

**Document d'accompagnement**



Formation sur la communication  
avec les personnes analphabètes

**Mars 2001**

**Conception et rédaction:**

Danielle Arcand

Esther Filion

France Parent

**Mise en page:**

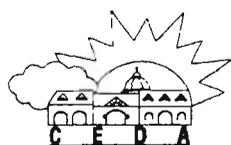
Louissette Girard

---

**Document produit dans le cadre des IFPCA:**

(Initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation)

---



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

2515, rue Delisle

Montréal (Québec) H3J 1K8

Téléphone: (514) 596-4428

Télécopieur: (514) 596-4981

Courriel: [cedabc@cam.org](mailto:cedabc@cam.org)

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
Présentation du document .....	1
Présentation du CÉDA .....	2
1. L'accueil	
Objectifs spécifiques .....	3
Qu'est-ce qu'une personne analphabète? .....	4
À quoi reconnaît-on une personne analphabète? .....	6
Un bon accueil .....	7
2. Communication orale	
Objectifs spécifiques .....	8
Pour une bonne communication orale .....	9
3. Communication écrite	
Objectifs spécifiques .....	11
Les critères d'une bonne communication écrite .....	12
Vous avez une activité à publiciser? .....	14
ANNEXES	
1- Dialogue- accueil téléphonique	
Mauvais dialogue .....	15
Bon dialogue .....	16
2- Communication orale	
Exercice 1 .....	18
3- Communication écrite	
Exercice 2 .....	20
4- Exercice 3 .....	21

## **Présentation du document**

---

Tout au cours de l'année, les participants du secteur alphabétisation sont invités à participer à la vie du CÉDA et à s'impliquer dans les différents secteurs d'activités du Centre. À plusieurs reprises nous avons constaté que les participants abandonnent leur engagement dans le secteur où ils souhaitent s'investir. Il semble que ces échecs soient attribuables à des difficultés de communication entre les participants en alphabétisation et les employés et bénévoles des autres secteurs d'activités. Nous avons aussi constaté des manquements importants au niveau des attitudes et de la clarté de la communication des employés, des bénévoles et des intervenants du quartier face aux personnes analphabètes. Ces difficultés de communication sont dues à une méconnaissance de la problématique de l'analphabétisme.

Quelle attitude doit-on adopter face à une personne analphabète? Comment communiquer oralement et par écrit pour bien se faire comprendre?

Pour répondre à ces questions nous avons élaboré une formation sur la communication efficace avec les personnes analphabètes. Elle s'adresse aux employés et bénévoles du CÉDA ainsi qu'aux intervenants sociaux du quartier. Cette formation vise à offrir des outils concrets afin d'améliorer la communication et d'augmenter le niveau de compréhension mutuelle.

Le présent document accompagne une formation qui vise à améliorer les communications dans son sens large entre les personnes analphabètes et les intervenants qu'ils ont à côtoyer dans leurs activités.

Vous retrouverez dans ce document les notes de cours qui ont été remises aux personnes qui ont assisté à la formation sur la communication avec les personnes analphabètes donnée en mars 2001.

Ce document se veut un rappel des informations importantes vues et expérimentées lors de la formation. Il n'est pas une formation complète en soi mais un aide-mémoire qui résume les points importants de la formation et la complète.

## **Présentation du CÉDA**

---

Le CÉDA (Comité d'éducation aux adultes de la Petite Bourgogne et de Saint-Henri) est un organisme communautaire sans but lucratif. Sa mission est de favoriser l'accessibilité à des services et des activités éducatives, de participer au développement du milieu pour répondre aux besoins de la population, principalement de la Petite Bourgogne, Saint-Henri, Ville Émard et Côte Saint-Paul. Le CÉDA poursuit les objectifs suivants:

1. Aider les personnes et les groupes du milieu à développer leur autonomie.
2. Favoriser un sentiment d'appartenance en étant un milieu de vie pour la population.
3. Encourager la prise en charge individuelle et collective, tant au niveau de la corporation que des conditions de vie.
4. Développer chez les individus une meilleure compréhension de leur réalité et cela en organisant des activités qui s'adressent à l'ensemble de la population la plus démunie du milieu dans divers secteurs d'activités: formation, loisir, services communautaires, etc.
5. Collaborer avec toute personne, corporation ou groupement travaillant dans le sens des objectifs de la corporation.
6. Représenter les gens de la Petite Bourgogne, de St-Henri, de Ville Émard et de Côte St-Paul dans ces secteurs de l'éducation populaire.

