



Rédaction de lettres

- ➔ Cet outil renferme des conseils, des trucs et des astuces pouvant guider les personnes dans la rédaction de lettres de revendication ou de sensibilisation concernant l'accessibilité.
- ➔ Des lettres ayant été rédigées au cours du projet, y sont aussi intégrées à titre de modèles pour faciliter l'exercice de rédaction. Les noms et les coordonnées ont été modifiés, mais ces modèles peuvent être utilisés et adaptés à d'autres situations.
- ➔ L'outil contient aussi des stratégies à propos de la signature et de l'envoi de vos lettres, tel que des conseils sur l'envoi de copies conformes.

Enfin, il renferme quelques informations sur les lettres de remerciements ou de félicitations et un modèle pouvant servir à des personnes voulant souligner les efforts de commerçants ou autres établissements.



ABC



11

Écrire une lettre peut paraître bien banal et ce n'est pas si sorcier non plus! Par contre, la façon dont on exprime notre message a beaucoup plus d'importance qu'on peut le croire. Il est important de transmettre nos idées, nos points de vue ou nos demandes de manière claire, brève et précise. Ainsi notre message sera beaucoup plus efficace s'il est bien structuré.



Essentiel de savoir que...



SEULEMENT les personnes autorisées par l'organisation peuvent signer une lettre où le nom et le logo du CAPVISH figurent. Si vous souhaitez être soutenus par l'organisme, vous devez en faire la demande et faire approuver le contenu de votre lettre. Il en va de la crédibilité et de la réputation de l'organisme.

→ Si vous rédigez une lettre et souhaitez être appuyés par l'organisme, pensez à livrer un message qui soit collectif, c'est-à-dire dont la description du problème et des enjeux qui y sont liés démontrent qu'un groupe de personnes ou l'ensemble de la collectivité sont concernés. Il en va de même pour les solutions proposées. Votre message devrait faire ressortir qu'elles profiteront à un ensemble de personnes.



Contenu d'une lettre de revendication

→ Une lettre servant à dénoncer une situation déplorable ou une problématique et à revendiquer les améliorations nécessaires devrait comprendre :

1. Une identification claire du ou des destinataires
2. Une présentation de l'organisme et de sa mission si la lettre est écrite avec l'appui de l'organisme, sinon, une brève présentation de la personne qui la rédige
3. Une description factuelle, objective, détaillée, précise et brève de la situation problématique. Un peu comme si l'on décrivait une photo
4. Une description des enjeux, des impacts ou des conséquences possibles qui découlent de la situation problématique pour les individus touchés
5. Une demande claire accompagnée de pistes de solution. Ici, on doit bien expliquer pourquoi on interpelle la personne et qu'est-ce qu'on voudrait obtenir. Il s'agit en fait de décrire quelles améliorations seraient appropriées
6. Une ouverture, c'est-à-dire un message général afin que les destinataires se sentent interpellés ou pour leur donner l'impression qu'ils pourraient contribuer à l'amélioration de votre qualité de vie. Il faut sensibiliser la personne, l'amener à se sentir concernée
7. Une proposition de collaboration, soit pour échanger des informations, guider des travaux, fournir des références ou son expertise
8. Une petite phrase pour inciter notre interlocuteur à fournir une réponse, à se commettre, à prendre position, à faire un suivi de notre demande en suggérant un certain délai qui nous semble raisonnable





Quelques modèles de lettres

Premier modèle

Québec, 14 novembre 2008

a/s M. Jeloue Montoit
Président de la Corporation Toit Rose
799, rue de la Cerise
Québec (Québec) G1J 2S6



Objet: Accessibilité de la terrasse arrière de la résidence Chez-moi

Monsieur,

La personne se présente et décrit sa situation.

Mon nom est madame Roulette et je suis une personne à mobilité réduite. Pour mes déplacements, j'utilise un fauteuil roulant. J'habite la résidence Chez-moi depuis un an et dans l'ensemble, je m'y plais bien et suis satisfaite des services que j'y reçois. Je suis aussi membre du CAPVISH, un organisme communautaire qui fait la défense et la promotion des droits et des intérêts des personnes ayant des incapacités motrices. C'est d'ailleurs ce qui m'incite aujourd'hui à vous faire part d'une problématique liée à l'accessibilité que je vis à la résidence.

