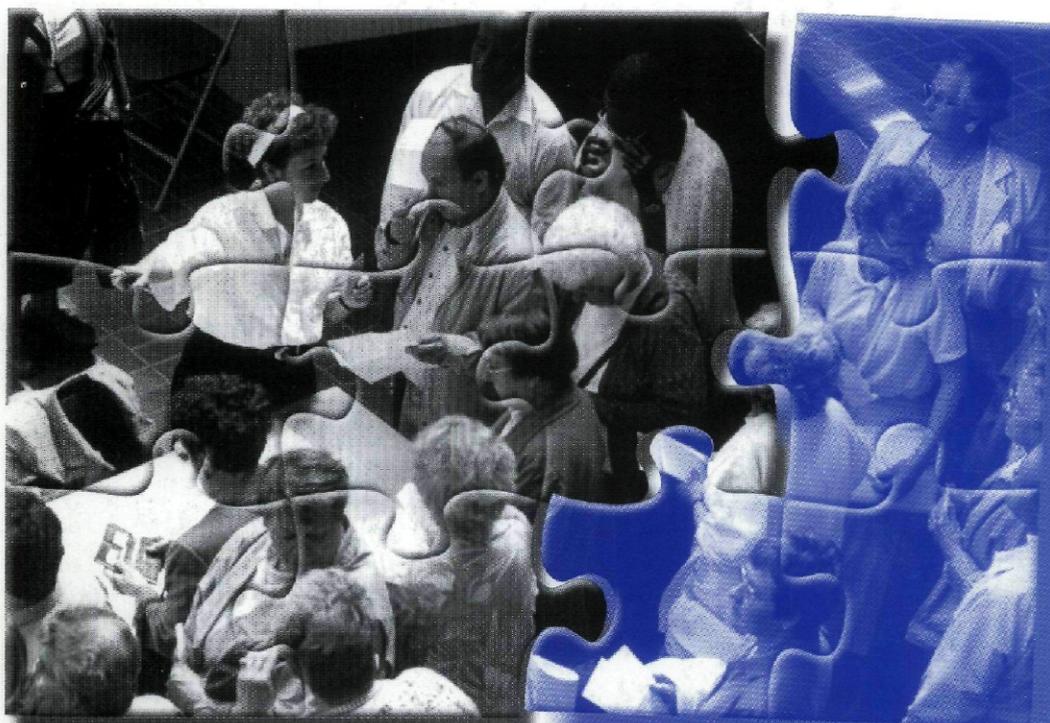


Des services publics pour **toute** la population



Rachel Bélisle

Préface de Roland Arpin



INSTITUT CANADIEN D'ÉDUCATION DES ADULTES

Projet Accessibilité des services publics
pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit

Des services publics pour **toute** la population

Rachel Bélisle

Préface de **Roland Arpin**

Avec la participation de

Nicole Fernbach (Centre de lisibilité)

Claude Legault (Régie des rentes du Québec)

Louise Hébert (Office municipal d'habitation de Montréal)

Ginette Boyer (Direction de la Santé publique Montréal-Centre)



INSTITUT CANADIEN D'ÉDUCATION DES ADULTES

Projet Accessibilité des services publics
pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit

Conception, recherche, rédaction et réalisation :

Rachel Bélisle

Collaboration à la rédaction :

**Ginette Boyer, Nicole Fernbach, Louise Hébert, Georges Legault et
l'équipe de la Direction des communications de la Régie des rentes du Québec**

Comité de lecture :

Yolande Champoux, formatrice, Centre Louis-Hébert, Commission des écoles catholiques de Québec (CECQ), **Louise Hébert**, directrice des communications, Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), **Lina Trudel**, directrice générale de l'ICÉA, **Hélène Valentini**, agente de recherche, Direction générale de la santé publique, Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS)

Graphisme :

Jean-François Héroux, VidéArt

Secrétariat de production et soutien à la diffusion :

Eliette Beaulieu, Christiane Thomas, ICÉA

Révision linguistique :

Centre de lisibilité (Division de Juricom Inc)

Photographies :

Mario Bélisle (OMHM)

Illustration :

Favro

Impression :

Art-Sélect

Dépôt légal : octobre 1997

Bibliothèque nationale du Québec et Bibliothèque nationale du Canada

Tous droits d'adaptation, de traduction et de reproduction réservés pour tous pays.

© Institut canadien d'éducation des adultes

Les opinions exprimées dans ce document ne sont pas nécessairement celles de l'ICÉA ou de ses membres.

Sauf pour la préface et le texte sur la Régie des rentes du Québec, les témoignages rapportés en marge ne sont pas ceux des personnes photographiées. Ces personnes ne sont pas nécessairement peu ou pas à l'aise avec l'écrit.

Données de catalogue avant publication (Canada)

Bélisle, Rachel, 1954-

Des services publics pour toute la population

(Projet « Accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit »)

ISBN 2-89108-029-7

1. Administration publique 2. Communication grand public 3. Accessibilité des services
4. Analphabétisme 5. Rapports à l'écrit I. Institut canadien d'éducation des adultes II. ICÉA

Préface

En acceptant de préfacier cet ouvrage, j'ai voulu m'associer au travail patient - à l'engagement profond et tenace, faudrait-il dire -, de l'ICÉA. Au fil de mes nombreuses années de travail professionnel dans les écoles, les cégeps, les universités et, présentement, au Musée de la civilisation qui est, à sa manière, un lieu d'éducation populaire et continue, j'ai sans cesse croisé des professionnels et des dirigeants de l'ICÉA qui, avec des moyens modestes et une foi dans leur action qui déplace les montagnes, ont fait avancer la cause des sans-voix et des «inclassables» de la société.

Aujourd'hui, l'ICÉA m'invite à coiffer d'une préface l'ouvrage *Des services publics pour toute la population*. Je suis immédiatement frappé par la portée de ce simple titre. D'abord des services, puis des services publics et enfin, pour toute la population.

Je parcours tout doucement les pages de la publication qui en est à sa dernière étape d'édition et j'y retrouve, non pas un credo, non pas la logorrhée idéologique de trop d'organismes d'intervention éducative ou sociale mais tout simplement le résultat d'un travail de terrain, d'observations pratiques, de fréquentation intime et affectueuse de ceux et celles qu'on veut aider. De grands commis de l'État se commettent, témoignent de ce que font leurs organismes pour libérer les prisonniers de l'analphabétisme. Au détour d'une page qui fait état de leur action positive, ces gestionnaires reconnaissent qu'ils pourraient parfois faire plus et mieux. On retrouve ici la pédagogie de l'ICÉA: pousser à l'engagement plutôt que blâmer, illustrer plutôt que discourir, jeter des ponts, construire des solidarités, compromettre les décideurs. Dans le présent ouvrage, on parle de pratiques d'informations, de moyens concrets. On va plus loin en invitant les décideurs à changer les comportements de leurs organisations. On en appelle à la solidarité de ceux qui ont des moyens et des pouvoirs avec ceux qui en sont dépourvus.

Le lecteur, l'utilisateur de la présente publication est invité à faire un cheminement personnel, selon l'économie même du texte. D'abord des exemples d'organismes québécois dont il peut s'inspirer, puis une ouverture sur l'extérieur qui permet les comparaisons et le repérage de partenaires éventuels. Ensuite, la description de certaines pratiques qui ont cours et enfin, un regard critique sur l'information institutionnelle disponible aux analphabètes et des informations sur le profil des citoyens les plus concernés par le problème. Si j'ajoute à cela les nombreuses suggestions qui sont faites aux organismes gouvernementaux et non gouvernementaux qui voudront collaborer à la lutte contre l'analphabétisme, le compte y est. Nous avons en main un outil qui nous dit quelle est la situation d'ensemble, comment nous pouvons contribuer à la modifier, qui sont les «clientèles cibles» et quels sont les obstacles prévisibles dans la conduite d'une démarche d'amélioration de la situation.

Le mot **action** revient sans cesse dans ce document qui invite à **passer à l'action** et à **s'outiller pour l'action**. Au moment où la ministre de l'Éducation fait faire un bond colossal à l'éducation, en créant enfin un réseau de garderies, l'ICÉA rappelle par sa lutte à l'analphabétisme qu'un nombre encore trop considérable de Québécois ne savent pas lire les titres des journaux et remplir un formulaire courant. Il ne s'agit pas ici d'opposer deux ordres de besoins, il s'agit plutôt de rappeler aux élus et aux gestionnaires qu'ils ont le devoir de s'attaquer au problème de l'analphabétisme et qu'ils disposent déjà de moyens importants pour le faire à l'intérieur de leurs responsabilités et de leurs pouvoirs de gestion. Cela s'appelle **l'action**, comme le rappelle l'ICÉA dans son excellente publication. L'invitation est pressante. C'est de lutte et de combat qu'il faut ici parler, pour fournir à nos concitoyens les outils indispensables à la vie en société. Savoir lire est un de ces outils qu'il nous faut rendre accessible à tous.

Roland Arpin

Directeur général, Musée de la civilisation



Remerciements

Un projet de cette nature ne peut se concrétiser sans le soutien des organismes publics et la participation de personnes ressources provenant des milieux concernés. La contribution financière apportée à la réalisation du projet témoigne de l'intérêt des pouvoirs publics à l'égard du projet. Nous remercions donc très chaleureusement tous nos partenaires financiers : le Secrétariat national à l'alphabétisation du ministère du Développement des ressources humaines du Canada, la Direction générale de la Santé publique du ministère de la Santé et des services sociaux (Québec), Santé Canada et l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM). Un merci tout particulier à mesdames Jeanne Blackburn, qui a contribué au projet à partir de son budget discrétionnaire alors qu'elle était ministre de la Sécurité du revenu, Christine Colin, sous-ministre adjointe à la Santé publique (MSSS) et Michèle Jean, sous-ministre à Santé Canada.

Nous voulons aussi remercier tout particulièrement les membres du comité aviseur du Projet «Accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit». Leurs réflexions et leurs conseils judicieux nous ont permis de mieux connaître les milieux à qui cette publication est destinée.

Afin d'illustrer le travail qui s'effectue présentement au Québec pour accroître l'accessibilité des services pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit, nous avons choisi l'expérience de trois organismes. Nous remercions très sincèrement ces organismes et, tout particulièrement, les personnes qui ont rédigé et participé à la rédaction des textes : madame Louise Hébert de l'Office municipal d'habitation de Montréal, monsieur Claude Legault, président directeur-général de la Régie des rentes du Québec, madame Ginette Boyer du programme Naître égaux-Grandir en santé ainsi que madame Nicole Fernbach, consultante en simplification des documents administratifs.

Nous tenons aussi à remercier les personnes qui ont aidé à organiser des entrevues dans des organismes d'alphabétisation et d'entraide et y ont participé; les gestionnaires du Comité de direction de l'Office municipal d'habitation de Montréal et les responsables de la Direction de la santé publique Montréal-Centre que nous avons rencontrés en mai 1997; les lectrices et les lecteurs de l'une des versions préliminaires de ce document. Merci à Roland Parenteau, professeur émérite à l'École nationale d'administration publique (ENAP); Martin-Pierre Nombré du Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ); Suzanne Roy, gestionnaire dans le réseau de la santé et des services sociaux; Ginette Boyer, agente de recherche associée au Programme Naître égaux-Grandir en santé; Nicole Fernbach, jurilinguiste spécialisée en lisibilité de documents administratifs; Jean-Marie Martin, coordonnateur pour le Québec du Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA). Merci aussi à nos collègues du comité de lecture : Hélène Valentini de la Direction générale de la Santé publique (MSSS), Yolande Champoux de la Commission scolaire catholique de Québec (CECQ) et Louise Hébert de l'Office municipal d'habitation de Montréal.

Nous tenons enfin à remercier monsieur Roland Arpin, directeur général du Musée de la civilisation de Québec, pour son aimable préface.

Lina Trudel
Directrice générale de l'ICÉA

Rachel Bélisle
Réalisatrice d'outils de formation

Table des matières

Réduire le fossé 7

Section 1 : Les solutions actuelles 9

Passer à l'action

Des organismes publics engagés dans des efforts d'accessibilité	10
Des travaux complémentaires	11
Facteurs favorables et défavorables	12
La simplification des communications officielles : le mouvement international	13
Les communications simplifiées à la Régie des rentes du Québec	15
Les relais d'information à l'Office municipal d'habitation de Montréal	17
Les relations de confiance dans le programme Naître égaux-Grandir en santé	19
Une véridique histoire de pêche	21
Votre clientèle est-elle à l'aise avec l'écrit ?	22
Bilan de vos opérations	23
Outils pratiques pour l'action	24
Bottin des ressources	25
Vos propres pistes d'action	28

Section 2 : Les imprimés des organismes publics 29

Qui les comprend vraiment ?

L'utilisation régulière de ses capacités de lecture est fondamentale	30
Niveaux de capacités en lecture de la population québécoise	31
Les difficultés viennent souvent des imprimés eux-mêmes	32
Vos communications externes sont-elles adaptées à votre clientèle ?	33
Vos propres pistes d'action	34

Section 3 : Les milieux populaires **35**

Mieux les connaître

Les personnes analphabètes ne se plaignent pas beaucoup	36
Des réflexes culturels à reconnaître	37
Utilisation et efficacité de certains outils de communication	38
Communication face à face	38
Téléphone	39
Guichets informatisés	39
Formulaires	40
Correspondance personnalisée	40
Lettres rédigées par les citoyennes et citoyens	41
Messageries vocales	41
Campagne d'information des organismes publics	41
Relais d'information	42
Services spéciaux pour personnes analphabètes	42
Ce que peuvent vous coûter des communications non adaptées	43
Vos propres pistes d'action	44

Section 4 : Relations avec l'écrit **45**

Reconnaître la diversité et la complexité

L'écrit dans les organismes publics	46
Pourquoi l'écrit est si important dans les organisations complexes	47
Rôle et valeur de l'écrit : quelques perceptions	48
Les pictogrammes peuvent-ils aider les personnes analphabètes ?	49
Vos propres pistes d'action	50

Rapprochement entre l'État et les exclus **51**

Références	52
Projet Accessibilité des services publics...	53
Institut canadien d'éducation des adultes (ICÉA)	54
Pour en savoir plus	55

Réduire le fossé

Conscients, depuis longtemps, de la faible scolarité d'une partie de la population, les gestionnaires des organismes publics réalisent aujourd'hui à quel point elle constitue un frein à de nombreux efforts d'amélioration de la qualité des services. Peu à peu, l'on constate que la culture de l'écrit, la lecture et l'écriture, n'est pas suffisamment partagée au sein de la population québécoise pour obtenir les résultats escomptés.

Les organismes publics doivent pourtant assurer l'équité dans la prestation de services, indépendamment de la facilité qu'a la clientèle avec l'écrit. Comment leurs gestionnaires peuvent-ils y parvenir tout en tenant compte des impératifs actuels des compressions des dépenses publiques? S'agit-il d'une impasse? Doit-on blâmer le système d'éducation qui n'a pas su jouer le rôle que la collectivité lui avait donné? Doit-on se résoudre à vivre dans une société coupée en deux, entre ceux et celles qui savent, ceux et celles qui ne savent pas?

Cette publication a été préparée pour stimuler la réflexion et l'action dans le but de favoriser le développement de **pratiques qui réduisent le fossé** entre les organismes publics québécois et les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit (on les appelle aussi faibles lecteurs, analphabètes, personnes ayant des difficultés à lire et à écrire). Il arrive que ces personnes ne recourent à l'écrit qu'occasionnellement (lecture ou écriture) pour s'informer, acquérir des connaissances, établir des relations ou comprendre une situation ou un problème. Cette publication servira notamment à des séances de sensibilisation à l'intention des gestionnaires publics, organisées par l'Institut canadien d'éducation des adultes (ICÉA) et ses partenaires.

