

La littératie administrative, un concept à exploiter pour améliorer les services publics

Émilie Michaud

Mots-clés : Littératie administrative, médiateurs, administration publique, rédaction professionnelle, design

Keywords : Administrative literacy, mediators, public administration, professional writing, design

Résumé

La littératie administrative représenterait l'ensemble des compétences nécessaires pour mener à bien une démarche administrative (Döring, 2021), comme l'échange de permis. Au Québec, les citoyens immigrants nouvellement arrivés sont tenus par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) d'échanger leur permis de conduire d'origine contre un permis québécois.

Les nouveaux arrivants sont des citoyens vulnérables (Roy, 2010), ils ne semblent pas avoir été pris en compte dans le vaste projet de simplification des communications suivant l'adoption de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, 2000). Pourtant, pour assurer une meilleure compréhension du message qu'elle cherche à transmettre, la SAAQ doit tenir compte du contexte dans lequel se déroule la communication ainsi que des usagers destinataires du message (Groupe Rédiger, 2006).

Les entrevues avec les intervenants dans les centres d'aide aux immigrants nous ont permis de créer une carte d'expérience ; et de constater que les intervenants jouent souvent le rôle de médiateurs en littératie administrative (Papen, 2010) cherchant ainsi à combler l'écart entre les niveaux de littératie des immigrants et ceux exigés par l'administration publique québécoise. Toutefois, certains paramètres de leur rôle restent à définir. Leur formation semble incomplète pour assumer le rôle de médiateur en littératie et la responsabilité de la SAAQ n'est pas assez marquée. En amenant notre projet de maîtrise plus loin, nous mettons en lumière les possibilités qu'apporte un tel projet de recherche, soulignant par le fait même la pertinence sociale de la recherche.

Abstract

Administrative literacy represents the skillset needed to successfully carry out an administrative process (Döring, 2021), such as the driving license exchange. In Quebec, newly arrived immigrant citizens are required by the Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) to exchange their original driving license for a Quebec one, among other procedures.

Newly arrived immigrant are vulnerable citizens (Roy, 2010), and they were left out when the Quebec government embarked on a major project to simplify communications after passing the Public Administration Act. However, to ensure a better understanding of the message it seeks to convey, the SAAQ should consider the context in which the communication takes place as well as the users to whom the message is addressed.

After interviewing workers in newcomers' centers, enabling us to create an experience map, we found that they're often playing the part of literacy mediators (Papen, 2010) whose role is to bridge the gap between the immigrants' literacy levels and those required by the Quebec administration. However, their roles' parameters remain to be defined. Their training seems incomplete and the SAAQ responsibility is not sufficiently marked. By pursuing our master's project further, we shed light on the multiple possibilities carried out by such a research project, thus, emphasizing the social relevance.

Pour citer cet article

Michaud, É. (2024). La littératie administrative, un concept à exploiter pour améliorer les services publics. *Facteurs humains : revue en sciences humaines et sociales de l'Université Laval*, 1(1), 1-17. <https://doi.org/10.62920/8b8x5m89>

© L'auteur, 2024. Publié par *Facteurs humains : revue en sciences humaines et sociales de l'Université Laval*. Ceci est un article en libre accès, diffusé sous licence [Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Introduction

Nous cherchons dans cet article à illustrer comment la production de nouvelles connaissances et de nouvelles approches méthodologiques développées lors notre projet de recherche de mémoire de maîtrise en communication publique (Michaud, 2024) a le potentiel d'avoir un impact concret dans la société.

Comme nous le dit Gauthier (2000, p. 55) « la pertinence sociale d'une recherche s'établit en montrant comment elle apporte réponse à certains problèmes des praticiens et des décideurs sociaux ». Nous devons définir les problèmes rencontrés par les décideurs dans leur quotidien. Nous avons pour cela choisi un terrain de recherche bien particulier : l'échange de permis de conduire que doivent effectuer les nouveaux arrivants auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Cette démarche administrative est assez longue (environ 6 mois) et elle s'avère complexe pour de nombreuses raisons : processus compliqué, usage du français, niveau de littératie administrative des nouveaux arrivants, accompagnement parfois limité par les intervenants dans les centres d'aide aux immigrants, etc.

Dans un premier temps, nous présenterons notre projet de recherche. Dans un second temps, nous évoquerons les questions restées en suspens et les ouvertures possibles d'un tel projet. Le choix du terrain et l'exploration d'un concept peu approfondi dans la littérature (la littératie administrative) rendent ce projet de recherche pertinent scientifiquement et socialement parlant.

1 Un projet multidisciplinaire

Dans le cadre de notre projet de recherche de maîtrise en communication publique (Michaud, 2024), nous nous sommes intéressée à la communication entre l'État, plus particulièrement la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), et le citoyen immigrant.

Lorsqu'un nouvel arrivant possède un permis de conduire valide délivré à l'étranger, il peut conduire pendant six mois consécutifs, mais après ce délai, il doit obtenir un permis québécois pour être autorisé à conduire sur les routes du Québec. Le nouvel arrivant doit donc penser à cette démarche dès son arrivée et effectuer une demande auprès de la SAAQ qui « gère l'accès au réseau routier » (SAAQ, 2022b).

La complexité et la longueur de cette démarche varient d'une personne à l'autre ; elles dépendent, par exemple, du nombre de mois d'expérience du demandeur, de son pays d'origine, etc. La question de recherche que nous nous posions était la suivante : comment améliorer l'expérience des citoyens dans le cadre de la démarche visant l'échange du permis de conduire d'origine contre un permis québécois, indépendamment de leur pays d'origine ?

La SAAQ avait connaissance de la réalisation de ce projet et avait donné son accord. Ce projet n'était pas financé par la société d'État. Les nouvelles connaissances produites et résultats seront néanmoins transmis à la SAAQ qui pourra les réutiliser. En ce sens, le soutien d'un organisme gouvernemental pour la recherche ressemble, au premier abord, à de la recherche-action.

La recherche-action, selon l'interprétation de Roy et Prévost (2013, p. 129), est

une approche de recherche rattachée au paradigme du pragmatisme qui part du principe que c'est par l'action que l'on peut générer des connaissances scientifiques utiles pour comprendre et changer la réalité sociale des individus et des systèmes sociaux.