Elle décrit les problèmes et les difficultés rencontrées.

et demi à deux pouces de hauteur. Cela rend la descente dangereuse et incite à se tenir sur la porte qui elle, peut se refermer avant d'avoir complété la manœuvre. Le problème est aussi présent lorsque l'on veut entrer car il faut se propulser fortement pour franchir le seuil. L'autre élément problématique se rapporte au temps d'ouverture de la porte. Pour passer de la terrasse à l'intérieur, il faut composer un code sur un contrôle qui se trouve à droite de la porte. Or, pour être en mesure de franchir le seuil, il faut se repositionner afin d'avoir l'élan nécessaire. Cependant, la programmation actuelle ne permet pas de faire ces manœuvres sans être heurté par la porte qui se referme automatiquement.

Cela concerne le mécanisme d'ouverture et le seuil de la porte qui mène à la cour arrière. Tout d'abord le seuil de la porte a environ un pouce

Elle parle des impacts du problème dans sa vie.

De plus, il y a la courte distance entre les deux poteaux de soutien du toit qui rend le positionnement devant la porte plus complexe. Finalement, l'ouverture de la deuxième porte est aussi problématique lorsque l'on entre de l'extérieur en raison de l'emplacement du bouton-poussoir et du sens de l'ouverture de porte. Tous ces éléments m'empêchent de profiter pleinement de la terrasse et briment mon autonomie parce qu'ils m'obligent à être accompagnée pour y aller.

En ce qui concerne le seuil de porte, pour remédier au problème, il suffirait de rehausser le palier ou de créer une pente douce. Il y a aussi le temps d'ouverture de la porte qui devrait être ajusté ainsi que l'emplacement des boutons-poussoirs et du contrôle à l'extérieur.

Elle donne quelques pistes de solution.

Elle interpelle directement le destinataire et tente de l'inciter à régler le problème.

Comme locataire payant mon loyer au même titre que les autres, j'aimerais pouvoir bénéficier des mêmes opportunités. Je considère qu'en tant que gestionnaire de la résidence Chez-moi, vous avez la responsabilité de remédier à cette situation.

Elle offre sa collaboration.

Je suis disponible si vous souhaitez échanger sur cette situation particulière ou pour vous transmettre diverses informations sur l'accessibilité ou concernant les réalités des personnes ayant une déficience motrice, au meilleur de ma connaissance.

J'apprécierais obtenir une réponse de votre part dans les semaines à venir et profiter de la terrasse dès le printemps prochain. En l'absence de celle-ci, je me permettrai de vous contacter afin de discuter de la situation.

Veillez accepter, Monsieur, mes salutations distinguées.

Madame Roulette

c.c. : M. Jegère Destoits, délégué de gestion
à Action-Habitation

Elle incite le destinataire à répondre et suggère un délai. Elle annonce sa relance et, par le fait même, l'importance qu'elle accorde à sa demande.

Deuxième modèle

Québec, 9 octobre 2008

La Salle à manger
205, rue des Fourneaux
Québec (Québec) G1K 3P2

Objet: Accessibilité du restaurant-bar La Salle à manger

Madame, Monsieur,

Le CAPVISH est un organisme de défense et de promotion des droits et des intérêts des personnes ayant des incapacités motrices. La question de l'accessibilité physique des lieux publics est donc au cœur de ses luttes et il la considère comme prioritaire.

La personne décrit l'organisme et un de ses champs d'action lié aux propos de la lettre.

Elle décrit très brièvement, le problème, les conséquences et lance des pistes de solution.

Or, nous avons constaté que le seuil de votre porte est infranchissable pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur. Cette situation empêche les personnes à mobilité réduite de profiter des activités et des services de votre établissement. Pourtant, l'installation d'une rampe permanente et sécuritaire à votre entrée semble être assez simple étant donné l'absence d'escalier et la présence d'un trottoir assez large. Si toutefois des contraintes majeures vous empêchaient de réaliser ces travaux, sachez qu'il est aussi possible de se procurer des rampes amovibles.

Elle propose aussi une alternative.

Elle défend l'accessibilité et déplore la situation.