## 1. L'accueil

### **Objectifs spécifiques:**

- Connaître les attitudes à adopter pour assurer un bon accueil aux personnes analphabètes au CÉDA.
- Être capable de détecter si une personne a des difficultés avec la lecture et l'écriture.
- Se sensibiliser à comment peut se sentir une personne analphabète qui appelle pour la première fois au CÉDA.

## Qu'est-ce qu'une personne analphabète?



On pourrait répondre à cette question en disant qu'une personne analphabète est une personne qui éprouve de la difficulté dans son quotidien chaque fois qu'elle a à utiliser le code écrit. Or, on évalue à plus d'un million le nombre de personnes analphabètes au Québec. Qu'est-ce qui explique ce nombre si élevé? Les causes de l'analphabétisme peuvent être variées (difficultés d'apprentissage, handicaps, etc.), mais la principale demeure la pauvreté.

Dans une famille pauvre, il y a beaucoup de stress, peu d'espace, souvent du bruit, peu de nourriture, du froid et peu de temps à accorder à autre chose que la survie. Ces conditions

*J'ai eu le numéro de téléphone, pis ça m'a pris deux ans avant d'appeler".*

*Francine*

ne favorisent pas l'apprentissage. Sans compter les railleries et le rejet qu'ont à supporter à l'école les enfants mal habillés et qui s'expriment

dans un langage différent. En outre les enfants futurs analphabètes ont presque toujours des parents qui eux-mêmes ne maîtrisent pas le code écrit et qui eux-mêmes ont été traumatisés par l'école. Ces parents ne pourront pas aider leurs enfants à faire leurs devoirs et leçons, ils valoriseront peu la lecture et l'écriture et ils seront peu coopératifs avec les institutions, notamment les institutions scolaires. Enfin, un enfant qui ne voit jamais ses parents lire et qui vit dans un logement dépourvu de livres intégrera qu'il est peu important de faire ces apprentissages, ou du moins qu'ils ne sont pas essentiels.

La pauvreté étant donc à la fois une cause et une conséquence de l'analphabétisme, la majorité des personnes analphabètes vivent en général des problèmes divers qui dépassent de beaucoup le seul fait d'éprouver de la difficulté à lire, écrire et calculer. Parmi ces problèmes, on peut penser à la violence conjugale, la toxicomanie, les problèmes de santé, etc.

En général, une personne analphabète vit de la honte, se perçoit comme responsable de sa situation et cherche à la cacher. Elle est convaincue qu'elle est la seule au monde à vivre un tel problème. Cela en fait souvent une personne qui a développé des stratégies surprenantes de débrouillardise. Cela en fait aussi une personne dépendante et vulnérable vis-à-vis de son entourage mais aussi face à toutes les institutions de la société dans laquelle elle vit.

L'école est très souvent pour ces personnes l'institution qui rappelle de mauvais souvenirs. Habitues à vivre l'isolement, la crainte d'être démasquées, de vivre de nouveaux échecs et le manque de confiance en soi rendent la décision d'entreprendre une démarche d'alphabétisation quelque chose de très difficile. Les gens qui fréquentent les centres d'alphabétisation ont fait preuve d'un immense courage lorsqu'ils ont décidé d'appeler pour la première fois.

