

Besoins d'information et stratégies des  
Canadiens ayant un faible niveau  
d'alphabétisme

Rapport final

Présenté à :

Revenu Canada

Projet n<sup>o</sup> 5484

Mai 1997

## Table des matières

	<b>Page</b>
<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>Méthodologie</b>	<b>3</b>
<b>Remarque au sujet des niveaux d'alphabétisme</b>	<b>7</b>
<b>Sommaire des résultats</b>	<b>9</b>
<b>Analyse détaillée des résultats</b>	<b>14</b>
1. Profil des apprenants	<b>14</b>
2. Types d'interactions	<b>16</b>
3. Mécanismes d'interactions	<b>19</b>
4. Aisance dans les interactions	<b>22</b>
5. Diffusion de l'information	<b>24</b>
6. Rôle des programmes d'alphabétisation et des formateurs	<b>26</b>
7. Autres questions	<b>28</b>
<b>Annexes</b>	
A. Questionnaire de sélection	
B. Guide d'entrevue	
C. Guide de discussion	
D. Définitions des niveaux d'alphabétisme selon l'EIAA	

## INTRODUCTION

Ce rapport présente les résultats d'une étude qualitative menée par **Cogem Recherche inc.** pour le compte de **Revenu Canada**. L'objectif de cette étude était d'évaluer les comportements et les stratégies des Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme, et particulièrement les stratégies qu'ils utilisent lorsqu'ils interagissent avec divers ministères gouvernementaux, dont Revenu Canada, et d'autres grandes institutions, comme les banques.

L'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA) de 1995 <sup>1</sup> a démontré assez clairement qu'un pourcentage important de la population éprouve de la difficulté à s'acquitter des tâches nécessaires pour communiquer avec le gouvernement et les autres institutions. Ces tâches, qui consistent notamment à produire une déclaration de revenus, à formuler des stratégies financières personnelles et à demander ou renouveler une hypothèque, exigent un niveau d'alphabétisme qui dépasse les capacités de beaucoup de Canadiens ou, de façon générale, de résidents d'autres pays.

Le grand nombre de Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme (près de la moitié ont un niveau d'alphabétisme de 1 ou 2 sur l'échelle de l'EIAA, qui va des niveaux 1 à 5) préoccupe particulièrement Revenu Canada. Ce dernier communique souvent avec le public et ses contacts demandent souvent des capacités de lecture assez poussées (particulièrement à l'égard de textes schématiques et de textes au contenu quantitatif, tels qu'ils sont définis dans l'EIAA). Le Ministère est depuis longtemps conscient du caractère particulier de ses rapports avec ses clients et il est le premier ministère fédéral qui a relevé les défis que posent les interactions avec des personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme. Les projets sur le langage clair et simple, le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt et les programmes de libre-service téléphonique ne sont que quelques exemples des secteurs examinés par le Ministère.

Toutefois, il est clair que nous avons besoin de plus d'information sur la façon dont les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme composent avec les types de tâches de traitement de l'information décrites ci-dessus. Pour concevoir des programmes qui répondront adéquatement aux besoins de cette clientèle, Revenu Canada devra d'abord savoir comment celle-ci s'adapte à l'heure actuelle. Cela permettra de mettre sur pied des programmes qui tiendront compte des mécanismes d'adaptation auxquels les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme ont recours pour comprendre et utiliser l'information. L'étude qui suit peut donc être perçue comme une étude de base de la façon dont les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme composent avec les situations qui demandent des capacités de lecture.

L'étude vise plus précisément les objectifs suivants :

---

1

On retrouve les résultats du volet canadien de l'EIAA dans le rapport intitulé *Lire l'avenir : Un portrait de l'alphabétisme au Canada* (1996), Statistique Canada, n° 89-551-XPB au catalogue.

- déterminer avec quels ministères et autres institutions les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme interagissent;
- évaluer de quels types d'interactions il s'agit;
- évaluer de façon précise la nature et les caractéristiques des interactions avec Revenu Canada;
- définir ce qui rend ces différents types d'interactions plus ou moins difficiles;
- évaluer comment le groupe cible reçoit à l'heure actuelle de l'information sur les programmes et services gouvernementaux en général, et sur ceux de Revenu Canada en particulier;
- évaluer les besoins du groupe cible en matière d'information et les modes de transmission de l'information qu'il préfère;
- évaluer les mécanismes utilisés par le groupe cible pour accomplir les tâches de traitement de l'information et pour produire les déclarations obligatoires qui découlent de ses interactions avec le gouvernement, avec d'autres institutions (comme les banques) et, plus particulièrement, avec Revenu Canada;
- évaluer de façon précise ce qui rend l'apprentissage des nouvelles tâches de traitement de l'information plus ou moins difficile.

Les conclusions de cette étude serviront de fondement à Revenu Canada quant à la conception de nouveaux programmes visant à améliorer le service aux Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme.

## MÉTHODOLOGIE

Dans le cadre de cette étude, nous avons utilisé une méthodologie qualitative faisant appel : 1) à une série d'entrevues en profondeur avec des apprenants en milieux communautaire et de travail<sup>2</sup> et 2) à des discussions de groupe avec des formateurs en milieu communautaire. Une entrevue en profondeur est une entrevue individuelle semi-structurée, tandis qu'une discussion de groupe est une discussion semi-structurée entre huit à dix personnes guidées par un animateur.

Nous avons plus précisément réalisé cinq entrevues en profondeur avec des apprenants en milieu communautaire à :

- St. John's (Terre-Neuve)
- Grand Falls (Terre-Neuve)
- Montréal (Québec)
- Berthierville (Québec)
- Vancouver (Colombie-Britannique)
- Maple Ridge (Colombie-Britannique)

Nous avons également réalisé dix entrevues en profondeur avec des apprenants en milieu de travail à :

- Winnipeg (Manitoba)
- Toronto (Ontario)

Par ailleurs, nous avons organisé des discussions de groupe avec des formateurs en milieu communautaire à :

- Grand Falls (Terre-Neuve)
- Montréal (Québec)
- Vancouver (Colombie-Britannique)

Toutes les entrevues et discussions de groupe tenues au Québec se sont déroulées en français.

### Critères d'admissibilité

Les participants aux entrevues en profondeur ont été sélectionnés selon les critères suivants :

---

<sup>2</sup>

Il faut tenir compte, dans l'interprétation des résultats de cette étude, du fait que les apprenants interviewés ont admis avoir de la difficulté à lire. Ces derniers peuvent donc présenter des caractéristiques différentes des personnes qui n'ont pas cherché à accroître leur niveau d'alphabétisme. Pour atteindre ce dernier groupe, il faudrait réaliser une étude de portée beaucoup plus vaste que la présente.

- tous possédaient un niveau d'alphabétisme de 1, 2 ou 3 (selon la définition de l'EIAA fournie dans la section qui suit celle-ci)<sup>3</sup>;
- à chaque endroit, un ou deux des apprenants en milieu **communautaire** interviewés étaient âgés de plus de 55 ans;
- les hommes et les femmes étaient représentés de façon à peu près égale à chaque endroit.

Quant aux formateurs, ils possédaient tous au moins deux années d'expérience dans ce domaine, et, en tant que groupe, ils enseignaient à des apprenants ayant divers niveaux d'alphabétisme.

## **Recrutement**

En raison des contraintes de temps et de la nature de la population cible, nous avons demandé aux représentants des programmes d'alphabétisation en milieu communautaire des secteurs visés par la recherche de nous aider à recruter des apprenants. Nous n'avons utilisé aucun questionnaire officiel de sélection. Nous avons plutôt communiqué avec des représentants des programmes afin de les informer de l'objet de notre étude. Ces personnes ont ensuite recruté des volontaires parmi leurs apprenants (ou parmi ceux d'autres programmes locaux), en leur assurant que leur participation était volontaire et qu'elle resterait confidentielle.

De même, nous sommes passés par les employeurs pour recruter des apprenants en milieu de travail désireux de prendre part aux entrevues en profondeur. Nous avons communiqué avec les employeurs offrant des programmes d'accroissement du niveau d'alphabétisme afin de solliciter leur participation. Ceux-ci ont ensuite recruté des apprenants parmi leurs employés admissibles. La participation de ces derniers était également volontaire et confidentielle.

L'annexe A renferme le questionnaire de sélection utilisé pour recruter des formateurs. À Grand Falls, le centre local d'alphabétisation s'est chargé du recrutement. À Montréal, Cogem a sélectionné les participants, tandis qu'à Vancouver cette tâche a été confiée à Research House Inc., sous la direction de Cogem.

Compte tenu de la méthode de recrutement utilisée pour les entrevues en profondeur avec des apprenants en milieu communautaire et de la nature des programmes d'alphabétisation, il était impossible d'assurer la représentation d'un vaste éventail d'âges au sein de notre échantillon. En fait, sur 30 apprenants, seulement trois étaient âgés de moins de 30 ans, et quatre avaient plus de 50 ans. Ce facteur mis à part, la participation aux entrevues et aux groupes de discussion a été bonne.

---

3

Soulignons que nous **n'avons pas** testé les apprenants afin de connaître leur niveau d'alphabétisme selon l'EIAA. Nous avons plutôt laissé au formateur de chaque apprenant le soin de le faire. De plus, les différents programmes d'alphabétisation font souvent appel à des évaluations non conformes au modèle de l'EIAA. En pareils cas, le formateur a établi le niveau d'alphabétisme de l'apprenant selon les critères de l'EIAA.

## **Incitatifs versés aux participants**

Les apprenants et les formateurs participants ont **tous** reçu un montant de 50 \$ en gage d'appréciation.

## **Déroulement des entrevues et des discussions de groupe**

En gros, les entrevues en profondeur se sont déroulées de la façon décrite dans le Guide d'entrevue (voir l'annexe B). Compte tenu de la nature des personnes interviewées, nous avons dû adopter une approche très peu structurée. Toutes les entrevues ont porté sur tous les points énumérés dans le guide. Elles ont duré entre 35 minutes et une heure, leur durée moyenne étant d'environ 45 minutes.

Les entrevues avec les apprenants en milieu communautaire se sont déroulées au centre d'alphabétisation, sauf à Vancouver où elles ont eu lieu dans les locaux de Research House.

À Toronto, les entrevues en milieu de travail ont eu lieu dans une chocolaterie. À Winnipeg, le programme d'alphabétisation était offert par un syndicat de l'industrie du vêtement, et les apprenants ont été interviewés dans les locaux du syndicat.

Les discussions de groupe se sont déroulées de la façon décrite dans le Guide de discussion (annexe C). Le taux de participation et l'interaction entre les formateurs ont été bons dans tous les groupes.

La discussion de groupe à Grand Falls a eu lieu au centre communautaire d'alphabétisation, tandis que celles de Montréal et de Vancouver se sont déroulées dans des locaux spécialement conçus pour la tenue de groupes de discussion dirigée.

## **NOTE À L'INTENTION DU LECTEUR**

Les techniques de recherche qualitative comme les entrevues en profondeur et les groupes de discussion ne sont pas conçues pour fournir des résultats nécessairement représentatifs de l'ensemble de la population. Elles visent plutôt à obtenir un meilleur aperçu des opinions d'un petit nombre de personnes, afin de permettre un examen approfondi de l'éventail d'opinions possibles et de fournir une orientation sur les questions pertinentes. Il vaudrait donc mieux considérer les résultats de cette étude comme des indications de ce que l'on peut observer chez l'ensemble des Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme, plutôt que comme des conclusions à ce sujet.

## REMARQUE AU SUJET DES NIVEAUX D'ALPHABÉTISME

Tout au long de ce rapport, il est question de «niveaux d'alphabétisme» et, plus précisément, des niveaux 1, 2 et 3. Ces niveaux renvoient à l'échelle utilisée dans le cadre de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA) de 1995, à laquelle nous avons fait référence dans l'introduction. L'EIAA a porté sur l'évaluation de trois catégories précises de capacités de lecture :

- **les capacités de lecture de textes suivis** — connaissances et capacités nécessaires pour comprendre l'information contenue dans des textes, tels des articles de journaux ou de la fiction;
- **les capacités de lecture de textes schématiques** — connaissances et capacités nécessaires pour utiliser l'information présentée sous diverses formes, notamment de formulaires, d'horaires, de tableaux et de cartes;
- **les capacités de lecture de textes au contenu quantitatif** — connaissances et capacités nécessaires pour appliquer des opérations arithmétiques à des chiffres inclus dans des documents imprimés.

Pour obtenir une idée de l'éventail des compétences nécessaires à un niveau d'alphabétisme donné dans chacune des catégories ci-dessus, il faut examiner les types de tâches qui exigent ce niveau. L'annexe D reproduit un sommaire (tiré du rapport canadien de l'EIAA<sup>4</sup>) donnant des exemples de tâches caractéristiques de chacun des cinq niveaux de capacités à l'intérieur des trois catégories. Étant donné que les capacités de lecture de textes schématiques et de textes au contenu quantitatif sont les plus pertinentes dans le cadre de cette étude et que les apprenants ont été choisis à l'intérieur des niveaux 1, 2 et 3 dans ces catégories, il est bon de décrire brièvement les types de tâches qui caractérisent les trois premiers niveaux (pour chaque catégorie).

### Capacités de lecture de textes schématiques

Les tâches de niveau 1 et 2 dans la catégorie des textes schématiques exigent habituellement que la personne retrace un élément d'information donné dans un diagramme ou un tableau. Les tâches de niveau 2 se distinguent de celles de niveau 1 par la quantité d'information susceptible de distraire le lecteur. Les tâches de niveau 3 exigent quant à elles que la personne tienne compte d'information conditionnelle avant de choisir dans le texte l'élément d'information approprié. Cependant, même au niveau 3, l'information se trouve directement dans le diagramme ou le tableau.