L'accessibilité des lieux publics est une condition sine qua none à une véritable inclusion des personnes à mobilité réduite. Force est de constater que probablement, sans mauvaise intention, nous en sommes convaincus, La Salle à manger pratique une forme de discrimination en ne permettant pas à tout le monde d'entrer dans son restaurant-bar.

N'hésitez pas à joindre notre organisme pour échanger sur votre situation particulière ou pour vous transmettre diverses informations concernant l'accessibilité ou les réalités des personnes ayant une déficience motrice.

Nous apprécierions grandement obtenir une réponse de votre part dans les semaines à venir et être en mesure de profiter de votre établissement dans un avenir rapproché.

Veillez accepter, Madame, Monsieur,
mes salutations distinguées.

Monsieur Jaimebienmanger

Elle propose la collaboration de l'organisme.

Elle incite le commerçant à répondre et à corriger la situation dans des délais raisonnables.

Troisième modèle

Québec, 12 novembre 2008

M. Jaimeraisbien Êtrélu

Candidat aux élections provinciales 2008, Circonscription de Jean-Lesage

1750, rue Vitré, bureau 303

Québec (Québec) G1J 1Z6

Objet: Accessibilité de votre bureau électoral

Monsieur,

Le CAPVISH est un organisme de défense et de promotion des droits et des intérêts des personnes ayant des incapacités motrices. Dans le cadre de ses activités, il a développé un projet pour lequel il a formé un groupe qui travaille sur la question de l'accessibilité architecturale et urbaine en vue de favoriser leur intégration et leur participation citoyenne.

Elle met en contexte.

Or, lors d'une visite terrain effectuée récemment dans le quartier Limoilou, nous avons constaté que les locaux, que vous louez pour la période électorale, ne sont pas accessibles pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur. Il y a en effet, une rampe d'accès, mais son état est lamentable. Elle est impraticable et même dangereuse. De plus, l'escalier menant à la porte est bien muni d'une main courante, mais celle-ci étant trop basse et très instable, elle n'offre pas l'appui nécessaire dont une personne à mobilité réduite ou à l'équilibre précaire a besoin pour sa sécurité.

La personne décrit globalement la mission de l'organisme.

Elle s'appuie sur des valeurs fortes telles que la démocratie et l'égalité.

Nous portons donc ces éléments à votre attention car nous considérons qu'un bureau de campagne électorale devrait être accessible à l'ensemble des citoyens, sans exception. Devant la situation, nous nous demandons si votre bureau de campagne est à l'image de l'importance que vous accordez à la question de l'inclusion des personnes ayant une déficience motrice ?

Nous espérons, par la présente, que vous saisissiez cette opportunité de sensibilisation pour prendre davantage considération des besoins de ces personnes. Nous souhaitons aussi que vous puissiez transmettre cette préoccupation aux collègues de votre parti et ainsi, faire en sorte qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Elle confronte et questionne.

Elle émet une demande, formule un souhait.

Les personnes ayant des incapacités vivent des situations comme celle que nous vous décrivons, quotidiennement. Or, les personnes comme vous, désirant représenter la population, peuvent favoriser leur participation sociale si elles sont sensibles aux problèmes liés à l'accessibilité et en tiennent compte dans leurs choix, leurs prises de parole et leurs actions.

Nous sommes disponibles si vous souhaitez échanger sur votre situation particulière ou pour vous transmettre diverses informations sur notre organisme, sur l'accessibilité ou concernant les réalités des personnes ayant des incapacités motrices. Nous apprécierions obtenir une réponse de votre part dans les semaines à venir.

Elle interpelle directement son destinataire en fonction de son rôle.

Veuillez accepter, Monsieur, mes salutations distinguées.

Madame Jedéfends L'Intérêt de mes membres
Coordonatrice

Elle propose la collaboration de l'organisme et incite le destinataire à donner une réponse.

c.c. : M. Jesuis chef de parti, candidat dans la circonscription de Rivière-du-Loup et chef de l'opposition officielle



Trucs et astuces pour la rédaction



Pour vous assurer de la clarté de votre message, lorsque sa rédaction est terminée, faites-le lire à une personne qui ne connaît pas le sujet dont vous parlez. Si, malgré tout, elle est en mesure de saisir l'essentiel du propos et de s'en faire une idée, c'est mission accomplie! Il y a de bonnes chances qu'il en soit de même pour votre destinataire.