*“La première fois que je suis venue au CÉDA, j'ai fait trois fois le tour du bloc avant de me décider”.*

*Lucille*

## À quoi reconnaît-on une personne analphabète?

---



- Se fie à sa seule mémoire pour prendre un message
- A de la réticence à remplir des formulaires; veut les lire et les remplir chez elle
- Oublie toujours ses lunettes ou a mal aux yeux
- N'a jamais de crayon ou de papier sur elle
- Range au fond de son sac un feuillet d'information immédiatement après l'avoir reçu, sans y jeter un coup d'œil
- Demande de l'aide pour remplir un document en disant qu'elle n'a pas compris la question
- Se fait représenter par d'autres ou dit que c'est le conjoint qui s'occupe de ça
- Prétexte une blessure à la main ou au bras pour ne pas écrire
- Oublie ses rendez-vous, arrive très à l'avance ou en retard
- Craint de signer ou remet une signature qui paraît tracée avec difficulté
- Arrive avec une enveloppe qui n'est pas ouverte
- Dit qu'elle n'a pas lu le papier parce que...
- N'a pas fait ce qu'on lui avait écrit de faire
- Ne se propose jamais pour des tâches qui demandent de lire ou d'écrire
- Dit que tout est correct et qu'il n'y a pas de problème
- Oublie la documentation qu'on lui a donnée
- Demande des explications alors que tout est écrit sur un document qu'elle a en main
- A des difficultés d'expression orale, de vocabulaire; déforme les mots
- Se fait un point d'honneur à s'être débrouillée dans la vie sans formation avancée
- Ne répète pas ou ne demande pas de répéter un message donné oralement (fait semblant de tout comprendre)

***“Dépister l’analphabétisme, c’est rejoindre une personne dans un de ses secrets les plus intimes”.***

(Cardinal, Fernand. L'analphabétisme chez nous - guide de sensibilisation et de dépistage à l'intention des intervenants. CLEM, p. 17)

## Un bon accueil des personnes analphabètes, ... c'est dans l'attitude...

---

- Dédramatiser (plusieurs personnes le vivent, il n'y a pas de lien avec l'intelligence)
- Ne pas infantiliser
- \*Être chaleureuse
- Savoir écouter (bien comprendre le besoin)
- Démontrer de l'empathie (faire sentir qu'on ne juge pas, qu'on comprend que c'est difficile)
- Prendre le temps (faire sentir qu'on n'est pas pressé / prendre le nom et le numéro de téléphone)
- \*Être attentive aux indices... (voir précédemment : "À quoi reconnaît-on une personne analphabète?")
- \*Être simple, claire et directe (communication orale)
- Vérifier si tout est bien compris (ne pas tenir pour acquis...)
- Avoir du tact (toujours avoir en tête que la personne a honte et est stressée)
- Valoriser (féliciter du courage d'appeler)
- Utiliser un vocabulaire simple et compréhensible (parler de difficulté de lecture et d'écriture plutôt que d'analphabétisme)



\* Prendre note que le féminin a préséance étant donné que ce sont des femmes qui sont responsables de l'accueil au CÉDA

## **2. Communication orale**

### **Objectifs spécifiques :**

- Être capable d'identifier les critères d'une bonne communication orale avec des personnes analphabètes.
- Être en mesure d'appliquer certains principes qui améliorent la communication orale avec des personnes analphabètes.
- Se sensibiliser à l'impact de l'analphabétisme sur la culture générale d'une personne.

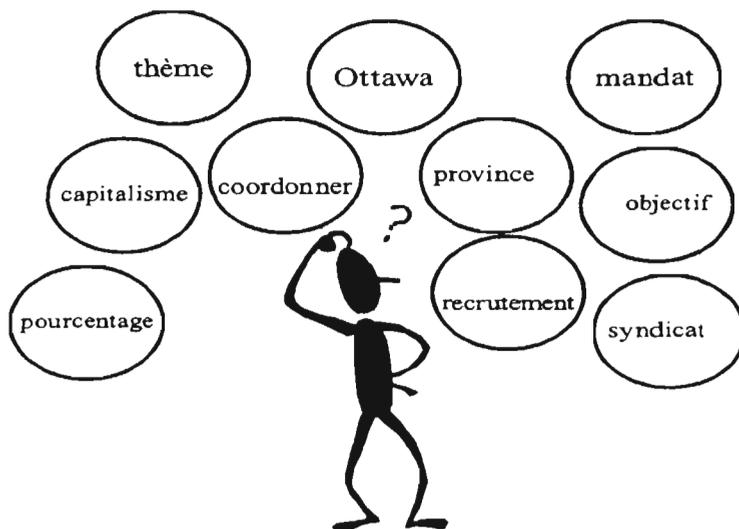
## Pour une bonne communication orale avec les personnes analphabètes

---

*Ne jamais tenir pour acquis que les mots ou expressions utilisés sont connus ou compris par les participants.*

- Notre vocabulaire et notre culture générale sont très difficiles d'accès aux personnes analphabètes.