---

4

*Lire l'avenir : Un portrait de l'alphabétisme au Canada (1996)*, Statistique Canada, n° 89-551-XPF au catalogue, p. 19. Utilisation autorisée.

### **Capacités de lecture de textes au contenu quantitatif**

Les tâches de niveau 1 et 2 dans la catégorie des textes au contenu quantitatif exigent que la personne effectue une opération arithmétique simple (addition ou soustraction). Les tâches de niveau 2 se distinguent par le fait que même si l'opération n'est pas clairement énoncée, on peut facilement la déduire à partir de la question. Les tâches de niveau 3 (qui nécessitent également une opération arithmétique simple) peuvent demander une multiplication ou une division et obligent souvent la personne à faire une déduction de haut niveau pour décider quelle opération effectuer. De plus, les chiffres devant servir à réaliser l'opération se trouvent souvent au cœur d'un ensemble de données plus complexe.

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Cette étude visait deux objectifs : d'abord à évaluer les stratégies qu'utilisent les Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme pour comprendre et utiliser l'information, principalement celles qui les mettent en contact avec de grandes institutions (comme les banques et les compagnies d'assurance) et avec le gouvernement. Nous voulions avoir une idée des modes d'interaction de ces personnes, afin de permettre à Revenu Canada de mieux les servir. Quant au deuxième objectif de l'étude, il consistait à évaluer la façon dont les Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme reçoivent l'information, afin de fournir à Revenu Canada un fondement en vue de formuler des stratégies de communication à leur intention.

Les principaux faits saillants de l'étude sont présentés ci-dessous.

### Interactions actuelles

- **De nombreux apprenants, particulièrement ceux les moins alphabétisés, estiment avoir eu peu d'interaction avec les types d'institutions mentionnées ci-dessus.** Leurs interactions les plus fréquentes se font avec les banques. La plupart ont dit avoir un compte d'épargne, mais un peu moins de la moitié possédaient un compte de chèques. Certains ont déclaré au cours des entrevues en milieu de travail avoir une hypothèque à rembourser; peu possédaient des investissements ou des REER. Les autres institutions avec lesquelles ils ont dit interagir sont les bureaux de l'assurance-emploi et du ministère des services sociaux de la province. Les apprenants des secteurs ruraux, ayant plus tendance que ceux des régions urbaines à posséder une automobile, sont en contact plus fréquent avec le bureau provincial d'immatriculation des véhicules automobiles, le bureau des permis et la société d'assurance-automobile. Quelques-uns ont dit avoir eu affaire également avec le système judiciaire, habituellement pour des questions de divorce et de garde d'enfants.
- **La plupart considèrent qu'ils n'ont que peu à faire avec Revenu Canada et ne le perçoivent pas comme étant important dans leur vie quotidienne, comme c'est le cas des autres institutions mentionnées ci-dessus.** La plupart des personnes interviewées, surtout celles des régions rurales, ne savaient pas où se trouvait le bureau local de Revenu Canada. Pratiquement aucune n'avait produit elle-même sa déclaration de revenus; la plupart ayant plutôt payé un spécialiste en déclarations comme H & R Block. Un assez faible nombre avaient confié à des amis ou à des parents le soin de produire leur déclaration.
- **Pour les apprenants, Revenu Canada est seulement un percepteur d'impôt.** Aucun n'a, par exemple, mentionné spontanément que Revenu Canada versait la prestation fiscale pour enfants (bien qu'un grand nombre des femmes interviewées aient reçu cette prestation). Toutefois, lorsque l'intervieweur en faisait mention, la plupart semblaient savoir que cette prestation provient de Revenu Canada. Quant

au crédit d'impôt pour la TPS, il semblait plus étroitement lié à la production de la déclaration de revenus et, par conséquent, à Revenu Canada.

### Mécanismes d'interaction

- **Les apprenants préfèrent nettement les contacts directs.** Ainsi, un assez petit nombre ont déclaré utiliser les guichets automatiques, préférant faire affaire directement avec un caissier. Chose plus importante encore, ils préfèrent traiter toujours avec le même caissier, à la même succursale. Quant aux apprenants qui ont dit utiliser les guichets automatiques, il est rare qu'ils le fassent systématiquement et ils n'y font habituellement que de simples retraits.
- **Les personnes interrogées ont souvent recours à des intermédiaires pour faciliter les contacts.** Cela est particulièrement vrai dans le cas des personnes les moins alphabétisées; la plupart ont dit se faire accompagner d'un ami ou d'un parent en qui elles ont confiance (habituellement leur conjoint ou un enfant adulte), particulièrement si elles abordent une situation nouvelle ou inhabituelle.
- **Un grand nombre évite toute situation nouvelle ou différente.** Beaucoup d'apprenants, surtout les moins alphabétisés, considèrent qu'en ignorant un problème, il disparaîtra. Certains pensent pouvoir provoquer les contacts directs (ou, tout au moins, un appel téléphonique) en ignorant les avis reçus par la poste.
- **Le traitement du courrier varie selon le niveau d'alphabétisme.** Les personnes les moins alphabétisées demandent habituellement, mais pas toujours, à quelqu'un en qui elles ont confiance de lire toute correspondance qui leur «semble importante». Cependant, un petit nombre a tendance à ne pas tenir compte du courrier, à moins, comme l'a exprimé un apprenant, «que ce soit un compte ou un chèque». Les personnes qui peuvent plus facilement lire leur courrier le font et conservent religieusement toute correspondance provenant du gouvernement. Il semble toutefois évident que la mauvaise interprétation du contenu de la communication pose un problème.

### Aisance dans les interactions

- **Le gouvernement inspire de la crainte.** Les apprenants perçoivent automatiquement les communications du «gouvernement» (au sens large) comme synonyme d'ennuis. Comme l'a exprimé un des apprenants, «Je trouve angoissant de recevoir une enveloppe brune». Les paiements mensuels réguliers, comme celui de la prestation fiscale pour enfants, échappent toutefois à cette perception, étant donné que leur régularité permet aux gens de les isoler émotivement du concept de «gouvernement».
- **Les apprenants font affaire avec une personne et non avec l'institution.** Pour eux, l'institution, c'est le caissier, l'agent de l'assurance-emploi ou l'agent d'assurance qui la représente.

- **L'aisance dans une interaction donnée est directement liée à la mesure dans laquelle une «relation» s'est développée.** Les apprenants de tous les coins du pays ont fait savoir qu'ils traitaient avec des gens avec lesquels ils se sentent à l'aise, que ce soit à la banque, à la compagnie d'assurance ou au bureau de l'assurance-emploi ou des services sociaux. Une fois qu'ils ont trouvé la «bonne personne», ils ne traitent qu'avec elle et lui transfèrent une bonne partie de leurs propres responsabilités, dans le contexte de la relation.
- **Une relation repose d'abord sur l'empathie, puis sur la confiance.** Les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme choisissent un représentant donné de l'institution en fonction de sa sensibilité à leurs problèmes (y compris à leur faible niveau d'alphabétisme). Si cette personne ne fait pas preuve d'empathie, les rapports ne se déroulent pas bien. Si, au contraire, elle se montre sensible et compatissante, sans être condescendante, la relation se développe, et le client en vient avec le temps à faire implicitement confiance à cette personne.

#### Diffusion de l'information

- **Les nouvelles télévisées sont la principale source d'information au foyer.** Chose quelque peu étonnante, ce ne sont pas tous les apprenants interviewés qui disent regarder beaucoup la télévision. Cependant, tous, pratiquement sans exception, écoutent les nouvelles. Certains écoutent **tous** les bulletins diffusés en soirée. Dans l'ensemble, les apprenants étaient plutôt fiers de leur connaissance et de leur compréhension de l'actualité. Presque tous sont d'avis que la publicité diffusée pendant le bulletin de nouvelles télévisées constitue un excellent moyen de leur transmettre de l'information.
- **Les programmes d'alphabétisation jouent un rôle absolument essentiel.** Nous traiterons davantage des programmes d'alphabétisation plus loin. Soulignons cependant dès maintenant que tant les apprenants que les formateurs s'entendent pour dire que ces programmes peuvent jouer un rôle essentiel dans la diffusion d'information aux apprenants et, grâce au bouche à oreille, à d'autres personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme qui ne participent à aucun programme d'alphabétisation.

#### Rôle des programmes d'alphabétisation

- **Le programme d'alphabétisation devient souvent un élément central de la vie de l'apprenant, tant sur le plan social qu'intellectuel.** Cela est particulièrement vrai des programmes de tutorat personnalisé et de ceux qui sont offerts par l'entremise d'un centre social ou communautaire.
- **Les apprenants en viennent souvent à faire grandement confiance à leurs formateurs et à se fier à eux pour obtenir de l'aide dans certaines tâches d'information extérieures au programme.** Ici encore, cela semble se produire plus fréquemment dans les programmes axés sur le tutorat personnalisé et de

dépendre de la région — les programmes ruraux favorisent le développement de ce genre de relation plus que ceux des centres urbains.

- **Les programmes d'alphabétisation jouent un rôle absolument essentiel dans l'apprentissage de nouveaux modes d'interaction.** De façon générale, les apprenants interviewés se sont montrés plutôt réservés à l'égard de l'apprentissage de nouveaux modes d'interaction. La majeure partie des opinions émises à ce sujet provient des formateurs. Ces derniers considèrent que leur rôle est d'élargir les horizons de leurs apprenants, de leur enseigner de nouvelles choses et de les exposer à de nouvelles expériences. Un grand nombre ont souligné que leurs apprenants menaient une existence très limitée et étaient très refermés sur eux-mêmes. La bonne nouvelle, c'est que la plupart sont très désireux d'apprendre une fois qu'ils ont surmonté leur timidité première.

Les résultats font ressortir clairement que, pour les Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme, Revenu Canada doit avoir un «visage». Toute démarche en vue de réduire le service personnalisé au comptoir va à **l'encontre** des besoins de ce groupe, au sein duquel il sera très difficile de faire incursion en se servant de systèmes téléphoniques automatisés ou de postes de travail informatisés.

De plus, le choix du personnel au comptoir revêt une importance cruciale. Les employés doivent être sensibles au fait que les personnes avec lesquelles ils traitent peuvent avoir des capacités de lecture restreintes. Comme nous l'avons souligné dans l'introduction, les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme forment un groupe important et, selon les résultats de l'étude, elles favorisent d'une façon disproportionnée le service personnalisé. Comme l'a exprimé un des apprenants interviewés, «Je souhaite seulement que [la personne qui se trouve derrière le comptoir] se rende compte que j'ai peut-être de la difficulté à lire.»

Revenu Canada devra déployer des efforts de communication particuliers pour rejoindre ces personnes qui n'ont pas le sentiment que le Ministère constitue un élément important de leur vie et qui ne le perçoivent que comme un percepteur d'impôts. Une première étape essentielle consisterait à modifier l'image de Revenu Canada à leurs yeux. Le Ministère doit trouver un moyen de se dissocier du concept redouté de «gouvernement» auquel il est actuellement associé par ce groupe.

Il est clair que la publicité télévisée, particulièrement pendant le bulletin de nouvelles locales en soirée, devra faire partie de tout effort de communication. Par ailleurs, un autre volet important consistera à établir des partenariats avec les groupes communautaires d'alphabétisation. Ces derniers se perçoivent comme un important point d'accès aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme et sont désireux et impatients de jouer un rôle à ce niveau.

Les organismes communautaires d'alphabétisation ont également un rôle à jouer. Ils peuvent aider Revenu Canada à informer les Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme des nouvelles méthodes d'interaction avec le Ministère. Il serait malhonnête de dire que cette étude nous a permis de déterminer avec précision quelles méthodes il faudrait mettre en place ou quels

changements il faudrait apporter aux formulaires ou aux façons de faire actuelles, mais il est clair que les organismes communautaires d'alphabétisation serviront de fondement à toute tentative visant, par exemple, à tenir des ateliers ou des séances d'information sur les politiques ou les façons de faire actuelles ou nouvelles de Revenu Canada.

## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

### 1. Profil des apprenants

L'une des clés du succès des entrevues en profondeur consistait à établir un rapport avec l'apprenant. Dans la mesure du possible, l'intervieweur recevait avant l'entretien certains renseignements généraux sur l'apprenant. De plus, surtout au début de l'entrevue, l'intervieweur axait la discussion sur la vie et les expériences de l'apprenant, surtout dans la mesure où elles l'avaient amené au programme d'alphabétisation en milieu communautaire (ou de travail). Ces données, auxquelles s'ajoutent les commentaires des formateurs, fournissent un important contexte permettant d'interpréter les résultats de l'étude; elles sont brièvement résumées ci-après.

Même s'ils venaient de divers milieux, les apprenants présentaient certains points communs. Tous venaient de milieux socio-économiques plus défavorisés ou avaient émigré au Canada à un moment ou un autre. La plupart, selon les responsables des programmes d'alphabétisation ou les formateurs qui les connaissaient bien, étaient timides ou manquaient de confiance en eux. Les formateurs ont souligné que les personnes interviewées menaient une vie très limitée, repliés sur eux-mêmes, comme c'est le cas de la plupart des personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme. Leurs expériences de vie sont plutôt restreintes; ils n'ont pas tendance à voyager ou à avoir des passe-temps qui les amènent à sortir de la maison ou à avoir une vie sociale active. Il y a bien sûr des exceptions (l'un des apprenants, par exemple, était entraîneur d'une équipe de gymnastes et avait beaucoup voyagé), mais, dans la grande majorité des cas, la vie des apprenants est rattachée à leur foyer et à leur famille.