→ Utilisez un langage simple. Employez des mots dont vous êtes certains de bien comprendre et maîtriser le sens. Évitez de faire un mauvais usage de certains termes en voulant épater la galerie. **L'outil 1: Définitions utiles** peut vous aider à bien maîtriser le langage lié au handicap, à l'accessibilité et à la participation sociale.



→ N'hésitez pas à vous servir de dictionnaires, de rapports, de textes ou de liens Internet pour décrire des concepts et nourrir vos propos. Cependant, sachez que lorsque vous utilisez les parties intégrales d'un texte, vous devez en préserver le sens et indiquer la source.




→ Lorsque vous revendiquez quelque chose, il est bien de débiter votre message en soulignant des efforts, des attitudes ou en félicitant pour une partie de la situation. Ainsi, vous vous montrez plus constructifs et vous prouvez à votre destinataire que vous êtes de bonne foi, c'est-à-dire capable aussi de considérer les aspects positifs.

→  Si la situation problématique que vous décrivez va à l'encontre d'une loi ou présente des éléments discriminatoires, n'hésitez pas à en faire mention directement dans votre lettre.

Vous pouvez vous référer à l'**outil 2: Législations** pour obtenir certains articles de loi ou pour des références.



→ Quand vous vous documentez sur Internet pour rédiger votre lettre ou quand vous rapportez dans votre texte des informations provenant de sites Internet, soyez vigilants. Internet est un outil extraordinaire. On y a accès à une foule d'informations, mais les sources ne sont pas toujours fiables. Donc, si vous vous renseignez sur vos droits, des normes, des lois ou d'autres sujets, assurez-vous qu'il s'agit de sites officiels. Assurez-vous aussi d'utiliser une information qui soit la plus récente possible, surtout s'il s'agit d'un sujet d'actualité.

→  Ça semble évident et drôle à dire, mais faites attention aux fautes de français. Un message avec beaucoup de fautes est souvent moins pris au sérieux, même si le contenu est pertinent.

Les fautes d'orthographe ou les tournures de phrase particulières ou bizarroïdes retiennent parfois davantage l'attention que le contenu lui-même. Trois conseils s'appliquent donc si vous avez tendance à faire des fautes. Tout d'abord, utilisez les logiciels de correction. Ils ne détectent pas tout, mais sont tout de même de bons inspecteurs. Ensuite, relisez-vous à quelques reprises et finalement, faites relire vos textes par une personne fiable.





Stratégies: Destinataire, signature et envoi des lettres

- Quant à la signature de la lettre, il y a plusieurs options qu'il faut prendre le temps d'analyser. Aux yeux de certains décideurs ou personnes d'influence, il se peut que le message ait plus d'impact s'il est porté par le président ou la permanence d'un organisme. Dans d'autre cas, au contraire, l'avis d'un citoyen, d'un électeur ou d'un consommateur les touchera davantage.

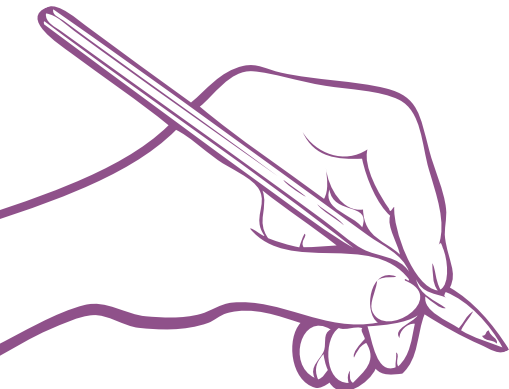


Une option intéressante peut être de cosigner votre lettre. Soit en sollicitant le C.A. de votre organisme ou en vous regroupant avec d'autres personnes touchées par la problématique.

