

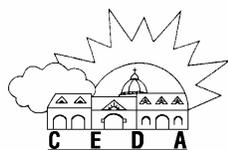
COMPRENDRE POUR MIEUX AGIR !

Formation sur l'accueil et la référence des personnes peu alphabétisées

Cahier d'accompagnement



Services d'accueil, de référence,
de conseil et d'accompagnement
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys -



CEDA (Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et de
Saint-Henri)



Carrefour
d'éducation populaire
de Pointe St-Charles

Carrefour d'éducation populaire de Pointe Saint-Charles -

Cette formation est une réalisation de :

Sylvie Roy et Annie Maltais
Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA)
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

En collaboration avec :

Danielle Arcand -
Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et de St-Henri (CEDA) -

Normand Bertrand -
Carrefour d'éducation populaire de Pointe St-Charles -

Soutien à la recherche et à la rédaction :

Rachel Pointel, consultante

Mise en page, conception graphique et soutien à la logistique :

Pouneh Estergi, SARCA, CSMB

Impression :

CSMB

Remerciements :

La majorité des activités et textes du présent document a été adaptée des documents de la trousse *Fiers d'apprendre* (cahier de formation et guide d'accompagnement, vidéos de Madame Litout), réalisé en 2006 par le Comité Alpha Beauce-Etchemin, composé de la Commission scolaire Beauce-Etchemin, du groupe Alpha des Etchemins et du Centre d'alphabétisation populaire Alphare.

Nous avons reçu au printemps 2009 une formation à titre d'agents multiplicateurs, nous invitant à nous servir abondamment de la trousse dans nos milieux. Pour tenir compte de notre milieu urbain et du matériel que nous avons déjà produit, nous avons choisi de réaliser notre propre matériel. Un gros merci aux concepteurs de la trousse *Fiers d'apprendre* !

Enfin, nous tenons à souligner que l'autre extrait vidéo qui est présenté durant la formation a été tiré d'un document produit par le CEDA : *Y'ont inventé un nouveau monde...* Un outil de réflexion qui s'adresse à toute personne soucieuse d'améliorer ses pratiques d'intervention sociale, film et guide d'accompagnement, CEDA, 2006.

Ces documents peuvent être empruntés au Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF) situé au 110 rue Sainte-Thérèse, bureau 101 à Montréal :
514-876-1180 ou info@cdeacf.ca

Note aux lecteurs et lectrices : dans le but d'alléger la lecture, le masculin est utilisé de manière neutre dans ce texte.

Table des matières

Bloc 1 : Connaître et comprendre l’analphabétisme

Activité 1 : Vrai ou faux ?	3 -
Texte en appui	4 -

Bloc 2 : Connaître et comprendre les personnes peu alphabétisées

Activité 2 : Charivari	9 -
Activité 3 : M ^{me} Litout (partie 1)	11 -
Texte en appui	12 -

Bloc 3 : Intervenir adéquatement au travail

Comment adapter ma communication orale

Activité 4 : M ^{me} Litout (partie 2)	15 -
Texte en appui	16 -

Comment adapter ma communication écrite

Activité 5 : Exercice de simplification	18 -
Activité 6 : Réflexion sur les dépliants	19 -
Textes en appui	20 -

Comment aborder le sujet

Activité 7 : M ^{me} Litout (partie 3)	23 -
--	------

Bloc 4 : Référencer aux ressources appropriées

Les SARCA de la CSMB.....	25 -
Les centres d’éducation des adultes de la CSMB.....	26 -
Le CEDA	27 -
Le Carrefour d’éducation populaire de Pointe St-Charles	29 -
La ligne Info-alpha	30 -

Bloc 5 : Intégrer la formation dans ma pratique

Activité 8 : Retour sur la formation.....	31 -
---	------

Bienvenue à la formation « **Comprendre pour mieux agir !** »

Cette formation vous est offerte par les Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys en collaboration avec le CEDA (Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et de St-Henri) et le Carrefour d'éducation populaire de Pointe St-Charles.

Elle s'adresse à vous tous, qui êtes en contact direct avec le public, que vous soyez, par exemple : agents ou conseillers d'un CLSC ou d'Emploi-Québec, intervenants d'organismes communautaires, enseignants ou professionnels des écoles primaires ou secondaires, éducatrices en garderie, etc.

Elle a pour but de vous sensibiliser à la réalité vécue par les personnes peu alphabétisées et de vous fournir des outils concrets afin de rendre votre travail plus efficace auprès de ces personnes. Cette formation vous permettra donc, par des mises en situation et des échanges :

- de saisir l'ampleur de l'analphabétisme au Québec ; -
- de mieux reconnaître les adultes faiblement alphabétisés ; -
- d'intervenir plus adéquatement dans votre travail en tenant compte des besoins et caractéristiques de ces adultes ; -
- de connaître les différents types de ressources qui sont disponibles. -

Ce document vous servira de guide d'accompagnement tout au long de la formation. Vous y trouverez des activités ainsi que des textes d'appui sur chacune des grandes thématiques que nous aborderons au cours de la journée.

Nous vous invitons à relire ce document à tête reposée et à le réinvestir au travail avec vos collègues. Nous vous souhaitons une agréable formation !

Pour débiter, nous vous invitons à inscrire vos attentes ou vos objectifs personnels pour cette journée :

Bloc 1

Connaître et comprendre l'analphabétisme

Objectifs d'apprentissage

- Connaître la définition de l'alphabetisme et de l'analphabétisme. -
- Acquérir des connaissances sur la situation de l'analphabétisme au Québec. -
- Augmenter sa compréhension globale du problème (notamment les causes de l'analphabétisme). -

Activité 1 - Vrai ou faux ?