Pratiquement aucun des apprenants interviewés n'avait d'emploi, sauf, bien entendu, ceux interviewés en milieu de travail. La plupart recevaient des prestations d'assurance-emploi, tandis qu'un certain nombre étaient prestataires de l'aide sociale provinciale. La majorité étaient mariés; certains avaient des enfants à la maison. Un grand nombre ont dit avoir des enfants adultes vivant dans la même localité qu'eux.

Bien que nous n'ayons pas posé la question de façon directe, nous avons obtenu un certain aperçu des facteurs ayant contribué au faible taux d'alphabétisme des personnes interviewées. Parmi les plus âgées, l'une des raisons courantes est le manque d'occasions d'étudier; à leur époque, les jeunes étaient forcés de quitter l'école en bas âge pour aller travailler et contribuer au soutien de la famille — surtout dans les régions rurales. Quant aux plus jeunes apprenants, ils ont surtout invoqué leurs difficultés à l'école. Plusieurs ont déclaré avoir quitté l'école tout simplement parce que «ça ne valait pas la peine». Il est difficile de savoir quelle importance l'éducation avait dans ces familles. Soulignons, toutefois, qu'aucun des apprenants interviewés n'a indiqué que ses parents se sont opposés au fait qu'il abandonne ses études. À noter qu'un assez petit nombre des apprenants étaient âgés de moins de 35 ans. Un échantillon plus jeune aurait permis d'avoir une meilleure idée des facteurs contribuant aux faibles niveaux d'alphabétisme chez les jeunes.

La plupart des apprenants interviewés ont été aiguillés vers le centre communautaire d'alphabétisation par leur agent de l'assurance-emploi ou de l'aide sociale. Ceux qui l'ont été par le

bureau de l'assurance-emploi avaient tendance à être très axés sur un but. Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils voulaient accroître leur niveau d'alphabétisme, il y avait de fortes chances qu'ils parlent de la possibilité d'obtenir un (meilleur) emploi. Bien que reconnaissant les avantages que pouvait leur procurer l'éducation, les apprenants ont clairement indiqué, que s'ils n'avaient pas perdu leur emploi précédent, ils ne participeraient pas au programme. Les apprenants aiguillés par le ministère provincial des services sociaux avaient plus tendance à voir les avantages du programme d'alphabétisation en termes d'amélioration personnelle générale. Un petit nombre d'apprenants avaient notamment entendu parler du programme par des amis ou des parents et s'y étaient inscrits de leur propre chef. C'était le cas de tous ceux âgés de plus de 50 ans. Ces personnes ont eu tendance à déclarer qu'elles s'en étaient tirées toute leur vie sans même apprendre à lire, car, en général, leur conjoint ou un enfant adulte les avait aidées. Cependant, une fois leur conjoint décédé ou leur enfant parti de la maison, elles s'étaient rendu compte de la situation difficile dans laquelle elles se trouvaient. Comme l'a exprimé l'un des apprenants interviewés, «je ne peux même pas lire une histoire à ma petite-fille».

## 2. Types d'interactions

### Interactions actuelles

La plupart des apprenants interviewés mènent une vie très repliée, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas beaucoup de contacts sociaux ou de passe-temps les faisant sortir de chez eux. Leur vie semblait tourner autour du foyer et, pour ceux qui ont un emploi, du travail. Ainsi, dès le départ, ils ont déclaré avoir assez peu d'interactions avec les types d'institutions visés par l'étude.

Lorsque l'intervieweur a demandé aux apprenants de préciser avec quelle institution ils faisaient affaire le plus souvent, ils ont répondu la banque. La plupart ont un compte de banque. En général, ils n'en ont qu'un (habituellement un compte d'épargne), et beaucoup l'utilisent seulement pour encaisser des chèques. Peu d'apprenants ont dit faire des transactions plus complexes qu'un dépôt, qu'un retrait ou que le paiement d'un compte. Moins de la moitié des personnes interviewées ont déclaré avoir un compte de chèques et, par conséquent, faire des chèques. Celles interrogées en milieu de travail étaient plus susceptibles d'avoir contracté une hypothèque ou un prêt-automobile. Peu ont déclaré avoir investi dans des REER ou dans d'autres formes de placement. Un assez petit nombre d'apprenants (plus élevé chez ceux en milieu de travail) utilisent les guichets automatiques. Ceux qui le font ont tendance à utiliser un seul type de guichet (celui de leur propre banque) et à y faire seulement des retraits.

Après les banques, l'institution mentionnée le plus fréquemment est le bureau de l'assurance-emploi. La vaste majorité des apprenants interviewés ont déjà eu des contacts avec l'assurance-emploi ou en avaient au moment de l'entrevue. En fait, un grand nombre ont été aiguillés vers le programme communautaire d'alphabétisation par un agent de l'assurance-emploi. Un certain nombre sont notamment prestataires de l'aide sociale provinciale et ont déclaré avoir des contacts avec l'agent chargé de leur cas.

Relativement parlant, les apprenants des régions rurales étaient plus susceptibles que leurs homologues des régions urbaines de conduire une automobile. Par conséquent, ils ont mentionné un éventail d'interactions rattachées à la possession d'un véhicule, notamment avec le bureau provincial d'immatriculation des véhicules automobiles, le bureau des permis et la société d'assurance-automobile. Les seuls autres interactions dignes de mention touchaient le système judiciaire. Bien qu'aucun des répondants n'ait signalé de problème quelconque de nature criminelle, plusieurs ont fait mention de difficultés actuelles ou précédentes sur le plan civil, habituellement liées à des questions de divorce et de garde d'enfants.

Afin d'aider les apprenants à se souvenir d'autres types d'interactions, l'intervieweur en a questionné quelques-uns au sujet du paiement des comptes courants du ménage. Ceux qui s'acquittaient de cette tâche (dans bien des cas, c'était une autre personne, comme le conjoint, qui y veillait) le faisaient seulement à la banque et considéraient cela comme une simple transaction bancaire.

## Interactions avec Revenu Canada

Il importe de souligner dès maintenant que, pour la vaste majorité des apprenants interviewés, Revenu Canada n'est pas une institution avec laquelle ils ont des liens. La plupart des apprenants ne pouvaient tout simplement pas dire en quoi Revenu Canada a quelque chose à voir avec eux, alors qu'ils rattachent d'une façon ou d'une autre à leur vie d'autres institutions, comme les banques, les bureaux de l'assurance-emploi et ceux des services sociaux de la province. Un assez petit nombre d'apprenants, particulièrement ceux des régions rurales, savaient où se trouve le bureau local de Revenu Canada. Toutefois, il y avait également beaucoup de confusion à cet égard chez les apprenants des régions urbaines. À St. John's, par exemple, les quelques apprenants qui ont dit savoir où se trouvait le bureau ont donné l'emplacement du centre fiscal, plutôt que celui du bureau des services fiscaux. On pourrait sans doute soutenir que ces personnes connaissent l'emplacement d'un bureau de Revenu Canada, mais cela est probablement attribuable au fait que le centre communautaire d'alphabétisation, où plusieurs des entrevues ont eu lieu, se trouvait tout près du Centre fiscal de St. John's, qui leur a servi de point de repère.

Il est clair que les apprenants interviewés ne percevaient Revenu Canada qu'en termes de percepteur d'impôts. Fait intéressant, les formateurs interviewés partageaient cette perception, qu'ils associent aux «gens de l'impôt». Les apprenants n'ont jamais semblé pouvoir saisir ou accepter tout à fait que Revenu Canada ait un plus vaste mandat, même après que l'intervieweur leur ait mentionné certaines prestations, comme la prestation fiscale pour enfants et le crédit d'impôt pour la TPS. Ainsi, un certain nombre des femmes interviewées recevaient la prestation et semblaient savoir, mais uniquement après qu'on leur eut soufflé la réponse, qu'elle provenait de Revenu Canada. Pourtant, pendant tout le reste de l'entrevue, ces femmes semblaient encore associer Revenu Canada aux «gens de l'impôt».

Compte tenu de ce qui précède, il n'est pas étonnant d'apprendre que peu d'apprenants aient parlé de leurs interactions avec Revenu Canada. La majorité d'entre eux, peu importe leur niveau d'alphabétisme, ont dit payer un spécialiste en déclarations, comme H & R Block, pour produire leurs déclarations de revenus. Ils n'ont donc aucun contact personnel avec le Ministère. Un petit nombre a fait savoir que son conjoint, un parent ou un ami produisait leurs déclarations, alors qu'un ou deux apprenants ont dit payer un professionnel d'un autre domaine avec lequel ils sont déjà en relation. Un des apprenants a confié, par exemple, le soin de produire sa déclaration à son agent d'assurance automobile.

Lorsque nous les avons interrogés au sujet du coût des services des spécialistes en déclarations et de la valeur perçue de ces services, la plupart des apprenants ont dit que c'était de l'argent bien dépensé. Ils savent qu'ils ne peuvent pas produire eux-mêmes leur déclaration et estiment justifié de payer pour ce service, plutôt que de faire appel à un ami ou un parent, car c'est pour eux la seule façon d'être certains qu'il n'y aura pas d'erreur. Plusieurs des apprenants interviewés ont souligné que le service de ces spécialistes était «garanti». Toutefois, la plupart ne savaient pas ce que cela signifiait en pareil contexte. Cela dit, il est clairement ressorti des entrevues que, si les apprenants ont recours à des spécialistes pour produire leurs déclarations de revenus, c'était 1) parce que cela leur semble la seule façon raisonnable de procéder, et 2) parce qu'ils l'ont toujours fait.

C'est pour cette dernière raison que les apprenants n'ont en général exprimé aucun réel désir de produire eux-mêmes leurs déclarations de revenus s'ils le pouvaient. Bien que plusieurs aient dit que la déclaration est inutilement complexe et pourrait être simplifiée, la plupart croyaient néanmoins qu'ils ne produiraient pas pour autant leur déclaration. Leur façon de faire actuelle fonctionne bien, et ils ne considèrent pas que le montant qu'ils paient pour ce service est déraisonnable.

Il est intéressant de souligner qu'un moins grand nombre d'apprenants que prévu ont déclaré profiter d'une option de «remboursement immédiat» (c.-à-d. lorsque le spécialiste en déclarations remet à la personne une partie ou la totalité du remboursement d'impôt prévu au moment de l'envoi de la déclaration). Beaucoup semblaient savoir, pour l'avoir lu ou entendu dans les médias, que ce genre de service est, pour employer les mots d'un des apprenants interviewés, une «attrape».

Un très faible nombre des apprenants interviewés ont déclaré interagir avec Revenu Canada pour d'autres raisons que la production d'une déclaration de revenus ou la réception de la prestation fiscale pour enfant ou du crédit d'impôt pour la TPS. Lorsque les apprenants ont de telles interactions, elles concernent toujours des sommes qu'ils doivent à Revenu Canada pour les années précédentes. Dans un cas, un des apprenants interviewés avait encore des impôts à payer pour une entreprise de paysagement ayant fait faillite. Dans les autres cas, il s'agissait d'impôt sur le revenu des particuliers. Ces cas avaient été réglés avant l'entrevue, mais, aux dires des apprenants, le règlement n'avait pas été «satisfaisant». D'après eux, il est impossible de l'emporter sur le système; autrement dit, si Revenu Canada dit que vous lui devez de l'argent, vous le lui devez, que ce soit ou non **réellement** le cas. Cela dit, ces personnes ont déclaré que les employés de Revenu Canada avec qui elles avaient fait affaire les avaient traitées avec respect et équité. (Il importe de souligner que toutes avaient un conjoint qui interprétait la correspondance reçue et qui les accompagnait au bureau de Revenu Canada.)

### 3. Mécanismes d'interactions

Bien que les mécanismes précis d'interaction utilisés par les apprenants varient selon le niveau d'alphabétisme de ceux-ci, nous avons relevé certaines constantes. La plus remarquable est la préférence exprimée pour les contacts personnels. Tous les apprenants interviewés ont très clairement dit préférer établir un contact de personne à personne avec les représentants des institutions. L'exemple le plus frappant touche les banques. Comme nous l'avons mentionné précédemment, les apprenants n'ont pas tendance à utiliser les guichets automatiques. En fait, cela va beaucoup plus loin; non seulement préfèrent-ils faire affaire avec un caissier, mais ils préfèrent aussi s'adresser toujours au même caissier, à la même succursale. Cela est particulièrement vrai chez les personnes les moins alphabétisées. Nous traiterons plus en détail des rapports des apprenants avec les caissiers de banque dans la prochaine section du rapport.

Les formateurs ont également souligné cette préférence, signalant que leurs apprenants détestent vraiment utiliser les systèmes téléphoniques automatisés ou les postes de travail ou kiosques d'information informatisés. Selon les formateurs, les systèmes de ce genre sont tellement exigeants pour les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme que ces dernières ont tendance à ne pas même essayer de les comprendre, surtout si elles peuvent faire autrement. Au cours des discussions sur les systèmes téléphoniques automatisés, on a souligné qu'ils obligent souvent l'utilisateur à se souvenir d'un certain nombre d'options avant de faire un choix, ou qu'ils l'obligent à interpréter les choix offerts pour déterminer lequel, le cas échéant, s'avère pertinent.

Bien qu'il soit logique que les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme s'efforcent d'éviter les systèmes téléphoniques automatisés, il peut sembler paradoxal qu'elles recherchent les contacts personnels directs au lieu d'opter pour l'anonymat relatif du téléphone si elles souhaitent parler à quelqu'un. Les apprenants interviewés ont souligné à maintes reprises qu'ils savent très bien comment camoufler leur faible niveau d'alphabétisme; pourquoi, dans ce cas, prennent-ils le risque de s'exposer dans un échange direct? Tout dépend du type d'interaction. Dans la prochaine section du rapport, nous examinerons ce qui fait le succès d'une interaction. Nous verrons que la clé réside dans l'établissement d'une relation. Pour l'instant, il suffit de mentionner que les apprenants préfèrent les relations de longue date.

