Document generated on 07/14/2025 7:28 a.m.

Cahiers de l'ILOB
OLBI Journal

L'accès à l'information pour les citoyens sourds québécois dans un contexte de multilinguisme et de diglossie

Anne-Marie Parisot and Amélie Voghel

Volume 14, 2025

Bilinguisme et multilinguisme : compétences transversales, mobilité et bien-être
Bilingualism and multilingualism: Transversal competencies, mobility, and well-being

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1117680ar
DOI: https://doi.org/10.18192/olbij.v14i1.6899

See table of contents

Publisher(s)

Centre canadien d'études et de recherche en bilinguisme et aménagement linguistique (CCERBAL)

ISSN

1923-2489 (print)
2369-6737 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Parisot, A.-M. & Voghel, A. (2025). L'accès à l'information pour les citoyens sourds québécois dans un contexte de multilinguisme et de diglossie. *Cahiers de l'ILOB / OLBI Journal*, *14*, 209–227. https://doi.org/10.18192/olbij.v14i1.6899

Article abstract

Focusing on the situation of deaf bilingualism in Canada, where sign languages (SLs) are in a situation of diglossia with respect to the official languages, we examine the role and status of SLs in accessibility policies and in Quebecers deaf citizens' perceptions of equal access to information. Our analysis of deaf citizens' perceptions and experience (7 focus groups, 13 interviews) shows that adequate accessibility is defined by i) the respect of political commitments, ii) the establishment of norms of accessibility involving free choice of language, iii) personal control of technical parameters, iv) the recognition of deaf expertise's, and v) the requirement of training and qualification. This analysis reveals a dichotomy between the absence of language policies regarding canadian SLs and the Accessible Canada Act's goal of eliminating obstacles to information accessibility.

© Anne-Marie Parisot and Amélie Voghel, 2025

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

L'accès à l'information pour les citoyens sourds québécois dans un contexte de multilinguisme et de diglossie

Anne-Marie Parisot
Amélie Voghel
Université du Québec à Montréal

Résumé

Dans le contexte du multilinguisme sourd au Canada, où les langues des signes (LS) sont en situation de diglossie par rapport aux langues officielles, nous nous intéressons au rôle et au statut de ces langues dans les politiques d'accès et à la perception des citoyens sourds québécois concernant un accès équitable à l'information. L'analyse menée sur les perceptions et le vécu de l'accès à l'information de citoyens sourds (7 groupes de discussion, 13 entrevues) montre qu'un accès adéquat est défini par i) le respect des engagements politiques, ii) l'établissement de normes d'accessibilité impliquant le libre choix de langue, iii) le contrôle personnalisé des paramètres techniques, iv) la reconnaissance des expertises sourdes, et v) l'exigence de formation et de qualification. Cette analyse montre une dichotomie entre une absence de politique linguistique sur les LS canadiennes et les objectifs d'élimination des obstacles à l'accès à l'information de la loi sur l'accessibilité.

Mots-clés : langues des signes, accessibilité, diglossie, aménagement linguistique, législation, handicap

Abstract

Focusing on the situation of deaf bilingualism in Canada, where sign languages (SLs) are in a situation of diglossia with respect to the official languages, we examine the role and status of SLs in accessibility policies and in Quebecers deaf citizens' perceptions of equal access to information. Our analysis of deaf citizens' perceptions and experience (7 focus groups, 13 interviews) shows that adequate accessibility is defined by i) the respect of political commitments, ii) the establishment of norms of accessibility involving free choice of language, iii) personal control of technical parameters, iv) the recognition of deaf expertise's, and v) the requirement of training and qualification. This analysis reveals a dichotomy between the absence of language policies regarding canadian SLs and the Accessible Canada Act's goal of eliminating obstacles to information accessibility.

La correspondance devrait être adressée à Anne-Marie Parisot : parisot.anne-marie@uqam.ca

CAHIERS DE L'ILOB / OLBI JOURNAL
Vol. 14, 2025 209–227 doi.org/10.18192/olbij.v14i1.6899
© Les auteur(e)s.

Keywords: sign languages, accessibility, diglossia, language planning, legislation, disability

Introduction

L'accès universel à l'information, revendiqué par les citoyens sourds canadiens (Confédération des Organismes de Personnes HANdicapées du Québec [COPHAN], 2017), est ancré dans les concepts de multilinguisme, de mobilité et de bien-être. Bien que La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* de l'Organisation des Nations Unies (ONU, 2006) et la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LC 2019) reconnaissent les langues des signes (LS) et précisent l'obligation de faciliter/favoriser leur utilisation, aucune norme ne l'impose aux organismes publics ou privés (*Loi sur la diffusion continue en ligne*, 2023).

Dans cet article, nous proposons de dégager les enjeux reliés à l'information accessible pour les sourds québécois qui utilisent une LS comme langue de référence. Dans un premier temps, nous présentons la définition du concept de l'accessibilité qui servira de référence à notre analyse. Dans un deuxième temps, nous exposons i) les principales positions défendues par les politiques canadiennes et québécoises concernant l'accès à l'information, ainsi que ii) l'impact du choix du modèle de représentation sociale du citoyen sourd sur l'accès à l'information, à savoir un modèle basé sur la déficience et visant l'adaptation ou un modèle basé sur la culture et visant l'aménagement linguistique. Cette discussion théorique mène à la présentation des résultats issus d'une analyse phénoménologique (Deschamps, 1993 ; van Manen, 2023) des perceptions sur le vécu de l'accès à l'information, émanant de sept groupes de discussion et 13 entrevues. Pour terminer, nous montrons comment les politiques canadiennes et québécoises sont basées sur un discours de déficience et proposent des balises techniques qui ne correspondent pas aux caractéristiques culturelles et linguistiques du problème de l'accès à l'information tel que perçu par les citoyens sourds.