Échanges en équipe :

	Vrai	Faux	En partie
L'analphabétisme est lié à une absence de scolarisation.			
La moitié du Québec est analphabète !			
Les jeunes décrocheurs sont tous des analphabètes.			
L'analphabétisme touche davantage les immigrants que les Québécois nés ici.			
L'analphabétisme est causé par un handicap intellectuel.			
L'analphabétisme est lié à la pauvreté.			

Comment définissez-vous l'analphabétisme ? -

Pourquoi certaines personnes vivent-elles cette situation en 2010 au Québec ? -

Texte en appui

Qu'est-ce que l'analphabétisme ?

L'analphabétisme, c'est la difficulté à comprendre et à utiliser, dans la vie courante, l'information publiée sous diverses formes (livres, journaux, affiches, Internet, cartes...), difficulté qui limite les personnes dans leur fonctionnement et dans la réalisation de leur potentiel. L'analphabétisme d'un individu fait référence au code écrit dans sa langue maternelle, soit la première langue apprise et toujours comprise.

Évolution de la mesure de l'analphabétisme

Les mesures de l'analphabétisme ont toujours été difficiles à déterminer, car elles évoluent selon le contexte culturel, social, économique, technologique de chaque société.

On a longtemps utilisé la mesure de scolarité; étaient alors considérées comme analphabètes les personnes ayant moins de 9 ans de scolarité. Cette mesure, bien qu'imprécise, est encore utilisée aujourd'hui lorsqu'on ne peut obtenir d'autres données.

Depuis près de 30 ans, de grandes enquêtes américaines, canadiennes puis internationales ont permis de raffiner la mesure des compétences en lecture, au moyen de tâches de lecture plus ou moins complexes que les gens devaient accomplir directement. Il ne s'agissait plus d'identifier les analphabètes uniquement, par rapport au reste de la population qui serait « lettré », mais bien d'établir un profil plus graduel et nuancé de toutes les compétences de lecture dans la population.

Ainsi, on parle maintenant de littératie ou d'alphabétisme pour désigner l'éventail des compétences des personnes à utiliser des imprimés et des écrits nécessaires pour fonctionner dans la société, atteindre leurs objectifs, parfaire leurs connaissances et accroître leur potentiel. Cela englobe tous les types de compétences en lecture, des plus faibles au plus élevés.

L'introduction du concept d'alphabétisme ou de littératie a contribué à transformer la perception du degré zéro de connaissance en lecture. Les personnes analphabètes sont considérées non plus comme ayant une absence de pratiques de lecture, d'écriture et de calcul, mais plutôt comme des personnes entretenant un rapport distant, difficile ou limité dans leurs pratiques.

Bref, maintenant les personnes que l'on qualifie d'analphabètes ou de peu alphabétisées sont celles qui possèdent en matière d'écrit des compétences qui leur permettent tout au plus d'accomplir des tâches élémentaires, et ce, à condition que le matériel écrit soit clair ou familier.

L'alphabétisme au Québec

Les résultats de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes - (EIACA, 2003) ont permis de fournir un bilan des niveaux de compétences de la population adulte au Québec. -

Quatre domaines de compétences ont été mesurés directement auprès d'adultes, au moyen d'une série de tâches à compléter : -

- compréhension de textes suivis (ex. : les journaux, les romans, les lettres...); -
- compréhension de textes schématiques (ex. : les graphiques, les cartes routières, les tableaux...); -
- numératie (soit les opérations mathématiques présentes dans diverses tâches de lecture : bon de commande, relevé de dépenses, facture ...); -
- résolution de problèmes (l'enquête a testé cette mesure de façon exploratoire). -

Toutes les tâches ont été évaluées selon leur degré de complexité, sur une échelle de 0 à 500 points. À la suite de leurs résultats dans ces tâches, les personnes ont été classées selon 5 niveaux de compétences : -

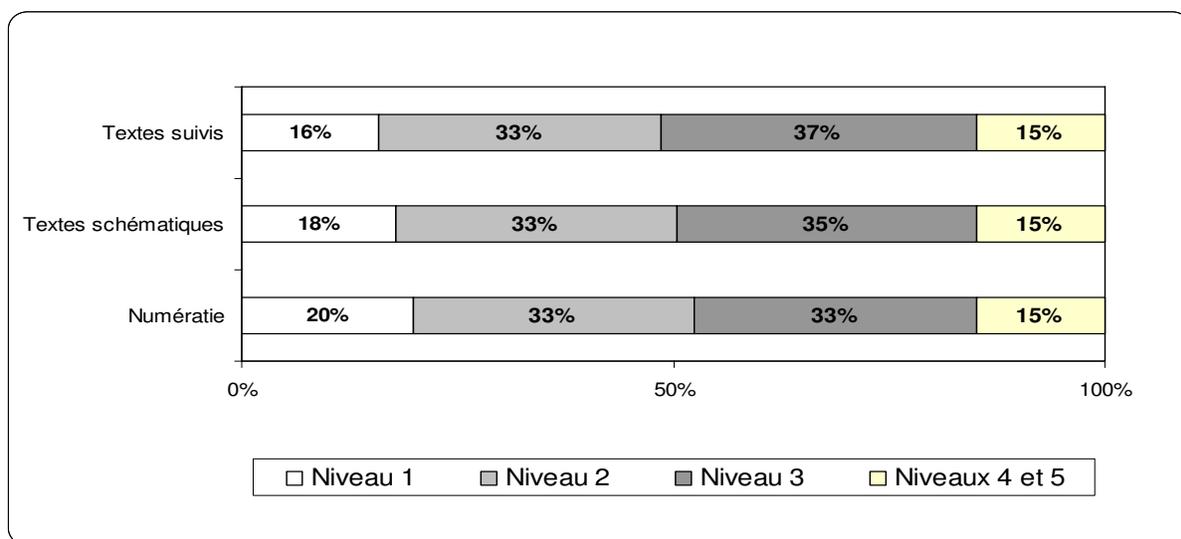
Niveau 1 :	Ce niveau correspond à de très faibles compétences. Il s'agit du niveau le plus bas sur les échelles de compétences. Ce niveau est associé aux personnes peu alphabétisées.
Niveau 2 :	Ce niveau correspond à de faibles compétences.
Niveau 3 :	Ce niveau est considéré comme le niveau minimal permettant de comprendre et d'utiliser l'information contenue dans des textes et des tâches de difficultés grandissantes. Il peut être vu comme le niveau souhaité de compétences pour fonctionner facilement dans notre société actuelle.
Niveaux 4 et 5 :	Ces niveaux touchent à des compétences élevées. Ces 2 niveaux ont été regroupés étant donné la faible proportion de personnes pour chacun d'eux.