Cela dit, il est vrai que les apprenants les moins d'alphabétisés étaient plus susceptibles que les autres de déclarer avoir tendance à éviter les interactions, partant du principe qu'en ignorant un problème, il disparaîtrait. L'exemple qui suit, tiré des entrevues dans les régions rurales de Terre-Neuve, illustre fort bien le mécanisme d'évitement.

Au cours d'une discussion sur les interactions avec Revenu Canada, l'intervieweur a demandé à un des apprenants ce qu'il ferait s'il recevait de Revenu Canada une lettre indiquant qu'il lui reste de l'impôt à payer pour une année précédente. Il a répondu : «J'ai reçu une lettre comme celle-là». Lorsque nous lui avons demandé ce qu'il avait fait, il a répondu : «Rien. Je suppose que s'ils veulent vraiment avoir leur argent, ils viendront le chercher».

Cette attitude ne s'applique pas seulement à la correspondance de Revenu Canada. Les personnes les moins alphabétisées ont tendance à ignorer leur courrier, à moins de penser qu'il est urgent. Comme l'a souligné un des apprenants : «Si ça n'est pas un compte ou un chèque, ça va à la poubelle».

On peut bien sûr se demander, à la lumière de ce qui précède, comment une personne peu alphabétisée détermine si une lettre est «urgente» ou non. Bien que cette décision repose en partie sur la couleur de l'enveloppe (une enveloppe brune étant synonyme de gouvernement), elle s'explique principalement par un autre important mécanisme utilisé par les répondants : le recours aux intermédiaires. La plupart des apprenants interviewés ont déclaré faire appel à leur conjoint, à un enfant adulte ou à un ami pour les aider à lire le courrier et les autres documents d'information qu'ils reçoivent à la maison. Moins la personne est alphabétisée, plus il est probable qu'elle fasse appel à un intermédiaire et plus sa dépendance envers ce dernier est grande. L'un des grands problèmes existentiels qui se posent pour les personnes les moins alphabétisées est de trouver quelqu'un en qui elles peuvent avoir confiance et qui puisse les aider à s'acquitter de ces tâches d'information. Une fois trouvé, l'intermédiaire devient en quelque sorte le prolongement de la personne peu alphabétisée; il l'accompagne au bureau de l'assurance-emploi ou du bien-être social ou dans toute autre situation nouvelle ou inhabituelle et il remplit en son nom les formulaires requis. Il importe de souligner que le jugement de cette «personne de confiance» a beaucoup de poids; c'est elle, par exemple, qui détermine si la personne peu alphabétisée donnera suite à une lettre donnée ou si elle la jettera.

Même les personnes dont le niveau d'alphabétisme se situe à 3 ont recours à une personne de confiance. Dans ces cas, il s'agit le plus souvent du conjoint, et la relation d'aide est plus occasionnelle, c'est-à-dire qu'elle occupe une place moins importante dans les stratégies d'adaptation de la personne. Elle est alors plutôt un simple prolongement de la vie commune; s'il arrive du courrier et si quelque chose semble compliqué, le conjoint ou la conjointe y jette un coup d'oeil. La personne de niveau 3 qui n'a pas d'intermédiaire sous la main ne fait pas d'efforts particuliers pour en trouver un.

C'est lorsque l'intermédiaire décède ou s'éloigne que l'on constate de la façon la plus saisissante l'importance qu'il avait. Deux des entrevues en profondeur se sont déroulées avec des apprenants très âgés ayant un faible niveau d'alphabétisme. Pendant de nombreuses années, l'un d'entre eux s'était fié sur son fils adulte, tandis que l'autre dépendait de son mari. Dans les deux cas, l'intermédiaire était parti (le fils adulte avait déménagé et le mari était décédé). Les deux apprenants ont souligné l'effet percutant de cette perte. Dépassés, ils étaient pris au dépourvu. C'est à la suite de cela que tous deux ont décidé d'accroître leur niveau d'alphabétisme et, dans l'un des cas, le formateur est graduellement devenu la nouvelle personne de confiance. Cet apprenant a indiqué en effet qu'il apportait régulièrement des documents à son formateur pour qu'il les lise et les lui explique. La dame a, quant à elle, déclaré qu'elle dépendait de plus en plus de sa fille adulte, mais qu'elle se sentait très coupable de lui imposer cela.

Nous avons souligné précédemment que les apprenants les plus alphabétisés (niveau 3) ont moins tendance à se fier à des intermédiaires. Cela est important, puisque ces personnes n'ont pas accès à une autre interprétation du courrier ou de tout autre document qu'elles reçoivent. Compte tenu de

leur niveau d'alphabétisme, il y a quantité d'imprimés, qu'ils proviennent du secteur public ou privé, qu'elles sont incapables de comprendre complètement et correctement. Il est clair pourtant qu'elles n'ont souvent pas l'impression de «manquer quelque chose» lorsqu'elles lisent ces documents. C'est donc dire qu'elles risquent fort de mal interpréter les documents reçus et, par conséquent, de prendre une mesure inappropriée ou de ne rien faire. Toutefois, il est également vrai que les personnes dont le niveau d'alphabétisme est relativement élevé sont plus susceptibles de reconnaître l'importance d'un document donné. De plus, elles ont tendance à conserver religieusement toutes les lettres — surtout celles qui proviennent du gouvernement — et tous les documents importants.

#### 4. Aisance dans les interactions

L'un de nos principaux objectifs en examinant les interactions qu'ont les apprenants avec les institutions était de découvrir quels sont les facteurs qui déterminent si ces interactions sont perçues ou non de façon positive. Nous avons rapidement constaté que ces principaux facteurs **ne sont pas** fondamentalement liés aux institutions elles-mêmes (bien que les interactions avec les banques soient généralement perçues de façon positive par tous les apprenants interviewés, cela constitue l'exception). Certains ont par exemple déclaré qu'ils préfèrent traiter avec le bureau de l'assurance-emploi, plutôt qu'avec celui des services sociaux; d'autres ont déclaré le contraire.

Le facteur déterminant de cette préférence est la relation qui évolue sur le plan personnel. Aux yeux des apprenants, la personne qui représente l'institution **est** l'institution. C'est donc dire que les apprenants ne font pas affaire, par exemple, avec le ministère provincial des services sociaux, mais bien avec l'agent chargé de leur cas. La mesure dans laquelle ils se sentent à l'aise dans leurs interaction avec l'institution et perçoivent celles-ci de façon positive est directement liée à leur sentiment d'avoir une bonne relation avec la personne qui représente l'institution.

Cela explique pourquoi les apprenants perçoivent de façon tellement positive leurs interactions avec les banques. Comme nous l'avons mentionné précédemment, ils préfèrent s'adresser toujours au même caissier, à la même succursale. De cette façon, une relation s'établit. Compte tenu de la fréquence des interactions avec les banques, cette relation se développe rapidement, et la personne se sent rapidement à l'aise de faire affaire avec cette banque ou, plus précisément, avec le caissier.

Étant donné l'importance pour les apprenants de développer une relation avec un représentant d'une institution, qu'est-ce qui détermine l'établissement d'une telle relation avec une personne en particulier? Il semble que le premier contact soit d'une importance critique, et que le facteur clé de ce premier contact soit l'empathie. Si le représentant de l'institution se montre sensible aux besoins et aux problèmes du client (y compris à ses problèmes d'alphabétisme), sans pour autant adopter une attitude condescendante, alors la relation peut s'établir. L'exemple qui suit illustre ce concept de la sensibilité. L'un des apprenants a souligné qu'un des moyens qu'il utilise pour camoufler son faible niveau d'alphabétisme consiste à ne jamais remplir un formulaire au bureau ou à l'institution qui le lui remet : «Je dis toujours "Je n'ai pas le temps de le faire maintenant, puis-je l'emporter à la maison et vous le rapporter plus tard?"». Il demande ensuite à quelqu'un de le remplir pour lui à la maison. Lorsqu'il a fait une demande de prestations d'assurance-emploi, il a demandé à la personne au comptoir s'il pouvait rapporter le formulaire plus tard. Celle-ci lui a alors répondu qu'elle pouvait probablement le remplir avec lui en quelques minutes. L'apprenant a clairement senti que cette personne s'était rendue compte qu'il ne pouvait le faire lui-même, mais elle ne l'a pas embarrassé pour autant.

Pourquoi est-il si important pour les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme d'établir une relation? La réponse nous apparaît clairement lorsque nous examinons les détails entourant les interactions elles-mêmes. Ainsi, à la banque, la personne ne fait pas affaire avec le même caissier uniquement pour voir un visage familier ou pour parler du temps qu'il fait. Elle lui demande de remplir ses bordereaux de retrait et de dépôt, de lui expliquer les formalités bancaires et même de

la conseiller sur diverses questions bancaires. L'établissement d'une relation avec un représentant de l'institution est absolument essentiel, car la personne peu alphabétisée souhaite utiliser ce dernier comme personne-ressource. Une fois qu'elle a trouvé «la bonne personne», elle lui confie une part importante de ses propres responsabilités dans le contexte de la relation. De façon très réelle, le représentant devient la personne de confiance mentionnée précédemment, mais uniquement dans le contexte des rapports avec l'institution qu'il représente.

Dans le cas de Revenu Canada, il est clair que le manque de fréquence des interactions rend beaucoup plus difficile l'établissement d'une telle relation. Le contact initial n'en devient que plus important. On peut présumer que si une personne se rend à la banque et ne «connecte» pas avec un caissier en particulier, elle y retournera le jour suivant et essaiera d'en trouver un autre. Cela ne peut pas se faire avec Revenu Canada — ou avec d'autres ministères ou bureaux gouvernementaux. À ces endroits, la sensibilisation du personnel de service est d'une importance cruciale.

Un autre facteur qui nuit au succès des interactions entre Revenu Canada et les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme est le fait que le «gouvernement» inspire souvent de la crainte. Cela est particulièrement vrai pour les personnes les moins alphabétisées, qui semblent presque toujours s'alarmer lorsqu'elles reçoivent du courrier du «gouvernement», y compris de Revenu Canada. Comme l'a exprimé l'un des apprenants, «c'est angoissant lorsqu'il arrive des enveloppes brunes». Ces personnes perçoivent le gouvernement de façon assez globale. L'une des conclusions intéressantes de l'étude est que les ministères avec lesquels les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme sont fréquemment en contact, comme celui des services sociaux si elles reçoivent des prestations d'aide sociale, semblent être dissociés du «gouvernement» et constituer des institutions à part. Ainsi, le ministère des services sociaux n'est pas perçu comme un ministère provincial, mais bien comme une institution autonome. Il importe de souligner que la distinction dépend d'abord et avant tout de la façon dont l'institution est perçue, sur le plan émotif. Les apprenants savent que le ministère des services sociaux fait partie du gouvernement, mais ils ne le perçoivent tout simplement pas de la même façon qu'ils perçoivent le «gouvernement».

Un autre exemple intéressant touche Revenu Canada. Beaucoup de répondants s'inquiètent lorsqu'ils reçoivent une enveloppe brune, ce qui n'est pas le cas lorsqu'il s'agit du chèque mensuel de prestation fiscale pour enfant. Ici encore, la distinction tient à la fréquence. Un chèque qui arrive à date fixe chaque mois est détaché émotivement de Revenu Canada (le «gouvernement») et devient une prestation autonome. Le prestataire ne sait pas nécessairement qu'il vient du Ministère, mais même s'il le sait, de façon très concrète, il ne s'agit pas pour lui du «même» Revenu Canada.

## 5. Diffusion de l'information

Dans bien des cas, les apprenants interviewés étaient conscients de leur manque d'information sur les programmes et les services gouvernementaux. Lorsqu'on leur a demandé s'ils pensaient qu'il existait des programmes dont ils pourraient bénéficier mais qu'ils ne connaissaient pas, la plupart ont répondu par l'affirmative. L'intervieweur a souvent utilisé l'exemple du programme des bénévoles de Revenu Canada visant à aider les aînés et les personnes à faible revenu à produire leurs déclarations de revenus. Aucun des apprenants n'était au courant de l'existence de ce programme. D'autres exemples de programmes ou de services qui pourraient être utiles à d'autres égards ont été signalés au cours des discussions avec les formateurs. À Terre-Neuve, par exemple, l'examen écrit exigé pour l'obtention d'un permis de conduire peut être administré oralement sur demande. Une formatrice nous a souligné qu'aucun de ses apprenants ne le savait. En fait, une apprenante à St. John's a mentionné qu'elle avait étudié pendant un an avec l'aide de son frère avant de se présenter à l'examen écrit. Par conséquent, la fin de l'entrevue en profondeur a principalement porté sur la façon dont les apprenants reçoivent l'information à l'heure actuelle et sur la façon dont on pourrait la leur communiquer plus efficacement.

L'un des traits communs entre les apprenants interviewés était leur connaissance de l'actualité et leur intérêt à cet égard. Les apprenants de tout le pays, peu importe leurs capacités de lecture, avaient très envie de discuter de questions locales et de politique (fédérale, provinciale et locale). Dans bien des cas, les apprenants, surtout les moins alphabétisés, étaient de toute évidence très fiers de leur connaissance de l'actualité. C'est donc dire que le fait d'avoir des capacités de lecture restreintes n'empêche pas les gens de se tenir au fait de ce qui se passe dans le monde qui les entoure. Mais comment obtiennent-ils cette information?