L'accessibilité universelle

Le concept d'accessibilité le plus généralement adopté par les organismes québécois œuvrant pour la défense et la promotion des droits des personnes handicapées est celui de l'accessibilité universelle. L'accessibilité universelle est définie par la COPHAN (2017) à partir d'une conception du handicap basée davantage sur un rapport de l'individu à l'environnement que comme une déficience établie par un diagnostic. Cette approche écosystémique de l'accessibilité universelle définit quatre composantes principales par lesquelles l'environnement doit être considéré comme exempt d'obstacles et permettre l'autonomie des personnes, parmi lesquelles se trouve l'accès aux

communications : « Nous englobons ici, tous les types de communication, qu'il s'agisse de la prestation directe d'un service ou encore de documents d'informations, de publicités, de sites Web » (COPHAN, 2017, p. 4).

Cette notion d'équité et d'autonomie est aussi à la base de la définition proposée par le groupe Défi Accessibilité, dans le cadre du projet « Accessibilité universelle : une nouvelle définition » (Fougeyrollas et al., 2019, cité dans Langevin et al., 2011, p. 9) et adopté par le Réseau Québécois pour l'Inclusion Sociale des personnes sourdes et malentendantes. Selon cette définition, l'accessibilité est « la caractéristique d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats identiques » (Langevin et al., 2011). Cette conception de l'accessibilité met en lumière que « les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles agissent comme révélateurs des difficultés rencontrées par l'ensemble de la population » (Société logique, 2012, para. 5). Ainsi, le point de vue des groupes concernés sur l'accès aux personnes ayant des limitations n'est pas construit sur le manque ou la déficience, mais sur l'addition et l'avantage que représentent les mesures d'accessibilité pour l'ensemble des citoyens, avec ou sans limitation.

À la suite des revendications des citoyens sourds, et conformément à la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* de l'ONU (2006), la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LC 2019) inclut une précision à l'article 5.1(c) concernant l'accès au domaine des communications visé à l'alinéa 5c, en y spécifiant que ce domaine vise l'utilisation de la LS américaine (ASL), de la LS québécoise (LSQ) et des LS autochtones (LSAs) et que ces langues sont reconnues comme étant les principales langues de communication des citoyens sourds canadiens.

À la lumière des travaux sur l'accessibilité universelle et sur la base des caractéristiques des citoyens sourds (COPHAN, 2017 ; LC, 2019 ; ONU 2006), il ressort que l'accès à l'information doit :

- Être facile à trouver et à utiliser ;
- Être direct (ne pas reposer sur une démarche supplémentaire pour le citoyen) ;
- Être offert d'office ;
- Permettre l'autonomie ;
- Permettre une expérience similaire à l'ensemble des citoyens ;
- S'appliquer à toutes les sphères de la vie citoyenne (travail, justice, santé, information, vie culturelle, vie politique et sociale, éducations, etc.).

Politiques d'accès aux citoyens sourds et aménagement linguistique

Concernant l'accès à l'information, la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* de l'ONU (2006, art. 21), précise que les États ont l'obligation de mettre en place des mesures pour que les personnes handicapées puissent « demander, recevoir et communiquer des informations et des idées . . . en recourant à tous moyens de communication de leur choix ». Cette obligation vise, entre autres, à ce que les États « facilitent le recours par les personnes handicapées, pour leurs démarches officielles, à la langue des signes, au braille, à la communication améliorée et alternative et à tous les autres moyens, modes et formes accessibles de communication de leur choix » et « reconnaissent et favorisent l'utilisation des langues des signes » (*Convention relative aux droits des personnes handicapées*, 2006, art. 21, para. b et e). Cette obligation est traduite par le Canada, signataire de la convention, par une précision dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* concernant « la reconnaissance et l'élimination d'obstacles » dans le domaine des communications. (LC 2019, ch. 10, art. 5). On spécifie à l'article 5.1 que le domaine des communications vise l'utilisation d'une LS, soit l'ASL, la LSQ ou les LSAs, et que ces langues sont reconnues comme étant les principales langues de communication des sourds canadiens. On y précise du même souffle que ceci ne concerne pas la radiodiffusion et la télécommunication.

L'utilisation d'une LS pour donner accès aux contenus audios est cependant explicitement décrite comme un standard d'application des normes d'accessibilité dans le *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) développé par le *World Wide Web Consortium* (W3C, 2009). L'utilisation d'une LS est ciblée dans le W3C pour permettre aux personnes sourdes ou malentendantes qui utilisent une LS de comprendre le contenu d'une piste audio, la règle étant de « fournir une interprétation en langue des signes pour tout contenu audio préenregistré, sous forme de média synchronisé (Niveau AAA) » (règle 1.2.6). Bien que les standards canadiens suivent le WCAG 2.0 ou sa plus récente version 2.1, qui date de 2018, aucun ne prescrit de se conformer aux deux critères de réussite du WCAG pour les personnes sourdes, soit l'utilisation des sous-titres et d'une LS. Le choix est offert, tel que précisé dans le *Standard sur l'accessibilité des sites Web* du gouvernement du Québec, créé en 2011 et modernisé en 2018 (Secrétariat du Conseil du Trésor, 2018a, 2018b), et s'applique à tous les contenus Web des ministères et organismes publics, incluant les documents téléchargeables et le multimédia. Selon ce standard, un site Web est considéré accessible s'il satisfait un certain nombre d'exigences, dont :

> Toute page Web ayant un contenu audio préenregistré doit se conformer à l'une des deux exigences de conformité du WCAG 2.0 de niveau A 1.2.2 Sous-titres (préenregistrés) ou de niveau AAA 1.2.6 Langue des signes (préenregistrée),

> en utilisant la langue des signes québécoise. (Secrétariat du Conseil du Trésor, 2018b, sect. 2)

Dans la foulée des démarches politiques pour règlementer les contenus en ligne, la *Loi sur la diffusion continue en ligne* a été déposée en 2023 pour l'adapter aux réalités numériques. Cette loi vise entre autres à outiller adéquatement le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour règlementer la radiodiffusion en ligne, incluant l'établissement de règles et l'imposition de sanctions destinées aux plateformes diffusant au Canada. Cette nouvelle loi prévoit une offre de programmation accessible et exempte d'obstacles ainsi que des sanctions en cas de violation de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LC 2019).