Des résultats de l'enquête réalisée en 2003

- Entre 800 000 et un million de Québécois de 16 à 65 ans ont des compétences très faibles pour lire des textes et résoudre des opérations mathématiques simples dans des documents de la vie de tous les jours (niveau 1). Cela représente entre 16% et 20% des adultes de cette tranche d'âge (voir tableau 1).

En 2002-2003, les activités d'alphabétisation offertes par les commissions scolaires et les groupes populaires ont rejoint 21 250 personnes¹; ce qui représente moins de 3% des adultes ayant des compétences très limitées (niveau 1).

TABLEAU 1
NIVEAUX DE COMPÉTENCE EN COMPRÉHENSION DE TEXTES SUIVIS, DE TEXTES SCHÉMATIQUES ET DE NUMÉRATIE, POPULATION DE 16 À 65 ANS, QUÉBEC, 2003

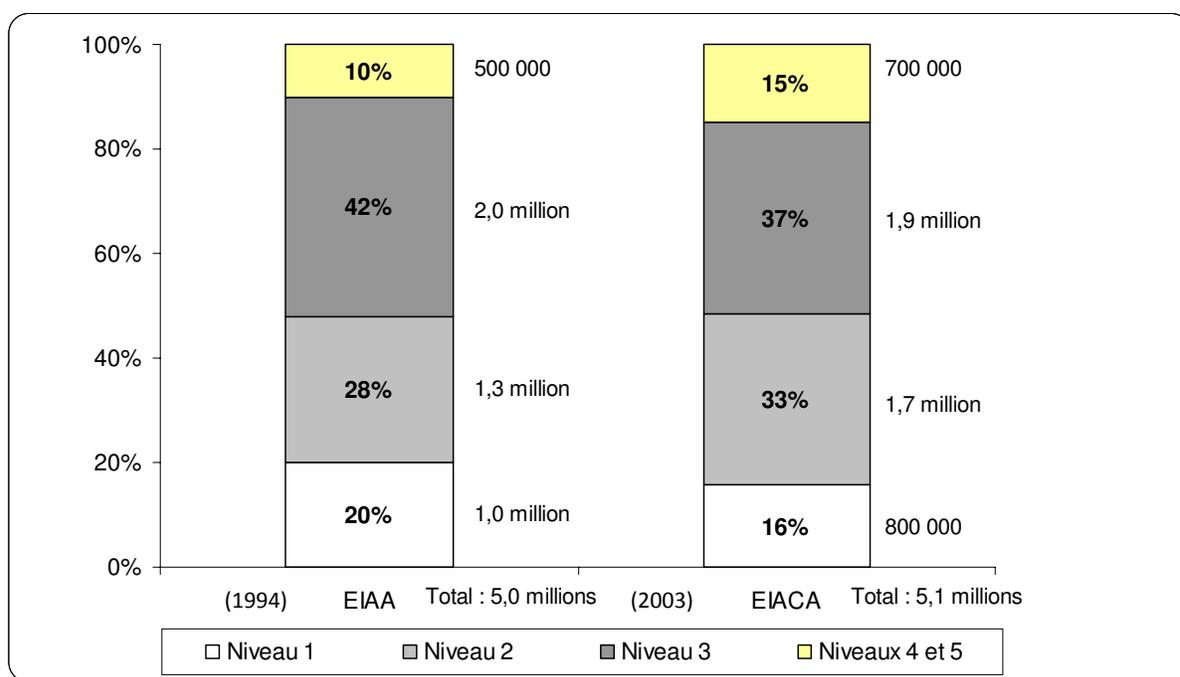


1. MELS. *Personnes inscrites aux services d'alphabétisation du Québec. Statistiques de 2002-2003*. Québec, Ministère de l'éducation, du Loisir et du Sport, 2006, 41 p. et annexes.

Un certain progrès depuis 1994

- Depuis la dernière enquête internationale menée en 1994, la situation s'est un peu améliorée au Québec, alors qu'ailleurs (au Canada ou dans les autres pays) on note peu de changements². Par exemple, le nombre de personnes ayant de très faibles compétences au Québec (niveau 1) a diminué, passant, pour ce qui est des textes suivis, de 20% en 1994, à 16% en 2003 (voir tableau 2).
- Autre point positif : le score moyen en lecture de textes suivis s'est amélioré au Québec de façon significative, passant de 264 points en 1994 à 275 en 2003 (toujours sur l'échelle de 500 points), alors que dans toutes les autres provinces du Canada, on ne constate pas de changement significatif.
- Par ailleurs, le nombre de personnes classées dans les niveaux 4 et 5 s'est amélioré en 2003, passant d'environ 10% (en 1994) à 15%. Enfin, les jeunes Québécois de 16 à 25 ans ont des performances aussi bonnes en lecture que ceux des autres provinces du Canada.

TABLEAU 2
COMPARAISON QUÉBEC EIAA-EIACA:
DISTRIBUTION DE LA POPULATION DU QUÉBEC (16-65 ANS) SELON LES NIVEAUX,
COMPRÉHENSION DE TEXTES SUIVIS



Source : Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA, 2003) et Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA, 1994).