Il n'est pas étonnant d'apprendre que la principale source d'information est la télévision. Ce qui est surprenant, c'est que les apprenants ont, en général, déclaré qu'ils ne regardaient pas beaucoup la télévision. Presque tous ont cependant dit écouter le bulletin de nouvelles, certains précisant même que c'était le seul moment où ils regardaient la télévision. À la question, «Regardez-vous la télévision?», un grand nombre a répondu «Pas beaucoup, mais j'écoute les nouvelles!». Certains apprenants ont dit écouter le plus grand nombre possible de bulletins de nouvelles locales chaque soir. Soulignons toutefois qu'il se peut que leur perception du temps qu'ils passent devant le petit écran ne soit pas fiable : les formateurs avaient en effet tendance à croire que leurs apprenants regardaient beaucoup la télévision.

Compte tenu de cet intérêt pour les nouvelles locales, il n'est pas étonnant que les apprenants aient très rapidement recommandé que toute l'information que souhaite leur transmettre le gouvernement soit diffusée durant le bulletin de nouvelles locales du soir. Bien qu'il n'ait pas été question en détail des caractéristiques que devrait avoir cette publicité télévisée, la plupart des apprenants se sont dit en faveur d'un message présenté de façon claire par une personne apparaissant à l'écran. De toute évidence, il ne faudrait pas que le message renferme trop d'éléments graphiques. On pourrait toutefois, par exemple, y montrer un numéro de téléphone à composer.

Les autres médias n'ont en général pas été mentionnés fréquemment. Certains apprenants ont dit écouter la radio, mais, en général, ils ne considéraient pas la publicité radiodiffusée comme un bon moyen pour le gouvernement de transmettre de l'information aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme. De plus, certains apprenants en milieu de travail (pour la plupart de niveau 3) ont dit lire les journaux. Néanmoins, on considère dans ce cas également qu'il ne s'agit pas d'un bon moyen de transmettre les messages de Revenu Canada ou du gouvernement en général.

En plus de leur intérêt pour les nouvelles télévisées, presque tous les apprenants croient à l'utilité du bouche à oreille comme moyen de diffuser l'information. Par exemple, comme nous en traiterons dans la prochaine section, les apprenants et les formateurs se sont dit d'avis que les programmes d'alphabétisation en milieu communautaire étaient un excellent moyen pour le gouvernement de diffuser de l'information aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme. Lorsque l'intervieweur a souligné que beaucoup de personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme ne participent pas à des programmes d'alphabétisation, la réaction générale des apprenants a été de dire que l'information leur parviendrait tout de même, étant donné que des amis ou des connaissances participant à ces programmes en feraient part à leurs amis, qui à leur tour en feraient part à leurs amis et ainsi de suite. Les apprenants sont fermement convaincus du pouvoir du bouche à oreille.

Les formateurs ont fait écho aux commentaires des apprenants au sujet de l'efficacité du bouche à oreille, tout en étant cependant conscients de ses limites. De même, ils ont souligné que les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme regardaient beaucoup la télévision, mais ils se sont montrés un peu moins enthousiastes que les apprenants quant à l'efficacité possible d'un message télévisé conçu pour transmettre de l'information sur Revenu Canada.

Soulignons également que plusieurs apprenants ont indiqué que la correspondance était un bon moyen de diffuser l'information, étant donné que ceux qui ne savent pas lire ont généralement accès à quelqu'un qui est en mesure de le faire. Cependant, comme nous l'avons mentionné précédemment, les communications postales posent deux principaux problèmes : le risque que les personnes suffisamment alphabétisées pour lire les documents les interprètent mal, et le risque que celles qui dépendent d'intermédiaires pour lire leur courrier jettent aux rebus le courrier qu'elles ne considèrent pas urgent.

## 6. Rôle des programmes d'alphabétisation et des formateurs

Ce sont principalement les formateurs qui ont donné une perspective sur le style de vie des personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme, dont il est question dans la section intitulée «Profil des apprenants» du présent rapport. Les formateurs ont souligné qu'en raison des expériences de vie très limitées qui caractérisent souvent les apprenants, le centre d'alphabétisation devient souvent un point central de leur vie. Les formateurs (particulièrement ceux des régions rurales de Terre-Neuve) ont déclaré qu'ils considéraient avoir un rôle plus vaste à jouer que celui de simplement accroître les capacités de lecture et d'écriture des apprenants. Ils sentent également qu'ils doivent élargir les horizons de ces derniers. Par conséquent, ils ont organisé des visites à certains endroits comme des centres culturels, des galeries d'art et des salles de concert.

De même, les apprenants en milieu de travail (qui provenaient du secteur manufacturier) ont souligné que le milieu de travail en général, et les classes d'alphabétisation en particulier, constituent d'importants centres sociaux dans leur vie. Ils estiment que, d'une certaine façon, leur vie tourne autour de leur emploi. Certaines personnes travaillant par quart ont déclaré ne pas réellement avoir de vie sociale en dehors du travail. Elles considèrent par conséquent que les classes d'alphabétisation présentent de grands avantages, tant sur le plan social qu'éducatif.

Un autre secteur d'intervention du centre d'alphabétisation est l'enseignement des compétences requises dans certaines situations. Les centres organisent donc souvent des séances ou des ateliers visant à inculquer aux apprenants certaines des compétences requises dans leurs contacts quotidiens. Un centre a, par exemple, organisé une séance sur l'utilisation des guichets automatiques.

La perception du centre d'alphabétisation comme un élément important de la vie de l'apprenant est plus marquée dans les régions rurales et dans les programmes d'alphabétisation rattachés à un centre social ou communautaire. Les apprenants ont confirmé cette perception. Comme nous l'avons mentionné précédemment, il n'est pas rare (une fois de plus, principalement dans les régions rurales et dans les programmes de tutorat personnalisé) que des apprenants aient indiqué qu'ils apportaient au formateur des documents ou de la correspondance reçue à la maison pour qu'il en fasse la lecture. Dans les régions urbaines et à l'intérieur des plus grands groupes, toutefois, les apprenants interviewés étaient souvent d'avis que ce genre de correspondance est privé ou qu'il ne concerne pas les formateurs.

Les apprenants interviewés ne se sont pas montrés très communicatifs sur la question d'apprendre de nouvelles façons de faire ou de vivre de nouvelles interactions. L'un des problèmes est la complexité du concept tel qu'il est présenté et la difficulté à trouver des exemples appropriés. Seul l'apprentissage du fonctionnement d'un guichet automatique a semblé efficace. La réticence des personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme à trouver de nouvelles façons de faire les choses si elles n'y sont pas forcées pose un autre problème plus fondamental. Comme nous l'avons vu, une fois que ces personnes ont trouvé un moyen qui fonctionne (par exemple, le recours à des spécialistes en déclarations), elles ne sont pas portées à essayer une autre façon de faire. Dans l'ensemble, les formateurs ont constitué une meilleure source d'information sur le processus

d'apprentissage des personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme que ces personnes elles-mêmes.

Les formateurs ont souligné que leurs apprenants devaient surmonter leur timidité (parfois extrême) pour pouvoir interagir avec le groupe et commencer à apprendre. Ce processus, bien sûr, est beaucoup plus difficile en groupe que dans une relation de personne à personne. Toutefois, les apprenants sont habituellement impatients d'apprendre et assez enthousiastes une fois «dans le bain», comme l'a précisé un des apprenants. Les formateurs étaient d'accord pour dire que les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme apprennent mieux en petit groupe ou dans un contexte d'enseignement individualisé. En dehors du programme d'alphabétisation, elles ont tendance à apprendre de nouvelles façons de faire en demandant à une personne de confiance de leur montrer ou, ce qui arrive moins fréquemment, en observant les autres pour ensuite essayer. Cela reflète les expériences vécues par les apprenants dans l'apprentissage du fonctionnement des guichets automatiques. La plupart ont fait savoir que leur conjoint ou un ami leur avait montré comment s'en servir, alors qu'un petit nombre ont dit avoir observé les autres pour ensuite essayer eux-mêmes. Ces personnes ont déclaré avoir beaucoup tâtonné avant de réussir. Il est intéressant de souligner que l'un des problèmes mentionnés par les apprenants reflète les commentaires des formateurs au sujet des systèmes téléphoniques automatisés : les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme se sentent dans un cas comme dans l'autre pressées de prendre une décision rapide, et cela suffit dans bien des cas pour qu'elles se retirent entièrement de la situation.

Comme nous l'avons mentionné brièvement dans la section précédente, tous les formateurs croient avoir un rôle important à jouer dans la diffusion d'information sur Revenu Canada aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme. Ils ont souligné avoir déjà établi une relation de confiance comme celle décrite plus tôt dans le rapport. Ils constituent donc une source crédible d'information pour les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme. La crédibilité de la source est un facteur que n'ont pas mentionné les apprenants, mais auxquels les formateurs donnent beaucoup de poids. De plus, ces derniers parlent de «l'information» dans un sens plus large, en y incluant l'enseignement de nouvelles façons de faire. Voici un exemple qui illustre ces deux facteurs. Un formateur a parlé d'un programme hypothétique dans le cadre duquel Revenu Canada tiendrait un atelier pour enseigner aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme à produire leurs propres déclarations de revenus. Il a souligné qu'un tel programme serait beaucoup plus efficace s'il était dirigé par le formateur régulier du programme d'alphabétisation que par un fonctionnaire de Revenu Canada. Les apprenants apprennent tout simplement mieux de quelqu'un qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance. Une situation similaire se produirait dans le cas d'un message purement informatif : l'apprenant porterait plus attention au message livré par son formateur qu'à celui livré par un inconnu.

## 7. Autres questions

Il s'est posé au cours du volet réalisé en Colombie-Britannique une question qui n'a été soulevée nulle part ailleurs. Cette question mérite d'être mentionnée ici, hors des conclusions de l'étude, parce qu'elle a été soulevée **à la fois** par les apprenants et par les formateurs.

Nous avons mentionné précédemment dans le rapport que le gouvernement (perçu de façon assez globale) inspire de la crainte. Nous avons également observé cela chez les participants de la Colombie-Britannique. Dans cette province, cependant, nous avons également relevé un **manque de confiance** manifeste envers Revenu Canada. Ainsi, lorsque l'intervieweur a demandé aux apprenants s'ils croyaient qu'il existe des programmes ou des services de Revenu Canada qui pourraient les aider mais qu'ils ne connaissent pas, plusieurs ont réagi en disant que Revenu Canada ne souhaitait pas que les gens connaissent ces programmes ou services. Selon eux, Revenu Canada cache **délibérément** l'information qui pourrait profiter aux particuliers afin de pouvoir économiser.

Au cours de la discussion de groupe tenue à Vancouver, il a été beaucoup question de la complexité des formulaires de déclaration de revenus de Revenu Canada. Selon les formateurs, ces formulaires sont inutilement complexes et, en faisant en sorte qu'ils le soient, Revenu Canada s'éloigne d'une certaine façon des Canadiens ordinaires, particulièrement de ceux qui ont un faible niveau d'alphabétisme. De l'avis des participants à cette séance, Revenu Canada n'est pas près des gens, et le fait de rendre ses formulaires, ses politiques et ses formalités accessibles au public ne fait pas partie de ses principales préoccupations. Les formateurs ont souligné à maintes reprises qu'il faudrait que Revenu Canada améliore son image auprès des Canadiens et devienne plus accessible. Au moins un a recommandé que le Ministère donne à ses bureaux un profil plus visible et plus accessible. Malgré le fait que les formateurs n'aient pas semblé prêter à Revenu Canada la même intention malveillante que certains des apprenants interviewés, il n'en demeure pas moins clair que le Ministère doit établir certains liens avec les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme (et les Canadiens en général) avant de prendre toute autre mesure en termes de programmes ou de révisions de formulaires au profit des Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme.

Malheureusement, les résultats de l'étude ne renferment rien qui puisse permettre d'expliquer pourquoi Revenu Canada est perçu de cette façon en Colombie-Britannique, alors que ça n'est pas le cas ailleurs au pays. Il est possible qu'il s'agisse d'une manifestation de «l'aliénation de l'Ouest» ou que ce soit rattaché à un quelconque événement particulier survenu récemment dans la province. Toute explication que nous pourrions fournir à l'heure actuelle ne serait que spéculation.

## **ANNEXES**

**ANNEXE A**

**QUESTIONNAIRE DE SÉLECTION**

**QUESTIONNAIRE FINAL DE SÉLECTION  
DE TUTEURS EN ALPHABÉTISATION**

Bonjour. Puis-je parler à M. ou Mme \_\_\_\_\_?

Bonjour/bonsoir. Mon nom est \_\_\_\_\_ et j'appelle de Cogem Recherche inc, une compagnie professionnelle en recherches. Nous sommes actuellement à mener une étude pour Revenu Canada afin d'identifier des moyens pour offrir un meilleur service aux Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme. Une partie de notre étude est composé de groupes de discussions avec des tuteurs en alphabétisation. Laissez-moi vous assurer que votre participation à ce projet de recherche est entièrement volontaire. En tant qu'entreprise de recherche professionnelle, nous nous assurons que toutes vos réponses resteront strictement confidentielles, les opinions que vous exprimez lors des groupes de discussions ne seront jamais associées à votre nom. Ces rencontres se dérouleront avec 8 à 10 personnes telles que vous et ne dureront pas plus de 2 heures. Si vous participez, vous serez rémunéré pour le temps que vous nous aurez consenti.