L'ICÉA a choisi ici d'interpeller plus directement les organismes des domaines du **soutien au revenu**, de la **santé** et de l'**éducation**. Ces organismes desservent un grand nombre de personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit. Ces personnes sont des parents, des prestataires de la sécurité du revenu, de l'assurance-emploi, d'allocations familiales ou de rentes, des locataires de HLM, des bénéficiaires de soins de santé ou d'activités de réadaptation, des participantes ou des participants à des activités de formation, des citoyennes ou des citoyens à la recherche d'information. La liste pourrait être longue.

Le **rôle des gestionnaires est crucial** en matière d'équité dans la prestation de services. C'est pourquoi l'ICÉA a préparé cette publication à leur intention. Cet outil de sensibilisation tient compte de la diversité au sein des trois secteurs visés et des progrès en matière d'accessibilité. On y trouve des documents courts axés sur l'action, de styles et de sujets variés. L'ensemble de ces textes est mis à la disposition des gestionnaires au cours des activités de sensibilisation. Ils peuvent ensuite être sélectionnés, photocopiés et diffusés plus largement au sein des organismes publics.

La **première section** présente quelques expériences en cours à partir des données d'une enquête menée par l'Institut canadien d'éducation des adultes. Cette section vise à inciter les lectrices et les lecteurs à participer au développement de pratiques en matière de rapprochement entre les organismes publics et les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit. Dans cette section, nous avons fait appel à des collaborations externes. Madame Nicole Fernbach est jurilinguiste au **Centre de lisibilité**. Elle trace un portrait du mouvement international pour la simplification des communications administratives. Le président directeur-général de la **Régie des rentes du Québec (RRQ)**, monsieur Claude Legault,

But de la publication

Secteurs visés

Public visé

Expériences en cours

a accepté de nous rencontrer pour nous parler de l'opération de simplification en cours à la RRQ. Son témoignage enthousiaste met en lumière les effets de l'opération sur les communications internes et les méthodes de travail de l'organisation. Madame Louise Hébert est directrice des communications à l'**Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)**. À partir de l'expérience de son organisation, elle traite de l'apport des relais d'information, internes et externes, pour desservir les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit. Madame Ginette Boyer est agente de recherche à la **Direction de la Santé publique Montréal-Centre**. À partir de l'expérience du Programme Naître égaux-Grandir en santé, dont elle a été la coordonnatrice, elle fait ressortir les particularités de la relation entre les intervenantes du réseau de la santé et les personnes peu scolarisées vivant dans la pauvreté.

Les capacités en lecture de la population

La **deuxième section** fournit des outils de base pour mieux tenir compte des capacités en lecture de la clientèle à qui chaque organisme s'adresse. Nous y présentons les **résultats d'enquêtes récentes sur l'alphabétisme** de la population québécoise. Ces enquêtes ont été menées par Statistique Canada, en étroite collaboration avec le Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA). Le SNA est étroitement associé aux travaux de l'ICÉA sur l'accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit.

Milieus populaires

La **troisième section** présente quelques stratégies utilisées par des personnes de milieux populaires, souvent peu ou pas à l'aise avec l'écrit, dans leurs relations avec les organismes publics. Il est nécessaire de tenir compte de leurs **habitudes et réalités** dans la gestion des services à la population.

Rôle de l'écrit

L'écrit joue un rôle important dans la **vie démocratique et l'inclusion sociale des individus**. Les personnes qui lisent et écrivent couramment ont souvent oublié comment l'écrit est entré dans leur vie et ce qu'il leur apporte tous les jours. La quatrième et dernière section vise à inciter les gestionnaires à choisir des approches diversifiées pour mieux servir les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit.

Perspective à long terme

Les travaux de l'ICÉA et de ses partenaires, dans lesquels s'inscrit cette publication, visent à améliorer l'efficacité de l'État quand il dessert les populations les moins scolarisées. Ils visent également à ce que les adultes puissent développer, maintenir et perfectionner leurs habiletés en lecture et en écriture à travers les activités de la vie courante. Nous avons pris comme perspective l'apprentissage tout au long de la vie et les partenariats entre les réseaux. Cette approche constitue un élément de réponse au décrochage scolaire et à l'exclusion sociale, deux phénomènes de société qui touchent et interpellent la majorité des ministères et organismes publics desservant la population québécoise.

• À quelles questions souhaitez-vous répondre en consultant cette publication ?

• Comment l'accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit vous concerne-t-elle, en ce moment ?

Section 1

Les solutions actuelles

Passer à l'action

Des organismes publics québécois, de plus en plus nombreux, s'efforcent de simplifier leurs communications avec la population et tentent de rejoindre les personnes vivant dans l'extrême pauvreté. Cette section présente quelques expériences en cours. Les lectrices et les lecteurs sont ainsi invités à se joindre aux efforts qui sont

faits pour rapprocher les organismes publics et les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit.



Des organismes publics engagés dans des efforts d'accessibilité

En 1990, Année internationale de l'alphabétisation, l'ICÉA, le Regroupement des groupes populaires en alphabétisation (RGPAQ) et la Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ) organisaient conjointement le Forum Une société sans barrières. Au cours de ce forum, des organismes publics de service à la population québécoise se sont engagés à faciliter l'accès aux personnes ayant des difficultés à lire ou à écrire.

L'ICÉA a poursuivi le dialogue avec la plupart de ces organismes publics en vue de s'appuyer sur les expériences en cours pour en inciter d'autres à se joindre au mouvement naissant. Dans ce dialogue, l'ICÉA a ciblé les organismes qui ont participé à la réflexion du forum Une société sans barrières et les organismes nationaux de santé et soutien au revenu (pour en savoir plus, voir Bélisle 1993 et 1997). Voici la liste :

- Bibliothèque municipale de Montréal
- CLSC des Faubourgs (Montréal)
- Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST)
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Communication-Québec (bureau central et bureaux des régions de Montréal et du Saguenay-Lac-Saint-Jean)
- Développement des ressources humaines Canada-Assurance emploi
- Directeur général des élections du Québec
- Direction de la santé publique Montréal-Centre, Programme *Oui j'arrête*,
- Direction de la santé publique Montréal-Centre, Programme *Naître égaux-Grandir en santé*
- Élections Canada
- Hydro-Québec
- Ministère de la sécurité du revenu (MSR)
- Ministère du loisir, de la chasse et de la pêche (MLCP)
- Musée de la civilisation (Québec)
- Office de protection du consommateur (OPC)
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
- Protecteur du citoyen
- Régie des rentes du Québec (RRQ)
- Santé Canada, Programme *Partons du bon pied*
- Santé Canada, Programme *Y'a personne de parfait*
- Société de l'assurance-automobile du Québec (SAAQ)
- Télé-Québec

Si vous avez fait des efforts pour faciliter l'accès aux services et que le nom de votre organisme ne figure pas dans cette liste, vous pouvez remplir la fiche Bilan de vos opérations de la page 23 et l'envoyer à l'ICÉA.

Des travaux complémentaires

Les organismes qui cherchent à faciliter l'accès aux services ne partent pas tous d'un même constat ou de besoins similaires. On relève trois grandes tendances dans la façon d'aborder les efforts d'accessibilité. Plusieurs organismes ont utilisé une combinaison de moyens.

Approche grand public

- Les critères usuels de communication avec le grand public sont revenus à l'honneur dans plusieurs organismes publics. On fait des efforts pour éviter la «langue de bois» et le jargon de spécialistes (voir pages 13-16).
- Le personnel de première ligne est invité, plus souvent qu'avant, à valider les imprimés avant la publication (voir pages 17-18).
- La vidéo et la télévision sont beaucoup plus utilisées que par le passé.

Service et soutien aux clientèles particulières

- Pour s'adresser aux personnes très peu scolarisées, le rôle des relais d'information (personnel de première ligne, organismes communautaires et groupes populaires) est de plus en plus mis en valeur (voir pages 17-18, 21).
- Les personnes ayant des difficultés à lire ou à écrire peuvent plus facilement qu'avant recevoir de l'aide pour remplir les formulaires.
- Des moyens sont mis en oeuvre pour tenter de rétablir une relation de confiance entre les personnes vivant dans la pauvreté et les organismes publics (voir pages 19-20).



Contribution à l'alphabétisation de la population québécoise

Encore peu d'organismes publics reconnaissent le rôle qu'ils jouent déjà, et pourraient jouer, dans le maintien et l'amélioration des capacités en lecture, en écriture et en calcul de la population québécoise et, plus particulièrement, des personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit.

(Tiré de Bélisle 1997, *Efforts d'accessibilité* 1996)

Facteurs favorables et défavorables

Les efforts d'accessibilité destinés tout particulièrement aux personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit (appelées aussi faibles lecteurs, personnes analphabètes, personnes ayant des difficultés à lire et à écrire) sont très divers depuis 1990. Certains efforts ont été associés de près à l'Année internationale de l'alphabétisation. Quelques-uns ont été financés en grande partie par le Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA). D'autres s'inscrivent dans des restructurations à large portée qui visent à mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Quels facteurs internes favorisent l'accessibilité?

- Les restructurations administratives axées sur la qualité des services à la clientèle favorisent la réflexion et l'action en faveur de l'accès aux services pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit (voir pages 15-18).
- Le leadership de la haute direction est une condition essentielle pour surmonter les obstacles inévitables et en atténuer les effets (voir pages 15-16).

Quels sont les freins aux efforts d'accessibilité?

- Les directions des communications, qui jouent souvent un rôle de coordination dans les stratégies à l'égard des clientèles dites particulières, sont durement touchées par les compressions budgétaires.
- La transmission des acquis et la consolidation des connaissances spécialisées est difficile puisque peu d'organismes ont étudié les effets des stratégies qu'ils ont implantées et que ceux qui l'ont fait n'ont pas encore communiqué leurs résultats.
- L'absence de plaintes attribuées particulièrement aux clientèles analphabètes ou peu à l'aise avec l'écrit (voir page 36).

(Tiré de Bélisle 1997, *Efforts d'accessibilité 1996*)



La simplification des communications officielles : le mouvement international

Par

Nicole Fernbach

Juriste et linguiste, Centre de lisibilité

Le mouvement international pour la simplification de la langue du droit et de l'administration s'insurge contre le manque de clarté des communications écrites publiques; pour les fervents défenseurs du «Plain Language», il serait un obstacle à l'inclusion et à la justice sociale. En Angleterre d'abord, puis aux États-Unis et, petit à petit, dans les autres pays de langue anglaise comme l'Australie et la Nouvelle-Zélande, on a pu voir, en effet, des juristes, des linguistes et des administrateurs critiquer le style des communications officielles. Le mouvement est né dans les années 1970; il répondait aux griefs recueillis dans le grand public, le plus souvent, à l'encontre des formulaires. C'est ce manque d'adaptation des textes administratifs aux besoins des destinataires

qui est à l'origine de la «Plain English Campaign» en Angleterre, entre autres. La croisade pour une plus grande lisibilité des textes a marqué des points aux États-Unis quand le président Carter lui a donné son appui officiel. Cette initiative a amené les banques et les compagnies d'assurance à réécrire leurs contrats dans un langage clair et simple. Une dizaine d'États américains ont, d'ailleurs, imposé ce style à leurs avocats par l'intermédiaire des barreaux, et des efforts ont été faits pour améliorer la forme des lois et des règlements, surtout dans l'État de New-York et au Michigan. L'Australie, elle aussi, a connu un grand vent de réforme dans la communication législative entre 1980 et 1990. À l'heure actuelle, c'est un des pays les plus avancés à cet égard. Les cabinets d'avocats y trouvent leur compte car leurs clients sont plus satisfaits, et le nombre de litiges semble avoir diminué. Les administrations australiennes ont fait des économies considérables grâce à leur «virage simplification».

La nécessité de simplifier le style des communications publiques s'est aussi manifestée en France et donc, dans un pays de langue française. En effet, l'État français est de plus en plus sensible à la qualité du service public, et bon nombre de responsables politiques recommandent de tenir compte des besoins du public, voire des publics, dans la communication officielle. Les consignes de la rédaction lisible sont donc appliquées de façon courante aux textes administratifs, mais les rédacteurs français connaissent le même dilemme que leurs collègues des autres pays: doit-on écrire pour le grand public ou pour un petit nombre, et dans un jargon seulement connu des initiés? Dans les années 1980, des arrêtés de terminologie ont été pris pour épurer la langue de l'administration française et à l'heure actuelle, l'Union européenne favorise la clarté des communications officielles dans ses États membres, notamment dans les contrats, et ce, à des fins d'équité.

Dans la plupart des pays occidentaux, on constate donc que des juristes, linguistes, administrateurs et gens d'affaires, entre autres, soucieux du bien public, unissent leurs efforts à la recherche de solutions communes. Les langues en cause ne sont pas seulement l'anglais et le français, mais l'italien, l'espagnol, le suédois, le basque et le catalan. Il apparaît de plus en plus que les techniques de communication claire revêtent un intérêt universel, leur application constituant une garantie de qualité et d'efficacité du service public.



L'approche grand public dans la communication officielle

1. Il s'agit d'un effort de vulgarisation axé sur :

- le grand public, c'est-à-dire tous les clients, sachant qu'ils n'ont pas de connaissances techniques. Niveau moyen de 8e année;
- différents «publics», c'est-à-dire différentes catégories d'utilisateurs des services publics, avec divers besoins et niveaux de compétence (à l'oral et à l'écrit). On parle de «prise en compte des publics» et de leur situation particulière, ou encore, de «clientèles particulières».

2. La «communication officielle»

Ce sont des écrits administratifs rédigés et diffusés par des fonctionnaires et qui sont habituellement jugés difficiles à comprendre. L'administration produit souvent une communication écrite ou orale dont le style pompeux et le vocabulaire inspiré du jargon rebutent les lecteurs moyens et les gênent dans l'exercice de leurs droits.

3. Ses formes

- Écrite : Brochures, dépliants, formulaires, avis, notices, déclarations, guides d'impôt, pièces d'identité, permis, etc.
- Orale : Messages enregistrés sur boîtes vocales, cassettes audio, etc.
- Graphique : Affiches, horaires, liste de prix, vidéos, panneaux, pancartes, etc.
- Télématique : Pages du World Wide Web, données informatisées, etc.

4. Ses objectifs

- informer le public de ses droits et de ses obligations;
- modifier les comportements (prévention d'accidents, de maladie);
- diffuser la culture et les connaissances.

5. Ses caractéristiques souhaitables :

- elle doit être **claire et simple** ;
- elle doit être **adaptée aux besoins** ;
- elle doit **favoriser l'inclusion sociale et l'égalité des chances** ;
- elle doit **servir à améliorer l'image de l'écrit administratif**.

Pour en savoir plus sur la lisibilité juridique au Québec et au Canada :

GRUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE (1991). «Vulgarisation et lisibilité juridique» dans *Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice*, Québec, Ministère de la Justice, juin 1991, 531 p.

Les communications simplifiées à la Régie des rentes du Québec

Entrevue avec

Claude Legault

Président directeur général de la Régie des rentes du Québec

En 1996, la Régie des rentes du Québec mettait sur pied un groupe de travail pour étudier les besoins de la clientèle des faibles lecteurs. À la suite de ces travaux, la Régie décidait de lancer une opération de simplification de ses communications afin d'être mieux comprise, non seulement par les faibles lecteurs, mais par l'ensemble de la population. Au cours de l'automne 1996 un plan d'action est adopté. Monsieur Claude Legault, président directeur général a joué un rôle clé dans l'initiative. Nous l'avons rencontré au mois d'août 1997.