2. - Il importe de noter que l'échantillon québécois de 1994 était très restreint, ce qui a limité les possibilités d'exploitation des données. Voir STATISTIQUE CANADA (1996). *Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisme au Canada*, Ottawa, Statistique Canada, Développement des ressources humaines Canada et Secrétariat national à l'alphabétisation, 131 p.

Cependant, la situation du Québec demeure préoccupante

- Si au Québec le nombre de personnes ayant de très faibles compétences (niveau 1) a diminué, le nombre de personnes classées au niveau 2 a augmenté, ce qui en résulte qu'il y a toujours près de la moitié des adultes du Québec qui ont des compétences jugées insuffisantes pour bien fonctionner en société (soit en bas du niveau 3). **Cela ne veut pas dire que la moitié du Québec est analphabète, mais cela signifie tout de même que la moitié des Québécois ont des besoins de formation pour élever leurs compétences jugées insuffisantes.**
- Le score moyen des compétences des adultes au Québec en textes suivis (soit 275 points) est légèrement en deçà du niveau 3, alors que dans plusieurs provinces et pays ayant participé à l'enquête, le score moyen des adultes dépasse le niveau 3.
- Par ailleurs, le Québec a toujours une proportion importante de personnes classées au niveau 1 dans les divers domaines de compétences, dépassant les résultats dans le reste du Canada.

Cette section a été préparée à l'aide du document suivant : -
Institut de la statistique du Québec (2006). *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir*. Rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabetisation et les -
compétences des adultes (EIACA 2003), Québec, ISQ, 256 p. -

Note : vous pouvez consulter ce document à l'adresse suivante : -
<http://206.167.148.80/publications/conditions/alphabetisation2003.htm> -

Bloc 2

Connaître et comprendre les personnes peu alphabétisées

Objectifs d'apprentissage

- Constaté les difficultés auxquelles font face les adultes peu alphabétisés.
- Reconnaître les signes informant que l'adulte est susceptible d'être peu alphabétisé.
- Connaître les caractéristiques des adultes peu alphabétisés.

Activité 2 – Charivari

Exercice individuel :

Ce message vous est adressé. Il vous indique que vous devez faire une démarche importante pour votre enfant à l'école.

À l'aide de l'alphabet suivant, décidez le message caché.

												
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
												
N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z

Message:
































































Réponse :

Réflexion personnelle :

Combien de temps avez-vous pris pour lire ce message? Avez-vous eu le temps de tout lire ?

Combien de temps prenez-vous habituellement pour lire un message de cette longueur ?

Quelles émotions avez-vous ressenties en faisant cet exercice?

Quelle serait votre réaction si tout ce document était écrit ainsi?

Partage avec l'ensemble du groupe :

Quels rapprochements pouvez-vous faire entre cet exercice et les difficultés vécues par les personnes peu alphabétisées?

Activité 3 – Madame Litout (partie 1)

Visionnement de la vidéo : Madame Litout (partie 1)

Échanges en équipe :

Dans la vidéo qui vous a été présentée, madame Litout manifeste des indices pouvant indiquer qu'elle est faiblement alphabétisée. Quels sont ces indices?

Partage avec l'ensemble du groupe :

Texte en appui

Comment reconnaître les personnes peu alphabétisées ?

Certains indices peuvent nous aider à identifier les personnes peu alphabétisées. Bien qu'ils n'indiquent pas avec certitude qu'une personne soit peu alphabétisée, de façon générale on peut dire que l'ensemble de ces comportements et attitudes sont assez représentatifs de personnes qui ont de grandes difficultés à lire ou écrire.

Avez-vous déjà entendu ces propos ?

- J'ai oublié mes lunettes.
- C'est mon conjoint ou ma conjointe qui s'occupe de ça.
- Je vais remplir le formulaire chez moi.
- Je lirai votre dépliant plus tard.

Avez-vous déjà observé les faits suivants ?

- Une difficulté à prononcer les mots de plus de trois syllabes et une certaine tendance à déformer ces mots; par exemple, « *psychologue* » devient parfois « *spychologue* ».
- Une difficulté à exprimer une idée simple.
- Une difficulté ou une incapacité à signer son nom.
- Une calligraphie ressemblant à celle d'un enfant.
- Aucune prise de notes concernant des informations importantes.
- Une tendance à demander des explications même lorsque l'information est disponible par écrit.
- Aucune référence à l'information écrite. La personne ne dit pas : « *Bien oui! C'est écrit juste là.* » ou « *J'ai vu ça écrit sur les affiches à la caisse.* »
- Utilisation de dessins simples en guise d'aide-mémoire. Par exemple, tracer un signe de \$ pour ne pas oublier d'apporter l'argent de sa cotisation.

Avez-vous déjà observé les comportements suivants ?

- Exprime de la colère, de l'insécurité ou de la fermeture face à certaines situations.
- Pose peu de questions.
- Se fait accompagner lors des rencontres.
- Ne se présente pas au rendez-vous et n'avise pas de son absence.
- Peut difficilement suivre et comprendre une conversation.
- Manifeste des problèmes de prononciation, d'articulation ou de bégaiement.
- Éprouve des problèmes de mémoire à court terme.
- Évite toute situation où il faut lire et écrire.