Elle s'appuie sur une méthode inductive ainsi que sur une approche participative qui implique une collaboration active et un dialogue constant entre les chercheurs et les acteurs concernés dans le but de comprendre et d'agir sur des problèmes rencontrés par ces mêmes acteurs (Roy et Prévost, 2013). Des chercheurs et des non-chercheurs collaborent à toutes les étapes de la recherche pour résoudre un problème, pour atteindre un but commun. D'ailleurs, cette idée de la recherche-action reprend le principe de l'approche (ou conception) centrée sur l'humain en design, popularisée par Don Norman (2013), qui place l'humain au cœur de la création de produit ou de service. La conception centrée sur l'humain repose sur certains principes simples opérationnalisables qui répondent aux principes du design de service selon Norman (2013) :

- La simplification de la structure de tâches pour que chaque action soit intuitive.
- La visibilité, c'est-à-dire le fait de rendre visibles les actions possibles et de pouvoir obtenir de la rétroaction lorsque l'action est effectuée.
- La cartographie adéquate de ce qui se passe (telle action mène à tel résultat).
- L'intégration des contraintes du système.

Bien que le projet de recherche de maîtrise se soit inspiré des pratiques de la recherche-action (recherche de solution, implication des acteurs concernés), il ne peut être défini comme tel. Il se réclame toutefois du design, notamment dans le fait de rendre visibles les actions possibles et le fait d'utiliser la cartographie. Nous décrivons d'abord notre projet de recherche pour expliquer le lien avec le design, puis nous définissons la littératie administrative, concept clé au cœur du projet.

1.1 Description du projet de recherche

À la suite de l'adoption de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01, adoptée en 2000), l'État québécois a entamé un grand chantier de simplification des communications entre l'administration publique et les citoyens. Ce chantier a donné naissance aux déclarations de services aux citoyens, documents dans lesquels les divers ministères et organismes établissent leur plan d'amélioration des services gouvernementaux. La SAAQ possède d'ailleurs une telle déclaration (SAAQ, 2022a). L'État s'est rapidement rendu compte que simplifier les communications n'était pas suffisant : il fallait « simplifier le plus possible les règles et les procédures qui régissent la prestation de services », mais – avant tout – « s'assurer de connaître les attentes des citoyens » (Recueil des lois et des règlements du Québec [RLRQ], 2000, c. 8, a. 7).

Notre cadre conceptuel, qui gravite autour de la théorie de la pertinence de Wilson et Sperber (1989), nous laisse penser que l'amélioration des services passe par deux phases : d'un côté, augmenter le niveau de littératie des citoyens et de l'autre améliorer la qualité des services et des communications qui s'adressent à eux.

En étudiant les différents aspects de la démarche administrative dans notre projet de maîtrise, nous avons mis en lumière les compétences nécessaires à la réalisation de cette démarche. Les sciences de l'éducation ont dessiné les contours de la littératie en tentant de la définir. Nous reprenons donc la notion de littératie en l'adaptant au contexte administratif : la littératie administrative (*administrative literacy* en anglais, tel que vu dans les travaux de Döring, 2021, ou Safarov, 2023). Cet ensemble de compétences est peu utilisé dans la

littérature scientifique francophone, mais nous pensons qu'il a tout intérêt à être pris en compte par l'appareil gouvernemental dans le cadre de sa stratégie de communication.

Pour prendre en compte ce nouveau type de littératie, l'implication des immigrants et de leur réseau d'entraide s'avère cruciale : comme le mentionnait le Groupe franco-québécois sur la modernisation de l'État, « [s]i l'usager est considéré non seulement comme un interlocuteur à part entière, mais comme **l'acteur principal de la démarche dont l'Administration comprend et adopte le point de vue, la procédure est perçue comme un véritable service** en ligne et effectuée plus aisément » (Delage et Madinier, 2011, p. 8, notre mise en relief). D'ailleurs, c'est ainsi que la SAAQ peut « s'assurer de connaître les attentes des citoyens » (RLRQ, 2000, c. 8, a. 7).

Nous devons donc développer une meilleure compréhension des épreuves vécues par les immigrants qui souhaitent échanger leur permis de conduire pour être en mesure d'améliorer l'efficacité des moyens de communication mis à leur disposition. Nous souhaitons aller à la rencontre des personnes sur le terrain pour les entendre. Pour cela, l'entrevue semi-dirigée offre une opportunité de prise de parole dans un cadre confidentiel.

Nous avons utilisé une carte d'expérience, une représentation visuelle du parcours d'un utilisateur de service, pour consigner les informations obtenues (voir Figure 1). La carte d'expérience, très utilisée en design, est un outil de représentation qui offre une vision globale d'un processus : « they provide an overview and, with some creative imagination, show new relationships leading to new insights » (Kalbach, 2020, chapitre 2). Elle nous a permis de représenter visuellement le processus d'échange de permis. La visualisation d'un processus peut en améliorer la compréhension par les nouveaux arrivants et augmenter la pertinence de l'information fournie par la SAAQ.



Figure 1. Exemple de structure d'une carte d'expérience (Sperano et al. 2019, p. 965)

Cet outil présente plusieurs avantages, selon Sperano et al. (2019, p.967) : l'outil peut aider à la compréhension et à la formulation d'un problème de conception ; c'est un bon moyen de représenter les informations pour faciliter la prise de décision ; il peut enrichir les collaborations (notre traduction).

Toujours selon Sperano et al. (2019, p. 972), la carte d'expérience regroupe en un seul endroit toutes les informations, c'est donc un espace de cognition partagée. La carte répond également à la nécessité de comprendre la situation des nouveaux arrivants et le processus dans son ensemble. Elle est à la fois une finalité de la recherche et une partie de la solution. À ce titre, elle est vouée à être diffusée, autant auprès des organismes gouvernementaux (la SAAQ) que des personnes concernées par les démarches administratives (ici, les centres d'aide aux immigrants et leurs utilisateurs), la visualisation du processus pouvant en améliorer la compréhension. La carte devient un outil de connaissances, venant asseoir la pertinence sociale du projet de recherche.

1.2 La littératie administrative, concept relativement récent

Le Protecteur du citoyen, un ombudsman impartial et indépendant qui traite les plaintes à l'égard des services publics, fait remarquer dans un article du Soleil de 2022 que « chaque personne qui a besoin de faire affaire avec un service public doit pouvoir obtenir le service auquel elle a droit, peu importe sa condition et ses capacités » (Lévesque et al., 2022).

Pour favoriser une meilleure compréhension du message qu'il cherche à transmettre, l'émetteur (en l'occurrence, l'État, par l'administration publique) doit tenir compte du contexte dans lequel la communication s'inscrit et de certains facteurs propres au destinataire du message : sa motivation, sa compréhension du contexte, son niveau de littératie, ses compétences techniques, sa connaissance du sujet, ses particularités culturelles et ses limitations fonctionnelles, entre autres choses (Groupe Rédiger, 2006, p. 27-28). Nous explorerons, en premier lieu, la définition de la littératie administrative, qui servira à faciliter la compréhension du message, puis nous nous pencherons sur les destinataires du message.