Bien que la *Loi sur la diffusion continue en ligne* (LC 2023) fasse davantage de place aux citoyens handicapés dans la programmation, soit en encourageant leur action dans le développement (« le système devrait offrir … la possibilité, pour [les personnes handicapées], de développer leur propre contenu et de s'exprimer », alinéa 3(1)p) ou favorisant le développement de contenu à leur intention (« favoriser la présentation d'émissions accessibles aux personnes handicapées et exemptes d'obstacles », alinéa 5(2)e), la *Loi sur la diffusion continue en ligne* ne fait aucunement mention des LS comme moyen d'accessibilité (« le système devrait offrir une programmation accessible aux personnes handicapées et exemptes d'obstacles, y inclus des services de sous-titrage codé et des services de vidéodescription afin d'aider les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive », alinéa 3(1)p). Et ceci malgré la reconnaissance des LS dans l'article 5.1 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Les travaux antérieurs (De Meulder, 2017; Higgins, 1979; Lane 1992; Padden et Humphries, 1988; Turner, 2009) ont montré que la question de l'aménagement linguistique des LS est directement liée à la perception qu'ont les sociétés des citoyens sourds. Est-ce qu'on les perçoit comme des membres de communautés ayant une culture et une langue distincte ou comme des citoyens handicapés ayant besoin d'adaptations ? Dans le premier cas, la reconnaissance de la culture et de la langue propres à ces citoyens est au cœur des aménagements linguistiques et dans le second cas, le manque auditif à combler est étudié à partir d'une série de possibilités techniques. Les citoyens sourds sont le seul groupe linguistique des états à devoir se baser sur la législation concernant le handicap pour assurer leurs droits d'accès à l'information dans leur propre langue, tel que souligné par De Meulder (2017), dans son analyse de la Loi écossaise sur la LS britannique (*British Sign Language (Scotland) Act*) de 2015 et des travaux ayant mené à son adoption. Certains états reconnaissent cette position revendiquée par les communautés sourdes, dont le parlement écossais :

> Deaf BSL users consider themselves a distinct language group and not disabled. They have a unique culture, history and life experience as a language minority and feel that action to improve their inclusion in society should be based on exactly the same language approach to other groups, such as speakers of Gaelic or Welsh. (Scottish Parliament, 2015, cité par De Meulder, 2017, p. 222)

Une loi qui protège les minorités linguistiques, les citoyens francophones canadiens par exemple, ne proposerait pas d'offrir des interprètes anglais-français pour un accès équitable aux services, mais exigerait une offre de service par du personnel compétent en français. Le droit à des services d'interprètes relève d'une loi sur le handicap, le droit à des services (information, santé, éducation, justice, etc.) directement dans sa langue de référence relève d'une loi linguistique.

Du point de vue de la communauté sourde écossaise, une loi sur l'égalité qui intègre les questions linguistiques dans la législation sur le handicap n'est pas satisfaisante pour les citoyens sourds, en ce qu'elle ne concède pas d'office une reconnaissance égale des droits linguistiques des citoyens sourds à ceux des citoyens de langues officielles. En autres arguments rapportés par De Meulder (2017), les citoyens sourds écossais ont jugé qu'une telle démarche :

- Réduit la question linguistique à celle du handicap. La langue devient un outil d'adaptation, plutôt qu'un trait culturel et identitaire ;
- Introduit le concept ambigu d'accommodements raisonnables et ouvre la porte à devoir justifier l'accès aux services dans une LS ;
- N'engage pas l'état à punir les contrevenants et laisse la porte ouverte à une nonchalance des services publics dans l'application de celle-ci ;
- Repose inefficacement sur la possibilité des citoyens de faire respecter la loi par des moyens légaux.

Au Québec, la politique en vigueur *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* (Office des personnes handicapées du Québec [OPHQ], 2007), spécifie que les ministères et les organismes publics doivent appliquer le principe de l'accessibilité universelle, selon lequel : « les organisations visent l'utilisation similaire des installations, biens et services pour tous les usagers ; par le fait même, elles doivent tenir compte des situations liées à toute incapacité » (p. 8). Elle précise que tout citoyen doit être informé des services offerts et que, sur demande, l'organisme doit fournir le document en format adapté et respecter le choix de l'adaptation, « dans la mesure du possible ». Notons que, si cette politique vise un accès aux documents publics pour les citoyens en situation de handicap et qu'elle avance une obligation d'accommodement, deux éléments nous éloignent de la définition de l'accessibilité universelle définie précédemment, en ce que :

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

Bien que la politique inclue l'offre de documents interprétés en LS, le premier bilan de sa mise en œuvre montre que peu de ministères (42d'offrir des services d'interprétation et que l'accès à ces services est rarement abordé lors des activités de formation et d'information des employés des ministères (25et organismes (28ordre d'idée, le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* (OPHQ, 2012) souligne que « les services régionaux d'interprétation se voient souvent dans l'obligation de justifier auprès du personnel de la fonction publique la nécessité de recourir aux services d'un interprète lors d'une prestation de services » (2012, p. 36). Parmi les obstacles cités par les Services Régionaux d'Interprétation (SRI), se trouvent (p. 36) :

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

Du point de vue de l'aménagement linguistique, le statuquo étatique concernant l'usage d'une langue minoritaire équivaut au rejet de celle-ci et à l'échec de son implication dans la sphère publique et dans les communications officielles : « la reconnaissance du statuquo s'exerce nécessairement en faveur du groupe linguistique dominant, de celui qui occupe la meilleure position sociale, économique et politique » (Loubier, 2002, p. 5). De telles conditions contribuent ainsi à institutionnaliser le statut marginal de certains membres de la population (Tollefson, 1991).