Vous avez été un déclencheur important dans l'opération en cours. Quelles ont été vos motivations à initier et soutenir la stratégie de simplification?

Cette opération repose sur un travail d'équipe et des spécialistes en communication et en simplification y jouent un rôle très important. Mais il est vrai que mes convictions et expériences personnelles ont été importantes au départ.

J'ai souvent eu à répondre aux questions de mes proches sur le régime des rentes. Des résidants au centre d'accueil où vivait mon père lui disaient «Vous demanderez ça à votre fils...». Ce sont des choses complexes à expliquer et il faut trouver les mots que les gens connaissent. Dans la fonction publique on a la manie d'inventer de nouveaux mots. À la Régie, on avait l'habitude de parler des «requérants». Les gens ne comprenaient pas que c'était d'eux qu'on parlait. Ils ne se sentaient pas concernés. Des proches ou le cabinet du ministre me montraient des lettres de la Régie. Moi-même je ne comprenais pas ce qu'on voulait dire.

Il me fallait relire plusieurs fois les documents internes, hautement techniques, comme des avis juridiques et des analyses actuarielles. J'étais préoccupé par la nécessité que nos ministres comprennent nos documents. Sans ça comment pouvaient-ils défendre nos projets de loi? Comment pouvaient-ils servir la population? J'étais persuadé que nos spécialistes devaient apprendre à communiquer leur science de façon claire et simple.

Voilà bientôt un an que l'opération de simplification des communications est commencée. Quels constats pouvez-vous faire aujourd'hui?

Il faut revoir nos contenus à l'interne avant de songer à informer efficacement notre clientèle externe. La qualité des communications n'est qu'un aspect; la quantité et la pertinence sont tout aussi importantes. Si on ne se comprend pas entre nous, comment peut-on espérer se faire comprendre d'un client !

Le personnel de la Régie n'est pas différent du grand public dans ses habitudes de lecture. Il recherche avant tout la facilité et la rapidité. Un rapport qui plaît au patron mais qui reste incompréhensible pour la plupart des collègues ne passe pas le test d'une communication claire et simple. Une dizaine de modèles, notamment de note et de rapport ont été élaborées et mis à la disposition du personnel en format électronique sur Intranet. Le souci de communiquer clairement a amené nos principaux rédacteurs à revoir leurs écrits, ou à les faire réviser par des spécialistes, dans le but de les simplifier. De plus, certaines équipes de travail se sont adjoint un spécialiste de la rédaction claire. Les gestionnaires d'unité qui offrent des services directs à la clientèle ont dû revoir leurs communications : formation à de nouvelles techniques de communication pour les préposés aux renseignements, cours de rédaction claire et simple pour les agents de rentes, ateliers pour les rédacteurs de contenu technique.



*Il faut
se comprendre
entre nous
pour pouvoir
être accessible
à la population.*



La simplification de nos communications va de pair avec le développement de moyens qui facilitent la vie de nos clients. Dans notre Charte des services à la clientèle, publiée en 1996, nous nous étions engagés à éliminer la paperasse au maximum et à rendre les démarches faciles à comprendre et à faire. Aujourd'hui, le personnel de première ligne nous sert notre médecine. Les employés nous disent : «Mais qu'est-ce que le client va comprendre? Ils ne seront pas satisfaits...». Ils nous blâment de ne pas leur donner des bons outils pour servir le client. Le personnel qui est en contact direct avec la clientèle a une expérience précieuse qu'il faut mettre à profit. De plus, à la Régie nous testons plusieurs de nos produits avec les groupes témoins. Ces groupes représentent toutes les couches de la société. Leurs opinions sont essentielles pour mieux servir la clientèle. La source importante d'amélioration continue est de rester proche du «vrai monde».

Est-ce que cela comprend les personnes analphabètes?

Nous avons commencé par la communication avec le grand public. Aux États-Unis, le mouvement de simplification vise à ce que les communications écrites soient comprises par des personnes possédant les acquis d'une huitième année de scolarité. Nous visons la même chose. Mais nous sommes préoccupés de rejoindre toute la population, peu importe son niveau d'instruction. Avec la réforme prochaine du régime des rentes et la nouvelle politique familiale, le budget de la Direction des communications sera doublé par rapport à celui de l'an passé. Nous prévoyons développer des moyens adaptés pour rejoindre les personnes analphabètes. Nous voulons travailler avec les organismes qui représentent les clientèles issues de l'immigration et aussi les organismes d'alphabetisation.

On sait que les personnes qui ont de la difficulté à lire demandent souvent de l'aide autour d'elles et que c'est souvent gênant d'aller en demander. Si le neveu qui a de l'instruction ne comprend rien à la lettre que sa tante lui montre, il ne faut pas se surprendre que les gens perdent confiance dans le gouvernement. Il faut rebâtir cette confiance. Il nous paraît très important de simplifier nos communications pour tout le monde. Déjà, nous utilisons moins l'écrit. Cela ira en s'accroissant. Les communications verbales et personnalisées, par téléphone ou dans des rencontres de groupes, la vidéo seront mises à l'honneur.

Est-ce que vous avez commencé à avoir des résultats?

Oui. Nous avons revu et corrigé plusieurs brochures, documents d'information, ainsi que des lettres destinées à la clientèle. De façon générale, nous observons une baisse d'appels téléphoniques liés à des demandes d'explications sur ces documents. Aussi, toute cette opération nous a amené à réviser des habitudes de communication interne. Une directive, qui limite à dix pages la longueur des rapports soumis à l'interne, est maintenant observée à la Régie. La durée des réunions a été fixée à un maximum de une heure trente minutes. Cela contribue à donner plus de disponibilité aux gestionnaires pour leur personnel.

Mais, il reste beaucoup à faire. Je pense qu'il va nous falloir cinq ans pour atteindre nos objectifs. On ne peut pas s'asseoir sur nos lauriers. Loin de là.

Entrevue menée par Rachel Bélisle

Les relais d'information à l'Office municipal d'habitation de Montréal

Par

Louise Hébert

Directrice des communications à l'Office municipal d'habitation de Montréal

L'Office municipal d'habitation de Montréal est l'organisme qui gère les habitations à loyer modique (HLM) à Montréal. Sa clientèle comprend plus de 30 000 locataires et environ 8 000 ménages ou personnes seules qui sont inscrits sur les listes d'attente. Parmi cette clientèle, un nombre important de personnes sont peu familières avec l'écrit ou avec le français ou l'anglais. Le plan de communication adopté par le Conseil d'administration en 1994 proclame le droit du public à des renseignements complets et compréhensibles et insiste sur l'importance d'adapter ces renseignements à la clientèle.



Nous l'avons constaté depuis longtemps, le contact avec une personne est la façon privilégiée par une grande partie de notre clientèle pour obtenir des renseignements. Les sources d'information sont multiples : le préposé aux locataires qui fait l'entretien, les téléphonistes qui reçoivent les demandes de réparations, toute personne qui répond à un des numéros de téléphone de l'Office, les employés du CLSC, ceux des bureaux des élus ou des organismes communautaires du quartier, une tante, une cousine, un voisin. N'y a-t-il pas lieu d'utiliser ces relais pour favoriser un plus grand accès à l'information? Comment uniformiser des renseignements qui proviennent de tant de sources?

Le rôle des employés de première ligne

Les employés qui ont un contact régulier avec les clients, locataires ou demandeurs, sont les premières personnes à pouvoir évaluer l'efficacité des communications. «Les numéros de téléphone ne sont pas assez en évidence dans le dernier numéro du Nid (bulletin destiné aux locataires). Les locataires appellent encore aux mauvais numéros». «Ta pochette d'accueil pour les nouveaux, c'est pas pratique! Tous les documents tombent», etc.

L'Office a tenu des rencontres avec tous ses employés en 1996 pour évaluer les communications avec les clientèles. Les relations que les employés de première ligne entretiennent avec la clientèle leur permettent de faire une évaluation très précise des besoins en information. Par exemple, un employé de l'entretien a signalé qu'il avait des difficultés à expliquer le règlement aux nouveaux arrivants concernant les blattes. Avec l'agente de relations avec les locataires de ce quartier, nous avons produit une bande dessinée qui montre les habitudes de ces insectes et ce que le locataire doit faire lorsqu'il constate leur présence. Enfin, leur connaissance de la clientèle permet aux employés de première ligne de nous guider sur les sujets à aborder, sur le langage à utiliser, etc. Ils sont donc les premiers lecteurs de nos textes et les premiers critiques de nos documents avant que ces derniers ne soient imprimés. Ils participent ainsi souvent à l'élaboration du programme des publications à venir.

C'est à la suite des recommandations de ces employés que plusieurs activités favorisant les communications interpersonnelles avec les clientèles ont été maintenues ou développées. Le bon vieux téléphone est toujours un outil de communication très prisé à l'Office. Nous n'avons pas implanté de messageries vocales pour les communications avec la clientèle. Il y a toujours une vraie personne qui répond. Certaines lignes sont toutefois très occupées. Et les clients peuvent toujours être reçus sans rendez-vous durant les heures d'ouverture. Les restrictions budgétaires nous obligent toutefois à remettre ces choix en question régulièrement. Un message enregistré permet au client d'avoir accès à l'information même s'il y a eu des réductions d'effectif. Permet-il toutefois l'accès à l'information pour tous les clients?



*J'aime mieux
quand c'est
une vraie
personne
qui répond...*



Tous les demandeurs de HLM sont visités par des agents de location. Tous les nouveaux locataires participent à une réunion d'information avant de prendre possession de leur logement. Le préposé aux locataires rencontre tous les nouveaux locataires des immeubles dont il s'occupe. Il a ainsi l'occasion de vérifier si l'information diffusée lors de la rencontre des nouveaux locataires a été bien comprise. Enfin, plusieurs employés et plusieurs locataires réclament que l'Office tienne à nouveau des réunions annuelles de tous les locataires de chacun des immeubles afin de favoriser les échanges et les discussions.

Le partenariat avec les organismes communautaires

L'autre catégorie de personnes qui prennent de plus en plus d'importance dans le rôle de relais d'information sont les intervenants des organismes communautaires qui interviennent auprès de notre clientèle. Présentement plus de 60 organismes sont installés dans les locaux des HLM de Montréal. Certains d'entre eux, logés dans les tours destinées aux personnes âgées, offrent directement à nos locataires des services d'accompagnement et de référence. Dans les grands ensembles de HLM, où résident une certaine concentration de locataires familles, les organismes communautaires collaborent avec les associations de locataires ou interviennent directement auprès des familles.

Relais et rumeurs

Comment uniformiser l'information diffusée provenant de tant de sources? D'abord par l'écriture, l'Office s'efforce de publier toutes les informations relatives aux réglementations qu'il applique et à sa façon de les appliquer. Ces documents, dépliants, bulletins, communiqués, sont distribués à toutes les personnes qui peuvent jouer le rôle de relais auprès de notre clientèle. Ensuite, l'organisation s'efforce de favoriser les échanges et les discussions entre l'équipe de communicateurs et les personnes relais. Cela permet de dépister les incompréhensions et les malentendus et d'y réagir. Enfin, l'Office veut favoriser un plus grand contrôle, par les employés eux-mêmes, du service qu'ils offrent au client.

Ce dernier point fait l'objet d'une restructuration en profondeur de l'organisation qui a commencé en 1995 et n'est pas encore complété. Cette restructuration vise à donner à l'employé qui intervient auprès de la clientèle la marge de manoeuvre, les moyens matériels et le soutien pour régler les problèmes dès qu'ils se manifestent. Ces transformations, combinées avec la création d'équipes de discussion qui regroupent les employés de première ligne et les employés du Module des communications, devraient avoir un effet direct sur la qualité de la



communication avec les clients. Elles entraînent aussi des bouleversements internes importants pour les employés dans un contexte de restrictions budgétaires et d'appauvrissement de la clientèle. Des réticences se manifestent quant à l'application de certaines règles et à la place du service à la clientèle dans les valeurs de l'organisation.

L'Office entend poursuivre le travail entrepris pour favoriser l'accès à l'information pour toute sa clientèle. Les effets des changements structurels amorcés seront analysés et les activités de concertation à l'interne et à l'externe seront multipliées. La stratégie privilégiée est claire : mieux outiller la vraie personne qui répond.

Les relations de confiance dans le programme Naître égaux-Grandir en santé

Par

Ginette Boyer

Agente de recherche, Direction de la Santé publique Montréal-Centre

Le programme Naître égaux - Grandir en santé tente systématiquement de rejoindre les familles vivant sous le seuil de la pauvreté et n'ayant pas complété le secondaire V. Ce programme est implanté dans dix territoires de Montréal et d'Abitibi-Témiscamingue. On y retrouve, sur chaque territoire : des interventions professionnelles en CLSC, des interventions (sécurité alimentaire, répit, transport, soutien parental, etc.) et une table d'action intersectorielle qui met de l'avant des projets communs¹. Nous présenterons ici une des clés de l'intervention, soit l'établissement d'une relation de confiance entre les intervenantes de CLSC et ces familles souvent peu à l'aise avec l'écrit.

Reconnaître le pouvoir ultime des organismes publics sur les familles

D'entrée de jeu, il convient de rappeler qu'une distance certaine existe entre les services publics et ces familles. Les rapports entre les populations dites défavorisées et les institutions (et parfois même les organismes communautaires) sont porteurs d'une lourde histoire en matière de contrôle social. Par conséquent, tout effort pour les rejoindre et leur offrir de meilleurs services est incontestablement marqué par le pouvoir ultime des services sociaux de retirer certains enfants à leur famille : « Mon chum est content parce qu'y'est en admiration avec l'intervenante. C'est très rare. Lui, y'est pas du tout style « services publics » : les travailleuses sociales, pis tout ça, y'aime pas ça. ».

Très souvent, ces familles ne sont rejointes par les services publics qu'en trop petit nombre ou trop tard, en situation de crise. Il est important de documenter cette situation, pour commencer. La mise en œuvre d'un plan de communication doit marquer le début de tout nouveau programme. Le plan de communication comprend : les envois postaux, la sensibilisation des intervenantes des différents services du CLSC et des autres organismes susceptibles de rencontrer ces familles, la présence lors d'événements (ventes de trottoir, fêtes de quartier, institutions financières au début du mois, etc.), diffusion d'affiches dans les lieux clés (pharmacies, dépanneurs) autant de moyens qu'il convient d'utiliser périodiquement. Avec le temps, le bouche à oreille fera son œuvre et pourra même devenir la principale source de recrutement.

L'importance de l'intervenante privilégiée

Le nombre important d'intervenantes avec lesquelles les familles sont en contact est un obstacle majeur. Aussi, une intervenante dite privilégiée joue-t-elle le rôle de pivot entre la famille et l'équipe interdisciplinaire du CLSC. Cette intervenante s'intéresse alors à tout ce que peut vivre la famille : conditions de vie, compétences parentales, santé, etc., et l'informe qu'elle travaille en lien avec une équipe. Au départ, les familles sont souvent réticentes à communiquer leurs difficultés. L'intervenante privilégiée doit donc créer des ouvertures qui favorisent l'expression des besoins. Il s'agit à la fois de faire confiance et de gagner la confiance sans générer d'attentes irréalistes.