(RECRUTEUR: Si demandé, donnez la provenance de la liste des participants)

Par ailleurs, puisque nous sommes à la recherche de différents types de personnes représentant les tuteurs en alphabétisation pour participer à cette recherche, j'aurais quelques questions à vous poser afin de m'assurer que vous êtes éligible.

1. Depuis combien de temps êtes vous tuteur d'alphabétisation?

\_\_\_\_\_ ans

(RECRUTEUR: ASSUREZ QUE TOUS LES PARTICIPANTS ONT AU MOINS DEUX ANS D'EXPÉRIENCE)

2. A quel niveau d'alphabétisme situeriez-vous la majorité des étudiants?

(RECRUTEUR: DEMANDEZ POUR UNE ÉCHELLE DE NIVEAUX D'ALPHABÉTISATION DES ÉTUDIANTS)

3. Avez-vous déjà participé à ce genre de rencontre pour une maison de sondage d'opinion ou pour une compagnie de recherche marketing?

Oui  
Non

1-- POSER Q4  
2-- PASSER A Q5

4. Quand avez-vous participé à ce genre de rencontre pour la dernière fois?

Il y a moins d'un an  
Il y a plus d'un an

1-- REMERCIER ET TERMINER  
2

5. Auquel des groupes d'âge appartenez-vous?

MOINS DE 20 ANS	1
20 à 30 ans	2
31 à 39 ans	3
40 ANS ET PLUS	4

6. INSCRIRE LE SEXE DU RÉPONDANT (NE PAS DEMANDER)

HOMME	1
FEMME	2

RECRUTEUR: ASSUREZ-VOUS D'UNE BONNE RÉPARTITION ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES)

7. Nous remettons à chaque participants la somme de 50\$ en guise de remerciement pour leur participation. Ce groupe ne durera pas plus de 2 heures. Êtes-vous intéressé à y participer.

#### INVITATION

Notre prochaine rencontre aura lieu à :

\_\_\_\_\_, le \_\_ Mars 1997

au bureau de Cogem Recherche situé au:  
1155 Boul. René-Lévesque Ouest  
Bureau 2420

8. Pouvons-nous compter sur votre présence lors de cette soirée

Oui	1
Non	2 REMERCIER ET TERMINER

9. Afin que nous puissions confirmer votre présence la veille des groupes de discussion, pourriez vous me donner les renseignements suivants:

Nom: _____	prénom: _____
Tél. (maison): _____	Tél. (bureau) _____

P.S. Si vous deviez avoir un empêchement, veuillez nous contacter au et demandez pour M.

Merci de votre participation et passer une bonne journée.

**FINAL SCREENING QUESTIONNAIRE  
LITERACY TUTORS**

Hello. May I please speak with \_\_\_\_\_ ?

Good day/evening. My name is \_\_\_\_\_ and I'm calling from \_\_\_\_\_, a professional research firm located in \_\_\_\_\_. We are currently conducting a study on behalf of Revenue Canada designed to help the Department provide better service to low-literacy Canadians. Part of this study involves discussion groups with literacy tutors. Let me assure you that your participation in this research is completely voluntary. As a professional research firm, we make sure that all of your answers are kept strictly confidential; the opinions you express in the group discussions are never associated with you by name. These discussion groups will involve 8-10 people like yourself and will last no more than 2 hours. You will be paid for your time if you participate.

**[RECRUITER: IF ASKED, GIVE SOURCE OF PARTICIPANT'S NAME]**

Since we are looking for a number of different types of people representing the literacy tutoring community to participate in this research, I have to ask you just a few questions to ensure that you qualify.

1. How long have you been a literacy tutor?

\_\_\_\_\_ years

**[RECRUITER: AIM FOR ALL PARTICIPANTS TO HAVE AT LEAST 2 YEARS EXPERIENCE]**

2. At what literacy level would you place the majority of your students?

\_\_\_\_\_

**[RECRUITER: AIM FOR A RANGE OF STUDENT LITERACY LEVELS]**

3. Have you ever participated in this type of discussion group for a public opinion polling or marketing research company?

Yes 1 --- **ASK Q.4.** No

4. When was the last time you participated in this type of meeting?

Less than 1 year ago 1 --- **THANK AND TERMINATE**  
More than 1 year ago 2

5. Which of the following categories includes your age?

UNDER 20 1  
20 to 30 2  
31 to 39 3  
40 AND OVER 4

6. RECORD SEX OF RESPONDENT [DO NOT ASK]:

MALE 1  
FEMALE 2

**[RECRUITER: AIM FOR A MIX OF MALE AND FEMALE PARTICIPANTS, IF POSSIBLE]**

7. We give each participant \$50 in appreciation for attending the group discussion, which, as I mentioned, will last no more than 2 hours. Would you be interested in participating?

Yes 1  
No 2 --- **THANK AND TERMINATE**

**INVITATION**

The next discussion will be held on:

\_\_\_\_\_, March \_\_\_, 1997,

at the offices of:

8. Can you attend on that date?

Yes  
No

1  
2 --- **THANK AND TERMINATE**

9. In order that we can confirm your presence the day before the discussion group, could you please tell me the following:

Last Name: \_\_\_\_\_ First Name: \_\_\_\_\_

Tel. (home:) \_\_\_\_\_ Tel. (office): \_\_\_\_\_

If, for some reason, you find you can't attend the group, please call us at \_\_\_\_\_ and ask for \_\_\_\_\_.

**Thank you for your participation and have a good day●**

CONFIRMED BY: \_\_\_\_\_

DATE: \_\_\_\_\_

**ANNEXE B**

**GUIDE D'ENTREVUE**

## **GUIDE DE DISCUSSION CANADIENS AVEC DIFFICULTÉ D'APPRENTISSAGE**

### **1. INTRODUCTION**

- Présentation de l'intervieweur, de l'entreprise
- Objectif/commanditaire de la recherche
- Présence de magnétocassettes
- Importance de commentaires francs et honnêtes
- Confidentialité. Mettre l'emphase sur le fait que cette information ne sera pas utilisée pour fins d'impôt ou vérification

### **2. GENRE D'INTERACTIONS**

- Commençons par parler de la façon avec laquelle vous traiter avec les banques, le gouvernement, les compagnies d'assurance, etc. A quelle fréquence faites vous affaire avec ces institutions?
- Quel type de relation avez-vous avec les banques? Avez-vous un compte-épargnes? Un compte-chèques? Des prêts personnels ou hypothécaires? Des investissements, RIER, etc? **SONDER POUR L'IMPLICATION DANS D'AUTRES TYPES D'ACTIVITÉS**
- [SI ASSURANCE MENTIONNÉ] Quel type d'assurance avez-vous? Quelle sorte de relation avez-vous avec la compagnie d'assurance? **SONDER POUR L'IMPLICATION DANS D'AUTRES TYPES D'ACTIVITÉS**
- Parlons maintenant des gouvernements, avez-vous déjà eu à faire affaire avec le gouvernement provincial? Avec le gouvernement fédéral? Quel type de relation avez-vous avec eux? **SONDER POUR L'IMPLICATION DANS D'AUTRES TYPES D'ACTIVITÉS**
- [SI N'EST PAS DÉJÀ MENTIONNÉ] A propos de Revenu Canada, quelle sorte de relation avez-vous avec eux? **SONDER POUR FORMULAIRE D'IMPÔT, PRESTATION FISCALE POUR ENFANTS, TPS**
- Y a-t-il d'autres institutions comme celles mentionnées précédemment avec qui vous faites affaire à l'occasion? Lesquelles? Quelle sorte de relation avez-vous avec eux? **SONDER POUR L'IMPLICATION DANS D'AUTRES TYPES D'ACTIVITÉS**
- [SI TRAVAILLE] Quelle activités faites-vous au travail et qui requièrent des habiletés d'apprentissage, tel la lecture, le calcul? Devez-vous remplir des feuille de temps ou des rapports? Et pour ce qui est des formulaires de réclamation tel l'assurance médicale? Les complétés vous seul ou avez-vous de l'aide? Qui vous aide? Pourquoi cette personne là?

### **3. MOYENS D'INTERACTIONS**

- J'aimerais vous parlez un peu plus en détail au sujet des institutions avec qui vous faites affaire et dont nous avons déjà parlé. Commençons par les banques, faites-vous toutes vos transactions bancaires

vous-même? Est-ce que quelqu'un vous aide ou vous conseille? Qui? Quelle sorte d'aide/conseil? Utilisez-vous les guichets automatiques? Les téléphones de service? Pourquoi/pourquoi pas?

- CONTINUEZ COMME CI-DESSUS AVEC LES COMPAGNIES D'ASSURANCE, GOUVERNEMENT OU AUTRES INSTITUTIONS SI OPPORTUN.
- Lorsque vous faites affaire avec Revenu Canada, comment le faites vous habituellement? Appelez-vous? Visitez-vous le bureau local? Pourquoi? Avez-vous déjà utilisé les services téléphoniques automatiques ou les possibilités de libre-service fourni par Revenu Canada? Seriez-vous prêt à les utiliser? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Faites-vous votre rapport d'impôt vous-même? [SI OUI] Avez-vous de l'aide? Quel genre d'aide? [SI NON] Qui fait votre rapport d'impôt pour vous? Pourquoi avez-vous choisi cette personne/entreprise? Savez-vous si vous avez droit aux avantages ou au remboursement?
- [SI NE VA PAS AU BUREAU DE REVENU CANADA] Si pour quelques raisons que ce soit vous deviez vous rendre au bureau de Revenu Canada, est-ce que vous sauriez où aller? Est-ce que quelqu'un vous accompagnerait? Qui? Pourquoi?

#### 4. **AISANCE AVEC LES INTERACTIONS**

- En pensant à tout ce que nous avons discuté jusqu'à maintenant, quelles sont les institutions avec lesquelles il est plus facile/compliqué de traiter? Que font-ils pour rendre les choses plus faciles? **SONDER L'EFFET SUR TYPES D'INTERACTIONS**
- Qu'est-ce que vous trouvez-vous le plus compliqué ou plus énervant? Pourquoi? **SONDER L'EFFET SUR TYPES D'INTERACTIONS**
- Selon vous, que pourraient-ils faire pour rendre le processus plus facile? **SONDER L'EFFET SUR TYPES D'INTERACTIONS**
- [SI REVENU CANADA PAS ENCORE MENTIONNÉ] Comment évaluez-vous cela, vos relations avec Revenu Canada? Comment les évaluez-vous par rapport aux autres institutions déjà mentionnées? **SONDER L'EFFET SUR TYPES D'INTERACTIONS**
- Que pourraient-ils faire pour vous rendre la vie plus facile? Qu'est-ce qui vous empêcherait d'y aller?

#### 5. **APPRENTISSAGE DE NOUVEAUX CHAMPS D'ACTIVITÉS**

- Parlons maintenant de vos réactions face aux changements de relations d'affaire que vous subissez avec les institutions que l'on a déjà mentionnés, par exemple: les banques au cours des dernières années ont implantés les guichets automatiques, les téléphones bancaires, les opérations bancaires par ordinateur, etc. Quand vous devez apprendre de nouvelles procédures avec ces institutions, qu'est-ce qui rend plus facile ou plus difficile ce nouvel apprentissage?
- Avez-vous de l'aide pour apprendre ces nouvelles techniques? A qui demandez-vous de l'aide? Pourquoi cette personne? Comment vous aide t-elle?

- Trouvez-vous qu'une des institutions dont nous avons discuté précédemment vous facilite la vie plus qu'un autre dans l'apprentissage de ces nouvelles techniques? Laquelle? Que fait-elle pour rendre les choses plus faciles à apprendre?
- Y a-t-il une institution qui rend les choses plus difficiles à apprendre? Laquelle? Que fait-elle pour rendre les choses plus difficiles à apprendre?
- [SI REVENU CANADA N'A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ] Que pensez-vous de Revenu Canada? Trouvez-vous cela facile ou difficile d'apprendre de nouvelles choses concernant Revenu Canada, comme compléter de nouveaux formulaires? Si vous deviez avoir un nouveau formulaire à compléter qu'est-ce que Revenu Canada pourrait faire pour vous faciliter la tâche?

## 6. **BESOIN ET RÉSEAUX D'INFORMATIONS**

- Nous venons juste de parler d'apprentissage de nouveaux processus tels que les formulaires. Habituellement, de quelle façon entendez-vous parler de ces changements? Par exemple, comment découvrez-vous les changements à votre institution bancaire? Comment aimeriez-vous obtenir ces informations? Pourquoi?
- Concernant les informations de Revenu Canada, comment prenez-vous connaissance des services et des paiements auxquels vous auriez droit de la part de Revenu Canada? De vos amis? Familles? Directement de Revenu Canada? **[SI OUI, SONDER POUR PLUS DE DÉTAILS]**
- Si vous recevez de l'information de Revenu Canada par la poste qu'en faites vous? La lisez-vous? La donnez-vous à un ami? Avez-vous déjà reçu du courrier, tout en n'étant pas certain que cela provenait de Revenu Canada? Comment saviez-vous que c'était de Revenu Canada?
- Pensez-vous qu'il y a de l'information à Revenu Canada qui pourrait vous être utile si vous en connaissiez l'existence? Comment peuvent-ils vous la transmettre? Préférez-vous que ces informations de Revenu Canada soient annoncées à la télévision, à la radio? Pourquoi ou pourquoi pas? Avez-vous d'autres suggestions quand à la façon de vous transmettre ces informations? Si oui, comment? Qu'appéciez-vous de ces façons?