Dans le contexte du multilinguisme sourd canadien (Parisot & Rinfret, 2012), où les LS sont en situation de diglossie par rapport aux langues officielles (Dubuisson & Nadeau, 1993), nous posons les questions suivantes :

1. Peut-on assurer une programmation accessible et exempte d'obstacles pour les citoyens sourds sans exiger l'utilisation d'une LS ?, et
2. Quelle est la perception des citoyens sourds en termes de besoins, de solutions et de compétences pour un accès équitable à l'information ?

Méthode

Les résultats que nous présentons sont issus d'une analyse phénoménologique des perceptions sur le vécu de l'accès à l'information (Deschamps, 1993), émanant d'un groupe de discussion (8 sourds québécois locuteurs de la LSQ) et 6 entrevues individuelles (5 sourds québécois signeurs de l'ASL et 1 sourd québécois signeur d'une LSA). Les participants ont été choisis en fonction de leur langue d'usage (LSQ, ASL, LSAs) de leur région de provenance (Québec). Une place importante a été faite aux sourds signeurs LSQ, ainsi qu'aux sourds autochtones puisque ces groupes de personnes ont été moins consultés dans les études antérieures (Russell et al., 2018). Nous avons sondé les participants sur des aspects inhérents aux informations accessibles, incluant l'accès à l'information dans différentes sphères de la vie, les protocoles de communication en situation de crise et la formation et la qualification des langagiers (interprètes, sous-titreurs, traducteurs). Ces trois aspects sont étroitement liés et apportent également des éléments de réponses aux questions suivantes sur l'offre de services d'information accessible : De quoi a-t-on besoin ? Comment peut-on l'offrir ?, et Qui est apte à l'offrir ?

Les propos recueillis ont fait l'objet d'une analyse de contenu en deux parties. La première partie, une analyse de contenu classique à partir de catégories thématiques issues de la liste des sujets abordés lors des discussions, a été menée à l'aide du logiciel NVivo©. La grille de codage des thèmes a été précisée par l'itérativité du processus et le codage a été validé par un accord interjuge. Deux codeuses étaient affectées à chaque transcription et un consensus devait être atteint pour l'attribution définitive d'un code. En cas de désaccord, une troisième juge, une des deux chercheuses principales, tranchait. De cette étape nous avons obtenu, pour chaque groupe de discussion ou entrevue, des regroupements de propos suivant les thèmes abordés, à partir desquels des synthèses respectant le vocabulaire et le ton des participants ont été rédigées.

La deuxième partie de notre analyse de contenu, l'analyse phénoménologique, visait à décrire la structure du phénomène de l'accès à l'information telle que perçue par les participants. Pour ce faire, nous avons morcelé les synthèses obtenues à l'étape précédente en plusieurs unités de signification (Deschamps, 1993), définies comme les expériences particulières qui forment l'expérience générale de la perception des communications accessibles par les participants. La description de la structure typique du phénomène de l'accès à l'information, tel que vécu ou perçu par les participants, a été obtenue par la mise en commun des descriptions spécifiques du vécu de chaque participant ou groupe afin d'en arriver à une description générale du phénomène de l'accessibilité.

Résultats

Cette section présente un portrait de la perception des participants sourds de l'accès à l'information. Les unités de signification qui ont émané de l'analyse phénoménologique des propos des participants ont permis d'identifier et de définir cinq caractéristiques génériques du phénomène de l'accès à l'information, tel que perçues et vécues par les participants :

- le plein accès à l'information ;
- le choix de la langue pour les adaptations ;
- les paramètres techniques ;
- la formation et la qualification des langagiers ;
- la responsabilité et le suivi de l'accessibilité.

Nous présentons nos résultats en fonction de ces cinq caractéristiques. Il est à noter que les résultats se distinguent peu selon les groupes de l'étude (sourds ASL, LSQ et LSAs) ; nous les présenterons donc de manière générale et préciserons les différences quand elles sont pertinentes.

Le plein accès à l'information

Pour les citoyens sourds québécois, le plein accès à l'information se réalise par un accès au message source par le biais de la langue de référence du citoyen, une LS et/ou de sous-titres en langue écrite, selon les préférences de la personne. Cet accès doit être équivalent à ce que reçoit un citoyen entendant.

Les enjeux liés au plein accès à l'information identifiés par les participants se trouvent non seulement dans les médias, comme la télévision, le Web, le cinéma et la radio, mais aussi dans l'affichage et l'information générale dans les services publics, les conférences de presse, etc.