La recherche et la pratique ont permis d'identifier les caractéristiques suivantes que l'on attribue en général aux personnes peu alphabétisées :

- L'adulte éprouve des problèmes d'attention qui peuvent être liés à l'anxiété face à l'entrevue, à un manque de motivation pour cette entrevue ou à un trouble déficitaire de l'attention.
- L'adulte se fatigue vite. Comme il risque de mettre beaucoup d'efforts à essayer de décoder le message oral ou écrit, il peut se fatiguer plus rapidement qu'un autre.
- L'adulte exprime de la colère, de l'insécurité et de la fermeture. Comme il se trouve souvent dans des situations de vie difficiles (parfois, c'est une question de survie), cela a un effet sur son estime de lui-même et sa capacité à affronter d'autres situations stressantes.
- L'adulte a une faible capacité de rétention. Comme le décodage se fait péniblement, la mémoire à court terme se surcharge et oublie l'information qui vient tout juste d'être traitée³.
- L'adulte a de la difficulté à associer l'information reçue avec ce qui lui est familier, à faire des liens et des associations qui pourraient l'aider à mieux comprendre ou à mieux retenir l'information reçue.
- L'adulte possède un vocabulaire limité. Il a souvent recours à des périphrases parce qu'il a de la difficulté à trouver le mot juste. Exemple : « *la plus grosse école* » pour dire « *université* ».
- L'adulte éprouve des difficultés à suivre ou à comprendre une conversation. Un vocabulaire limité et un manque de références ou de connaissances sur le sujet peuvent être en cause.
- L'adulte manifeste des problèmes d'articulation et de prononciation à cause de l'anxiété, parce qu'il n'est pas habitué à entendre certains mots qui ne font pas partie de son vocabulaire ou encore parce qu'il présente une pathologie particulière.
- L'adulte réussit difficilement à émettre un message cohérent. Des informations importantes sont omises lorsqu'il doit produire verbalement une histoire ou reproduire de mémoire une histoire en suivant un déroulement logique. Les processus cognitifs en cause ici sont les aptitudes de raisonnement et d'ordonnement et le recours adéquat à des connaissances antérieures (mémoire à long terme)⁴.

3. Poissant, Hélène. *L'alphabétisation*, Les Éditions logiques, 1998, p. 17.

4. Idem, p. 18.

- ✦ L'adulte se situe difficilement dans l'espace-temps : souvent exclu du travail et de la société, l'adulte perd peu à peu contact avec la notion du temps. Ses activités personnelles deviendront sa priorité et en même temps sa sécurité. Son rapport au temps semble souvent circulaire plutôt que linéaire. Aborder le temps à long terme est peu habituel car il n'y a pas de projection dans le futur. De plus, les conditions de vie (ou de survie) le placent souvent dans des situations d'urgence (profiter d'une aubaine, s'occuper de l'enfant puni et renvoyé à la maison par l'école, amener l'enfant à l'hôpital...) qui rendent difficile le respect des rendez-vous. D'autant plus qu'il ne peut noter les rendez-vous, qu'il a du mal à prévoir le temps nécessaire pour s'y rendre, qu'il n'a pas toujours compris l'heure qu'on lui a donnée (ex. 14h45).

Bloc 3

Intervenir adéquatement au travail

Objectifs d'apprentissage

- Prendre conscience de ses comportements et attitudes en rapport avec les personnes - peu alphabétisées. -
- Améliorer ses interventions auprès des personnes peu alphabétisées. -
- Adapter les communications orales et écrites. -
- Développer des attitudes et comportements favorables pour aborder le sujet avec les - personnes touchées par l'analphabétisme. -

COMMENT ADAPTER MA COMMUNICATION ORALE

Activité 4 – Madame Litout (partie 2)

Visionnement de la vidéo : Madame Litout (partie 2)

Partage avec l'ensemble du groupe :

De quelle manière l'intervenante aurait-elle pu adapter ses interventions afin de tenir compte des caractéristiques de Madame Litout et ainsi répondre à ses besoins ?

Réflexion personnelle :

À la suite de ce visionnement et de ces échanges, quelle réflexion faites-vous sur vos pratiques au travail en lien avec les personnes peu alphabétisées ?

COMMENT ADAPTER MA COMMUNICATION ORALE : Texte en appui

Je laisse la personne parler en premier à sa façon

- Il est très facile pour moi d'imposer un langage, un cheminement. Il est pourtant préférable que ce soit moi comme intervenant qui fasse des efforts d'adaptation, plutôt que le contraire.

J'écoute attentivement

- Je regarde la personne dans les yeux, elle se sent ainsi plus concernée et ça me permet de voir si elle m'écoute et me comprend.
- Je suis tolérant; j'accepte de recevoir des renseignements de façon décousue, par exemple : « *Je suis allée rencontrer l'organisme, pourtant c'est eux qui m'ont dit d'aller voir, mais ils m'ont dit que ce n'était pas eux qui s'occupaient de mon dossier.* ».
- Je laisse mon interlocuteur exprimer ses besoins sans interrompre sa pensée.

Je vérifie ce que la personne sait ou comprend

- Je revois toute l'information avec la personne.
- Je ne tiens jamais pour acquis que la personne a compris.
- Je lui demande de résumer dans ses mots mes informations ou mes recommandations.
- Je suis attentif aux indices montrant que la personne n'a pas compris : regard fuyant, manque d'intérêt, etc.

Je fais attention au langage

- J'utilise des expressions familières et des mots clairs et simples. J'évite les mots trop compliqués comme « *préalablement* » pour dire simplement « *avant* ».
- Je fais ressortir un ou deux points importants, car trop d'information peut mêler et angoisser la personne. Par exemple : « *Vous devez téléphoner pour prendre rendez-vous et le faire avant mardi.* »
- J'insiste sur le comportement désiré plutôt que sur ce qu'il ne faut pas faire. Par exemple : « *Je vous rappelle que vous devez téléphoner avant mardi pour prendre rendez-vous.* »
- Je donne des instructions claires, des exemples pour illustrer les notions complexes...
- J'utilise une combinaison de stratégies de communication : listes de vérification, utilisation d'illustrations ou d'objets, démonstrations, modèles applicables à la vie de tous les jours...

Je fais attention au ton et à la vitesse à laquelle je parle

- Je fais de courtes phrases pour éviter de perdre la personne en cours de route. Plus la phrase est longue, plus il y a de chances qu'il y ait des mots incompris.
- J'utilise la forme active, par exemple : « *Inscrivez-vous à l'activité du jeudi* » au lieu de : « *Votre inscription doit être complétée pour participer à l'activité du jeudi.* ».
- Je parle en utilisant un débit normal qui n'infantilise pas la personne.