1 Pour une présentation détaillée de l'ensemble du programme, voir Martin, C., Boyer, G. et al. (1995). *Naître égaux - Grandir en santé, un programme intégré de promotion de la santé et de prévention en périnatalité*, Québec, MSSS et Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre, 211 p. Les citations qui suivent sont extraites d'entrevues réalisées auprès d'intervenantes et de femmes rejointes par le programme dans le cadre de plusieurs projets de recherche associés à Naître égaux - Grandir en santé.

Pour réussir, l'intervenante doit souvent remettre en question sa vision de la pauvreté et miser sur les forces et les ressources de ces familles plutôt que d'y voir une liste de problèmes à résoudre. Dès les débuts, l'intervenante tente avec la famille de faire le tour des grands problèmes qui la touchent et d'élaborer un plan d'intervention. L'intervenante doit démontrer beaucoup de souplesse, puisqu'il lui faudra s'adapter constamment aux petits et grands imprévus qui marquent la vie en situation d'extrême pauvreté : maladies d'un enfant, départ du conjoint, chauffage défectueux, service téléphonique coupé, etc.

Des conditions à respecter par l'institution

Une fois instaurée, cette relation de confiance n'est pas interchangeable, d'une intervenante à l'autre. Il arrive toutefois que les besoins exprimés ou les activités suggérées demandent davantage qu'un soutien indirect de l'équipe interdisciplinaire ou d'une autre ressource. Différentes stratégies se présentent alors : effectuer une intervention temporaire conjointe, accompagner la famille vers une autre ressource du milieu (et non seulement la référer sur un bout de papier). En dernier ressort, on proposera à la famille une nouvelle intervenante privilégiée, non sans prendre le temps d'effectuer la transition et non sans prendre soin de vérifier, après quelque temps, si la famille est à l'aise dans ce nouveau mode de fonctionnement : «Après que l'intervenante (une infirmière) se soit retirée, l'automne dernier, il y a eu un gros trou où Madame ne travaillait pas et les dettes s'accumulaient. [...] Madame ne se sentait pas à l'aise de parler de sa situation avec la travailleuse sociale. [...] Elle s'est privée de le dire et, dans les faits, la travailleuse sociale ne s'est pas vraiment occupée de la famille alors que l'intervenante la croyait prise en charge. Madame s'est vraiment sentie délaissée.»

Un certain nombre de conditions facilitantes devront être assurées :

- favoriser la continuité de l'intervention (dans ce cas-ci, pré et postnatale) par la même personne;
- offrir des visites à domicile ou rendre disponibles des moyens de transport et de répit facilitant la participation à des activités de groupe;
- adapter les horaires de travail (peu de familles acceptent de recevoir des intervenantes en avant-midi, par exemple);
- simplifier les procédures d'accueil et de demande de services;
- assurer une certaine disponibilité téléphonique en dehors des rendez-vous réguliers, etc.

En cette période de coupures budgétaires, il faut bien admettre que l'établissement d'une telle relation de confiance demande du temps. Très souvent, ce sera au terme d'une dizaine de rencontres régulières à domicile, à toutes les deux semaines, que le climat sera suffisamment ouvert pour que la famille aborde «les vraies questions». Il faudra quelques années pour mobiliser les différents acteurs autour de ces enjeux et établir des modalités formelles de collaboration (intra-CLSC mais également inter-organismes). Quelques années, également, pour que tous ces efforts d'accessibilité soient reconnus par le milieu : «Le CLSC est mieux perçu par la clientèle : on le voit plus aidant que contraignant. Les commentaires très positifs et la satisfaction de la clientèle sont très motivants pour les intervenantes.» Pour réussir ces changements de pratiques professionnelles et organisationnelles, il est donc fondamental que collègues, collaborateurs et directions d'établissements partagent cette même volonté d'être présents auprès des familles.

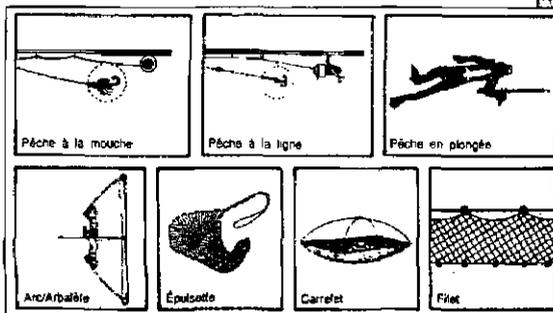
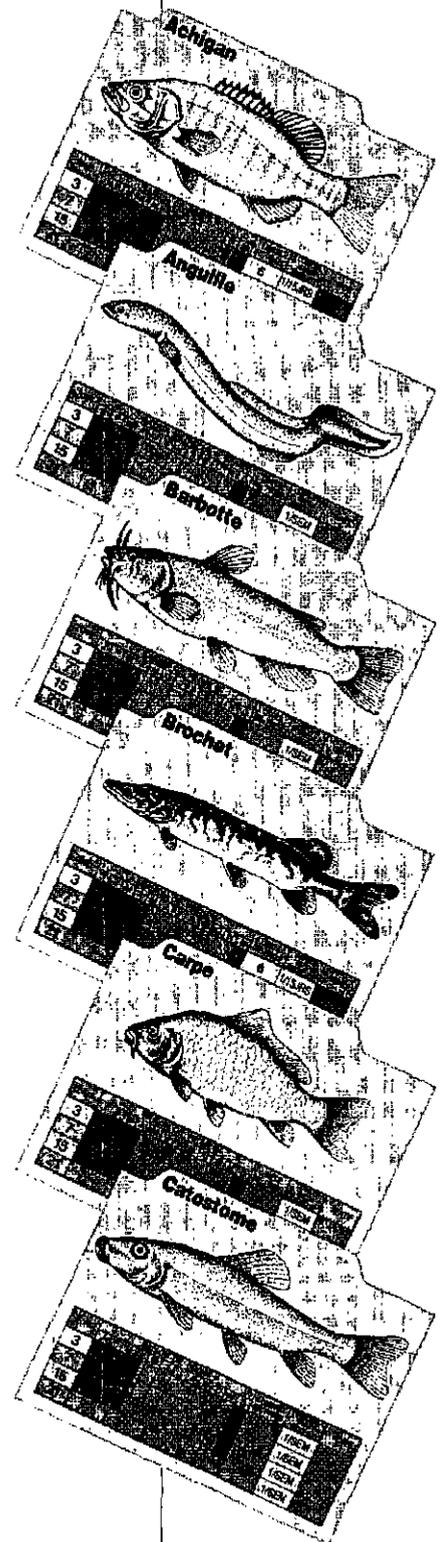
Une véridique histoire de pêche

Il y a quelques années dans la région de Québec, on trouvait devant les tribunaux plusieurs causes de pêches illégales. Les infractions sont nombreuses (pêche sans permis, période et engin prohibés et autres). Les juges hésitent de plus en plus à exiger les amendes puisque tous les contrevenants sont d'origine asiatique. Et si, se demandent les juges, cela reposait sur un problème de communication entre le ministère du Loisir, de la chasse et de la pêche (MLCP) et les adeptes de la pêche des communautés culturelles? Le tribunal a donc sommé le MLCP de trouver une solution au problème.

Le coordonnateur des programmes d'éducation (un service aboli depuis, suite aux compressions budgétaires) hérite du dossier. Il prend contact avec le bureau régional du ministère des Communautés culturelles et de l'immigration. Ensemble, ces deux ministères convoquent les représentants de cinq associations de communautés culturelles. La plupart sont eux-mêmes des pêcheurs. Très rapidement, on reconnaît que les communiqués envoyés aux médias et magasins sportifs ainsi que la brochure *La pêche sportive au Québec* sont complexes et difficiles à comprendre. De plus, on reconnaît que bien des pêcheurs des communautés culturelles ne fréquentent pas les lieux où l'information est diffusée. Des travaux de simplification sont entrepris. La stratégie de diffusion est réexaminée.

Un guide visuel est validé auprès des représentants des communautés culturelles. Ils font quelques propositions de modifications et se disent disposés à en faire la diffusion dans leur communauté respective. Les représentants des associations organisent des rencontres de cuisine pour expliquer comment se servir du guide.

Au cours de la nouvelle période de pêche, les agents de la faune constatent que la plupart des pêcheurs d'origine asiatique sont mieux informés. Ils sont fiers de montrer qu'ils ont le guide visuel à portée de main. Le guide de pêche visuel remporte aussi un vif succès auprès des autres adeptes de la pêche. À la fin de la période la plus achalandée de la saison de pêche, le MLCP note une baisse de 94% des infractions du groupe visé par le guide visuel. Une prise qui fait l'envie de plusieurs !



Cette anecdote de pêche a été rapportée au cours des travaux de l'ICÉA de 1992 (Bélisle, 1993).

Votre clientèle est-elle à l'aise avec l'écrit ?

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Une majorité de la clientèle a terminé ses études secondaires. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Non | Je ne sais pas |
| 2. Une majorité de la clientèle a beaucoup à lire dans sa vie professionnelle. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Non | Je ne sais pas |
| 3. Une majorité de la clientèle est bénéficiaire de l'aide sociale. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Non | Je ne sais pas |
| 4. Une majorité de la clientèle préfère remplir les formulaires à la maison. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Non | Je ne sais pas |
| 5. Une majorité de la clientèle utilise le téléphone pour obtenir des informations sur la correspondance qui lui est envoyée. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Non | Je ne sais pas |

Si vous avez répondu Non aux questions 1 et 2, Oui aux questions 3, 4 et 5 il y a de fortes chances que votre clientèle soit peu ou pas à l'aise avec l'écrit. Les pages et sections suivantes peuvent vous aider à mieux rejoindre cette clientèle.

«Les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit sont des personnes, analphabètes ou non, qui recourent occasionnellement ou jamais à l'écrit (lecture ou écriture) pour s'informer, acquérir des connaissances, établir des relations ou comprendre une situation ou un problème. Chez elle, l'utilisation des codes écrits n'est pas un réflexe. Certaines de ces personnes sont à l'aise avec des types d'écrits particuliers (ex. correspondance familiale) mais pas avec d'autres (ex. écrits reliés au travail ou à la vie sociale).»

Définition tirée du «Lexique appliqué» des outils *Nos compétences fortes*, Ateliers de reconnaissance de compétences génériques destinés à des groupes d'adultes peu ou pas à l'aise avec l'écrit (Bélisle, 1995)

Bilan de vos opérations

Des services plus accessibles pour la population peu ou pas à l'aise avec l'écrit

Faites la liste des opérations réussies et des autres dont vous pourrez aussi vous inspirer.

Actif

- Opérations réussies des 12 derniers mois visant à rendre les services de votre organisation plus accessibles à la population peu ou pas à l'aise avec l'écrit
- Autres opérations des 12 derniers mois qui ont contribué à rendre vos services plus accessibles à la population peu ou pas à l'aise avec l'écrit
- Opérations antérieures aux 12 derniers mois qui continuent à avoir des effets positifs pour cette population.

Passif

- Opérations des 12 derniers mois qui ont créé de nouveaux obstacles d'accessibilité
- Opérations annoncées qui n'ont pas pu être actualisées faute de ressources ou de motivation du personnel
- Opérations visant la population peu ou pas à l'aise avec l'écrit qui se sont avérées être un échec

Devenir

- Opérations que vous souhaitez entreprendre ou poursuivre au cours des 12 prochains mois

Date _____ Bilan complété par _____

Outils pratiques pour l'action

Voici trois outils pratiques de référence. Nous les utilisons régulièrement quand nous avons à bâtir des documents internes de sensibilisation ou des outils de communication externes. Cette liste n'est pas du tout exhaustive.



Général

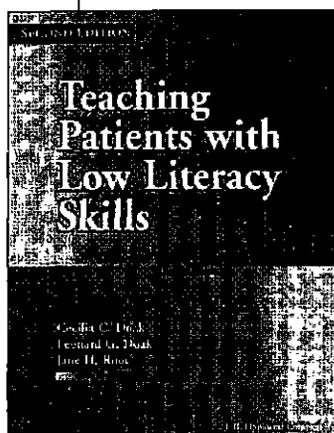
ICÉA, RGPAQ, CEQ (1991). **Une société sans barrières**, Compte rendu du forum suivi de fiches pratiques, préparé par R. Bélisle, Montréal, Institut canadien d'éducation des adultes, Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, Centrale de l'enseignement du Québec, 79 p.

Ce document est une mine de renseignements pratiques sur les moyens qui peuvent être pris pour rendre les services publics plus accessibles aux personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit. On y trouve des conseils sur les communications écrites et orales, la pédagogie, les stratégies globales au sein des organisations. Un ouvrage encore de grande actualité. On peut se le procurer à l'ICÉA (coordonnées à la page 55).

Lisibilité des documents administratifs

Multiculturalisme et Citoyenneté Canada (1991) **Pour un style clair et simple**, Ottawa, Ministre des Approvisionnement et Services Canada, n° de catalogue Ci53-3/3-1991F, 62 p.

Un best-seller du gouvernement canadien. L'ouvrage regroupe les règles de base en lisibilité. Il est en vente chez Les publications du Québec.



Santé et activités de formation continue

Doak, C.C., Doak L. G., Root, J.H. (1996). **Teaching patients with Low Literacy Skills**, 2e édition, Philadelphie, J. B. Lippincott Company, 212 p.

Il s'agit d'un ouvrage précieux pour les responsables de programmes de prévention et d'amélioration de la santé et du bien-être. D'autres organismes publics qui reconnaissent leur rôle en éducation de la population y trouveront aussi des modèles transférables. Il regroupe plusieurs exemples pratiques concernant la communication avec les personnes peu scolarisées, qu'elle soit individuelle ou destinée au public en général, qu'elle soit orale, écrite ou audiovisuelle.

Bottin des ressources

Nous vous fournissons ici quelques informations utiles pour la poursuite de travaux en faveur de l'accès aux services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit. Les organismes sélectionnés sont des organismes qui ont déjà participé à des travaux en faveur de l'accessibilité des services pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit. Cette liste n'est pas exhaustive. Nous avons privilégié les organismes intervenants auprès des réseaux de la santé, du soutien au revenu et de l'alphabétisation.



Association canadienne de santé publique (ACSP)

L'ACSP a mis sur pied il y a quelques années le Programme national sur l'alphabétisation et la santé. Il met à la disposition du personnel oeuvrant en santé de la documentation pour favoriser les communications verbales claires et ainsi mieux aider les personnes qui peuvent difficilement lire ou écrire. Plusieurs associations professionnelles canadiennes sont partenaires de ce programme.

Association canadienne de santé publique
400-1565 avenue Carling
Ottawa (Ontario) K1Z 8R1
Téléphone : 613-725-3769 Télécopieur : 613-725-9826
Adresse électronique : hrc/cds@cpha.ca

Centre de documentation en éducation des adultes et en condition féminine (CDEACF)

Le CDEACF réunit une collection complète pour l'information, l'intervention et la recherche dans les domaines touchant l'éducation des adultes. On y trouve notamment de riches collections en alphabétisation et en action communautaire. Le CDEACF gère, entre autres, la collection de l'ICÉA. La plupart des ouvrages de référence mentionnés à la page 52 y sont déposés.

CDEACF
1265, rue Berri, bureau 340
Montréal (Québec) H2L 4X4
Téléphone : 514-844-3674 Télécopieur : 514-844-1598
Adresse électronique : cdeacf@cam.org
Internet : <http://www.cam.org/rcdeacf>

Centre de lisibilité

Le Centre de lisibilité est un organisme privé qui offre des services de rédaction, de révision linguistique, de traduction et de graphisme. Le centre offre également des services-conseil et de la formation pratique en lisibilité et en rédaction juridique et administrative. Sa directrice, madame Nicole Fernbach, participe activement au mouvement international en faveur de la rédaction administrative en langage clair et simple et fait des conférences régulièrement.