> Je veux faire un petit commentaire concernant l'accessibilité universelle. Les vidéos, qu'elles soient en LSQ, en ASL, par des interprètes Sourds, etc, peu importe. Mais il faut qu'il y ait la langue des signes avec des sous-titres et avec la voix, ce serait l'idéal. La voix est pour les personnes aveugles entendantes, les sous-titres sont pour les malentendants qui peuvent lire, et également une partie des Sourds, et les signes pour les Sourds. La vidéo d'information serait alors pour tout le monde ! Entièrement accessible pour tous. Il n'y aurait pas d'obstacle comme le manque de sous-titre pour un malentendant qui ne comprend pas les signes, ou bien le fait d'avoir une vidéo en LSQ et aussi sous-titrée, mais à laquelle les personnes aveugles n'ont pas accès. Une seule vidéo serait accessible aux quatre groupes suivants : aux personnes n'ayant pas de défis, aux aveugles, aux Sourds et aux malentendants. (Participant 3)

Un accès en LS

Il y a présentement trop peu de communications pleinement accessibles en LS pour les personnes sourdes. Les participants sourds ont mentionné la nécessité de contenus interprétés ou traduits en LS afin de rendre l'information réellement accessible dans les domaines de la vie sociale suivants :

- Les actualités (bulletins télévisés et radio) ;
- La culture, que ce soit via les médias (télévision, web, radio) ou les évènements (spectacles, théâtre, musées, etc.) ;
- Les transports (messages dans les métros, trains, autobus, avions et gares, aéroports, etc.) ;
- Les services sociaux (messages dans les établissements de la santé (hôpitaux, cliniques, etc.) ;
- La vie citoyenne (information sur la procédure pour participer aux élections, pour voter et faire un choix éclairé, etc.). ;
- Les sites Internet gouvernementaux et les services publics non urgents (permis ou de règlements, services de police, etc).

Un accès par les sous-titres

Concernant l'accès à l'information par les sous-titres, les citoyens sourds constatent d'importants problèmes de qualité, notamment de vitesse de défilement, de synchronicité et de fidélité. On cite plus particulièrement les sous-titres automatiques, utilisés par exemple dans les diffusions en direct. Ils sont dits difficiles à suivre et ne donnent qu'un accès partiel au message. Les erreurs sont nombreuses et les mots sont trop souvent sans lien avec le sens ; le sous-titrage automatique est donc perçu comme approximatif. De plus, le décalage entre les sous-titres et la parole est trop important et ne permet pas un accès à ce qui est dit en même temps que l'image. Le décalage devrait être réduit pour permettre un réel accès complet au message. Ces barrières à l'accès amènent les participants sourds à juger que le sous-titrage automatique ne constitue pas une mesure d'accessibilité acceptable. Par ailleurs, les participants mentionnent que la transcription en temps réel, c'est-à-dire réalisée par des sous-titreurs humains, est plus exacte, plus précise et donc de meilleure qualité que le sous-titrage automatique, et ce même quand elle est effectuée en temps réel.

Un accès obligatoire

Les participants ont l'impression que l'accessibilité à l'information pour les personnes sourdes, en particulier en LS, est encouragée, sans plus. Ils

demandent qu'elle soit obligatoire, dans un cadre défini et régi par le CRTC, en collaboration avec les communautés sourdes. En ce sens, il est suggéré que le CRTC impose davantage d'adaptations en LS et assure une vérification plus serrée de la qualité et de la disponibilité des sous-titres. De plus, pour une information réellement accessible, il est suggéré que le niveau AAA du WCAG (2009) soit obligatoirement suivi par toutes les provinces canadiennes comme norme d'accessibilité, ce qui imposerait automatiquement le recours à une LS. Par ailleurs, les participants soulèvent la nécessité que l'obligation soit assortie d'un budget affecté à ces adaptations, comme c'est le cas pour d'autres services (ex. le service de relai vidéo), et qu'il inclut le suivi et la sensibilisation à l'importance des adaptations au sein des créateurs et diffuseurs de contenus. En effet, les contraintes financières sont le plus souvent les premières mentionnées pour justifier l'impossibilité d'offrir une interprétation en LS malgré la bonne volonté de tout le monde. Par exemple, les organisateurs d'évènements se trouvent dans la position d'avoir à choisir entre offrir un cocktail à tout le monde en clôture de l'évènement ou offrir des interprètes aux citoyens sourds qui voudraient avoir accès à l'évènement.

Un accès automatique et immédiat

Les participants demandent un plein accès à l'information officielle sans avoir à en faire la demande. On insiste sur le fait que la charge des adaptations et de l'offre ne devrait pas reposer sur le citoyen. Une personne ne devrait jamais être en situation de demander ou justifier des adaptations particulières au moment où elle en a besoin, peu importe le contexte. De plus, l'accès aux sous-titres et à l'interprétation dans les LS officielles devrait être disponible sans délai, automatiquement, pour toute communication médiatisée (documents écrits, télévision, le Web, cinéma, etc.). Par ailleurs, l'offre adaptée devrait être présentée en même temps que le message original : si un service est offert à la population, il doit être accessible en même temps pour les citoyens sourds. Les diffuseurs publics doivent garantir l'accessibilité des contenus à tous dès la mise en ligne (ou en onde) de l'information. Une adaptation décalée, partielle, lourde, difficile à trouver ou inadéquate ne permet pas un accès à l'information pour les citoyens sourds.

Le choix de la langue pour les adaptations

Le plein accès à l'information doit passer par l'utilisation de la langue de référence de la personne sourde, par une LS ou par les sous-titres, selon les préférences de la personne. Il ressort de l'analyse qu'il en est autrement dans tous les domaines de la vie sociale que nous avons identifiés dans le cadre de l'étude. En effet, les modalités de communication principalement mises à la disposition des citoyens sourds et malentendants sont la langue écrite et la

langue orale. Il semble donc y avoir ici un écart important entre les besoins et les services offerts.

Quelle LS ?

Les participants demandent une interprétation en LS qui suive la langue orale du message source. Par exemple, si le message source est en français, l'interprétation devrait être accessible en LSQ et si le message source est en anglais, l'information devrait être accessible en ASL. Les participants jugent inacceptable et insultant pour la communauté sourde concernée que des passages de conférences de presse bilingues (ex. le message est présenté en français, puis en anglais) ne soient pas interprétés lorsqu'il y a un changement de langue source.

