand celle-ci n'est pas décorative mais contient des informations
- Liens hypertexte : les mettre en entier quand c'est un lien court et sur des textes qui font sens (par exemple, préférer "pour obtenir plus d'informations, rendez-vous sur le site de l'association" plutôt que "pour obtenir l'information, rendez-vous ici")
- Police (pas d'empatement) et taille de police (minimum 12 + interlignes)
- Eviter les textes en majuscules
- Contrastes entre le texte et le fond (minimum 4,5:1)
- Utiliser des pictogrammes (non équivoques)

→ Slide 12 (5 min)



Apport

Pour écrire un texte le plus clair et donc inclusif possible, il faut penser :

- Au contexte avant de se lancer dans l'écriture : pour qui écrivez-vous, qu'attendez-vous du lecteur (s'il doit faire une action, celle-ci doit apparaître très clairement) dans quel ordre présenter les éléments (les plus importants d'abord !)
 - Définir l'objectif du texte et le public cible
 - Ecrire un plan (selon la logique du lecteur)
- A la rédaction : structure visuelle, construction des phrases : logiques et faciles à lire, choix des mots...
 - Choisir des mots adaptés (courants) et impactants (verbes d'action)
 - Construire les phrases faciles à lire et logiques : sujet, verbe, compléments : comme on l'a fait dans le battle, ne pas couper les phrases
 - Formuler de manière concise : une idée par phrase, 20 mots maximum, que des informations utiles
 - S'adresser directement au lecteur
 - Structurer visuellement : intertitres, paragraphes numérotés, listes à puces, messages clés en gras : comme vous pouvez le voir dans cette slide

→ Slides 14 (20/25 min)



Exercice

Voici venu le temps de s'entraîner concrètement.

Lancement

- Constituer (ou faites constituer) des sous-groupes de 3 ou 4 personnes.
- Demander à chaque sous-groupe de choisir un support/sujet parmi les propositions 1/2/3 indiquées à l'écran.
- Un modérateur et rapporteur par groupe (le rapporteur note les propositions, voire les dessine)

Consigne

- L'objectif de l'exercice est de créer un canevas (c'est à dire une structure), voire certains éléments du texte, qui explique comment va se présenter le support choisi pour que celui-ci soit le plus inclusif possible, en reprenant les conseils donnés précédemment. Par exemple pour le "1. La page d'accueil d'un nouveau site web qui centralise toutes les demandes d'aides

sociales" : à quoi peut ressembler ce site, comment allez-vous structurer les informations (visuellement, dans l'espace, quelles informations...) ... ?

- Conseil : commencer par noter toutes les idées sous forme de liste sur une feuille, puis les mettre en forme en dessin.
- Des exemples sont proposés en slides 12, 13 et 14 pour aiguiller les sous-groupes.

→ Slides 18 (10 min)



Restitutions

Chaque groupe restitue en montrant son canevas et en expliquant la structure de son document : quelles catégories ont été faites, quels choix, pourquoi / en quoi est-ce facilitant pour une personne vulnérable face au numérique ?...

Les participants sont invités à commenter les propositions faites.

→ Slide 21 (5 min)



Conclusion

C'est un temps qui peut avoir plusieurs vocations :

- Poser des questions en suspens et y répondre
- Prendre du recul (où je me situe par rapport aux apports et discussions de ce café, qu'ai-je appris, qu'ai-je envie de changer dans ma pratique, qu'est-ce qui peut constituer un frein ... ?)
- Se questionner et s'organiser collectivement (où en sommes-nous sur le sujet aujourd'hui dans notre organisation, que souhaitons-nous améliorer, comment penser la suite, de quoi avons-nous besoin ... ?)