1.2.1 Définition de la littératie administrative

Une certaine confusion terminologique entoure le terme *littératie* qui est passé du particulier – la capacité de comprendre ce qu'on lit – au général – l'habileté à utiliser des connaissances variées – : « [t]raditionnellement, la littératie a fait référence à la capacité de lire, de comprendre, et d'utiliser l'information. Cependant, la signification du terme s'est élargie pour englober une gamme de connaissances, de compétences et d'habiletés » (Statistique Canada, 2008). On ne peut donc définir la littératie – et la littératie administrative – sans s'attarder à l'alphabétisation et à l'alphabétisme.

La littératie a été définie à la fois comme un processus et une finalité. Comme processus, elle se transforme au fil des années, elle dépend de certaines caractéristiques individuelles comme l'âge, le niveau de scolarité, les connaissances antérieures, l'attitude envers la lecture (motivation) et le contexte social (Leblanc, 2012). La littératie comme finalité est un niveau à atteindre (niveau 1 à 5). C'est la mesure que l'on retrouve dans les enquêtes internationales.

En français, les trois termes – littératie, alphabétisation et alphabétisme – sont distincts. L'alphabétisation selon Legendre (2005, p. 41) représente une « habileté ou compétence dans l'utilisation du code écrit ». Bélisle (2004, p. 166-167) va plus loin en précisant que l'alphabétisation désigne généralement « les processus d'apprentissage/enseignement de la lecture, de l'écriture et du calcul chez les adultes. L'"analphabétisme" désigne un phénomène social qui mettrait en lumière les incapacités ou les difficultés fonctionnelles à lire, à écrire ou à compter d'un groupe important de la population adulte ».

Le terme alphabétisation diviserait donc la population en deux : ceux qui savent lire, écrire et compter (parfois appelés les alphabètes) et ceux qui ne savent pas, les analphabètes. L'écrit reste aussi attaché à la définition anglophone, notamment dans la définition de Papen (2010, p. 78) : « [h]owever, literacy is not to be understood as decontextualised coding and decoding skills, but as familiarity with specific literacy practices, particular ways of producing and making use of written texts to achieve social goals ». Cette vision ne prend pas en compte la capacité de compréhension du monde au-delà de l'écrit, mais elle précise déjà l'idée de fonctionnement en société et de pratiques spécifiques.

Des années 80, et jusqu'à récemment, alphabétisation équivalait à alphabétisme et alphabétisme égalait littératie, la confusion semblait donc inévitable. D'ailleurs, en anglais, le concept *literacy* (comme dans le syntagme *administrative literacy*, traduction de littératie administrative) englobe, à lui seul, trois définitions : littératie, alphabétisme et alphabétisation : « [l]iteracy is not simply how to read and write a particular script but applying this knowledge for specific purposes in specific contexts of use » (Scribner et Cole, 1981, p. 236).

La littératie peut augmenter, à mesure que les compétences d'un individu se développent, ou diminuer : c'est la théorie la plus largement acceptée dans le milieu scientifique. La littératie comme processus se transforme au fil des années, elle dépend de certaines caractéristiques individuelles comme l'âge, le niveau de scolarité, les connaissances antérieures, l'attitude envers la lecture (motivation) et le contexte social (Leblanc, 2012). En ce sens, la définition de Clerc et al. (2009, p. 10) répond parfaitement à notre vision : la littératie se définit comme la « capacité d'un individu de capter l'information, de la traiter et d'agir selon son bagage et les facteurs qui conditionnent cette capacité dans un domaine en particulier ».

L'émergence de sous-types de littératie – littératie en santé, littératie numérique, littératie financière, etc. (Chaire interdisciplinaire de recherche en Littératie et inclusion [CIRLI] 2013) – montre que la littératie est multidimensionnelle. Clerc et al. (2009, p. 10) précise d'ailleurs : « [s]i le domaine concerne les droits en santé et services sociaux, cette littératie sera qualifiée de littératie en droits en santé et services sociaux, au même titre que la littératie en lecture et en écriture est appelée alphabétisme ». Nous pouvons donc associer les domaines et la littératie leur étant associée.

Tableau 1. Typologie des littératies

Domaine	Littératie
Lecture et écriture	Alphabétisme ou littératie fondamentale
Santé et service sociaux	Littératie en santé
Environnement numérique	Littératie numérique
Finances personnelles	Littératie financière
Droits et devoirs des citoyens	Littératie citoyenne
Administration publique (<i>bureaucracy</i>)	Littératie administrative

La littératie administrative se veut un domaine particulier de la littératie. Döring (2021, p. 1155) définit la littératie administrative comme : « the capacity to obtain, process, and understand basic information and services from public organizations needed to make appropriate decisions ». Nous traduisons cette définition de la façon suivante : *la capacité d'un individu à trouver, traiter et utiliser les informations et les services offerts par les organismes publics pour prendre des décisions éclairées*. Döring complète en reprenant les propos de Kirsch (2001) sur la littératie comme processus sans fin : « [e]xperience from prior public encounters,

information gathered from other sources, and advice given by peers all these aspects may increase (or potentially decrease) A[administrative]L[literacy] » (Döring, 2021, p. 1163).

Cette idée de littératie fluide et malléable s'avère particulièrement intéressante pour nous, car nous souhaitons mettre en lumière les différents moyens à la disposition de l'administration publique pour aider à augmenter la littératie administrative des citoyens. La définition de Döring laisse penser que l'interaction avec des personnes tierces (*other sources, peers*) peut pallier l'une ou l'autre des approches généralement envisagées (augmenter les compétences des citoyens ou diminuer la difficulté du parcours administratif et du traitement de l'information).