## 7. **ROLE DU FORMATEUR/FORMATRICE**

- [SI N'A PAS ÉTÉ MENTIONNÉ] Est-ce que votre formateur/formatrice vous aide avec toutes les choses dont nous avons parlé précédemment? En quoi? Comment vous aide-t-il?
- Avez-vous déjà eu l'aide de votre formateur lors d'une nouvelle procédure à la banque, par exemple ou avec un nouveau formulaire de Revenu Canada, ou d'une autre institution? **[SI OUI]** Comment vous a-t-il/elle aidé? Après cette première fois, avez-vous eu besoin de l'aide de votre formateur ou vous l'avez complété vous-même?

## 8. **CONCLUSION**

- Comme vous le savez, cette étude est commandité par Revenu Canada. Il désire améliorer et simplifier les interactions entre eux et les Canadiens qui ont des difficultés d'apprentissage. Par ailleurs, ils tentent aussi de trouver une meilleure façon de transmettre les informations importantes au gens qui en ont besoin. Auriez-vous d'autres suggestions à leur soumettre afin de les aider à atteindre leur but?

**REMERCIER LES PARTICIPANTS POUR LEUR COLLABORATION AU NOM DE REVENU  
CANADA ET DE COGEM**

**FINAL DEPTH INTERVIEW GUIDE  
CANADIANS WITH LOW LITERACY SKILLS**

**1. INTRODUCTION**

- Introduction of intervieweur, company
- Purpose/sponsor of research
- Presence of tape recorder
- Importance of candid, honest comments
- Confidentiality. Emphasize that information will not be used for tax or policing purposes

**2. TYPES OF INTERACTIONS**

- Let's start by talking about your dealings with places like banks, the government, insurance companies, etc. How often do you have dealings with these types of institutions?
- What types of dealings do you have at the bank? Do you have savings account? a chequing account? any loans or mortgages? any investments, RRSPs, etc? **PROBE FOR SPECIFIC ACTIVITIES INVOLVED.**
- **[IF MENTIONED INSURANCE:]** What types of insurance do you have? What types of dealings do you have with the insurance company? **PROBE FOR SPECIFIC ACTIVITIES INVOLVED.**
- How about government? Do you ever have any dealings with your local government? the provincial government? the federal government? What types of dealings do you have with them? **PROBE FOR SPECIFIC ACTIVITIES INVOLVED (EG, UI FORMS).**
- **[IF NOT ALREADY MENTIONED:]** How about Revenue Canada? What types of dealings do you have with them? **PROBE FOR FILING OF INCOME TAX RETURN, CTB, GST**
- Are there any other institutions like the ones we've been talking about that you sometimes deal with? What are they? What kinds of dealings do you have with them? **PROBE FOR SPECIFIC ACTIVITIES INVOLVED.**
- **[IF EMPLOYED:]** What kinds of things do you do at work that require literacy skills like reading and working with numbers? Do you have to fill out a timesheet or time report? How about filling out claim forms for things like health benefits? Do you do these types of things on your own or do you have help? Who helps you? Why that particular person?

**3. MECHANISMS OF INTERACTION**

- I'd like to talk to you in a bit more detail about the dealings you have with the types of institutions we've been mentioning. Let's start with banks. Do you do all your banking yourself? Does anyone help you or give you advice? Who? What type of help/advice? Do you use the banking machine? telephone banking? Why/Why not?
- **CONTINUE AS ABOVE WITH INSURANCE COMPANIES, GOVERNMENT AND OTHER INSTITUTIONS AS APPROPRIATE**

- When you have to deal with Revenue Canada, how do you generally do it? Do you call? visit the local office? Why? Have you ever used any of the automated telephone services or self-service options provided by Revenue Canada? Would you be willing to use them? Why or why not?
- Do you do your own income tax return? [IF YES:] Do you have help? Who helps you? What kind of help? [IF NO:] Who does your taxes for you? Why did you choose this person/organization? Do you know if you're entitled to a benefit or a refund?
- [IF DOESN'T GO TO REVCAN OFFICE:] If, for some reason, you had to visit the local Revenue Canada office, would you know where it was located? Would you bring someone along with you? Who? Why?

#### **4. COMFORT WITH INTERACTIONS**

- Thinking about the different types of things we've been talking about so far, which of these institutions do you find it easiest or least worrying to deal with? What do they do that makes it easier to deal with them? PROBE OF EFFECT OF THE TYPES OF INTERACTIONS.
- Which do you find hardest or most worrying? Why? PROBE FOR EFFECT OF TYPES OF INTERACTIONS. What could they do to make things easier, do you think?
- [IF REVCAN NOT ALREADY MENTIONED:] How do you find dealing with Revenue Canada? How do they rate compared to the other institutions we've been talking about? PROBE FOR EFFECT OF TYPE OF INTERACTIONS. What could they do to makes things easier? What do you think would stop you from going there?

#### **5. LEARNING NEW ACTIVITIES**

- Let's talk for a few minutes about coping with changes in your dealings with the kinds of institutions we've been talking about. For example, banks have come out, in recent years, with banking machines, telephone banking, banking by computer, etc. When you have to learn something new in your dealings with these institutions, what makes it easy or hard to learn these new things?
- Do you get help in learning these new things? Who do you get to help you learn these types of things? Why that person? How do they help you?
- Do you think one of the types of institutions we've been talking about does a better job than others in making new things easy to learn? Which one? What do they do that makes it easier to learn a new procedure?
- Is there an institution that makes it harder to learn new procedures? Which one? What do they do that makes it harder?
- [IF REVCAN NOT MENTIONED:] How about Revenue Canada? Do you find it easy or hard to learn to do new things related to Revenue Canada, like filling out new forms? If you had to learn a new form, what could Revenue Canada do to make it easier to learn to fill it out?

## **6. INFORMATION NEEDS AND CHANNELS**

- We just talked about learning new procedures, forms, that type of thing. How do you usually find out about these changes? For example, how do you find out about changes at your bank? How would you prefer to get this kind of information? Why?
- How about information from Revenue Canada? How do you find out about the services and payments you may be entitled to from Revenue Canada? From friends? family? from Revenue Canada directly? [IF YES, PROBE FOR SPECIFICS]
- If you get information in the mail from Revenue Canada, what do you do with it? Do you read it? keep it? give it to a friend? Do you ever get something in the mail where you are not sure whether it came from Revenue Canada? How do you know its Revenue Canada?
- Do you think there is information from Revenue Canada out there right now that could probably help you if you knew about it? How can they communicate it to you? Would you find it more useful if information from Revenue Canada was advertised on TV or radio? Why or why not? Can you think of any other way that Revenue Canada could give you information? If so, what? What do you like about that way?

## **7. ROLE OF TUTORS**

- [IF NOT ALREADY MENTIONED:] Does your literacy tutor help you with any of the kinds of things we've been talking about? What? How does he/she help you?
- Have you ever got your tutor to help you learn a new procedure at the bank, for example, or a new form from Revenue Canada or some other institution? [IF YES:] How did the tutor help you? After the first time, did you get the tutor to help you again, or did you do it yourself?

## **8. CONCLUSIONS**

- As you know, this research is being sponsored by Revenue Canada. They are trying to find ways to make dealing with them easier for Canadians with lower literacy skills. Also, they are trying to find the best ways to get important information out to the people who need it. Do you have any final suggestions for them that could help them accomplish these goals?
- Thank participant for his/her co-operation on behalf of Cogem and Revenue Canada.

**ANNEXE C**

**GUIDE DE DISCUSSION**

## **GUIDE DE DISCUSSION TUTEUR**

### **1. INTRODUCTION**

- Présentation de l'animateur, de l'entreprise
- Déroulement du groupe de discussion
- Objectif/commanditaire du groupe
- Présence des micros, miroir, représentants de Revenu Canada
- Importance de commentaires francs et honnêtes
- Confidentialité
- Présentation des participants, prénom, nombre d'années de formation et d'expérience en alphabétisation, niveaux des étudiants, etc.

### **2. GENRE D'INTERACTIONS**

- Selon votre expérience, quelles genre d'interactions avec le gouvernement ou autres institutions (comme les banques, les compagnies d'assurance, etc.) qui demande des habilités d'apprentissage vos étudiants rencontrent-ils? Quels types suscitent des réactions négatives? Qu'est-ce qui les rend négatifs dans ces différentes interactions?
- Y a-t-il des cas d'interactions où les étudiants ont commenté positivement la façon de simplifier ces interactions dans ces institutions? Lesquelles? Quels étaient les commentaires des étudiants?
- Selon vous, quels genres d'interactions avec le gouvernement ou d'autres institutions sont les plus difficiles pour vos étudiants? Lesquels sont les moins difficiles? Mis à part le degré d'alphabétisation requis, existe t-il d'autres différences entre les interactions simples et les plus difficiles? Quelles sont-elles?
- Est-ce que vos étudiants discutent avec vous de leur problèmes avec Revenu Canada? De quelle sorte de problèmes s'agit-il? Comment pensez-vous que Revenu Canada se situe par rapport aux autres institutions dont nous avons discuté précédemment, quant à la complexité de ces problèmes avec ses clients? Pourquoi dites-vous cela?

### **3. MOYENS D'INTERACTIONS**

- Selon votre expérience, quelles sont les principales stratégies utilisées par vos étudiants quand ils sont confrontés à des situations qui demandes des habilités d'apprentissage? Est-ce qu'il demande de l'aide de quelqu'un d'autre? Qui? Pourquoi ces individus? Quels autres moyens sont utilisés? Quels sont les avantages et les inconvénients de chacun?
- En considérant particulièrement, les interactions avec Revenu Canada, est-ce que vos étudiants utilisent différentes tactiques avec Revenu Canada comparativement aux autres institutions? Lesquelles?

Pourquoi est-ce différent selon vous? Y a-t-il des tactiques qui sont utilisées plus ou moins fréquemment? Avec Revenu Canada? Lesquelles? Pourquoi pensez-vous cela?

- [SI CE N'EST PAS DÉJÀ MENTIONNÉ] Comment diriez-vous que vos étudiants réagissent face à leur déclarations d'impôt, TPS, prestation fiscale pour enfants, etc? Quel proportion s'en occupe eux-mêmes? Que font les autres? A quel type d'assistance ont recours ceux qui décide de les faire eux-mêmes? Pourquoi ces ressources sont-elles choisies?

#### 4. **APPRENTISSAGE DE NOUVEAUX CHAMPS D'ACTIVITÉS**

- Lorsque vos étudiant ont à affronter une nouvelle procédure ou compléter de nouveau formulaire, etc., de quelle manière s'y prennent-ils? Lesquelles sont plus efficaces et lesquelles le sont moins?
- Selon vos expériences précédentes, qu'est-ce qui pourrait être fait pour faciliter ces nouvelles procédures? Y a-t-il quelque chose dans la procédure elle-même qui pourrait faciliter ce nouvel apprentissage? Présentation? Utilisation visuel? Nouveau rapport d'interaction (exemples: ordinateur, téléphone interactif ou télévision)?
- Si l'on regarde Revenu Canada seulement, comment évalueriez-vous les difficultés de ces nouvelles procédures ou formulaires comparativement aux autres institutions déjà mentionnées? Pourquoi dites-vous cela? Y a-t-il quelque chose que Revenu Canada peut faire concrètement pour rendre les choses plus faciles pour ceux qui ont des difficultés d'apprentissage dans la présentation de nouveaux formulaires ou procédures?

#### 5. **BESOIN ET RÉSEAU D'INFORMATION**

- Selon votre expérience, de quelle façon vos étudiants découvrent-ils les nouvelles informations pertinentes pour eux (ex: allocations gouvernementales, informations bancaires, information sur les avantages sociaux, etc.)? Y a-t-il des réseaux qui sont plus mentionnés que d'autres? Lesquelles? Pourquoi?
- Quels réseaux croyez-vous sont les plus efficaces pour transmettre ce type d'informations aux personnes ayant des difficultés d'apprentissage? Pourquoi? Quels types de canaux sont les moins efficaces? Pourquoi?
- Lorsque de l'information est acheminée au domicile de ces personnes, de quelle façon sont-elles traitées? De quelle façon les reconnaissent-ils? Les gardent-ils pour eux? Les transfèrent-ils à quelqu'un d'autre? Si oui à qui? Pourquoi?
- Concernant Revenu Canada, selon votre expérience avec les personnes ayant des difficultés d'apprentissage, quel serait une bonne façon pour Revenu Canada de leur transmettre de l'information? Pourquoi?
- Actuellement, l'information disponible chez Revenu Canada qui pourrait profiter à vos étudiants? En autant qu'il en connaisse l'existence, comment Revenu Canada peut-il leur transmettre ces informations?

6. **ROLE DU TUTEUR**

- Quel rôle jouez-vous comme tuteur en regard de l'aide dont ils ont besoin pour faire face à ces interactions dont nous avons parlé aujourd'hui? Dites-moi quelles sont les différentes tâches que vous effectuez? A quel fréquence?
- Sur une longue période, trouvez-vous que vous aidez toujours les mêmes personnes à effectuer les mêmes travaux? Croyez-vous que vos étudiants sont dépendants de vous pour ces tâches? Quelles sortes de tâches? Pourquoi?

7. **CONCLUSION**

- Comme vous le savez, cette étude est commandité par Revenu Canada. Ils désirent améliorer et simplifier les interactions pour les Canadiens ayant des difficultés d'apprentissage. Par ailleurs, ils tentent aussi de trouver les meilleurs moyens pour leur transmettre les informations importantes.
- Avez-vous des suggestions à soumettre à Revenu Canada afin de les aider à atteindre leurs buts.

**REMERCIER LES PARTICIPANTS POUR LEUR COLLABORATION AU NOM DE REVENU CANADA ET DE COGEM**

## FINAL DISCUSSION OUTLINE LITERACY TUTORS

### 1. INTRODUCTION

- Introduction of moderator, company
- Focus group procedures
- Purpose/sponsor of group
- Presence of microphones, mirror, Revenue Canada personnel
- Importance of candid, honest comments
- Confidentiality
- Introduction of participants; first name (or alias), number of years tutoring literacy, level of students, etc.