J'encourage le dialogue et j'accorde du temps pour discuter

- J'encourage s'il y a lieu la participation et le soutien de la famille et des amis. J'encourage les proches à préconiser l'autonomie de la personne peu alphabétisée au lieu de tout faire à sa place.
- J'accorde du temps pour discuter.
- Je prends toutes ses questions au sérieux.

COMMENT ADAPTER MA COMMUNICATION ÉCRITE

Activité 5 – Exercice de simplification

Exercice individuel :

Remplacez les mots suivants par une expression plus simple : -

Considérant _____ -

Dans la mesure où _____ -

Dans le but de _____ -

Échéancier, agenda _____ -

Préalablement _____ -

Un nombre excessif de _____ -

Une visite d'une durée de 2 heures _____ -

Simplifiez la phrase suivante : -

En groupe, les participants doivent savoir faire preuve d'aptitudes en relations interpersonnelles.

En supprimant les métaphores, simplifiez les écrits qui suivent : -

Laissez mijoter vos idées. _____ -

C'est pour moi une source de chagrin. _____ -

Nous sommes sur la corde raide. _____ -

Activité 6 – Réflexion sur les dépliants

Cette activité consiste en un échange à propos des dépliants apportés par les participants. Les participants regardent quelques dépliants mis à leur disposition.

Exercice individuel pour chaque dépliant :

À qui s'adresse le dépliant ? Pensez-vous qu'il rejoint le public visé (clarté des informations, graphisme...) ? Comment pourrait-on l'améliorer ?

Échanges en équipe :

Quel est le dépliant le plus accessible pour les personnes peu alphabétisées, pourquoi ?

Partage avec l'ensemble du groupe :

Quelles caractéristiques devrait avoir un dépliant accessible pour les faibles lecteurs ?

COMMENT ADAPTER MA COMMUNICATION ÉCRITE : Textes en appui

Suggestions faites par des adultes peu alphabétisés

Des adultes qui suivent des ateliers d'alphabétisation au CEDA ont analysé des dépliants d'organismes communautaires. Ensemble, ils ont défini les qualités que devrait avoir un bon dépliant en se servant de quatre exemples : les dépliants de l'ACEF, du POPIR, de l'ODAS et finalement celui du CEDA. Par la suite, ils ont émis des recommandations aux organismes concernés afin que leurs dépliants rejoignent davantage de personnes, notamment les personnes qui ont des difficultés à lire.

Voici, selon ces adultes peu alphabétisés, les caractéristiques que devrait avoir un bon dépliant, c'est-à-dire un dépliant qui rejoindrait plus facilement les personnes peu alphabétisées :

- Écrire gros
- Écrire foncé
- Mettre peu d'écriture
- Utiliser des photos ou des dessins
- Mettre le nom de l'organisme et son logo sur le dépliant
- Écrire le téléphone et l'adresse en gros et sur le dessus du dépliant
- Identifier le quartier
- Indiquer le métro le plus proche
- Indiquer les coûts ou la gratuité des services
- Mettre les heures d'ouverture en évidence
- Indiquer l'année de publication du dépliant

Quelques conseils pour écrire clairement et simplement

- ☑ Cibler votre public. Se rappeler que certaines personnes ont des difficultés à lire.
- ☑ Choisir le bon format selon l'information à transmettre : texte, dépliant, affiche...
- ☑ Ne pas chercher à tout dire. Éliminer les informations non pertinentes.
- ☑ Aérer votre texte : titres ou sous-titres, dessins, photos...
- ☑ Faciliter le repérage des informations
 - Exemples :
 - Le caractère **gras** ou en *italique*
 - Le contenu souligné -
 - Le contraste minuscule / MAJUSCULE -
 - Les **couleurs** -
 - Les **encadrés** -
 - 6. La numérotation des informations

- ☑ Utiliser des listes verticales pour les énumérations.
 - Au lieu d'écrire : « *Veillez nous faire parvenir le formulaire d'abonnement, votre chèque ainsi qu'une copie de votre dernière facture par la poste.* »
 - Écrire plutôt ceci : « *Merci d'envoyer par la poste :*
 1. *le formulaire d'abonnement ;*
 2. *votre chèque ;*
 3. *une copie de votre dernière facture.* »

- ☑ Vérifier la lisibilité du document une fois terminé : vérifier l'application des conseils de rédaction ci-dessous, lire le texte à haute voix, faire lire le texte par d'autres personnes et vérifier ce qu'elles comprennent.

- ☑ S'adresser directement au lecteur. Utiliser la forme affirmative.
 - Au lieu d'écrire : « *Les gens ne doivent pas arriver en retard.* »
 - Écrire plutôt ceci : « *Vous devez arriver à l'heure.* »

- ☑ Faire des phrases courtes. Éviter les mots inutiles.
 - Au lieu d'écrire : « *Lorsque vous voyagez, la préparation est votre passeport pour un voyage sans soucis.* »
 - Écrire plutôt ceci : « *Lorsque vous voyagez, la préparation évite bien des soucis.* »

- ☑ Dégager une idée par phrase. Placer le verbe près du sujet.
 - Au lieu d'écrire : « *Option consommateur, un organisme qui défend les intérêts des consommateurs, a mis sur pied un projet pour aider les faibles lecteurs.* »
 - Écrire plutôt ceci : « *Option consommateur a mis sur pied un projet pour aider les faibles lecteurs. Cet organisme défend les intérêts des consommateurs.* »

- ☑ Utiliser la forme active.
Au lieu d'écrire : « *Une confirmation d'abonnement vous sera envoyée.* »
(forme passive)
Écrire plutôt ceci : « *Nous vous enverrons une confirmation d'abonnement.* » (forme active)

- ☑ Préférer le verbe d'action au nom car le verbe est plus concret.
Au lieu d'écrire : « *L'envoi du formulaire se fait par la poste.* »
Écrire plutôt ceci : « *Envoyer votre formulaire par la poste.* »

- ☑ Choisir des mots courants et faciles à comprendre. Éviter le jargon administratif.