Döring (2021, p. 1160) utilise un modèle de littératie multidimensionnel formé de 6 sous-catégories existantes. Ces catégories correspondent à des compétences à posséder :

1. *Functional literacy* (la littératie fondamentale) : le fait de comprendre le vocabulaire et la structure des phrases. Nous l'avons traduit par littératie fondamentale ou alphabétisme dans le Tableau 1 vu précédemment.
2. *Communicative literacy* (la compétence communicationnelle) : correspondrait à la capacité à bien exprimer ses besoins à l'oral. Cela se rapprocherait de la rhétorique. Nous distinguons compétence langagière à l'écrit de compétence communicationnelle à l'oral.
3. *Structural literacy* (la compétence structurelle) : la connaissance de l'appareil administratif dans son ensemble (fonctionnement et rôle des organisations).
4. *Processual literacy* (la compétence procédurale) : définie comme la connaissance des codes qui entourent l'appareil administratif (comportement au point de service d'un organisme gouvernemental par exemple).
5. *Media literacy* (la compétence informationnelle) : inclut, pour Döring, la littératie numérique c'est-à-dire la capacité à utiliser les services en ligne (et donc à traiter l'information en ligne).
6. *Civic literacy* (la compétence civique) : le fait de comprendre les causes et les conséquences des règles mises en place par l'administration. Notons ici une distinction entre compétence civique et littératie citoyenne, car on peut comprendre les conséquences d'une règle (par exemple, recevoir une contravention) sans nécessairement connaître les recours auxquels on peut prétendre pour se défendre contre lesdites conséquences. La littératie citoyenne s'appuie toutefois sur des compétences civiques, entre autres.

1.2.2 Les nouveaux arrivants et la littératie

Les personnes ne maîtrisant pas la langue, par exemple les immigrants pas encore francisés, sont dites « vulnérables ou fragilisées ». Différentes franges de la population, maîtrisant ou non la langue, appartiennent également à cette catégorie : les personnes âgées, les personnes souffrant de handicaps cognitifs ou les personnes à faible niveau de littératie (Roy, 2010). Tout citoyen qui n'arrive pas à comprendre ce que l'administration publique lui demande risque d'être marginalisé, voire exclu socialement.

Selon le recensement de la population canadienne de 2021, au Québec, c'est 14,6 % de la population qui est issue de l'immigration (Statistique Canada, 2023), près d'un Québécois sur sept. Le poids démographique de l'immigration est donc important et ne peut être mis de côté dans l'élaboration des services. Par ailleurs, comme le résume le Conseil supérieur de l'Éducation, le « processus migratoire est exigeant pour les nouveaux arrivants » (2021, p. 55). Faciliter le processus permettrait donc de répondre aux exigences de la Loi sur l'administration publique mentionnée précédemment.

Pour accueillir et aider les nouveaux arrivants dans leurs démarches administratives, une centaine d'organismes communautaires, répartis dans toute la province, reçoivent une aide financière du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Ces organismes offrent gratuitement leurs services aux personnes immigrantes : en plus de cours de francisation, on y trouve du soutien à l'installation, des sessions d'information variées et de la médiation interculturelle.

Du côté du niveau de littératie, les résultats de la population québécoise âgée de 16 à 65 ans semblent aller en s'améliorant. La plus récente projection fait état de 46,4 % de la population n'atteignant pas le niveau 3 sur 5 en littératie en 2022 (Langlois, 2022). Le niveau 3 correspond notamment à « la capacité de comprendre des textes plus longs et denses, à en interpréter correctement le sens ou à effectuer des liens adéquats entre les différentes idées qu'il contient » (La Presse canadienne, 2023). Plus de trois Québécois sur 7 qui n'atteignent pas ce seuil minimal.

Les statistiques montrent également que les immigrants ont, dans l'ensemble, un niveau de littératie plus faible que les natifs du Québec : « [l]orsqu'on contrôle l'ensemble des autres déterminants du niveau de littératie, les immigrants obtiennent, dans l'ensemble, un score inférieur de 8 % à celui des natifs » (Bélanger et Vézina, 2016, p. V). Si, comme l'indiquent Bélanger et Vézina (2016), les immigrants montrent un plus faible niveau de littératie, cela sous-entend qu'ils font face à un double problème : les obstacles de l'intégration et les obstacles liés à la littératie.

En effet, pour reprendre les mots de Leblanc (2012, p. 8), « [i]l est tout de même possible de croire que le niveau de littératie d'une population a [...], dans une certaine mesure, des répercussions sur sa situation socio-économique ». Parmi les répercussions, notons l'accès aux services publics comme le souligne Safarov (2023, p. 2) : « [m]igrants' limited language skills and knowledge of the welfare system also may impact access to public services negatively ».

1.3 Déroulement du projet et résultats

L'un de nos sous-objectifs dans le projet de recherche était de vérifier si les nouveaux arrivants possédaient ces différentes compétences proposées et ce que les intervenants pouvaient faire pour compenser un éventuel manque.

Nous avons choisi de rencontrer des intervenants plutôt que des personnes immigrantes pour des raisons éthiques et méthodologiques, entre autres parce que les intervenants rencontrent une variété de cas au quotidien, ce qui donne une vision complète des possibilités.

Nous nous sommes entretenue avec 9 intervenants de 8 centres d'aide aux immigrants et centres d'alphabétisation accueillant de nouveaux arrivants. Ces centres sont situés dans 6 régions administratives différentes du Québec, permettant ainsi d'explorer les réalités géographiques des immigrants nouvellement arrivés.

Nous avons découvert au fil des entrevues semi-dirigées que 1) les nouveaux arrivants ne possèdent pas toutes les compétences nécessaires à la littératie administrative et que 2) les intervenants dans les centres d'aide aux immigrants jouent actuellement un rôle de médiateur (la médiation, c'est l'intervention d'une tierce personne qui peut venir combler les lacunes d'un individu en lui apportant son aide) en aidant à surmonter les

obstacles liés aux compétences des nouveaux arrivants, en essayant de pallier les lacunes du contexte et en expliquant certaines démarches pour déjouer les obstacles liés à la cohérence.

Döring (2021, p. 1158) signale l'existence de médiateur dans sa définition de la littératie administrative : « [mediators are] third parties to help [citizens] either by supplementing their lack of competencies— for example, tax consultants or other intermediaries (Döring & Löbel, 2018)—or by teaching them the necessary knowledge and skills ». Papen (2010, p. 63) de son côté précise les tâches de ces médiateurs en insistant sur l'aspect écrit : « [l]iteracy mediators are people who read and write for somebody else », mais, là encore, puisque nous avons étendu la définition de la littératie au-delà de l'écrit c'est la définition de médiateur de Döring (2021) qui prévaut.

Ce rôle est complexe, comme le reconnaît Cardinal (2008, p. 59) : « [i]l faut dire que la médiation est un processus complexe qui demande la compréhension profonde de l'activité de tous les acteurs concernés du pôle production comme du pôle perception ». Le pôle production, l'émetteur, dans notre cas, serait la SAAQ, et le pôle réception, le destinataire, représenterait les personnes immigrantes. Nous déduisons que les intervenants devraient tout connaître de l'administration québécoise pour jouer leur rôle de médiateur adéquatement.