> Je suis tout à fait d'accord avec Participant 8, il faut faire en fonction de la langue parlée. Mais quand le gouvernement québécois faisait des conférences informatives relatives à la Covid, c'était fait de façon bilingue. Il y avait un interprète LSQ pour la partie en français, toutefois il n'y avait pas d'interprète ASL pour la partie en anglais ! ! Il a été décidé de ne faire qu'en LSQ, et que ce n'était pas bien grave de ne pas avoir d'interprète ASL. Ben non ! Des journalistes anglophones posaient des questions, mais il n'y avait pas d'interprète ASL ! Je trouve ça insultant : la communauté Sourde et la communauté Sourde anglophone ont les mêmes besoins en accessibilité ! L'absence d'interprète ASL est inacceptable à mon avis. C'est insultant. (Participant 12)

Les participants soulignent que les communautés sourdes minoritaires (ex. ASL et LSAs) ont les mêmes besoins d'accessibilité que leurs pairs majoritaires. De plus, les participants mentionnent que les messages répétés dans deux langues sont rarement identiques, ce qui permet aux bilingues anglais-français d'avoir accès aux deux versions. Une équité serait de permettre aussi aux bilingues LSQ-ASL d'avoir accès à ces « mêmes messages » dans les deux langues. Enfin, de manière générale, il ressort des données que l'accès à la LS est d'autant plus problématique en contexte linguistique minoritaire. Les participants demandent qu'on donne aussi un accès égal via les langues minoritaires (l'ASL au Québec, la LSQ hors Québec et les LSAs).

Dans le même ordre d'idées, les participants mentionnent la fréquente absence de sous-titres, en particulier dans les langues minoritaires comme l'anglais au Québec et les langues autochtones. Ceci force les usagers qui désirent des sous-titres à devoir choisir du matériel en anglais où les sous-titres sont plus systématiquement disponibles, bien entendu dans la mesure où ils ont une connaissance suffisante de l'anglais.

La réalité des sourds utilisateurs d'une langue autochtone est sensiblement différente de celle des sourds utilisant l'anglais ou le français, en particulier

parce que les langues orales autochtones sont très peu utilisées dans les communications officielles. Les communications accessibles pour les personnes autochtones passent donc présentement par le français et l'anglais, ou encore par la LSQ et l'ASL, qui sont, pour plusieurs, des langues secondes. Pour les sourds autochtones, cela constitue donc un double obstacle linguistique. Parmi les besoins exprimés, ils demandent d'abord que l'information soit accessible en langues orales et écrites autochtones, et qu'elle soit sous-titrée. Ensuite, ils demandent l'accès aux LSAs[1].

Le choix au citoyen

Les citoyens sourds considèrent que les sous-titres et la LS sont des services complémentaires qui ne devraient pas s'exclure mutuellement, mais se compléter dans l'offre d'accommodement. Ils demandent donc de pouvoir faire plus d'un choix, quand l'option est techniquement possible. Par exemple, un citoyen pourrait vouloir voir affichés l'interprétation en LS et les sous-titres. Un autre citoyen pourrait quant à lui choisir la voix et les sous-titres. Enfin, les sous-titres n'étant pas toujours fidèles, il pourrait vouloir ajouter la LS en troisième choix pour un meilleur accès au sens.

Les paramètres techniques des adaptations

En plus des choix de paramètres linguistiques (le choix entre les modalités et les langues), les participants demandent de pouvoir choisir eux-mêmes les paramètres techniques des sous-titres, des plages de l'interprétation, de la personne qui parle et du matériel visuel présenté, et ce, au moment où ils le jugent pertinent. En effet, les préférences sont multiples en matière de paramètres techniques d'accessibilité et dépendent de plusieurs facteurs, notamment du moyen de communication utilisé, mais aussi de la vue de la personne, de la qualité des adaptations (interprétation et sous-titres), etc. Par exemple, une personne sourde-aveugle pourrait préférer une plage plus grande pour l'interprète, d'autres une plage plus petite pour mieux voir la personne qui parle avec les sous-titres. Il n'y a pas de meilleure option par défaut.

La formation et la qualification des langagiers

De point de vue des participants, la formation et la diplomation des interprètes (sourds et entendants) et traducteurs en LS ne sont pas assez valorisées par les fournisseurs de services[2]. En effet, au Canada, les traducteurs et les

[1]Il est pertinent de noter que ces perceptions font écho à celles relevées chez les sourds canadiens d'autres provinces (Parisot et al., 2023).

[2]Ces perceptions font écho à celles des langagiers et des diffuseurs recueillis dans la même étude (Parisot et al., 2023).

interprètes de langues officielles doivent respectivement détenir un diplôme de baccalauréat et de maitrise dans leur domaine. Ce n'est pas le cas des traducteurs et interprètes de LS, qui n'ont pas l'obligation de détenir un diplôme universitaire. Les participants sourds ont exprimé le désir de voir exigé minimalement un baccalauréat, idéalement une maitrise, pour les traducteurs et interprètes de LS. Ils soulignent que leur qualité de vie dépend de la qualité de l'interprétation dans plusieurs situations (santé, urgence, justice, emploi, éducation, etc.) et ne comprennent pas pourquoi les langagiers œuvrant pour eux ne devraient pas correspondre aux mêmes exigences de formation et de qualification que pour les interprètes de langues officielles.

Formation

Au sujet du contenu de la formation des interprètes, il se dégage des discussions que les participants sourds souhaitent qu'elle contienne davantage de cours de langue (langue orale et LS) et davantage de cours portant sur la culture sourde et les particularités des personnes sourdes.

De plus, la formation des interprètes devrait inclure un cours sur l'éthique et la déontologie et des contenus de spécialité (système politique, santé, technologie, scolaire, langage parlé complètè (LPC), communications publiques, oralisme, etc.).