Centre de lisibilité, Juricom Inc.
1140, boul. de Maisonneuve ouest, bureau 1080
Montréal (Québec) H3A 1M8
Téléphone : 514-845-4834 Télécopieur : 514-845-2055
Adresse électronique : juricom@cam.org

Équipe interrégionale en alphabétisation

L'Équipe interrégionale en alphabétisation (EIA) regroupe des délégués des Tables régionales en alphabétisation de commissions scolaires et d'organismes populaires offrant des services d'alphabétisation. L'EIA est un lieu de rencontre, d'échange d'information, de ressourcement, de consultation et de concertation. L'EIA travaille à promouvoir le dossier de l'alphabétisation auprès des différents acteurs du réseau scolaire.

Équipe interrégionale en alphabétisation (EIA)
3575, boul. Saint-Laurent, bureau 535
Montréal (Québec) H2X 2T7
Téléphone : 514-287-9004 Télécopieur : 514-287-9108
Adresse électronique : dumas@infobahnos.com

Fondation québécoise pour l'alphabétisation

La Fondation québécoise pour l'alphabétisation appuie des initiatives qui favorisent les personnes analphabètes. Elle dirige les demandes des usagers vers les ressources appropriées; elle recueille des fonds; elle sensibilise à l'importance de comprendre et d'utiliser l'information écrite. La Fondation dispose d'un numéro sans frais -INFO ALPHA- que l'on peut utiliser pour connaître les ressources d'alphabétisation de sa localité.

Fondation québécoise pour l'alphabétisation
1265, rue Berri, bureau 600
Montréal (Québec) H2L 4X4
Téléphone : 1-800-361-9142 ou 514-289-1178 Télécopieur : 514-289-9286

Institut canadien d'éducation des adultes (ICÉA)

L'ICÉA regroupe des organismes et des individus réputés pour leur engagement en formation continue (formation de base, perfectionnement personnel ou professionnel, éducation civique, etc.). Des organisations sectorielles, nationales, régionales et locales en sont membres. Les recherches de l'ICÉA, ses analyses, ses interventions publiques, la production et la diffusion d'outils pratiques soutiennent la réflexion et l'action des différents acteurs. Les travaux de l'ICÉA sur l'accessibilité des services publics s'inscrivent dans ses préoccupations de lutte contre l'exclusion et du plein exercice de la citoyenneté. L'ICÉA offre aux organismes publics des sessions de sensibilisation ou des conférences sur les sujets du présent ouvrage.

ICÉA
5225, rue Berri, bureau 300
Montréal (Québec) H2J 2S4
Téléphone : 514-948-2044 Télécopieur : 514-948-2046
Adresse électronique : icea@cam.org

Organismes d'alphabétisation

Les organismes d'alphabétisation sont bien implantés dans les milieux défavorisés et ils peuvent jouer un rôle précieux, au niveau local et régional, dans la validation des imprimés, l'organisation et l'animation d'entrevues de groupes, la participation à des projets pilote. Il est recommandé aux organismes publics qui souhaitent établir des partenariats avec un ou plusieurs de ces organismes de prévoir un budget pour couvrir des frais qu'ils ne pourront absorber dans leurs activités régulières d'alphabétisation. Pour obtenir les coordonnées des organismes de sa région on peut communiquer avec le Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, l'Équipe interrégionale en alphabétisation ou la Fondation québécoise en alphabétisation.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen a été associé de près au Forum Une société sans barrières (voir page 10). Il se préoccupe de l'accessibilité des services publics notamment pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit et peut conseiller des organismes du Gouvernement du Québec. Il s'intéresse à la simplification des communications et a donné un avis récent sur les messageries vocales (Le protecteur du citoyen, 1996).

Protecteur du citoyen
2875, boul. Laurier, 4e étage
Québec (Québec) G1V 2M2
Téléphone : 418-643-2688 ou 1-800 463-5070 Télécopieur : 418-643-8759
Adresse électronique : protecteur.citoyen@ombuds.gouv.qc.ca
Internet : <http://www.ombuds.gouv.qc.ca>

Régroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ)

Soixante-dix groupes populaires d'alphabétisation font partie de ce regroupement. Une des missions du RGPAQ est d'assurer la défense des droits des adultes analphabètes. Il a publié en 1996 un *Plan national d'action en alphabétisation* et produit régulièrement des ouvrages pédagogiques de grande qualité. Il a été activement engagé dans le Forum Une société sans barrières (1990) et a participé à plusieurs étapes du Projet «Accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit».

RGPAQ
5040, boul. Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2T 1R7
Téléphone : 514-277-9976 Télécopieur : 514-277-2044

Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA)

Le SNA est un organisme du ministère du Développement des ressources humaines du Canada. Le SNA a participé activement aux deux enquêtes canadiennes sur l'alphabétisation. Il a publié l'ouvrage Pour un style clair et simple et a organisé dans la fonction publique fédérale de nombreux ateliers de formation pratique sur le sujet. Le SNA gère un programme national de subventions et contributions pour des projets favorisant l'alphabétisme de la population. Il gère, conjointement avec les provinces, des budgets pour les activités d'alphabétisation et contribue à la recherche en alphabétisation aux plans national et international.

SNA
15, rue Eddy, 10e étage
Ottawa - Hull (Québec) K1A 1K5
Téléphone : (819) 953-5280 Télécopieur : (819) 953-8076
Adresse électronique : nls@fox.nstn.ca
Internet : <http://www.nald.ca/nlsf.htm>

The Centre for Literacy

Le Centre d'alphabétisation du Collège Dawson est un centre de ressources et de formation. Il fait la promotion de l'alphabétisation dans les milieux scolaires, les entreprises et la communauté. Il offre des ateliers de formation en langue anglaise à l'intention des personnes appelées à contribuer à l'alphabétisme de la population.

The Centre for Literacy
3040, Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H3Z 1A4
Téléphone : (514) 931-8731, poste 1415 Télécopieur : (514) 931-5181
Adresse électronique : literacycntr@dawsoncollege.qc.ca
Internet : <http://www.nald.ca/litocent.htm>

Vos propres pistes d'action

Quels sont les expériences rapportées dans cette section qui paraissent les plus intéressantes pour votre organisation ? Quels organismes pourraient vous aider à entreprendre ou consolider les efforts d'accessibilité au sein de votre organisation ?

Identifiez trois pistes d'action pour créer des liens avec des organismes publics ayant des préoccupations d'accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit.

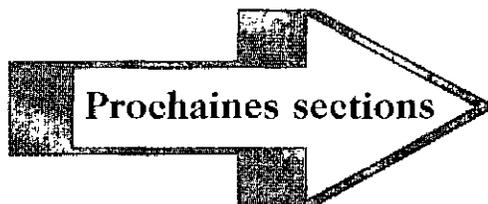
1. _____
2. _____
3. _____



Suggestion :

Se rapprocher aussi des milieux populaires

Les efforts concernant la lisibilité des documents administratifs sont essentiels pour rejoindre les relais d'information. Mais ils ne suffisent pas pour se rapprocher des personnes les plus menacées par l'exclusion sociale. Pour s'assurer que leurs stratégies de services tiennent compte de la réalité et de la culture des personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit, les organismes publics peuvent établir des collaborations avec les organismes déjà bien intégrés dans les quartiers populaires.



Les prochaines sections vous permettront d'approfondir la compréhension du phénomène de l'alphabétisme de la population, de vous sensibiliser à des réalités particulières des personnes vivant en milieux populaires et à l'importance de l'écrit dans les organisations modernes.

Section 2

Les imprimés des organismes publics

Qui les comprend vraiment ?

Les résultats d'enquêtes récentes, menées par Statistique Canada et ses partenaires, alimentent notre réflexion, non seulement sur les capacités de réception des messages issus des organismes publics, mais aussi sur les capacités d'émission de ces mêmes messages. Cette section vise à sensibiliser les lectrices et les

lecteurs aux résultats de ces enquêtes. Elle vise aussi à les inciter à tenir compte des capacités en lecture de la clientèle à qui leur organisme s'adresse.



L'utilisation régulière de ses capacités en lecture est fondamentale

Depuis une quinzaine d'années, le phénomène de l'analphabétisme¹ dans les pays industrialisés a été étudié sous différents angles. Le gouvernement canadien et le Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) ont consacré d'importantes ressources à la meilleure compréhension du phénomène. Une première enquête nationale a lieu en 1989. Il s'agit de l'Enquête sur les capacités en lecture et en écriture utilisées quotidiennement (ÉCLÉUQ). Une deuxième enquête permet en 1994 de confirmer, d'approfondir et de comparer les données sur le phénomène. Il s'agit de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA).

Voici quelques faits saillants tirés des résultats canadiens de cette enquête internationale.

- Il existe un rapport étroit entre le niveau de scolarité et la compréhension des écrits de la vie courante. Toutefois, c'est **l'utilisation régulière des capacités** de lecture développées à l'école (ou ailleurs) qui est déterminante.
- Pour la plupart des gens, le maintien et l'amélioration des capacités en lecture se font principalement dans le cadre de leur **emploi**.
- Les **personnes sans emploi**, et qui ne poursuivent pas de programmes de formation, **lisent beaucoup moins que les autres**. Les prestataires de l'aide sociale ont des niveaux de capacités en lecture de beaucoup inférieurs à ceux des prestataires d'assurance-emploi et de la population en général.
- Une majorité de **personnes immigrantes** se trouvent aux deux extrêmes des échelles de capacités. Ainsi, 36% des personnes immigrantes ont les capacités les plus faibles alors que 22% ont les capacités les plus élevées de l'échelle. Dans les deux cas, les proportions de ces deux catégories sont plus élevées pour les personnes immigrantes que pour les personnes nées au Canada.
- L'enquête a évalué les capacités de lecture selon trois types de textes. Les **textes suivis** (lettres, dépliants, articles de revues, instructions et autres); les **textes schématiques** (formulaires, graphiques, tableaux, cartes routières et autres); les **textes au contenu quantitatif** (talons de chèque, factures, formules de calcul d'une prestation, bilans financiers et autres). On constate que des personnes sont un peu plus à l'aise avec certains types de textes. Par exemple, les femmes ont un peu plus de facilité que les hommes à utiliser les textes suivis. Les hommes ont un peu plus de facilité à utiliser les textes schématiques.

Pour plus d'information, consulter Statistique Canada, Développement des ressources humaines Canada, Secrétariat national à l'alphabétisation (1996).

1 Le terme *analphabétisme* se rapporte à l'incapacité et aux difficultés de lire et d'écrire. Celui d'*alphabétisation* est utilisé pour désigner les processus d'apprentissage de la lecture et de l'écriture. Le terme *alphabétisme* désigne quant à lui les capacités en lecture et en écriture en incluant les capacités à utiliser efficacement les documents écrits.

Niveaux de capacités en lecture de la population québécoise

Les données statistiques de cette page sont tirées de l'Enquête sur les capacités en lecture et en écriture utilisées quotidiennement (ÉCLÉUQ, 1989)¹.

Tentez d'estimer le pourcentage de personnes visées par vos publications selon cette échelle.

Niveau 1

Adultes qui déclarent être incapables de lire. Ces adultes peuvent connaître l'alphabet mais ne comprennent pas les mots écrits, même ceux qu'ils utilisent en langage oral.

Québec 6% Canada 7% Votre public _____%

Niveau 2

En général, ces adultes déclarent avoir de la difficulté à comprendre tous les écrits de la vie courante. Ils sont toutefois capables de repérer des mots familiers dans un texte simple. Ils arrivent difficilement à comprendre des phrases complètes, même si elles se rapportent à des sujets familiers.

Québec 13% Canada 9% Votre public _____%

Niveau 3

En général, ces adultes disent ne pas avoir de difficulté à lire. Ils sont capables d'utiliser du matériel écrit seulement si celui-ci est en langage clair avec des tâches simples à accomplir. Ils ont de grandes difficultés à comprendre les textes qui se rapportent à des univers non familiers. Ils ne recourent pas spontanément à la lecture pour s'informer, acquérir de nouvelles connaissances, comprendre une situation ou un problème.

Québec 25% Canada 22% Votre public _____%

Niveau 4

Adultes capables d'utiliser adéquatement les écrits de la vie courante. Ces adultes font preuve de polyvalence en matière de lecture. Ils maîtrisent plusieurs procédures de lecture et les mobilisent pour tenter de comprendre les imprimés comportant des problèmes de lisibilité.

Québec 57% Canada 62% Votre public _____%

Note : Les personnes qui s'adressent à des publics plus scolarisés peuvent consulter les résultats de l'EIAA afin de connaître les distinctions au sein de ce groupe de niveau 4.

1 La mesure des compétences en lecture utilisée dans l'Enquête internationale (EIAA) est très spécialisée. De plus, l'EIAA (1994) s'est intéressée tout particulièrement à la lecture en situation d'emploi et a utilisé des textes avec des niveaux de complexité plus élevés que dans l'enquête précédente. L'ÉCLÉUQ (1989) accordait une plus grande place à des documents similaires à ceux diffusés par des organismes publics. Voilà pourquoi nous préférons utiliser ici les données globales de l'ÉCLÉUQ.

Les difficultés viennent souvent des imprimés eux-mêmes

Voici une lettre utilisée pour l'Enquête sur les capacités en lecture et en écriture utilisées quotidiennement (ÉCLÉUQ). La lettre originale est de format 22cm x 28 cm (8,5 x 11 pouces). Elle est réduite ici à 85%. Mettez-vous dans la position d'une personne invitée à participer à l'enquête.



Suivez les directives de l'interviewer. Regardez le dépliant de la commission scolaire du District 15. Encerclez la phrase qui indique comment on peut savoir l'heure à laquelle l'école commence chaque jour.

(Statistique Canada, 1989)



COMMISSION SCOLAIRE DU DISTRICT QUINZE

INFORMATION AUX PARENTS 1988-1989

RÉUNIONS DES COMMISSAIRES

Les réunions des commissaires scolaires du district Quinze ont lieu le troisième mercredi de chaque mois (sauf juillet, août). Ces réunions sont ouvertes au public.

SECRETARIAT

1077 boul. St-George
Moncton (Nouveau Brunswick)
Téléphone : (506) 857-1500

ADRESSE POSTALE

1077 boul. St-George
Moncton (Nouveau Brunswick)
E1E 4C9

ÉCOLES FERMÉES

Quand pour raison majeure (mauvais temps, etc.) les écoles doivent rester fermées toute la journée, une annonce est publiée le matin peu avant 7h30 par les postes de radio CFQM, CKCW et CBAF.

Si une école doit fermer durant la journée, l'annonce est publiée par CFWM, CKCW, CBAF et les élèves sont renvoyés chez eux dès que possible. On demande aux parents de prévoir de telles situations et d'en informer leurs enfants.

PROGRAMMES

On ne prévoit pas de changements majeurs du programme en 1988-89. La grande priorité de la prochaine année scolaire sera l'application des recommandations portant sur le programme, publiées dans la Revue du Ministère de l'Éducation (1987). Le français, les arts et les mathématiques vont continuer à être les matières les plus importantes tandis qu'en anglais l'objectif restera le développement de la compétence de l'expression. Aux deux niveaux, élémentaire et secondaire, les enseignants seront tenus au courant de tous les programmes préparés par le Ministère.