Le soutien de l'intervenant-médiateur combiné aux compétences grandissantes de la personne immigrante devient le lieu de naissance de la littératie administrative. C'est d'ailleurs l'idée « d'espace commun » mentionnée par Cardinal (2008), espace dans lequel l'émetteur « espère rejoindre le destinataire et lui faire part de ses intentions de communication » (p. 64). En effet, la SAAQ espère que les nouveaux arrivants échangent leur permis de conduire, même si elle ne nomme pas le terme littératie administrative, c'est le concept sur lequel elle compte pour y arriver.

Nous pouvons dire que les intervenants sont des médiateurs de littératie administrative et les compétences du nouvel arrivant dépendent en partie de celle de l'intervenant en la matière. De ce côté, nous croyons que la SAAQ, à titre d'organisme gouvernemental, porte une partie de la responsabilité de cette augmentation des compétences, en fournissant des informations claires et à jour aux organismes d'aide aux immigrants et aux intervenants-médiateurs. C'est ici que revient l'idée de la carte d'expérience qui représente visuellement le processus d'échange de permis pour répondre aux besoins des intervenants.

2 Ouverture vers des projets plus ambitieux

Le projet de recherche du mémoire de maîtrise a permis d'observer que les compétences des intervenants avaient une incidence directe sur celles des nouveaux arrivants. Si la formation des intervenants à ce nouveau rôle semble incomplète, nous constatons toutefois certains changements : des initiatives ponctuelles sont mises en place pour aider les nouveaux arrivants et certains services sont centralisés.

2.1 Initiatives existantes en médiations et limites

Dans notre mémoire, nous nous sommes arrêtée au travail des intervenants-médiateurs, mais nous sommes consciente que la médiation peut prendre plusieurs formes : dès qu'un individu tiers vient aider la personne immigrante, cet individu devient médiateur. Nous nous sommes ainsi demandé si certaines initiatives avaient déjà été mises en place par l'administration québécoise en ce sens. Nous avons recensé trois initiatives de

médiation qui pourraient être utilisées par les nouveaux arrivants pour les aider dans les démarches d'échange de permis.

2.1.1 Accompagnement Québec

Accompagnement Québec est un service gratuit et personnalisé offert par le MIFI aux personnes immigrantes. Le but explicite, selon le site Web, c'est de « facilite[r] [l']intégration et [la] participation en français à la société québécoise » (Québec.ca, s. d.). Ce service est accessible depuis l'étranger (avant le départ de l'immigrant) ou au Québec (à son arrivée). Des agents du MIFI peuvent rencontrer la personne immigrante à son arrivée et préparer un plan d'action listant les démarches à effectuer, en plus d'aiguiller les personnes immigrantes vers les bons organismes. Le fait de nommer les démarches est une étape importante dans le processus. Montrer au nouvel arrivant l'ampleur du parcours et la multiplicité des démarches lui permet de se faire une meilleure idée générale, un meilleur schéma mental, de l'administration québécoise.

Cette mesure, bien que destinée au public qui a fait l'objet de ce projet de recherche et malgré son origine (initiative du MIFI), n'a pas été mentionnée par les intervenants lors des entrevues semi-dirigées. Nous déduisons que c'est la méconnaissance du service qui est la cause de ce silence. De plus, la mesure Accompagnement Québec nécessite des démarches additionnelles pour la personne immigrante (inscription en ligne et prise de rendez-vous). Ajouter une étape pour obtenir la liste des futures démarches, sans nécessairement faciliter lesdites démarches, ce n'est pas pertinent pour le nouvel arrivant, car l'effort cognitif est plus élevé que le résultat.

2.1.2 Mesure d'assistance du Curateur public

Depuis le 1^{er} novembre 2022, une personne choisie par un proche peut devenir son « assistant ». Cette mesure est ouverte à quiconque présente des difficultés temporaires ou permanentes, incluant la barrière linguistique¹ : cette mesure pourrait donc s'adresser aux personnes immigrantes, car elle vise à faciliter les communications et les démarches de la personne assistée dans une foule de situations de la vie courante.

Le Curateur public est l'une des composantes de la grande machine de l'administration publique. Son but est la protection des personnes vulnérables, dont les immigrants font partie. Le Curateur public est souvent associé aux mandats d'inaptitude et aux personnes âgées.

Pour connaître l'existence de cette mesure d'assistance, il faut connaître celle du Curateur public. Le niveau de littératie administrative des nouveaux arrivants n'est peut-être pas assez élevé pour cela. Par ailleurs, puisque les nouveaux arrivants bénéficient de l'aide des intervenants, ils ne pensent pas nécessairement à aller plus loin. Enfin, là encore, nous soulignons la nécessité d'effectuer des démarches additionnelles, en adressant la demande de reconnaissance d'un assistant directement au Curateur public en ligne ou par la poste.

¹ Parmi les difficultés listées sur le site du Curateur public (Québec.ca, 2023b), nous retrouvons les difficultés liées à la perte d'autonomie due au vieillissement, à une déficience intellectuelle légère, à une limitation visuelle, auditive ou motrice; à une maladie mentale; à une barrière linguistique et à un problème de dépendance (toxicomanie).

2.1.3 Métier d'écrivain public

Le métier d'écrivain public a été popularisé au Québec par Michel Duchesne (2016) dans son ouvrage *L'écrivain public*, puis transposé à la télévision dans une série éponyme qui a permis d'entrevoir les bienfaits qu'un tel métier pouvait apporter, mais aussi ses difficultés. Car l'écrivain public « est une figure médiatrice, qui crée autour d'elle un espace public, un espace commun de dialogue entre les usagers et les institutions » (Fernandez, 2009, p. 130). Par ailleurs, à l'heure du virage numérique des services gouvernementaux et des enjeux d'inclusion que cela peut engendrer, « l'écrivain public apparaît comme un repère physique, concret et humain, pour formuler une demande » (Fernandez, 2009, p. 131). C'est un rôle qui se rapproche du travail social.

Des initiatives ponctuelles et locales ont été recensées à travers le Québec, grâce à une recherche d'informations sur internet. Nous les présentons ici chronologiquement.