Mots faciles à comprendre	Mots difficiles à comprendre
Argent	Paiement ou prestation
Dans	Au sein de
Demander	Solliciter
Faire votre chèque	Libeller votre chèque
Aide	Assistance
Souvent	Fréquent
Capable	Apte
Avant	Préalablement
Très	Excessivement

- ☑ Éviter les métaphores. Utiliser des termes concrets. -
Au lieu d'écrire : « *Elle a un cœur de pierre.* » -
Écrire plutôt ceci : « *Elle est insensible.* » -

Pour en savoir plus sur la simplification des écrits :

La Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF) propose plusieurs outils sur ce site Internet :

<http://www.clearercommunicationsplusclaires.ca/outils/styleclair.html>

La Table des responsables de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle des commissions scolaires du Québec (TRÉAQFP) propose également des outils pour communiquer de façon efficace. Voir son site Internet :

<http://www.treaqfp.qc.ca/106/106k.asp>

COMMENT ABORDER LE SUJET

Activité 7 – Madame Litout (partie 3)

Visionnement de la vidéo : Madame Litout (partie 3)

Échanges en équipe :

Quelles sont vos réactions face à la vidéo ? Est-ce réaliste ? Est-ce que cela vous inspire ?

Doit-on aborder le sujet lorsque l'on se rend compte de la difficulté de l'adulte ? Si non, pourquoi ? Si oui, comment ?

Partage avec l'ensemble du groupe :

Quels seraient les contextes, les attitudes et les comportements propices pour parler à une personne de ses difficultés avec la lecture et l'écriture ?

Bloc 4

Référencer aux ressources appropriées

Objectifs d'apprentissage

- Connaître des ressources d'accueil et de formation destinées aux adultes peu alphabétisés. -
- Comprendre l'importance de référer les adultes peu alphabétisés à des ressources appropriées. -



Services d'accueil, de référence,
de conseil et d'accompagnement
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Si les personnes sont indécises quant à un retour aux études, elles peuvent contacter avec les SARCA de la CS Marguerite-Bourgeoys.

Ces personnes pourront...

Avoir de l'information :

- Sur les formations
- Sur les métiers
- Sur l'aide financière -

Être orientées : -

- Vers un métier qui leur plaît
- Vers une formation qui répond à leurs besoins -

Être accompagnées : -

- Pour clarifier leur projet de formation
- Pour faire reconnaître officiellement leurs acquis
- Pour retourner en formation

Population visée :

Toute personne de 16 ans et plus, non diplômée, non inscrite en formation et qui n'a pas de projet de formation précis.

Personnes-ressources :

Annie Maltais, responsable des SARCA

Sylvie Roy, conseillère au partenariat

Horaire :

Du lundi au vendredi 8 h 30 à 16 h 30

Mercredi 8 h 30 à 16 h 30 – 17 h 30 à 19 h 30

Coordonnées :

1050, 5^e avenue, bureau 101

Verdun (Québec) H4G 2Z6

Téléphone : (514) 855-2277

Courriel : sarca@csmb.qc.ca

Site Internet : www.csmb.qc.ca/SARCA

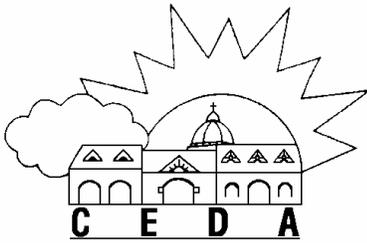
**Nos services sont gratuits. Une salle de documentation avec accès à Internet est disponible.
On vous attend!**



Les centres d'éducation des adultes de la CSMB

Si les personnes peu alphabétisées sont prêtes à retourner en formation, elles peuvent contacter l'un de nos centres d'éducation des adultes.

<p>Centre d'éducation des adultes Champlain Édifice Accès-Travail-Verdun 1050, 5^e Avenue Verdun (Québec) H4G 2Z6 514 765-8444 poste 7391  Jolicoeur</p> <p>Ce centre est le seul qui offre de la francisation alpha, soit des cours de francisation adaptés pour des personnes analphabètes ou peu scolarisées dans leur langue maternelle.</p>	<p>Personne à contacter : Lise Bourcier</p>
<p>Centre d'éducation des adultes de LaSalle Édifice Clément 9569, rue Jean Milot LaSalle (Québec) H8R 1X8 514 595-2041 poste 7046 À partir de Lachine (autobus 110)  Angrignon (autobus 113)</p>	<p>Personne à contacter : Marie-Ève Griffin</p>
<p>Centre d'éducation des adultes Jeanne-Sauvé 305, avenue Mimosa Dorval (Québec) H9S 3K5 514 855-4195 poste 7110  Du Collège (autobus 202)  Lionel-Groulx (autobus 191 ou 211)</p>	<p>Personne à contacter : Linda Marchand</p>
<p>Centre d'éducation des adultes Outremont 500, bd Dollard Outremont (Québec) H2V 3G2 514 273-3353 poste 7149  Outremont</p>	<p>Personne à contacter : Sylvain Raymond</p>



CEDA **(Comité d'éducation aux adultes de la** **Petite-Bourgogne et de St-Henri)**

Le secteur Alpha du CEDA

Contactez Danielle Arcand au 514 596-4428

alpha@ceda22.com

Vous connaissez des adultes qui voudraient améliorer leur lecture?