JOURNÉES PÉDAGOGIQUES

Il y aura durant l'année plusieurs journées de perfectionnement pédagogique pour les professeurs pendant lesquelles les élèves auront congé. Ces journées permettent aux professeurs de se tenir au courant des questions importantes en éducation.

HORAIRE SCOLAIRE

Une journée scolaire comprend en général cinq heures de classe. Le début et la fin des classes peuvent varier d'une école à l'autre à cause des heures de transports. Les parents sont priés de s'informer de l'horaire scolaire auprès de l'école locale.

MAISON-ÉCOLE

Beaucoup de nos écoles ont une Association maison-école. Si vous êtes intéressé(e) à participer à cette association, veuillez communiquer avec le directeur de l'école que fréquente votre enfant pour obtenir plus de renseignements.

Réponse : « Les parents sont priés de s'informer de l'horaire scolaire auprès de l'école locale. »

Selon vous, quel niveau de capacité en lecture doit-on avoir pour comprendre et utiliser cet imprimé ? Est-ce que cet imprimé est utile aux parents à qui il est destiné ? Est-il efficace ? Est-ce que ce type d'écrit est fréquent dans votre organisation ? Cet imprimé a été diffusé en 1988. Croyez-vous que ce type d'écrit administratif est courant au Québec, dix ans plus tard ?

Vos communications externes sont-elles adaptées à votre clientèle?

En vous servant des niveaux de capacité en lecture de la page 31 jetez un coup d'œil d'ensemble sur vos communications externes. Le message contenu dans les informations données peut-il être facilement compris et utilisé par le public que vous souhaitez rejoindre? Encercler le chiffre approprié.

Inventaire des principaux outils de communication externe	Niveaux de capacité en lecture requis				
1. Dépliants grand public	1	2	3	4	?
2. Formulaires	1	2	3	4	?
3. Lettres personnelles	1	2	3	4	?
4. Lettres types	1	2	3	4	?
5. Chèques et talons	1	2	3	4	?
6. Service au comptoir	1	2	3	4	?
7. Service téléphonique personnalisé	1	2	3	4	?
8. Messageries vocales	1	2	3	4	?
9. Rencontre individuelle	1	2	3	4	?
10. Rencontre de groupes	1	2	3	4	?
11. Publicité dans les médias	1	2	3	4	?
12. Affichage de consignes et orientation dans l'édifice	1	2	3	4	?
13. Guichets informatisés	1	2	3	4	?
14. Informations aux organismes du milieu	1	2	3	4	?
15. Page WEB	1	2	3	4	?
16. Documents de consultation publique	1	2	3	4	?
17. Autres	1	2	3	4	?

Vos communications externes sont-elles adaptées au public que vous souhaitez rejoindre ?

Vos propres pistes d'action

Le pourcentage de votre clientèle peu ou pas à l'aise avec l'écrit est-il important ? Justifie-t-il que votre organisation s'engage activement à changer ses pratiques de communication écrite ?

Notez ici trois pistes d'action qui concernent tout particulièrement les documents imprimés faits par votre organisme.

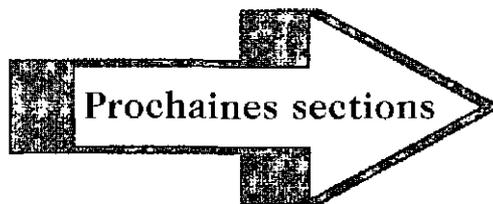
1. _____
2. _____
3. _____



Suggestion :

Ne pas utiliser seulement le niveau de scolarité dans le recrutement

Pendant longtemps, la compréhension collective de l'analphabétisme était directement liée au niveau de scolarité. Par exemple, on considérait comme analphabète fonctionnelle toute personne ayant entre 5 et 8 ans de scolarité. Pourtant, on constate que des personnes très peu scolarisées, souvent des femmes âgées, sont suffisamment polyvalentes pour répondre à la plupart des exigences quotidiennes en matière de lecture et d'écriture. Pour s'assurer de recruter pour des groupes-témoins des personnes qui ont un très bas niveau de capacité en lecture, des organismes publics développent, par exemple, des partenariats avec des groupes populaires œuvrant auprès des populations très démunies, des organismes de personnes âgées.



Les deux prochaines sections vous permettront de vous sensibiliser à des réalités particulières des personnes vivant en milieux populaires et à l'importance de l'écrit dans les organisations modernes.

Section 3

Les milieux populaires

Mieux les connaître

Des caractéristiques propres à la culture populaire et des habitudes et réalités des personnes de milieux populaires peuvent être prises en compte dans la planification, la mise en œuvre et la gestion des

services à la population. Cette section vise à sensibiliser les lectrices et les lecteurs à quelques-unes d'entre elles.



Les personnes analphabètes ne se plaignent pas beaucoup



On ne reçoit presque pas de plaintes de personnes analphabètes et de leurs organisations. L'attention apportée à une clientèle particulière est souvent proportionnelle au nombre de plaintes reçues et à l'influence des organisations qui défendent les droits de cette clientèle.

Personnel
d'organismes publics

Nous autres, on se dit que c'est nous autres qui est pas correct. C'est pas les formulaires qui sont pas corrects. C'est nous autres qui est pas capable de les lire.

Josée



Pourquoi n'y a-t-il pas beaucoup de plaintes par des personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit?

- Leurs plaintes n'empruntent pas le même canal que celui pris par des gens scolarisés.
- Les personnes ayant une faible maîtrise des procédures de lecture et d'écriture peuvent difficilement critiquer un imprimé et y déceler les problèmes de lisibilité.
- Ce qui est difficile dans la compréhension d'un formulaire, le sera tout autant dans la formulation d'une plainte.
- La très grande majorité des organismes publics acceptent les plaintes écrites seulement.
- Plusieurs personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit vivent en milieux populaires. Elles ont peu de proches travaillant dans des organismes publics. Leurs relations avec le personnel des organismes publics sont souvent empreintes de dépendance. Elles craignent qu'on leur «coupe le service» si elles se plaignent. Elles ignorent que les nouveaux modes de gestion utilisent les plaintes pour améliorer le service.
- Plusieurs personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit préfèrent se débrouiller seules ou avec l'aide de leurs proches ou d'organismes communautaires. Les milieux populaires ont développé de nombreuses initiatives qui permettent aux personnes de trouver une solution à court terme à leur problème.



Des réflexes culturels à reconnaître

Milieus populaires

La **précarité** caractérise la vie de plusieurs personnes de milieux populaires, et ce, depuis des générations. La précarité favorise le développement de nombreux réflexes culturels. Plusieurs traits culturels des milieux populaires sont proches de ceux des **sociétés globales**. Ces sociétés sont appelées aussi sociétés holistes ou holistiques. Les individus y sont vus comme des ensembles indivisibles. Voici quelques exemples de réflexes culturels.

- On accorde une grande importance aux relations, à l'affectivité, à l'**expérience de la vie**.
- Pour expliquer un phénomène, on utilise régulièrement des **analogies**, des comparaisons, des proverbes, des références religieuses, spirituelles ou surnaturelles.
- On aborde un problème en identifiant les «bons» et les «mauvais».
- Dans la recherche de solutions, on choisit celles ayant un **effet positif à court terme**.
- L'éducation de base valorisée est celle qui permet de développer des compétences comme la **débrouillardise** et des compétences relationnelles diverses.
- En situation d'apprentissage, on préfère recevoir des **instructions précises** de personnes reconnues dans la communauté pour leurs compétences, observer le travail des aînés et se former sur le tas et dans l'action.

Administrations publiques

Au contraire et pendant longtemps, les organismes publics étaient caractérisés par la **stabilité**. La stabilité favorise le développement d'autres réflexes culturels. La culture des administrations publiques est celle qui est dominante dans les **sociétés modernes**. Voici quelques exemples.

- On accorde une grande importance à la **rigueur scientifique** et à la **technologie**.
- Pour expliquer un phénomène, on utilise des **études scientifiques**, des **comités d'experts**.
- On aborde souvent un problème en identifiant les **dysfonctionnements structurels** et en procédant à des analyses de systèmes.
- Dans la recherche de solutions, on choisit celles **généralisables** à plusieurs situations et on se préoccupe des **effets à long terme**.
- L'éducation de base valorisée est celle qui permet l'acquisition de la **langue** et des **mathématiques**.
- En situation d'apprentissage, on mise beaucoup sur la **transmission de connaissances** et les **documents écrits**.

(Adapté de Verbunt, Gilles (1994). *Les obstacles culturels aux apprentissages*, Paris, Centre national de documentation pédagogique, 184 p.

Réflexes culturels en émergence

De nombreux changements traversent aujourd'hui les organisations modernes. D'après vous, quels sont ceux qui peuvent jouer en faveur d'un rapprochement entre les milieux populaires et les organismes publics ?

Utilisation et efficacité de certains outils de communication

Les relations de proximité, avec des « vraies personnes », demeurent les relations les plus recherchées et appréciées par les personnes vivant en milieu populaires. C'est aussi vrai pour la plupart des personnes âgées. Ceci est vrai même s'il existe une méfiance initiale à l'égard des fonctionnaires. Celle-ci s'atténue progressivement quand les personnes ont le sentiment qu'on les écoute et qu'on comprend leur demande et leurs besoins (Verbunt, 1996).

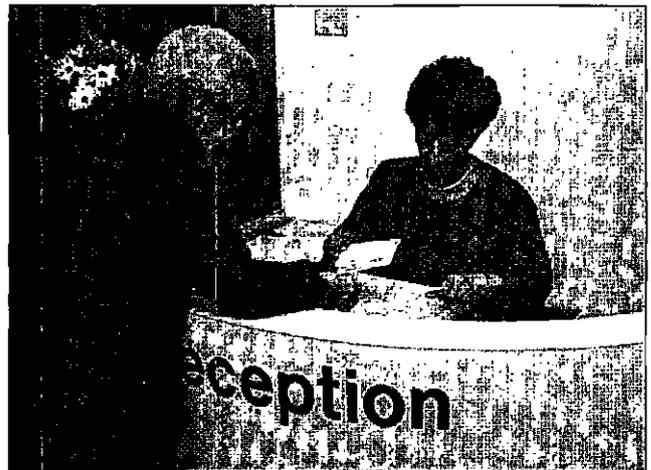
La plupart des informations qui suivent sont tirées de l'analyse d'entrevues de groupes avec 37 personnes ayant des rapports divers avec l'écrit. Il s'agit de personnes participant à des activités d'organismes d'entraide et d'alphabetisation. Elles sont peut-être moins isolées que d'autres mais plusieurs d'entre elles ont connu, intimement, l'extrême pauvreté et l'isolement. La majorité d'entre elles sont locataires et vivent dans les milieux populaires. Nous utilisons également les travaux antérieurs menés à l'ICÉA (Bélisle, 1992, 1997, ICÉA, RGPAQ et CEQ, 1991).

Dans des rencontres de discussion, elles nous ont parlé de leur rapport avec les principaux outils de communication des organismes publics. Les degrés de confort varient selon les individus.

Le niveau de capacités dont il est question dans les témoignages répond à la définition de la page 31 (ECLÉUQ, 1989).

Communication face à face

Plusieurs personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit préfèrent se déplacer pour avoir une communication face-à-face. D'autres jugent, cas par cas, de l'utilité du déplacement. Elles apprécient les services où les gens viennent à la maison. Plusieurs personnes rencontrées ont utilisé régulièrement les services des médecins d'urgence-santé.



Téléphone

La réorganisation actuelle de nombreux services publics encourage l'utilisation du téléphone pour éviter des déplacements et les services face à face, généralement plus longs et plus coûteux. C'est le cas, par exemple, avec le service Info-santé.

Les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit vivent comme les autres des périodes d'attente souvent longues. Mais elles se disent assez satisfaites des renseignements obtenus suite à un échange avec une «vraie» personne. Elles apprécient quand les préposés ou les infirmières prennent le temps de les écouter sans les brusquer. Ce n'est pas toujours le cas.

Toutefois, le téléphone est un outil moins utilisé par les personnes ayant «de la misère à bien prononcer les mots»; celles qui ne sont pas capables d'identifier dans une lettre ce qui n'est pas clair; celles qui ont de la difficulté à garder en mémoire l'information. Elles n'ont pas toujours l'impression de se faire comprendre et de comprendre l'autre. Une personne peut rappeler plusieurs fois, espérant mieux se faire comprendre par la nouvelle personne qui lui répondra. Dans les villes, elles peuvent décider de se rendre au bureau, la communication face à face étant généralement plus facile.



Guichets informatisés

Une grande majorité de personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit n'ont ni ordinateur personnel, ni emploi qui leur a demandé de travailler avec un ordinateur. Les guichets les intimident. La navigation à partir des liens par hypertexte fait appel à des procédures de lecture qu'elles ne maîtrisent pas. Les textes sont affichés trop rapidement pour qu'elles puissent les lire à leur rythme. Plusieurs personnes sont gênées d'utiliser les guichets en public. Toutefois, on remarque une ouverture et une curiosité chez bon nombre d'entre elles.

Les personnes responsables d'initier la clientèle à l'utilisation des guichets utilisent souvent une technique de démonstration basée sur leur propre style d'apprentissage. Ce n'est probablement pas celui de la personne qui lui demande de l'aide. Les échecs sont nombreux.



L'animatrice :

Tu as de la difficulté à te faire comprendre?

Madeleine :

On dirait que je bégaye un peu des fois. Quand je veux aller trop vite. On dirait que je bégaye.

L'animatrice :

Est-ce que tu te fais aider par quelqu'un d'autre?

Madeleine :

Non, je réussis. Parce que j'essaie toujours de me débrouiller par moi-même. Ça prend un petit peu de temps comme je dis, mais j'atteins mon but pareil.

Madeleine a un peu plus de 40 ans. Elle a des enfants et vit de prestations de la sécurité du revenu. Elle participe à des activités d'alphabétisation. Elle est d'un niveau 3 en lecture.

Quand j'ai été l'année passée, je suis arrivée à l'ordinateur. J'étais pas capable. Là j'ai dit «Je suis pas capable», mais elle m'a dit «C'est pas dur». Au commencement c'est pas pire. Mais après, quand tu rentres dans les informations de l'employeur, là ça rentrait pu. J'étais gênée, j'étais après fondre. J'ai été voir la femme je lui ai dit «je suis pas capable, je comprends pas». Elle m'a donné un formulaire.

Brenda a un peu plus de 40 ans. Elle a des enfants et a un emploi saisonnier. Elle participe à des activités d'alphabétisation. Elle est classée à un niveau 3 en lecture.





Ah! j'étais toute seule. Ça j'étais capable de lire ces choses là, sauf que... Les formulaires, c'est angoissant. Il y avait deux questions qui ressemblaient à ce que moi je ressentais. Si tu sais pas la signification de toutes les questions, c'est angoissant. Moi, je sais que j'ai angoissé dans ce bureau de ce docteur là.

Suzanne vit de rentes du gouvernement. Elle est dans la soixantaine. Elle participe à des ateliers d'alphabétisation. Elle a un niveau 3 en lecture.

Il y a ben des affaires que j'ai pas payé, que j'ai ramassé avec des comptes parce que des lettres que je comprenais pas. Je voulais pas le demander à personne parce que j'étais gênée. J'avais peur de me faire dire que j'étais niaiseuse.

Josée est dans la jeune trentaine et est prestataire de la sécurité du revenu. Elle a un niveau 1 en lecture et participe activement à des activités d'alphabétisation.