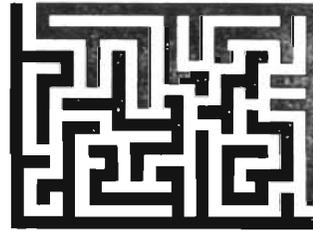
### EXEMPLES DE TERMES OU CONCEPTS DIFFICILES AUXQUELS NOUS AVONS ÉTÉ CONFRONTÉS:



- Toujours expliquer ou vérifier la compréhension.
  - *Ne jamais oublier que les personnes analphabètes sont passées maîtres dans l'art de faire semblant...*
- Parler lentement et faire des pauses quand on donne plusieurs informations. Laisser le temps aux gens de digérer les informations, de les intégrer.

- ❑ Ne pas transmettre trop de contenu, de consignes ou d'explications à la fois. Avant une présentation, **ordonner** ses idées, **résumer** régulièrement et **vérifier** la compréhension.

- ❑ Utiliser des phrases courtes et simples, sans négations doubles. Par exemple, ne dites pas : “c’est impossible que vous ne l’ayez pas déjà vu” mais plutôt: “vous l’avez sûrement déjà vu”.



- ❑ Les mots “liberté”, “démocratie”, “droits”, “pauvreté” sont des concepts abstraits qui appartiennent aux personnes scolarisées. Il est important, pour aborder de tels sujets, de toujours faire appel au quotidien, à la réalité concrète des gens, et une fois qu’ils se sont approprié l’idée, donner son nom conceptualisé.
- ❑ Éviter le plus possible les questions fermées ou posées rapidement qui laissent peu de place aux commentaires, questions et opinions.
  - *Il est souvent difficile pour une personne analphabète de faire des choix, de dire ce qu’elle pense réellement, de s’affirmer, de dire non, de mettre ses limites, elle veut nous faire plaisir : c’est peut-être la première fois qu’on est intéressé par son opinion...*

### **3. Communication écrite**

#### **Objectifs spécifiques**

- Être capable d'identifier les critères d'une bonne communication écrite avec des personnes analphabètes.
- Être en mesure d'appliquer certains principes qui améliorent les communications écrites destinées aux personnes analphabètes.

# Les critères d'une bonne communication écrite

## 1. La lisibilité typographique

- Le caractère choisi pour le texte doit être clair, c'est-à-dire bien défini.  
Choisir un caractère avec **empattements**.
- La dimension des caractères :  
Utiliser pour la taille de la police une grosseur de 14 à 18 points.

Bon	Mauvais
 <p>caractère script avec empattements</p> <p>POUR LES TITRES UTILISER LES MAJUSCULES SANS EMPATTEMENTS</p>	 <p>caractère script sans empattements</p> <p><b>corps gras: nuit à l'identification de la lettre</b></p> <p>LES MAJUSCULES AVEC EMPATTEMENTS SONT MOINS LISIBLES</p> <p><i>écriture à la main</i></p>

## 2. La lisibilité linguistique

Critères à respecter si on veut produire des textes qui s'adressent à des faibles lecteurs.