Voici quelques informations sur **nos activités** :

- Nous offrons **gratuitement** des ateliers d'alphabétisation à des **adultes qui parlent français** et qui n'ont pas de diplôme d'études secondaires
- Inscriptions en tout temps
- Petits groupes, ambiance familiale
- Ateliers à temps partiel, **de jour**
- En plus des ateliers de lecture et d'écriture, différentes activités peuvent faire partie de la démarche d'alphabétisation des personnes, et ce selon leurs besoins et intérêts; par exemples : informatique, théâtre, sorties, fêtes, actions collectives. -
- Les personnes éligibles peuvent obtenir une **aide financière** en contactant leur agent du Centre local d'emploi (Programme de soutien Interagir). -

Vous voulez publiciser une activité, créer un dépliant promotionnel?

Vous voulez vous assurer d'être accessibles aux personnes peu scolarisées?

- Nous vous offrons une courte **formation** basée sur des exercices pratiques et concrets.
- Nous vous offrons aussi la contribution d'un comité composé de personnes analphabètes dont l'expertise vous permettra d'**évaluer vos documents** et éventuellement d'en améliorer l'accessibilité.

Vous intervenez en milieu scolaire, communautaire ou institutionnel?

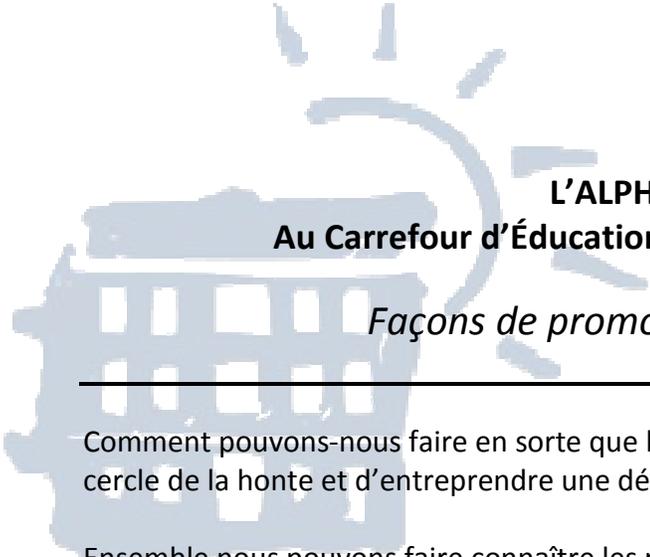
Vous voulez réfléchir sur vos interactions avec les personnes issues de milieux pauvres et peu scolarisés? Vous êtes intéressé à entendre ce que ces gens des milieux populaires ont à dire sur leurs relations avec les intervenantes? Vous souhaiteriez améliorer vos pratiques d'intervention?

Le CEDA a produit, en collaboration avec l'École de travail social de l'UQAM, le film **Y'ont inventé un nouveau monde**. Ce film (format DVD, accompagné d'un guide d'animation) relate la rencontre d'une intervenante avec des personnes de milieux populaires et les prises de conscience que cette rencontre a entraînées chez l'intervenante. L'intervenante réfléchit à l'impact de son appartenance culturelle sur sa perception des personnes auprès desquelles elle intervient, sur son attitude envers elles, sur sa définition des problèmes et sur sa perception de leurs besoins. Elle réalise que la question des différences culturelles dépasse largement celle des cultures ethniques.

Vous voulez pousser votre réflexion et explorer de nouvelles façons d'interagir?

L'auteure du document est disponible pour vous offrir une **formation** selon vos besoins.





L'ALPHABÉTISATION

Au Carrefour d'Éducation Populaire de Pointe St-Charles

Façons de promouvoir l'alphabetisation

Comment pouvons-nous faire en sorte que les adultes peu alphabétisés décident de rompre le cercle de la honte et d'entreprendre une démarche en alphabétisation ?

Ensemble nous pouvons faire connaître les possibilités qui se présentent à la personne peu alphabétisée et l'encourager à entamer la réflexion nécessaire qui peut l'amener à entamer une telle démarche.

Parlons de l'alphabetisation. Évoquons avec respect ce problème jugé tabou. Mentionnons les difficultés et la dépendance inhérentes à l'analphabetisme et affirmons la liberté et la dignité qui vont de pair avec la littératie.

Organismes et intervenantEs doivent travailler de concert -
afin de favoriser une telle prise de conscience. -

Le Carrefour vous propose : -

- de venir dans votre organisme, -
- de parler avec les participantEs, -
- d'organiser conjointement café-causerie sur nos thématiques communes, -
- de participer à des activités spéciales en vue de faire connaître l'alphabetisation, -
- de vous aider à simplifier vos écrits. -

Contactez-nous ! -

Élise De Coster ou Normand Bertrand au 514 596-4444 -

2356 rue Centre, Montréal (Métro Charlevoix) -

carrefour.anim@csgm.qc.ca

Soyons concernés : l'alphabetisation, ça touche tout le monde!

**Pour toutes autres informations ou ressources sur l'alphabétisation,
contactez la ligne INFO-ALPHA**

1-800-361-9142

Info-Alpha est un service téléphonique GRATUIT

- d'aide, d'écoute et de référence en alphabétisation et en formation de base
- s'adressant aux adultes
- regroupant les secteurs publics et communautaires
- couvrant toutes les régions du Québec
- bilingue (français et anglais) et confidentiel
- accessible du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h
- assuré par des intervenants spécialisés fournissant, au besoin, un service personnalisé appelé « limousine » : grâce à l'appel conférence, un intervenant accompagne l'adulte lorsqu'il appelle un organisme

**Info-Alpha est une initiative de la
Fondation pour l'alphabétisation.**

Pour plus d'information, contactez la Fondation :

5420, boul. Saint-Laurent, bureau 200

Montréal (Québec) H2T 1S1

Téléphone : 514 289-1178



Bloc 5 : Intégrer la formation dans ma pratique

Ce que je pense modifier dans ma pratique :

Comment faire profiter mes collègues du contenu de la formation d'aujourd'hui ?

À la suite de cette réflexion personnelle, les participants partagent leurs idées avec l'ensemble du groupe.