- a. En 2019 à Mandeville, dans Lanaudière, un diplômé en histoire s'est lancé dans l'entrepreneuriat en offrant ses services d'écrivain public à ses concitoyens.
- b. En 2021, Comquat, un organisme communautaire sans but lucratif de Montréal qui offre des services en alphabétisation, cherchait à recruter des bénévoles qui prendraient le rôle d'écrivains publics. Toujours en 2021, et toujours à Montréal, une ex-juge à la Cour du Québec a proposé ses services d'écrivaine publique dans une bibliothèque publique de Montréal. Il est d'ailleurs précisé que « le service est offert à tous les citoyens de l'arrondissement, mais s'adresse surtout aux aînés et aux personnes issues de l'immigration » (Gildener, 2021).
- c. En 2022, le centre d'éducation populaire CRÉCA mentionnait sur son site un nouveau projet d'écrivains publics :

Un nouveau projet, en partenariat avec le Regroupement des organismes en francisation du Québec et le gouvernement du Québec, a pour objectif d'accompagner les nouveaux arrivants dans leurs démarches administratives et leurs communications orales et écrites exclusivement en français. (CRÉCA, 2022)
- d. Le Centre d'appui aux communautés immigrantes à Montréal et le Centre RIRE 2000 à Québec proposent actuellement des services d'écrivains publics, étant eux-mêmes membres du Regroupement des organismes en francisation du Québec.
- e. Certaines bibliothèques d'arrondissement de Montréal ont d'ailleurs reconduit les ateliers d'écrivains publics en 2023, en proposant des plages horaires pendant lesquelles les citoyens prennent rendez-vous.

Toutes ces initiatives sont intéressantes, car elles mettent en lumière plusieurs aspects importants de la médiation : l'aspect social, la population à laquelle cela s'adresse (les personnes vulnérables) et la centralisation des services (bibliothèque ou centre d'aide).

L'intervenant médiateur exerce son rôle auprès des personnes vulnérables que sont les nouveaux arrivants, et, en général, il exerce dans un centre d'aide aux immigrants. Nous voyons dans ces initiatives qu'un programme a été conçu à destination des centres d'aides aux immigrants (le programme du Regroupement des organismes de francisation du Québec). Les intervenants sont donc appelés à diversifier leurs tâches et à endosser ce rôle additionnel d'« écrivain public ». L'accompagnement offert inclut une présentation des sites gouvernementaux, la simulation d'appels téléphoniques, des explications quant au fonctionnement de l'administration, etc. (Centre RIRE 2000, s. d.). Nous avons vu dans les résultats du projet de recherche que certaines de ces tâches étaient déjà assumées par les intervenants, de façon informelle.

Les lieux d'exercice et les tâches reliées au métier tendent à se diversifier. Nous sommes en droit de nous interroger : s'agit-il du même métier qui change de nom ? Le rôle des intervenants est-il le même ? Ce sont ces questions qui ouvrent des perspectives de recherches additionnelles.

Les bibliothèques publiques sont des lieux intéressants pour les nouveaux arrivants, car elles donnent accès à des ressources informatiques (matérielle et humaine), qui, nous l'avons vu, étaient communément utilisées dans le parcours de l'échange de permis.

La centralisation de l'offre d'écrivain public dans de tels lieux et dans les centres d'aide aux immigrants semble logique : le nouvel arrivant se déplace une seule fois pour bénéficier des conseils de l'écrivain public et utiliser le matériel informatique pour finaliser ses démarches. D'autant plus qu'au Canada et en Europe, un constat émerge selon lequel les nouveaux lieux peuvent intimider les personnes visées par des formations en littératie (Renard, 2023).

Nous soulignons une fois de plus la nécessité de connaître l'existence de l'initiative pour pouvoir y accéder.

Cette nécessité, pour la personne immigrante, de chercher et de demander des services pour compenser ses compétences manquantes fait reposer le fardeau de la littératie administrative uniquement sur les épaules de la personne immigrante.

Nous rejoignons le constat du Conseil supérieur de l'Éducation (2021, p. 115) en la matière, qui mentionne que

[s]i une part de la responsabilité revient aux personnes immigrantes, qui doivent acquérir des compétences en littératie dans différents domaines, l'autre part incombe aux différents acteurs de la société, qui doivent prendre en compte, dans leurs communications ou leur offre de services, l'insuffisance des compétences en littératie chez certaines personnes immigrantes.

Parmi les différents acteurs du projet précédemment mentionné, nous retrouvons évidemment la SAAQ – tant les instances décisionnelles que le personnel dans les points de service –, mais aussi les intervenants dans les centres d'aide. Pour prendre en compte l'insuffisance des compétences des immigrants dans leurs communications, ces acteurs doivent connaître l'existence de cette insuffisance. Nous pouvons imaginer une formation qui irait en ce sens. Cela rejoint la question précédente sur le changement de nom et de rôle : en plus des tâches associées à leur métier respectif, les différents acteurs endosseraient un rôle plus social de médiation.

2.2 Possibilités de recherches futures

Le projet de maîtrise évoqué portait sur un terrain bien particulier : l'échange de permis de conduire pour les nouveaux arrivants, à la SAAQ. En ancrant le concept dans une réalité de terrain, les résultats du mémoire ont plus de possibilités d'être réutilisés par les instances impliquées, ici par la SAAQ. La conclusion du mémoire invitait à la réflexion sur les différents médiateurs en littératie administrative, ces personnes qui aident les populations fragilisées à communiquer avec l'administration publique en leur fournissant une aide langagière et un soutien moral. Dans le cadre de ce projet de maîtrise, ces médiateurs étaient les intervenants dans les centres d'aide aux immigrants ainsi que, dans une certaine mesure, les enseignants en francisation et d'autres proches, le tout dans divers lieux. Nous pouvons imaginer des médiateurs offrant leurs services à différents publics.

La recherche autour de la littératie administrative touche directement à la configuration des rapports sociaux, puisque la littératie administrative est une composante essentielle à l'intégration dans la société. En élaborant un nouveau projet de recherche doctorale, nous imaginons un projet de grande ampleur qui peut aboutir à une formation à destination des futurs médiateurs en littératie administrative.

D'entrée de jeu, en plus de pouvoir explorer l'aspect humain, nous avons constaté que les outils méthodologiques employés lors du projet de maîtrise (carte d'expérience) possédaient une certaine transférabilité écologique. En effet, l'outil de la carte d'expérience pourrait être adapté à d'autres administrations de divers paliers (fédéral, provincial ou municipal), par exemple à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) pour l'obtention de la carte d'assurance maladie, à l'assurance-emploi du Canada pour les prestations, ou simplement au réseau de transport local pour l'obtention d'un titre de transport. L'échantillon de population pourrait être également modifié, en nous concentrant sur d'autres catégories de personnes « vulnérable[s] ou fragilisée[s] », selon la définition de Roy (2010), ou à l'inverse, sur les utilisateurs non vulnérables, les « personas standards » pour qui les parcours clients sont créés, mais qui éprouvent tout de même des difficultés.