### Les mots

- connus dans le langage populaire
- simples
- concrets

## Les phrases

- phrases courtes
- structure de phrase simple:  
*Sujet - verbe - complément*
- un seul verbe conjugué par phrase
- employez les verbes aux temps utilisés à l'oral:  
*Présent - passé composé - imparfait - futur simple*

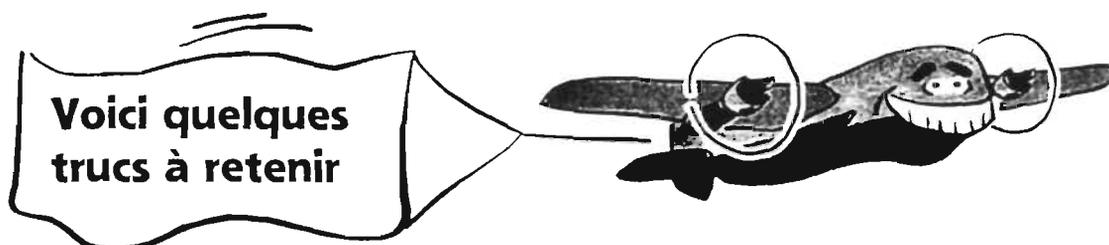
*S'assurer que le texte parle d'un sujet accessible, traduit dans des mots familiers, structuré simplement et présenté dans une graphie adaptée au niveau du lecteur.*

### 3. La mise en page

- La mise en page doit être simple et aérée. Ne pas surcharger la page d'informations
- Éviter les textes en colonnes et les sous-titres
- Utiliser des espaces adéquats entre les mots, les phrases et les lignes
- Une illustration ou un pictogramme qui soutient le texte peut être utile
- Utiliser la numérotation pour faciliter le repérage visuel
- Ne pas alourdir la mise en page avec plusieurs types de caractères différents
- Éviter les renvois, par exemple: (suite page 5)

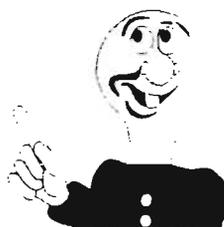
*Les personnes analphabètes ont de la difficulté à repérer les informations importantes contenues dans un texte. On peut organiser ces informations de façon à leur simplifier les choses.*

## Vous avez une activité à publiciser ?



- Votre message est un support. Il est donc **très bref**.
- Votre message doit être **organisé**. Choisissez et ordonnez les informations.
- Souvenez-vous** des critères d'une bonne communication écrite :

- ✓ Type de police
- ✓ Phrases courtes
- ✓ Choix des mots
- ✓ Mise en page aérée



- Ayez recours à des **illustrations** (attention à ne pas trop en mettre).
- Utilisez **la numérotation** ou **des encadrés** pour aider le lecteur à se situer.
- N'hésitez pas à **venir nous consulter**. Cela va nous faire plaisir!

# **Annexes**

**DIALOGUE - ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE****mauvais**

- ☛ Le CÉDA bonjour.
- ☛ Ouin, euh, bonjour madame, c'est quoi euh, le CÉDA?
- ☛ C'est un centre d'éducation populaire qui offre plusieurs services et ateliers à la communauté.
- ☛ Ah... Euh... Ben euh, c'est parce que, c'est pour une de mes amies, a veut savoir si vous donnez des cours de français?
- ☛ Oui madame, nous avons des ateliers de français langue seconde et aussi des ateliers d'alphabétisation.
- ☛ C'est quand ça?
- ☛ Pour quel atelier madame?
- ☛ Ben euh, le français.
- ☛ Les cours de français langue seconde se donnent le jour ou le soir. Il y a plusieurs niveaux. Il faudrait que votre amie vienne passer un test de classement. Je vais vous transférer à la responsable du secteur, gardez la ligne s'il vous plaît.
- ☛ Non, non, euh... c'est correct. J'veux juste savoir, ça coûte-tu quelque chose?
- ☛ La carte de membre est de \$5 pour l'année et vous devez déboursier 10\$ à chaque session pour le matériel didactique et les frais d'administration.
- ☛ C'est où ça le CÉDA?
- ☛ Au "vingt-cinq" "quinze" rue Delisle.
- ☛ Comment je fais pour me rendre?
- ☛ Vous descendez au métro Lionel-Groulx, en sortant vous tournez à droite jusqu'à Delisle. Sur Delisle, vous marchez vers l'est jusqu'au deux mille cinq cent quinze.
- ☛ Euh... merci.
- ☛ Ça me fait plaisir madame, bonne journée.