- Lorsque vous envoyez des lettres ou des messages en copies conformes, cela doit apparaître sur la copie de chacune des personnes. Le terme le dit, il s'agit d'une copie exacte de la lettre que l'on fait parvenir à une autre personne que l'on croit concernée ou influente. Dans certains cas, pour votre destinataire, le fait de savoir que M. Untel a aussi reçu une copie de la lettre aura un effet persuasif ou du moins servira à mettre un peu de pression pour considérer le problème.
- Une intervenante en défense de droits suggère, **dans la mesure du possible, de toujours envoyer des copies conformes lorsqu'il s'agit de dénoncer une situation problématique ou de revendiquer un changement ou une amélioration.** Idéalement, visez l'instance supérieure de la personne à qui vous vous adressez. Par exemple, s'il s'agit d'un commerce, adressez une copie au « petit boss », soit le gérant et une autre au « grand boss », le propriétaire. Si vous ciblez d'autres personnes, elles devraient être concernées par le problème ou par sa résolution en tant qu'alliés potentiels ayant un pouvoir d'influence. Dans ce même exemple, s'il y avait une association de commerçants dans le secteur où se trouve le commerce, vous pourriez lui adresser une copie conforme de la lettre.
- S'il s'agit d'une lettre ou d'un document adressé à la Ville, mettre en copie conforme un élu ayant lui-même des limitations fonctionnelles ou ayant un proche avec des incapacités peut être une bonne stratégie. Cette personne sera plus sensible à vos revendications et partagera probablement plusieurs de vos préoccupations. Elle sera donc susceptible de faire progresser votre dossier ou du moins de le faire valoir auprès de ses pairs.



Aller porter ses lettres en main propre peut être une bonne façon de rencontrer les personnes et de les sensibiliser, tout en s'assurant qu'on prendra connaissance de votre message. Il faut cependant que vous soyez à l'aise de le faire, que vous assumiez vos revendications et que vous adoptiez une attitude très courtoise et respectueuse.





Lettre de remerciement

Que ce soit après en avoir fait la demande ou sans qu'on ait eu à le faire, lorsque l'on constate qu'un commerce, une institution ou une organisation a apporté des améliorations à ses installations et en a ainsi amélioré l'accessibilité, il est bien de le souligner. À cet effet, une lettre de remerciement reconnaissant ces efforts est une belle façon de le faire.

→ Une telle lettre devrait comporter les éléments de contenu suivants :

1. Une identification claire du ou des destinataires
2. Une brève présentation de la personne qui rédige la lettre ou de l'organisme au nom duquel elle le fait
3. Une description de l'amélioration et de ses impacts positifs
4. Des remerciements et des félicitations
5. Une invitation pour le destinataire à être un agent multiplicateur



Gardez en tête, qu'une lettre de remerciement est une belle façon d'**augmenter la préoccupation d'acteurs variés à l'égard de l'accessibilité**. Lorsque vous en rédigez une, encouragez les gens que vous félicitez à se faire des agents multiplicateurs dans leur réseau.

→ Si des efforts ont été faits, mais qu'il reste des améliorations à apporter, commencez par les aspects positifs avant de nommer vos préoccupations.

Modèle

Québec, 17 novembre 2008

La Barberie
310, rue St-Roch
Québec (Québec) G1K 6S2

Objet : Félicitations pour vos travaux!

Chers administrateurs,

Le CAPVISH est un organisme de défense et de promotion des droits et des intérêts des personnes ayant des incapacités motrices. Dans le cadre de ses activités, il accorde beaucoup d'importance à la question de l'accessibilité.

La personne présente l'organisme et un de ses champs d'activité en lien avec le propos de la lettre.

Elle décrit l'amélioration que le commerçant a apportée.

Nous avons constaté avec bonheur, que lors de vos rénovations, vous avez amélioré l'accès de votre établissement. Le salon de dégustation de la Barberie est maintenant accessible pour les personnes à mobilité réduite. En effet, la nouvelle entrée facilite les déplacements et permet aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant d'accéder au bar.

Nous tenons à vous féliciter et à vous remercier pour cette initiative. En rendant votre bar accessible, vous favorisez l'inclusion sociale des personnes à mobilité réduite !

En espérant que vous sachiez inspirer d'autres établissements comme le vôtre, veuillez accepter, chers administrateurs, nos salutations distinguées.

Madame Jentre Oùjeveux
Trésorière

Elle souligne les impacts positifs du changement.

Elle encourage le commerçant à promouvoir l'accessibilité auprès d'autres personnes de son entourage.

Elle remercie et félicite le commerçant.



Référence

➔ *Madame Nathalie Plante, intervenante en défense de droit. Organisme le PHARS de Lévis. Rencontre d'information réalisée le 3 juillet 2008.*