Qualifications

Au sujet des qualifications des langagiers, les participants ont ciblé l'importance de qualifications particulières pour les domaines des médias et scolaires. Ils insistent sur l'importance de qualifications spécifiques pour l'interprétation à la télévision, de même que pour les sous-titreurs. Ils soulignent que pour l'interprétation en situation d'urgence, seuls les interprètes d'expérience devraient être embauchés.

Par ailleurs, les participants ont mis de l'avant l'importance d'une évaluation des interprètes, menant à une accréditation. Celle-ci devrait attester des qualifications de l'interprète sur les éléments suivants :

- Connaissance des domaines de spécialité et de leurs spécificités en matière d'interprétation (situation d'urgence, santé, scolaire, justice, culture, etc.) ;
- Jugement éthique et connaissance de la déontologie ;
- Compétences linguistiques ;
- Compétences interprétatives ;
- Connaissance de la culture sourde ;

- Connaissance de la culture, de l'histoire et des réalités des communautés autochtones (pour les interprètes œuvrant dans ces communautés).

De plus, plutôt qu'être évalués par les fournisseurs de services qui les engagent, les sourds sont d'avis que les interprètes devraient être évalués à l'externe[3].

Finalement, l'obligation d'appartenir à un ordre des interprètes est perçue comme une bonne idée, mais les sourds préfèreraient que la responsabilité de l'accréditation relève d'une association d'interprètes en LS, puisqu'il est perçu que les ordres généralistes (comme l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec [OTTIAQ] au Québec) n'ont pas assez de connaissances sur les LS pour jouer ce rôle. Cet ordre devrait protéger le public, recueillir et traiter les plaintes, offrir de la formation continue et sensibiliser le public. Les évaluations pour être membres de l'ordre devraient être faites par des professionnels ou des linguistes sourds. Finalement, les participants sourds souhaiteraient que les interprètes soient en mesure de fournir à leur clientèle une preuve de leur adhésion à un ordre ou une association qualifiante reconnue.

Responsabilité et suivi de l'accessibilité

Les citoyens sourds ont l'impression que les démarches d'accessibilité sont mises en place pour satisfaire à une norme générique, sans souci de vérifier si l'accès est effectif. Une fois qu'un organisme « coche la case » accessible, il n'y a pas de suivi pour vérifier si l'accès mis en place est adéquat. Les normes génériques impliquent le plus souvent que les aménagements sont « encouragés » dans la « mesure du possible ».

À cet effet, il est suggéré que toutes les municipalités, les ministères, les services publics, les entreprises et autres diffuseurs et créateurs de contenus soient tenus d'avoir un service ou au moins un représentant en matière d'accessibilité qui puisse s'assurer de la disponibilité des services. Les référents devraient être des personnes handicapées, sourdes, aveugles ou ayant minimalement une expérience de vie en matière d'obstacle à l'accessibilité. En effet, les démarches de développement de services d'accessibilité doivent inclure les sourds à la base de leurs décisions et ceux et celles-ci doivent jouer un rôle dans l'offre et le contrôle de la qualité des services d'accessibilité.

> Aussi, j'aimerais … Maudit … Je le répète très souvent dans mon contexte professionnel, par exemple les examens des élèves ou autres situations variées, les décisions concernant leur avenir, les méthodes d'enseignement, on décide pour moi. Je le répète : on ne doit rien faire sans nous si ça nous concerne. Il faut nous inclure, s'il vous plaît ! Les autres ne peuvent pas se mettre à notre place, ils ne savent pas ce que sont nos vies, ce qu'implique d'être Sourd, ni

[3]Il est intéressant de noter que les fournisseurs de services souhaiteraient quant à eux être responsables de cette évaluation (Parisot et al., 2023).

> les défis quotidiens que l'on rencontre. Ils ne peuvent donc pas décider pour nous. S'il vous plaît, appelez des personnes compétentes, incluez-nous ! C'est important. (Participant 4)

De plus, en ce qui concerne les mécanismes de vérification et de plaintes, les sourds soulignent que l'actuelle démarche de plainte au CRTC pour la qualité des sous-titres est lourde pour le peu de résultats de changements qu'elle offre. Ils demandent que soient actualisées les démarches de plaintes pour le droit à un accès adéquat. En effet, il devrait être possible de porter plainte dans la langue du citoyen ou de la citoyenne (LSQ, ASL, LSAs) et avoir une réponse dans cette même langue dans des délais raisonnables.

Discussion et conclusion

De point de vue et de l'expérience de l'accès à l'information des participants sourds de l'étude, il semble impossible de ne pas exiger la LS pour une réelle programmation accessible et exempte d'obstacles, telle que posée par la législation canadienne.

Les unités de sens ayant émergé de nos analyses montrent qu'un accès adéquat à l'information pour les citoyens sourds est défini par cinq conditions, soit :

- le respect des engagements politiques d'accès universel ;
- l'établissement de normes d'accessibilité pour la télévision et le Web impliquant le libre choix de langue pour le citoyen ;
- le contrôle personnalisé des paramètres techniques ;
- l'exigence de formation et de qualification des langagiers ; et
- la reconnaissance des expertises sourdes en matière d'accessibilité.