### 2. TYPES OF INTERACTIONS

- In your experience, what types of interactions with government and other institutions (such as banks, insurance companies, etc.) that require literacy skills do your students talk to you about? What types elicit negative reactions? What do you think it is about these interactions that make them negative?
- Are there any cases of interactions where students have commented in a positive way about the institution's ability to simplify the interaction? Which one(s)? What were the student's comments?
- In your view, what types of interactions with government and other institutions are the most difficult for your students? Which are the least difficult? Other than the degree of literacy required, are there any other differences between the easy and more difficult interactions? What are they?
- Do your students ever discuss their interactions with Revenue Canada with you? What types of interactions do they talk about? How do you think Revenue Canada rates against the other institutions we've been talking about in terms of the complexity of interactions with its clients? What makes you say that?

### 3. MECHANISMS OF INTERACTION

- In your experience, what are the main coping strategies used by your students when they are faced with interactions requiring literacy skills? Do they get solicit assistance from others? Who? Why these individuals? What other mechanisms are used? What are the advantages and drawbacks of each?
- Looking particularly at interactions with Revenue Canada, do your students use any different strategies with Revenue Canada than with other institutions? Which ones? Why do you think this is? Are some strategies used more or less frequently with Revenue Canada interactions than others? Which ones? Why do you think this is?
- [IF NOT ALREADY MENTIONED:] How would you say your students handle their income taxes, GST, CTB, etc? What proportion do them themselves? What do the others do? What sources of help are used by those who attempt to do their taxes themselves? Why do you think these sources are chosen?

#### **4. LEARNING NEW ACTIVITIES**

- When your students are faced with having to learn new procedures or how to fill out new forms, etc., what strategies do they use? Which ones are more effective and which are less so?
- Based on what you hear from your students, what do you think can be done to make learning these new procedures easier? Is there anything about the new procedure itself that can affect the ease with which it can be learned? presentation? use of pictures? new modalities of interaction (eg, computers, interactive telephone or TV)?
- Thinking particularly about Revenue Canada for a moment, how would you rate the difficulty of their new procedures or forms compared with those of the other institutions we've been talking about? Why do you say that? Is there anything Revenue Canada can realistically do to make things easier for those with lower literacy skills in terms of presenting new forms or procedures?

#### **5. INFORMATION NEEDS AND CHANNELS**

- Based on your experience, how do you think your students find out about new information that is relevant to them (eg, government entitlements, banking information, information on social benefits, etc.)? Are some channels cited more often than others? Which one(s)? Why?
- What channels do you think are most effective in getting this type of information to low-literacy individuals? Why? Which types of channels are least effective? Why?
- When information comes to the homes of these individuals in printed form, how do they handle it? How do they recognize what it is? Do they keep it themselves? Do they pass it on to someone else to hold onto for them? If so, who? Why?
- Thinking particularly about Revenue Canada, what do you think, based on your experiences with low-literacy individuals, would be a good way for Revenue Canada to get information to this group? Why?
- How much information from Revenue Canada do you think is out there right now that could benefit your students, if they only knew about it? How can Revenue Canada get this information to them?

#### **6. ROLE OF TUTORS**

- How active a role do you, as literacy tutors, take in helping your students cope with the kinds of interactions and tasks that we've been talking about today? Tell me about some of the kinds of things you do. How often?
- Do you find that you consistently help the same people do the same kinds of things over the long term? Do you think that your students depend on you to do certain things with or for them? What kinds of things? Why?

**7. CONCLUSIONS**

- As you know, this research is being sponsored by Revenue Canada. They are trying to improve and simplify interactions for Canadians with lower literacy skills. Also, they are trying to find the best ways to get important information out to these individuals. Do you have any final suggestions for them that could help them accomplish these goals?
  
- Thank participant for his/her co-operation on behalf of Cogem and Revenue Canada.

## **ANNEXE D**

### **DÉFINITIONS DES NIVEAUX D'ALPHABÉTISME SELON L'EIAA**

# Lire l'avenir

Description des niveaux de capacités de lecture et d'écriture selon les échelles de compréhension de textes suivis, de textes schématiques et de textes au contenu quantitatif

	Textes suivis	Textes schématiques	Textes au contenu quantitatif
<b>Niveau 1 (0 à 225)</b>	La plupart des tâches de ce niveau exigent du lecteur qu'il repère un élément d'information contenu dans le texte qui est identique ou synonymique à l'information donnée dans la directive. Si une réponse incorrecte, mais plausible, est présente dans le texte, elle est habituellement loin de la bonne information.	La plupart des tâches de ce niveau exigent du lecteur qu'il repère un élément d'information en fonction d'une adéquation littérale. Les éléments de distraction, s'il y en a, sont habituellement éloignés de la bonne réponse. Certaines tâches peuvent amener le lecteur à inscrire des renseignements personnels sur le formulaire.	Bien qu'aucune tâche de compréhension de textes au contenu quantitatif utilisée dans l'EIAA ne comporte une cote de moins de 225, l'expérience porte à croire que de telles tâches exigent du lecteur qu'il effectue une opération unique relativement simple (habituellement une addition) pour laquelle soit les nombres et l'opération requise sont déjà inscrits dans le document, soit les nombres sont fournis et l'opération n'oblige pas le lecteur à emprunter.
<b>Niveau 2 (226 à 275)</b>	À ce niveau, les tâches exigent habituellement du lecteur qu'il repère un ou plusieurs éléments d'information dans le texte; ce dernier peut contenir plusieurs éléments de distraction, ou le lecteur peut devoir faire des déductions de faible niveau. Les tâches de ce niveau commencent aussi à demander au lecteur d'intégrer deux éléments d'information ou plus ou de comparer des données et de les mettre en opposition.	Les tâches relatives à la compréhension de textes schématiques de ce niveau sont un peu plus variées. Bien que certaines exigent encore que le lecteur apparie une seule caractéristique, il peut y avoir des éléments d'information plus distrayants ou l'appariement peut exiger une déduction de faible niveau. Certaines tâches à ce niveau exigent du lecteur qu'il inscrive des renseignements sur un formulaire ou regroupe des caractéristiques à partir de l'information contenue dans un document.	Les tâches de ce niveau exigent habituellement du lecteur qu'il effectue une opération arithmétique simple (souvent une addition ou une soustraction) en utilisant des nombres facilement repérables dans le texte ou le document. L'opération à exécuter peut être déduite facilement d'après la question ou le format du document (par exemple, un formulaire de dépôt bancaire ou un bon de commande).
<b>Niveau 3 (276 à 325)</b>	Les tâches de ce niveau exigent habituellement du lecteur qu'il recherche des textes correspondant à des renseignements en faisant des déductions de faible niveau ou en respectant des conditions précises. On demande parfois au lecteur de repérer plusieurs éléments d'information situés dans des phrases ou des paragraphes différents plutôt que dans une seule phrase. On peut également demander au lecteur d'intégrer ou de comparer et de mettre en opposition des renseignements trouvés dans des paragraphes ou des sections de texte.	Les tâches de ce niveau semblent des plus variées. Certaines exigent du lecteur qu'il effectue des adéquations littérales ou synonymiques; en général, cependant, le lecteur doit tenir compte de renseignements conditionnels ou appairer de multiples éléments d'information. Certaines tâches de ce niveau exigent du lecteur qu'il intègre l'information contenue dans un ou plusieurs documents d'information. D'autres encore exigent qu'il parcoure un document en entier pour fournir des réponses multiples.	Les tâches de ce niveau amènent habituellement le lecteur à exécuter une opération unique. Cependant, les opérations deviennent plus variées : on trouve quelques multiplications et divisions. Parfois deux nombres ou plus sont nécessaires pour résoudre le problème et ces nombres sont souvent cachés dans une présentation plus complexe. Bien qu'on utilise souvent des termes de relation sémantique comme «combien» ou «calculer la différence», certaines de ces tâches exigent que le lecteur fasse des déductions plus poussées pour trouver l'opération appropriée.
<b>Niveau 4 (326 à 375)</b>	Ces tâches demandent au lecteur d'effectuer l'adéquation de plusieurs caractéristiques ou de fournir plusieurs réponses pour lesquelles il est nécessaire de faire des déductions à partir du texte. À ce niveau, les tâches peuvent également amener le lecteur à intégrer ou à mettre en opposition des éléments d'information parfois présentés dans des textes relativement longs. Ces textes contiennent habituellement plus d'éléments de distraction et l'information demandée est plus abstraite.	Les tâches de ce niveau, comme celles du niveau précédent, amènent le lecteur à appairer de multiples éléments d'information, à parcourir des documents et à intégrer de l'information; il arrive fréquemment cependant que ces tâches demandent au lecteur de faire des déductions plus poussées pour trouver la bonne réponse. Parfois, des renseignements conditionnels contenus dans le document doivent être pris en compte par le lecteur.	À une exception près, les tâches de ce niveau exigent du lecteur qu'il effectue une opération arithmétique unique où les quantités ou les opérations sont habituellement difficiles à déterminer. Cela signifie que, pour la plupart des tâches de ce niveau, la question ou la directive ne comporte pas de termes de relation sémantique, comme «combien», ou «calculer la différence», pour aider le lecteur.
<b>Niveau 5 (376 à 500)</b>	Certaines tâches de ce niveau exigent du lecteur qu'il recherche de l'information dans un texte dense qui contient un certain nombre d'éléments de distraction plausibles. D'autres exigent du lecteur qu'il fasse des déductions de haut niveau ou utilise des connaissances spécialisées.	Les tâches de ce niveau exigent du lecteur qu'il examine des documents d'information complexes contenant de multiples éléments de distraction, fasse des déductions de haut niveau et traite des renseignements conditionnels ou fasse appel à des connaissances spécialisées.	Ces tâches exigent du lecteur qu'il effectue de multiples opérations en séquence, puis repère les caractéristiques du problème dans le document fourni ou s'appuie sur ses propres connaissances pour déterminer les quantités ou les opérations requises.

# Lire l'avenir

## Graphique 1.2

### Échelle des tranches de résultats et exemples de tâches

Niveau	Résultat	Compréhension de textes suivis	Compréhension de textes schématiques	Compréhension de textes au contenu quantitatif
1	0 à 225	Utiliser les directives sur la bouteille pour déterminer la durée maximale recommandée de consommation d'aspirine.	Déterminer le pourcentage de professeurs grecs qui sont des femmes en regardant un graphique symbolique simple.	Entrer le nombre sur la dernière ligne d'un formulaire de commande, «Total, manutention incluse», en additionnant le prix étiqueté de 50 \$ aux frais de manutention de 2 \$.
2	226 à 275	Identifier une courte séquence de renseignements à propos des caractéristiques d'une plante de jardin à partir d'un article écrit.	Déterminer l'année où il y a eu le moins de Néerlandais blessés par des feux d'artifices, lorsque les renseignements sont présentés à l'aide de deux graphiques simples.	Trouver de combien de degrés le maximum de température prévu pour la journée à Bangkok est supérieur au maximum prévu à Séoul en utilisant un tableau au jumelé à une carte météorologique.
3	276 à 325	Établir laquelle parmi quatre critiques de films était la moins favorable.	Déterminer l'heure du dernier autobus un samedi soir en utilisant un horaire d'autobus.	Trouver combien d'énergie le Canada produit de plus qu'il n'en consomme en comparant les chiffres de deux graphiques à barres.
4	326 à 375	Répondre à une courte question sur la façon de mener une entrevue d'emploi, question qui demande au lecteur de lire un dépliant sur les entrevues de recrutement et d'intégrer deux éléments d'information dans un seul énoncé.	Résumer comment les pourcentages de pétrole utilisé à différentes fins ont évolué au cours d'une période particulière en comparant deux diagrammes à secteurs.	Calculer combien d'argent vous aurez si vous investissez 100 \$ sur une période de 10 ans à un taux de 6 % en utilisant une table d'intérêts composés.
5	376 à 500	Utiliser une annonce d'un département de ressources humaines pour répondre à une question qui emploie d'autres tournures de phrases que celles formulées dans le texte.	Déterminer le prix moyen annoncé du radio-réveil de base le mieux coté dans une étude auprès des consommateurs, ce qui requiert l'assimilation de plusieurs éléments d'information.	Utiliser les renseignements d'un tableau d'analyse nutritionnelle pour calculer le pourcentage de calories d'un Big Mac® provenant de la quantité de gras totale.

Les cinq niveaux de capacités de l'EIAA sont découpés en fonction des différences qualitatives et distinctives des capacités et des stratégies nécessaires pour réussir les diverses tâches mesurées par les échelles, de la plus simple à la plus complexe.

Les cinq niveaux de capacités de l'EIAA sont découpés en fonction des différences qualitatives et distinctives des capacités et des stratégies nécessaires pour réussir les diverses tâches mesurées par les échelles, de la plus simple à la plus complexe<sup>15</sup>. Cette méthode des échelles illustre plus précisément l'écart qui sépare les niveaux successifs de capacités de traitement de l'information et permet une analyse à partir des résultats obtenus à l'issue de la réalisation de toute une gamme de tâches de lecture.

### Taille et limites de l'échantillon

L'objectif premier de l'EIAA était de comparer les profils d'alphabétisme au Canada à ceux de plusieurs de ses principaux partenaires commerciaux. Ainsi que le démontrent amplement les données présentées dans l'ouvrage *Littératie, Économie et Société: Résultats de la première Enquête internationale*

15. Pour plus d'information, se reporter à l'annexe B.