Le concept de littératie administrative est encore peu exploité au Québec et dans la littérature scientifique. Après avoir présenté une définition dans notre mémoire de maîtrise, définition que nous avons reprise dans cet article, nous voulions aller plus loin en établissant une typologie des médiateurs en littératie administrative, c'est-à-dire une méthode de classification ayant « pour objectif de regrouper dans des classes homogènes des individus ou des objets (services, produits ou marques), en fonction de leur proximité ou de leur ressemblance à partir d'un ensemble de caractéristiques les qualifiant » (Caumont & Ivanaj, 2017, p. 161). Cette démarche méthodologique est souvent associée à la sociologie : « [i]l est vrai que la méthode typologique fait partie du patrimoine de la discipline, que l'on songe à l'Idéaltypus wébérien (Weber, 1965) ou aux recommandations d'un Durkheim » (Demazière, 2013, p. 334). L'avantage de la typologie, par ailleurs, réside dans le fait qu'« [e]lle permet de mettre de l'ordre, c'est-à-dire de réduire la complexité sans l'anéantir » (Demazière, 2013, p. 334). Cette réduction de la complexité, tant au point de vue du sujet que de la méthodologie, vient englober certains principes qui sous-tendent la transmission des connaissances scientifiques, responsabilité que le chercheur se doit d'embrasser pour incarner la pertinence sociale.

Nous cherchons donc, dans ce nouveau projet doctoral, à explorer la variété de profils des médiateurs de littératie administrative, le lien social qui les unit aux personnes qu'ils aident, et les conditions de réussite de la transmission des connaissances entre le médiateur et le public. L'objectif de ce projet serait d'établir, si nécessaire, les bases d'une formation visant à former d'autres médiateurs ou, en réponse à la centralisation des services, les fondements d'un lieu pouvant accueillir les individus à la recherche d'un médiateur, « une configuration sociale particulière où se produit une rencontre entre des entités individuées qui s'engagent intentionnellement à la conception d'une représentation commune, c'est-à-dire à responsabilité partagée » (Burret, 2017, p. 350). Ce lieu serait une forme de *writing center* (centre de rédaction) pour le grand public.

Conclusion

L'intervention auprès des personnes vulnérables représente une forme de médiation. La réalité du terrain oblige bien des intervenants à aider dans les démarches administratives. Un rôle pour lequel ils ne sont pas complètement formés. À ce jour, et malgré les quelques initiatives ponctuelles existantes, l'écrivain public

comme individu et comme métier reste inconnu au Québec. La formation professionnelle s'avère inexistante pour ce métier. La littératie administrative est également encore sous-exploitée par rapport à d'autres types de littératies ; aucun projet de recherche allant dans cette direction ne semble avoir été mené.

Tant le projet de recherche de mémoire de maîtrise que le projet doctoral présentent une pertinence scientifique élevée pour étoffer la compréhension que nous avons des compétences nécessaires à l'ensemble de la population dans leur relation avec l'État, en plus d'une pertinence sociale intéressante. Le transfert des connaissances par le biais de médiateurs complète les nombreuses autres actions politiques pour améliorer la communication entre l'État et le citoyen et par le fait même, améliorer la vie de tous les citoyens qui doivent entreprendre des démarches administratives.

La volonté de rendre les communications accessibles demeure un enjeu majeur, mais la simplification des écrits ne suffit plus. En intégrant la médiation dans l'équation, l'administration publique offre aux personnes vulnérables une opportunité de comprendre, par le biais d'une tierce personne, ce qui leur est demandé.

Pour finir, André Huberdeau, président du conseil d'administration de la Fondation pour l'alphabétisation, écrit dans une lettre d'opinion au Devoir (25 octobre 2023) que le niveau de littératie adéquat est « le niveau qui permet d'évoluer avec un sentiment de compétence dans une économie où les tâches se spécialisent, où les consignes peuvent être complexes, où les transformations technologiques sont continues » (Huberdeau, 2023). Le « sentiment de compétence » évoqué nous rappelle qu'il y a un humain sensible derrière chaque citoyen vulnérable, et en améliorant son niveau de littératie fondamentale, mais aussi administrative, on lui permet de se réaliser pleinement comme individu dans la société. C'est ici que les sciences humaines démontrent toutes leur pertinence.

Références bibliographiques

Bélanger, A. et Vézina, S. (2016). *Analyse du niveau de littératie en français au Québec : une comparaison entre natifs et immigrants*. Conseil supérieur de la langue française.

Béliste, R. (2004). Éducation non formelle et contribution à l'alphabétisme. *Ethnologies*, 26(1), 165-183.
<https://doi.org/10.7202/013345ar>

Burret, A. (2017). *Étude de la configuration en tiers-lieu : la repolitisation par le service* [thèse de doctorat en socioanthropologie]. Université de Lyon.

Caumont, D. et Ivanaj, S. (2017). Chapitre 5. Comment construire et valider une typologie. Dans D. Caumont et S. Ivanaj (dir.), *Analyse des données* (p. 161-198). Dunod.

Cardinal, G. (2008). Efficacité communicationnelle et médiation : quelques appuis théoriques. Dans I. Clerc et C. Beaudet (dir.), *Langue, médiation et efficacité communicationnelle* (p. 57-80). Presses de l'Université Laval.

Centre RIRE 2000. (s. d.). *Écrivains publics*. <https://www.r2000.qc.ca/ecrivainspublics>

Chaire interdisciplinaire de recherche en Littératie et inclusion (CIRLI). (2013). *Accueil*.
<http://w3.uqo.ca/litteratie/index.html>