Cette analyse des perceptions des citoyens sourds montre que le modèle actuel de représentation sociale du Sourd que sous-tendent les lois canadiennes sur l'accessibilité (ex. LC 2019; LC 2023; OPHQ, 2007, 2019) est avant tout basé sur la déficience et vise l'adaptation pour le handicap, pour le manque, alors que les citoyens demandent davantage une reconnaissance de leur spécificité culturelle et linguistique, une reconnaissance de leur autonomie et de leur expertise concernant leur langue, leur culture et les questions d'accès à l'information. Un modèle législatif visant l'aménagement linguistique s'approcherait davantage de l'approche contributive et additive prônée par les associations de personnes handicapées (COPHAN, 2017; Langevin et al., 2011; Société logique, 2012). L'absence de politique linguistique concernant la reconnaissance des LS au Québec et au Canada, jumelée à une vision utilitaire de celles-ci dans l'effort d'adaptation des communications pour un accès

universel, dont le choix ne revient pas au citoyen et dépend de la faisabilité, *de la mesure du possible*, semble se rapprocher du portrait décrié par les sourds écossais au sujet de leur insatisfaction quant à la primauté d'une loi sur l'accessibilité au détriment d'une politique linguistique, tel que rapporté par De Meulder (2017). En ceci, l'objectif canadien de transformer le Canada en un pays exempt d'obstacles au plus tard le 1er janvier 2040 concernant l'accès à l'information (LC 2019, ch. 10, art. 5), devrait se faire en développant une politique d'aménagement linguistique pour la LSQ, L'ASL et les LSAs, qui implique une obligation de respecter les droits linguistiques des citoyens sourds canadiens.

Remerciements

Bien que cet article n'engage que nous, nous remercions l'équipe du projet Accès pour leur contribution à la recherche, particulièrement Caroline Hould, Laurence Gagnon, Karine Lacroix-Beaudette, Marie-Pier Poulin et Daz Saunders. Nous remercions également Lisa Anderson et Debra Russell pour leurs critiques constructives.

Références

British Sign Language (Scotland) Act 2015. (2015). Consulté le 22 juin 2023. https://www.legislation.gov.uk/asp/2015/11/contents/enacted

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec. (2017, juillet). *Mémoire sur la Loi en matière d'accessibilité — Qu'est-ce qu'un Canada accessible pour vous ?* Bureau de la condition des personnes handicapées. https://cophan.org/wp-content/uploads/2017/07/2017-07-11-MEM-COPHAN-canada-accessible.pdf

De Meulder, M. (2017). The influence of deaf people's dual category status on sign language planning : The British Sign Language (Scotland) Act (2015). *Current Issues in Language Planning*, *18*(2), 215–232. https://doi.org/10.1080/14664208.2016.1248139

Deschamps, C. (1993). *L'approche phénomènologique en recherche : comprendre en retournant au vécu de l'expérience humaine*. Guérin universitaire.

Dubuisson, C., & Nadeau, M. (1993). *Études sur la langue des signes québécoise*. Presses de l'Université de Montréal.

Higgins, P.C. (1979). Outsiders in a hearing world : The deaf community. *Urban Life*, *8*(1), 3–22. https://doi.org/10.1177/089124167900800101

Lane, H. (1992). *The mask of benevolence : Disabling the deaf community*. Alfred A. Knopf.

Langevin, J., Rocque, S., Chalghoumi, H., & Ghorayeb, A. (2011). *Rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal — Accessibilité universelle et designs contributifs* (version 5.3.) Université de Montréal.

Loi canadienne sur l'accessibilité. LC 2019, ch. 10.

Loi sur la diffusion continue en ligne. LC 2023, ch. 11.

Loubier, C. (2002). *L'aménagement linguistique : fondements de l'aménagement linguistique* [Ressource en ligne]. Office de la langue française. Collections de BAnQ. https://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/46238

Ministère de la Santé et des services sociaux. (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées — politique gouvernementale*. Direction des communications. https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001156/

Office des personnes handicapées du Québec. (2012). *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile*. Service des relations publiques. https://bit.ly/OPHQ-2012-Rapport-organisation-services-interpretation

Office des personnes handicapées du Québec. (2019). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale. L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées — Bilan 2010–2011 à 2016–2017*. Secrétariat général.

Organisation des Nations Unies. (2006, décembre). *Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocol facultatif*. https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf

Padden, C., & Humphries, T. (1988). *Deaf in America : Voices from a culture*. Harvard University Press.

Parisot, A.-M., & Rinfret, J. (2012). Recognition of langue des signes québécoise in Eastern Canada, *Sign Language Studies*, *12*(4), 583-601.

Parisot, A.-M, Voghel, A., Gagnon, L., Hould, C., & Saunders, D. (2023, juin). *L'information accessible pour les sourds et malentendants canadiens. Perception des citoyens sourds et malentendants, des interprètes et des diffuseurs*. Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd. https://lsq.uqam.ca/?q=content/linformation-accessible-pour-les-sourds-et-les-malentendants-canadiens-perceptions-des

Russell, D., McLaughlin, J., & Demko, R. (2018, mars). *Barrier-free emergency communication access and alerting system*. Research report. Canadian Hearing Society. https://bit.ly/CHS-Pilot-screening-Interpreting

Secrétariat du Conseil du trésor. (2018a). Modernisation des standards sur l'accessibilité du Web : démarche et principes directeurs de modernisation (SGQRI-008). https://bit.ly/Tresor-2018a-Modernisation-accessibilité-web

Secrétariat du Conseil du trésor. (2018b). *Standard sur l'accessibilité des sites Web* (SGQRI 008 2.0). https://bit.ly/Tresor-2018b-Standards-accessibilite-web

Société logique. (2012, mars). *Accessibilité universelle : une nouvelle définition*. Consulté le 11 août 2023. https://societelogique.org/2012/03/18/accessibilite-universelle-une-nouvelle-definition/

Tollefson, J. (1991). *Planning language, planning inequality : Language policy in the community*. Longman.

Turner, G.H. (2009). Sign language planning : Pragmatism, pessimism and principles. *Current Issues in Language Planning*, *10*(3), 243–254. https://doi.org/10.1080/14664200903162505

Van Manen, M. (2023). *Phenomenology of practice : Meaning-giving methods in phenomenological research and writing*. Routledge.

World Wide Web Consortium. (2009, juin). *Web content accessibility guidelines* (WCAG) 2.0. Consulté le 11 août 2023. https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/

World Wide Web Consortium. (2021, avril). *Sign languages in making audio and video media accessible*.