Formulaires

Le formulaire et l'examen scolaire ont plusieurs ressemblances. Plusieurs personnes ont l'impression, en remplissant un formulaire, que le gouvernement



cherche à les prendre en faute. Le formulaire est donc pour plusieurs personnes ayant connu l'échec scolaire un outil très difficile d'accès. De plus, les formulaires sont construits à partir du besoin d'information de l'État et ils utilisent souvent un vocabulaire technique. Des questions peuvent paraître répétitives ou indiscretes. C'est souvent le cas de questions qui servent à recueillir des données statistiques.

C'est pour remplir les formulaires que les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit recourent le plus souvent à des proches ou des organismes de soutien (groupe communautaire, CLSC, centre d'éducation des adultes). D'autres vont les remplir en laissant vides les questions qu'elles ne comprennent pas. Si elles sont au bureau, elles vont compléter leurs réponses avec la ou le préposé. Si elles sont chez elles, elles vont attendre que l'organisme communique avec elles pour compléter les informations. Tout cela occasionne des coûts et des retards de toutes sortes.



Correspondance personnalisée

Les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit prennent connaissance des lettres qui leur sont adressées directement. Si elles ne sont pas capables de les lire et de les comprendre, elles demandent généralement de l'aide à des proches. Certaines nous confient que dans des périodes plus difficiles, il peut arriver que la correspondance s'accumule pendant longtemps sans être ouverte.

Lettres rédigées par les citoyennes et citoyens

Il arrive régulièrement que les citoyennes et les citoyens soient invités à rédiger des textes pour expliquer une situation ou formuler une demande. Les personnes qui n'ont pas peur de se faire juger, parce qu'elles font des fautes, vont rédiger elles-mêmes leur lettre. Parfois, elles la font lire par des proches pour s'assurer que le message est clair. Ici, les enfants et les adolescents peuvent jouer un rôle déterminant en aidant leurs parents qui savent moins bien écrire qu'eux. D'autres préfèrent demander à quelqu'un d'autre de rédiger leur lettre.



Messageries vocales

Les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit éprouvent souvent des difficultés pour se servir des nouvelles technologies. Les messageries vocales les rebutent et certaines personnes ne comprennent pas leur utilité. Souvent coupées du marché de l'emploi depuis très longtemps, elles ne voient pas l'intérêt de ces outils qui dépersonnalisent encore plus les relations. Face aux messageries vocales, elles accumulent des frustrations et se privent souvent d'une information. Les répondeurs peuvent contribuer à alimenter les préjugés vis-à-vis le personnel de la fonction publique. Certaines personnes croient que pendant que le répondeur fonctionne le personnel est en pause café. Elles jugent que les pauses sont souvent très longues...

Campagne d'information des organismes publics

La télévision et les proches restent les sources d'information les plus populaires chez les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit. Les émissions d'information ou d'affaires publiques les aident à se faire une opinion sur un sujet. Certaines personnes



discutent régulièrement avec leurs proches de ce qu'elles ont compris dans les émissions télévisées. Les publicités ont un effet plus diffus. On note toutefois que les informations données dans les campagnes grand public ne répondent pas nécessairement aux questions qui préoccupent le plus les gens des milieux populaires.

Relais d'information

Les relais d'information sont des personnes qui reformulent le message des organismes publics de manière à ce qu'il soit plus facile à comprendre par les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit. Elles jouent un rôle d'interprète. Elles utilisent des exemples concrets et lient l'expérience des personnes au message à décoder. Elles n'agissent pas comme un haut-parleur d'une information écrite. Elles peuvent souvent introduire un biais critique face à l'information transmise. Elles peuvent aussi avoir de la difficulté à comprendre l'information et induire les personnes en erreur. Les relais sont la plupart du temps des membres de la famille ou d'autres proches. Les relais peuvent aussi être reliés à un organisme communautaire ou à un organisme public. En emploi, les syndicats jouent souvent ce rôle. Ils peuvent aussi appartenir au secteur privé (ex. courtier d'assurances).

Dans certains organismes publics, le personnel de première ligne fait un véritable travail de relais d'information. C'est le cas lorsque le personnel a suffisamment de temps et s'intéresse sincèrement aux préoccupations des personnes. Il peut ainsi adapter le message en conséquence et aider les gens à comprendre l'information issue de leur propre organisme ou celle d'autres organismes publics.



Services spéciaux pour personnes analphabètes

Certains organismes offrent aux personnes analphabètes de s'identifier comme telles pour obtenir une aide particulière. Il s'agit de l'adaptation de procédures utilisées auprès des personnes handicapées. Ce service n'est pas très répandu et, faute de publicité, il est souvent méconnu par les personnes visées. Il demande aux personnes d'afficher une incapacité qu'elles ont appris à dissimuler. De plus, plusieurs personnes considérées comme analphabètes dans les statistiques ne s'identifient pas du tout comme tel.

Les personnes ayant entrepris une démarche d'alphabétisation sont plus à l'aise pour parler de leurs difficultés à lire et à écrire. Mais elles croient souvent que les services aux personnes analphabètes ne s'adressent pas à elles puisque, vous diront-elles souvent, «moi je suis capable de lire, c'est avec l'écriture que c'est plus difficile». En alphabétisation, elles ont appris qu'une partie importante de la population québécoise a des problèmes similaires aux leurs. Souvent elles ont retracé l'histoire de leur rapport avec l'écrit et elles ne se sentent plus coupables de leur situation. Mais, elles continuent de craindre d'être mal jugées et d'être l'objet de préjugés. Elles hésiteront donc à dire à des gens, avec qui une relation de confiance n'a pas encore été établie, qu'elles ont des problèmes avec la lecture ou l'écriture.



Moi je crois qu'une personne a prend le risque de se faire ridiculiser. Moi j'ai jamais compris. Je suis rendu à 54 ans. Pourquoi qu'une personne qui est instruite à prend le plaisir de ridiculiser une personne analphabète... là devant tout le monde?

Fernand vit d'une rente du gouvernement. Il est de niveau 2 en lecture et participe à des activités d'alphabétisation.



Ce que peuvent vous coûter des communications non adaptées

Faites un diagnostic sommaire des coûts engendrés par certaines de vos habitudes de communication. Répondez par oui ou non.

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Les lignes téléphoniques sont souvent surchargées à la suite de l'envoi d'une lettre ou d'un dépliant à vos bénéficiaires. Les gens disent qu'ils téléphonent parce qu'ils ne comprennent pas ce qui est écrit. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Non |
| 2. Le personnel de première ligne se plaint souvent de l'agressivité de la clientèle. Vous lui accordez régulièrement des congés pour des raisons de stress professionnel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Non |
| 3. Le personnel de première ligne reproche souvent aux autres services d'envoyer des lettres difficiles à comprendre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Non |
| 4. Vous investissez des sommes importantes dans des campagnes de sensibilisation. Vous constatez peu de changements dans les comportements de la population. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Non |
| 5. Vous avez procédé à la publication de guides d'information, mais la majorité des gens vous posent encore les questions auxquelles vous aviez tenté de répondre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Non |

Si vous avez répondu non à toutes ces questions, empressez-vous de vous faire connaître. Vous avez beaucoup à nous enseigner. Si vous avez de 1 à 4 non, vos communications donnent déjà de bons résultats. Continuez sur cette voie et n'hésitez pas à joindre le groupe des organismes publics engagés dans des efforts d'accessibilité. Nous avons besoin de connaître vos stratégies. Si vous avez 5 oui, vos efforts d'accessibilité ne donnent pas encore de résultats satisfaisants. Pourquoi ne pas prendre contact avec un ou des organismes mentionnés dans la Section 4. Peut-être pourriez-vous, avec d'autres, trouver des solutions adaptées au mandat et à la clientèle de votre organisme.

Pour faire connaître à d'autres les résultats obtenus par vos efforts d'accessibilité, vous pouvez communiquer avec l'ICÉA.

ICÉA
5225, rue Berri, bureau 300
Montréal (Québec)
H2J 2S4

Téléphone : 514-948-2044
Télécopieur : 514-948-2046
Adresse électronique : icea@cam.org

Vos propres pistes d'action

Votre organisme a sûrement déjà une connaissance des réalités des milieux populaires. Est-ce que la connaissance acquise semble suffisante pour que les interventions soient efficaces auprès des populations issues de milieux populaires?

Croyez-vous qu'une meilleure connaissance de la culture populaire et un travail plus étroit avec les groupes populaires pourraient aider les organismes publics à remplir le mandat que la société leur donne?

Noter ici 3 pistes d'action qui pourraient permettre à votre organisme de mieux tenir compte de la culture et des réalités des milieux populaires.

1. _____
2. _____
3. _____



Suggestion :

Travailler avec des «médiateurs»

Les médiateurs sont «des personnes qui, par leur situation historique ou familiale ou professionnelle, ont l'habitude de fréquenter deux milieux culturels différents, et qui sont parvenues à vivre harmonieusement avec les deux» (Verbunt, 1994, p.174). Il existe probablement au sein de votre organisation des personnes qui sont issues de milieux populaires. Tout comme dans les stratégies visant à mieux rejoindre les communautés issues de l'immigration, le «métissage culturel» de certains membres du personnel peut être un atout dans des stratégies visant un rapprochement avec les milieux populaires.



La dernière section s'intéresse au rôle de l'écrit. Elle suggère quelques pistes pour aider les lectrices et les lecteurs à situer plus globalement leurs valeurs en matière d'accessibilité pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit.

Section 4

Relations avec l'écrit

Reconnaître la **diversité** et la **complexité**

Les organismes qui souhaitent que leurs services soient accessibles aux personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit peuvent être tentés d'abandonner de nombreuses habitudes d'écriture au profit de la communication orale. Cette section vise à inciter les



lectrices et les lecteurs à réfléchir sur le rôle et la place de l'écrit dans les institutions publiques et la vie des individus.

L'écrit dans les organismes publics

L'écrit est à la base même du fonctionnement des grandes organisations québécoises. Il se trouve au cœur de la très grande majorité des relations des organismes publics avec la population.

L'écrit est présent partout

- Dans les dossiers des citoyennes et des citoyens
- Dans les banques de données
- Dans les codes d'éthique professionnels
- Dans les politiques gouvernementales
- Dans les outils de planification
- Dans les activités de formation
- Dans les communiqués de presse
- 

Ce ne sont pas seulement les imprimés qui recourent à l'écrit

- Les messageries vocales sont préparées à partir de textes écrits
- Les renseignements donnés par les préposés ou les relais d'information sont généralement tirés de documents ou de protocoles écrits
- Les pictogrammes constituent une des premières formes d'écriture
- Les vidéos et les documents sonores destinés d'abord à informer font appel à la logique de l'écrit.



Pourquoi l'écrit est si important dans les organisations complexes

Ces sept caractéristiques et le concept d'appropriation de l'écrit s'inspirent largement des travaux de Jean-Marie Besse (1995).

-  L'écrit **laisse des traces**. Il aide à **se souvenir**.
-  L'écrit permet de **fixer un discours** et de lui donner **plusieurs vies**.
-  L'écrit permet **une distance** dans le temps et dans l'espace.
-  L'écrit permet de **réorganiser** des arguments, des critères, des informations.
-  L'écrit **soutient la réflexion**, permet d'**approfondir la pensée**.
-  L'écrit permet de **s'adresser à des personnes absentes**.
-  L'écrit repose sur **l'utilisation d'une convention**.

Tiré de Besse, Jean-Marie (1995). *L'écrit, école et illettrisme*, Paris, éd. Magnard, 118 p.

Il ne s'agit pas du tout d'arrêter d'écrire. Il s'agit, selon nous, de **changer sa façon d'écrire**. D'accompagner l'écrit par des relations humaines vraies et efficaces.

L'écrit a une très grande valeur pour les personnes très peu scolarisées («si c'est écrit, ça doit être vrai»).

Les pratiques d'écriture des organismes publics peuvent contribuer à ce qu'un plus grand nombre de personnes donnent du sens à l'écrit. Nous convions les organismes publics de soutien au revenu, de santé et tous les autres qui voudront se joindre au mouvement **d'agir en faveur de l'appropriation de l'écrit** par les adultes jusque là mis en situation d'échec et d'exclusion.

Rôle et valeur de l'écrit : quelques perceptions

	<i>Tout à fait d'accord</i>  <i>Pas du tout d'accord</i>					
	1	2	3	4	5	6
1. Ce qui est mis par écrit a plus de valeur que ce qui est énoncé oralement	1	2	3	4	5	6
2. Les écrits sont nécessaires pour garder en mémoire des informations importantes	1	2	3	4	5	6
3. L'omniprésence de l'écrit peut contribuer à la rupture des liens dans les collectivités	1	2	3	4	5	6
4. L'écrit permet de gagner du temps	1	2	3	4	5	6
5. L'écrit permet de communiquer avec plusieurs personnes en même temps	1	2	3	4	5	6
6. La société actuelle est une société de l'image et non une société de l'écrit	1	2	3	4	5	6
7. L'écrit est nécessaire à la démocratie	1	2	3	4	5	6
8. Une personne qui ne sait pas lire et écrire ne peut pas bien structurer sa pensée	1	2	3	4	5	6
9. L'écrit permet de transmettre des informations complexes	1	2	3	4	5	6
10. Avec un bon prof, c'est facile d'apprendre à lire et à écrire	1	2	3	4	5	6
11. L'analphabétisme dans un pays comme le Canada est un scandale	1	2	3	4	5	6
12. L'écrit occupe une trop grande place dans les sociétés occidentales	1	2	3	4	5	6
13. Si on est débrouillard, on peut bien vivre au Québec sans lire et sans écrire	1	2	3	4	5	6
14. L'environnement des personnes joue un rôle clé dans l'apprentissage de la lecture et de l'écriture	1	2	3	4	5	6
15. La culture orale ne permet pas des progrès aussi importants que la culture de l'écrit	1	2	3	4	5	6

Invitez vos collègues et vos proches à faire ce petit test.

Est-ce que vos réponses sont semblables?

Y a-t-il des différences selon la profession occupée ? Quelles sont-elles?

Les pictogrammes peuvent-ils aider les personnes analphabètes?

Dans le cadre d'activités de sensibilisation sur les communications adaptées aux capacités en lecture de la population québécoise, on nous demande régulièrement s'il est utile de recourir à des pictogrammes. Parce qu'il s'agit de petits dessins, on peut croire que le message sera plus accessible aux personnes ayant des difficultés en lecture et en écriture. Mais, il s'agit bien d'une autre forme d'écrit.

Pourquoi des pictogrammes?

- Pour remplacer des consignes dans des salles d'attente, dans les corridors.
- Pour des situations où il n'est pas possible de lire un texte (urgence, danger ou autres).
- Pour prendre un raccourci.
- Pour favoriser une communication minimale avec les personnes incapables de s'exprimer oralement (personnes allophones ne parlant ni le français, ni l'anglais ou personnes atteintes de certaines paralysies).

L'utilisation correcte des pictogrammes requiert des **activités de formation continue**.

Qui invente des pictogrammes?

- Ils sont de plus en plus utilisés en informatique et dans les technologies de l'information et des communications.
- Le ministère des Transports utilise de nombreux pictogrammes sur nos routes.
- L'Association de paralysie cérébrale soutient depuis plusieurs années le développement et la diffusion de planches de pictogrammes reliés à des besoins de base. La méthode a été adaptée par des organismes du réseau de la santé pour communiquer avec les personnes allophones. L'utilisation de ces planches est accompagnée d'activités de formation.