## **DIALOGUE - ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**

---

**bon**

- ☛ Le CÉDA bonjour.
- ☛ Ouin, euh, bonjour madame, c'est quoi euh, le CÉDA?
- ☛ C'est un endroit où on peut rencontrer des gens du quartier. Il se passe plein de choses ici. Vous pouvez venir pour suivre des ateliers. Par exemple des cours de couture. Vous pouvez aussi venir préparer des repas avec un groupe de personnes pour que ça coûte moins cher. Vous pouvez aussi venir faire du bénévolat, par exemple pour organiser des fêtes. Vous, est-ce que vous habitez le quartier? Vous cherchez quoi au juste?
- ☛ Ah... Euh... Ben euh, c'est parce que, c'est pour une de mes amies, a veut savoir si vous donnez des cours de français?
- ☛ Votre amie, est-ce qu'elle a besoin d'apprendre à mieux lire et écrire ou bien elle veut apprendre à parler le français?
- ☛ Je veux apprendre à lire et écrire. C'est quand les cours?
- ☛ Ça se donne surtout le matin. Vous, c'est quoi qui vous intéresserait, le matin, le soir?
- ☛ Ben euh, de jour.
- ☛ Vous avez bien fait d'appeler madame. C'est en plein ça qu'on offre ici. Si vous voulez, je vais voir si quelqu'un est libre pour vous donner plus de détails.
- ☛ O.K.
- ☛ (pas de réponse)
- ☛ Bon, il n'y a pas de réponse madame. Est-ce que je peux prendre votre nom et votre numéro de téléphone? Quelqu'un va vous rappeler.
- ☛ Eh, minute, c'est parce que... J'veux juste savoir, ça coûte-tu quelque chose?
- ☛ C'est pas cher. Ça coûte \$25 pour une année. Vous êtes pas obligée de tout payer d'un seul coup. Vous payez quand vous pouvez.
- ☛ C'est où ça le CÉDA?

- ☛ Vous partez d'où vous?
- ☛ Moi j'pars du métro Lasalle.
- ☛ Connaissez-vous le métro Lionel-Groulx?
- ☛ Oui oui, j'ai mon frère qui reste sur la Dame.
- ☛ Bon, ben vous allez descendre au métro Lionel-Groulx. Quand vous allez sortir du métro, vous allez continuer à marcher vers la droite, vers la grosse église. Là, vous allez être au coin de la rue Delisle. Vous allez traverser la rue vers le dépanneur. Vous allez continuer à marcher sur la rue Delisle jusqu'au bout. La rue s'arrête parce qu'il y a une cour d'école. C'est là le CÉDA. Si vous entrez dans la cour d'école, vous allez voir les grosses portes jaunes. C'est une ancienne école. Je vous donne l'adresse?
- ☛ Euh... non, j'vas être correcte. Quand est-ce que j'peux venir.
- ☛ Si vous voulez venir jeter un coup d'oeil seulement, c'est quand vous voulez entre 9 h et 4 h. Si vous avez le goût d'en savoir plus sur les ateliers, il faudrait prendre un rendez-vous.
- ☛ Oui, oui, c'est ben beau, j'vais rappeler.
- ☛ Bon, ben, c'est parfait. J'vais quand même prendre en note votre nom et votre numéro de téléphone au cas.
- ☛ Euh, O.K., c'est Pauline Leblanc, au 756-9889.
- ☛ Bon, ben, c'est beau Madame Leblanc. S'il y a quoi que ce soit, rappelez-moi, mon nom c'est Linda. De mon côté, j'vais donner votre numéro de téléphone aux personnes qui travaillent pour ces ateliers-là. Elles vont pouvoir vous donner plus d'informations. Ça va être soit Danielle, Esther ou France qui va vous appeler. Vous allez voir, elles sont ben fines.
- ☛ O.K., merci là!
- ☛ Bonne journée!