- Clerc, I., Collette, K. et Clamageran, S. avec la collaboration de Kaszap, M., Lemieux, J., Rousseau, F. et Rousseau, J. (2009). *Paroles citoyennes, rapport de recherche remis au Commissaire à la santé et au bien-être*. Ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Conseil supérieur de l'éducation. (2021). *L'inclusion des familles immigrantes : pour une synergie accrue en éducation des adultes*. Conseil supérieur de l'éducation.
- CRÉCA. (2022). *Écrivains publics*. <https://www.creca.net/nouvelles/nouveau-projet-ecrivains-publics#:~:text=Un%20nouveau%20projet%2C%20en%20partenariat,et%20%C3%A9crites%20exclusivement%20en%20fran%C3%A7ais>
- Delage, G. et Madinier, B. (coord.). (2011). *Bonnes pratiques de la communication écrite dans les démarches en ligne*. Groupe franco-québécois sur la modernisation de l'État par le sous-comité Services aux usagers, volet Qualité du français dans l'Administration.
- Demazière, D. (2013). Typologie et description. À propos de l'intelligibilité des expériences vécues. *Sociologie*, 4, 333-347.
- Döring, M. (2021). How-to Bureaucracy : A Concept of Citizens' Administrative Literacy. *Administration & Society*, 53(8), 1155-1177. <https://doi.org/10.1177/0095399721995460>
- Duchesne, M. (2016). *L'écrivain public*. Leméac.
- Fernandez, B. (2009). L'écrivain public dans l'action sociale. *Vie sociale*, (2), 121-134.
- Gauthier, B. (2000). *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données* (5^e édition). Les Presses de l'Université du Québec.
- Gibbons, S. (2018). *Three Levels of Pain Points in Customer Experience*. Nielsen Norman Group <https://www.nngroup.com/articles/pain-points/>
- Gildener, D. (2021, 18 avril). Un service d'écrivain public dans une bibliothèque du Plateau. *Métro*. <https://journalmetro.com/local/le-plateau-mont-royal/2633004/service-ecrivain-public-dans-bibliotheque-plateau/>
- Gouvernement du Canada. (2017). *Maîtrise des compétences chez les immigrantes et immigrants au Canada : Résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. Conseil des ministres de l'Éducation (Canada).
- Groupe Rédiger, Clerc, I. et Kavanagh, É. (2006). *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public*. Publications du Québec.
- Huberdeau, A. (2023, 25 octobre). Développer la littératie est plus nécessaire que jamais. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/opinion/libre-opinion/800616/libre-opinion-developper-litteratie-est-plus-necessaire-jamais>
- Kalbach, J. (2020). *Mapping Experiences* (2nd Edition). O'Reilly Media, Inc. <https://learning.oreilly.com/library/view/mapping-experiences-2nd/9781492076629/>
- Kirsch, I.S. (2001). The International Adult Literacy Survey (IALS): Understanding what was Measured. *ETS Research Report Series*, 2001(2), i-61. <https://doi.org/10.1002/j.2333-8504.2001.tb01867.x>

- Langlois, P. (2022). *Projection de l'indice de littératie au Québec en 2022 : un progrès qui met en lumière un enjeu important*. Fondation pour l'alphabétisation.
- Leblanc, M.-C. (2012). *Littératie et communication en santé : le poids des connaissances antérieures dans la compréhension* [Mémoire de maîtrise, Université Laval]. CorpusUL. <http://hdl.handle.net/20.500.11794/24184>
- Lévesque, L., Allard, M., Custeau, J. et Laberge, T. (2022, 12 septembre). Parler à un humain : Un syndicat dénonce la « déshumanisation » des services. *Le Soleil*. <https://www.lesoleil.com/2022/09/13/parler-a-un-humain--un-syndicat-denonce-la-deshumanisation-des-services-2e51c02e033f38591d28d945333e60d0/>
- Michaud, É. (2024) *La littératie administrative au service de la communication État-citoyen : le cas de l'échange de permis à la SAAQ* [Mémoire de maîtrise]. Université Laval. <http://hdl.handle.net/20.500.11794/139183>
- Monte, M., Jouanny, S.-É. et Danger, F. (2022). Écrivains publics et rédacteurs dans les institutions publiques. Les défis de la dématérialisation et les modèles de courriels personnalisés. Dans I. Clerc (dir.), *Communication écrite État-citoyens : Défis numériques, perspectives rédactologiques* (p. 145-157). Les Presses de l'Université Laval.
- Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things* (Revised and expanded edition). Basic Books.
- Papen, U. (2010). Literacy mediators, scribes or brokers: The central role of others in accomplishing reading and writing. *Langage et société*, 133, 63-82. <https://doi.org/10.3917/ls.133.0063>
- Presse canadienne. (2023, 19 janvier). Les Québécois comprennent mieux ce qu'ils lisent, mais... *Radio-Canada*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1949465/litteratie-progres-quebec-ecart-montreal-region>
- Québec.ca. (s.d.). Service d'intégration pour les personnes immigrantes <https://www.quebec.ca/immigration/service-integration-personnes-immigrantes>
- Recueil des lois et des règlements du Québec (RLRQ). (2020). *Loi sur l'administration publique. Chapitre A-6.01, c. 8, a. 7*. Légis Québec. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/a-6.01?&cible=>
- Renard, L. sous la direction de Stokkink, D. (2023). *Illectronisme en Europe : une fracture numérique et sociale*. Pour la solidarité. <https://www.pourlasolidarite.eu/fr/publication/illectronisme-en-europe-une-fracture-numerique-et-sociale>
- Roy, M. et Prévost, P. (2013). La recherche-action : origines, caractéristiques et implications de son utilisation dans les sciences de la gestion. *Recherches qualitatives*, 32(2), 129–151. <https://doi.org/10.7202/1084625ar>
- Roy, S. (2010). De l'exclusion à la vulnérabilité. Dans V. Châtel et S. Roy (dir.), *Penser la vulnérabilité : visages de la fragilisation du social* (p. 13-34). Presses de l'Université du Québec.
- Safarov, N. (2023). Administrative Literacy in the Digital Welfare State: Migrants Navigating Access to Public Services in Finland. *Social Policy and Society*, 1-14. <https://doi.org/10.1017/S1474746422000719>
- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). (2022a). *Déclaration de services aux clients*. <https://saaq.gouv.qc.ca/saaq/declaration-services-clients>

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). (2022b). *Mission et mandats*.
<https://saaq.gouv.qc.ca/saaq/mission-mandats>

Sperano, I., Roberge, J., Bénech, P., Trgalova, J., Andruchow, R. (2019). Exploring New Usages of Journey Maps : Introducing the Pedagogical and the Project Planning Journey Maps. Dans S. Bagnara, R. Tartaglia, S. Albolino, T. Alexander et Y. Fujita (dir.), *Proceedings of the 20th Congress of the International Ergonomics Association (IEA 2018)*. IEA 2018. *Advances in Intelligent Systems and Computing* (vol. 824, p. 964-982). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-96071-5_99

Statistique Canada. (2023). *Profil du recensement, Recensement de la population de 2021* (produit no 98-316-X2021001, catalogue de Statistique Canada). <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F>

Wilson, D. et Sperber, D. (1989). *La pertinence : Communication et cognition*. Les Éditions de Minuit.