## **Communication orale - Exercice 1**

**La formatrice demande au groupe d'écouter la phrase, de découvrir l'erreur qu'elle contient, puis de reformuler la phrase adéquatement.**  
(L'élément important de la réponse qu'on tente d'illustrer suit la phrase et est écrit en *gras et italique*)

- Le CÉDA, c'est pas comme à la petite école, on offre des ateliers d'alphabétisation en petit groupe d'adultes, dans une atmosphère accueillante, où chacun va à son rythme et où on apprend des choses utiles dans la vie de tous les jours.  
*Phrase trop longue*
- Voici maintenant le bilan financier.
- Lucie travaille à l'administration, en comptabilité.  
*Vocabulaire trop complexe*
- Il est impossible qu'on n'ait pas votre message si vous laissez un message sur le répondeur.  
*Phrase négative double*
- Il y a eu une manifestation à Ottawa pour obtenir plus de logements sociaux.
- Quand on entre dans une épicerie, il y a 60% de chances pour qu'on soit accueilli par un étalage de fruits et légumes.  
*Connaissances générales trop élevées (Ottawa, pourcentage)*
- Pour cette assemblée, on va s'informer, discuter et prendre des décisions. Ces décisions concernent l'argent qu'on reçoit et qu'on dépense au CÉDA, le genre d'activités qu'on a et comment on voit le CÉDA idéal. On va vous demander de voter en levant votre carton

jaune. Mais tout d'abord, prenez votre cahier, enlevez les deux premières pages et remplacez-les par les deux qu'on vous a distribuées à l'entrée.

***Trop de contenu, de consignes, d'explications et consignes mal ordonnées***

- Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour éliminer la pauvreté?  
***Concept abstrait***

*Par exemple, pour aborder le thème de la mondialisation, nous avons demandé aux participants ce qu'ils ont pu observer comme changements au niveau de l'aide sociale, des soins de santé, des petits commerces du quartier, des services de leur banque, etc. C'est à partir de ces commentaires tirés de leur vécu que nous avons fait des liens avec la mondialisation et son concept*

- On a pensé créer un comité qui s'occuperait de la publicité pour le Centre. Est-ce que ça vous tente?  
***Animation pauvre*** (on induit notre idée, question fermée)
- On n'a que 150 000\$ de subvention.  
***Ne ... que, grand nombre***
- On va partir à trois heures moins quart: il faudrait que vous arriviez au moins une demi-heure avant.  
***Calcul avec le temps***

***Le plus difficile est d'identifier ce qui est un concept qui ne fait pas partie de la réalité des personnes analphabètes.***

## Communication écrite - Exercice 2

Pour chaque groupe de mots, entoure celui qui est plus facile à lire.  
Justifie ton choix. (Syllabes simples, inverses et complexes)

- a) char - auto
- b) enragé - frustré
- c) logement - appartement
- d) penser - réfléchir
- e) stable - solide
- f) trancher - couper
- g) entoure - encercle
- h) mélange - assemblage

Réflexion à propos de l'écriture cursive:

*Si tu écris un mot à la main à un participant en alpha, ne te surprends pas s'il ne te répond pas.*

*Il n'a peut-être pas compris ta façon personnelle d'écrire!*



## **Communication écrite - Exercice 3**

---

**Observer les quatre documents écrits suivants**  
**Identifier les erreurs de mise en page qui entravent la lisibilité**

### **Erreurs de mise en page**

- Dimension des caractères trop petite
- Page surchargée
- Espaces blancs entre les mots, les phrases et les lignes mal répartis dans l'ensemble de la page. Interlignes inadéquats.
- Mauvaise qualité d'impression
- Les différents blocs d'information sont mal délimités visuellement
- Lézardes ou cheminées engendrées par la justification à droite et à gauche du texte
- Texte en colonnes difficile à lire (certaines personnes analphabètes confondent les notions de rangées et colonnes)
- Utilisation de renvoi, exemple: *suite à la page 13*

### **Améliorations possibles**

- Écrire un titre qui annonce le contenu du texte
- Aider à la compréhension du texte:
  - . en mettant en retrait une partie du texte
  - . en numérotant les paragraphes
  - . en utilisant de façon stratégique les outils gras et soulignement
  - . en ajoutant une illustration

SELON LA LOI SUR LES  
DROITS D'AUTEUR,

LES PAGES 22 À 25

NE SERONT PAS  
NUMÉRISÉES ET  
DIFFUSÉES

SUR LE SITE INTERNET