Dans le cadre du concours Des imprimés accessibles! (ICÉA, RGPAQ, CEQ, 1991), un organisme a tenté d'inventer des pictogrammes à l'intention spécifique des personnes analphabètes parlant le français. Cette initiative n'a pas connu de résultats satisfaisants. **La grande majorité des personnes ayant des difficultés avec l'écrit préfèrent apprendre à lire et écrire comme tout le monde plutôt que d'apprendre de nouveaux codes qui les marginalisent encore plus.**

Dans une société caractérisée par la diversité culturelle, l'utilisation efficace de pictogrammes butte sur d'autres obstacles. «À l'intérieur d'une même culture, l'interprétation s'appuie sur un contexte familier; l'image brute est associée à des informations attendues, prévisibles, mais n'ayant parfois aucun sens pour l'étranger qui l'interprète dans un autre contexte» (Verbunt, 1996, p. 77).

Les pictogrammes peuvent être utiles pour alléger un texte administratif. Ils doivent toutefois être utilisés avec modération. Cela permettra d'éviter de nouveaux obstacles aux publics ayant des difficultés d'abstraction ou ayant des référents culturels différents de ceux de la majorité.



Vos propres pistes d'action

Le type d'écrit choisi par votre organisation pour communiquer avec la population est-il approprié aux circonstances et aux besoins?

Croyez-vous possible que les organismes publics jouent, dans le cadre de leurs mandats actuels, un rôle dans l'appropriation de l'écrit par la population? Comment votre organisation peut-elle assumer ce rôle? Et à quelles conditions?

Notez ici trois pistes d'action qui vous viennent à l'esprit.

1. _____
2. _____
3. _____

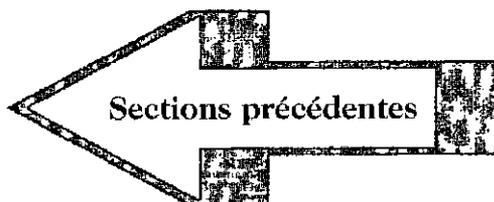


Suggestion :

Miser sur des approches souples qui rejoignent des personnes ayant des histoires et des personnalités différentes

Dans la Section 3, nous avons constaté que les personnes peu ou pas à l'aise empruntaient des stratégies variées pour obtenir les services publics auxquels elles ont droit. La stratégie de l'une, ne convient pas nécessairement à l'autre. Des **facteurs affectifs, culturels et cognitifs** interviennent, chacun différent d'une personne à l'autre. À ce titre, nous encourageons les organismes publics à privilégier des approches souples et diversifiées à l'égard de cette clientèle.

Côte à côte au Centre Travail-Québec, face au même formulaire à remplir, Raoul et Linda se comporteront de façon totalement différente. Raoul est un jeune africain qui a fuit un pays en guerre et qui est arrivé au Québec il y a quelques années. La colère au bord des lèvres. Linda, aujourd'hui dans la jeune soixantaine, a une 7^e année. Peu sûre d'elle-même, elle a arrêté d'écrire à 20 ans parce qu'une de ses cousines, plus instruite, s'est moquée de ses fautes de français. Les blessures du passé sont diverses, les espoirs pour l'avenir aussi.



À la fin de chaque section, vous avez identifié des pistes d'action. Lesquelles vous paraissent les plus pertinentes?

Rapprochement entre l'État et les exclus

Le mouvement en faveur de l'accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit origine, au Québec, d'organismes œuvrant en éducation des adultes du milieu scolaire et du secteur non formel (groupes populaires, médias, syndicats, etc.). Ils se sont rapidement associés à des organismes publics de domaines aussi variés que le soutien au revenu, la santé, la culture, l'éducation des enfants, l'habitation, les loisirs, la vie démocratique. En 1990, ces organismes ont jeté les premières bases d'un mouvement visant à ce que l'État desserve efficacement les populations les moins scolarisées. Ce mouvement vise également à ce que les personnes puissent développer, maintenir et améliorer leurs habiletés en lecture et en écriture à travers les activités de la vie courante. Ces habiletés s'avèrent précieuses pour l'autonomie et l'intégration professionnelle et sociale des individus.

Modestes, nos travaux soulèvent espoirs et réserves, selon les milieux. Ils font appel à une vision de l'apprentissage tout au long de la vie, à une déscolarisation de l'écrit et aux partenariats entre les réseaux. Ils tentent de trouver des moyens novateurs pour combattre l'exclusion sociale des personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit.

Les organismes de services à la population jouent, à leur insu peut-être, un rôle dans le développement et le maintien des capacités en lecture de la population. C'est le cas de ceux qui utilisent l'écrit de façon souple. Ils contribuent certainement à déscolariser l'écrit et à lui donner un sens dans la vie quotidienne. Quelques-uns mettent la communication orale au centre des relations entre les personnes des milieux populaires et les représentantes et représentants de l'État. Ces organismes publics contribuent à la restauration des relations humaines dans les communautés. D'autres fournissent l'occasion d'écrire dans un langage ordinaire (sans chasse aux fautes de français) des lettres décrivant une situation vécue et appuyant une demande simple : une rente d'invalidité, de l'aide financière suite à un accident de travail, des frais de garde pour suivre des cours en alphabétisation. D'autres s'efforcent de faire des vidéos avec des images « parlantes » pour les gens des milieux populaires.

Toutes ces actions contribuent à réduire le fossé entre les gens scolarisés et ceux qui ne le sont pas. Il s'agit là d'un enjeu central pour que les services publics répondent véritablement aux besoins de toute la population.

Votre propre conclusion:

Références

- BÉLISLE, R. (1997a). «Apprendre à lire et à écrire tout au long de sa vie» dans *Pourquoi y a-t-il encore des personnes analphabètes au Québec en 1997*, *Le Monde alphabétique* n°9, Montréal, Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, septembre 1997, pp. 72-77.
- BÉLISLE, R. (1997b). *Efforts d'accessibilité 1996, Rapport de recherche*, Montréal, Institut canadien d'éducation des adultes, 39 p.
- BÉLISLE, R. (1995). «Lexique appliqué» dans *Nos compétences fortes, Manuel des animatrices et des animateurs*, Montréal, Institut canadien d'éducation des adultes, p. 173-180.
- BÉLISLE, R. (1993). *Efforts d'accessibilité : les organismes publics et la population québécoise ayant des difficultés à lire et à écrire*, Montréal, Institut canadien d'éducation des adultes, 10 p.
- BESSE, J.M. (1995). *L'écrit, l'école et l'illettrisme*, Paris, éd. Magnard, 118 p.
- DELORS, J. sous la présidence (1996). *L'éducation, un trésor est caché dedans, Rapport à l'UNESCO de la Commission internationale sur l'éducation pour le 21^e siècle*, Paris, éd. Odile Jacob et Unesco, 312 p.
- ICÉA, RGPAQ, CEQ (1991). *Une société sans barrières, Compte rendu du forum suivi de fiches pratiques*, préparé par R. Bélisle, Institut canadien d'éducation des adultes, Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, Centrale de l'enseignement du Québec, Montréal, 79 p.
- SERVICE DES COMMUNICATIONS DE LA RRQ (1996). *Charte des services à la clientèle*, Régie des rentes du Québec, rédaction A. Lebrun et C. Rodrigue, Gouvernement du Québec, 31 p.
- LE PROTECTEUR DU CITOYEN (1996). *Pour un État qui assure un juste équilibre*, 26^e Rapport annuel 1995-1996, D. Jacoby, Sainte-Foy, Le protecteur du citoyen, Assemblée nationale, 183 p.
- PELLETIER, G. (1996). «Chefs d'établissement, innovation et formation : de la complexité aux savoirs d'action», dans *Systèmes scolaires et pilotage de l'innovation*, M. Bonami et M. Garant (éds), Bruxelles, De Boeck & Larcier S.A., pp. 87-113.
- PITCHER, P. (1994). *Artistes, artisans et technocrates dans nos organisations*, préface de H. Mintzberg, Montréal, éd. Québec Amérique et HEC.
- RGPAQ (1996). *Plan national d'action en alphabétisation*, Montréal, Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, 79 p.
- ROY, S. (1997). *Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes*, Montréal, Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, 27 p.
- STATISTIQUE CANADA, DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES, SECRÉTARIAT NATIONAL À L'ALPHABÉTISATION (1996). *Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisme au Canada*, n° 89-551-XPF au catalogue, Ottawa, ministre de l'Industrie, 131 p.
- STATISTIQUE CANADA, OCDE (1995). *Littératie, économie et société : résultats de la première enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes*, n° 89-545-F au catalogue, Ottawa, ministre de l'Industrie du Canada et Organisation de coopération et de développement économique, 217 p.
- STATISTIQUE CANADA (1991). *L'alphabétisation des adultes au Canada : résultats d'une enquête nationale*, n° 89-525-F au catalogue, Ottawa, ministre de l'Industrie, des sciences et de la technologie.
- STATISTIQUE CANADA (1989). *Enquête sur les capacités de lecture et d'écriture utilisées quotidiennement, Livret des directives*, Statistique Canada (document à diffusion restreinte).
- THÉRY, B. (1993). «Formation au management interculturel», dans *La formation des dirigeants*, revue Éducation permanente, n° 114, pp. 51-64
- VERBUNT, G. (1994). *Les obstacles culturels aux apprentissages, Guide des intervenants*, Paris, Centre national de documentation pédagogique, 184 p.

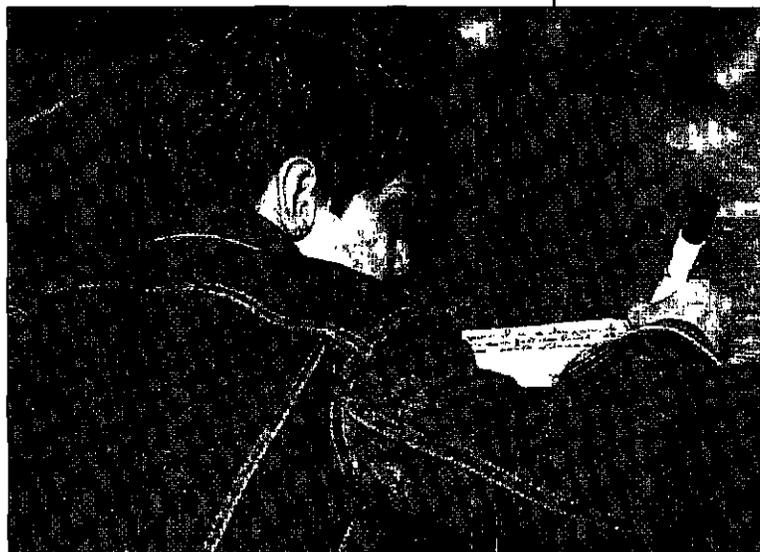
Le projet Accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit

Ce projet a débuté en mai 1996. Il est la continuité de travaux entrepris par l'ICÉA et ses partenaires depuis plus de 10 ans. Le but de ce projet est de «favoriser le développement de pratiques permettant aux personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit, d'avoir un meilleur accès aux services des organismes publics québécois, tout particulièrement ceux des domaines de la santé et du soutien au revenu».

Des gestionnaires et du personnel professionnel de ces deux domaines ainsi que de celui de l'alphabétisation ont été invités à participer à un comité avisé. Les membres de ce comité avisé sont : **Louise Hébert** de l'Office municipal d'habitation de Montréal, **Georgette Riquoir** du Centre travail Québec de Montréal Nord, **Monic Dion** du ministère de la Sécurité du revenu, **Ginette Boyer** de la Régie régionale de la santé et des services sociaux Montréal-Centre, **Ja-Nyne Raïche** du CLSC SOC (Sherbrooke), **Hélène Valentini** du ministère de la Santé et des services sociaux du Québec, **Annick Gauvin-Fleurant** de Santé Canada, **Richard Latendresse** du Comité d'éducation des adultes de Saint-Henri (CEDA), **Yolande Champoux** de la Commission des écoles catholiques de Québec (CECQ), **Jean-Marie Martin** du Secrétariat national à l'alphabétisation.

Ce projet a été financé par les organismes suivants : le **Secrétariat national à l'alphabétisation** du ministère du Développement des ressources humaines du Canada, la **Direction générale de la Santé publique** du ministère de la Santé et des services sociaux (Québec), **Santé Canada**, l'**Office municipal d'habitation de Montréal**, l'**Institut canadien d'éducation des adultes**. Madame Jeanne L. Blackburn, ministre de la Sécurité du revenu (Québec) en janvier 1996, a aussi remis à l'ICÉA une contribution financière à partir de son budget discrétionnaire.

Les travaux de l'ICÉA sur l'accessibilité des services publics s'inscrivent dans sa lutte contre l'exclusion et ses actions en faveur du plein exercice de la citoyenneté. Ils visent à favoriser le droit de tous les adultes à l'éducation et à l'apprentissage tout au long de leur vie. Ils visent également à explorer des approches éducatives novatrices qui permettent aux individus d'assumer l'ensemble de leurs rôles sociaux et de contribuer au développement de leur société. Un deuxième volet du Projet «Accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit» était en préparation au moment de la publication.



ICÉA
octobre 1997

L'ICÉA se consacre depuis plus de cinquante ans à promouvoir le droit des adultes à l'éducation afin de leur permettre d'assumer l'ensemble de leurs rôles sociaux. Regroupant les principaux acteurs et intervenants dans le domaine de la formation continue, l'ICÉA soutient leurs actions et réflexions par ses recherches, ses interventions, son travail de concertation, de sensibilisation ainsi que par la production d'outils pratiques.

Préoccupés principalement de promouvoir l'accès à l'éducation pour les personnes peu scolarisées afin de favoriser leur insertion sociale et professionnelle, les travaux de l'ICÉA sur l'accessibilité des services publics pour les personnes peu alphabétisées vise à concrétiser et étendre les efforts de l'ICÉA pour contrer l'exclusion et favoriser l'exercice d'une pleine citoyenneté.

Parmi les principales réalisations et publications de l'ICÉA visant à promouvoir l'équité d'accès aux services publics et ressources éducatives, mentionnons:



L'organisation, en collaboration avec des partenaires, d'un colloque sur les enjeux de la citoyenneté et de la démocratie (Droit de cité).

La constitution d'une trousse d'éducation aux médias (La population face aux médias) sous la direction de Lina Trudel.



Une étude fouillée sur l'état de situation et les nouveaux défis en éducation des adultes (Apprendre à l'âge adulte).

La production des outils Nos compétences fortes visant la reconnaissance des compétences génériques des personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit, sous la direction de Rachel Bélisle.



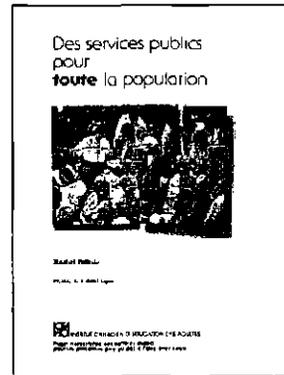
La réalisation du projet communautaire visant à promouvoir l'accès aux inforoutes aux populations potentiellement exclues.

Pour en savoir plus

Voici les principales publications de l'ICÉA reliées aux travaux sur l'accessibilité des services publics.

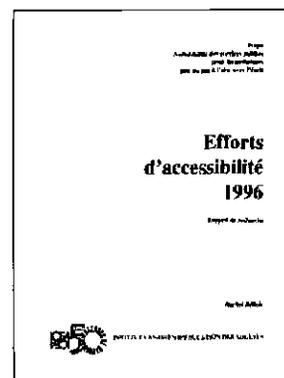
BÉLISLE, R. (1997). *Des services publics pour toute la population*, Projet Accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit, préface de Roland Arpin, Montréal, ICÉA, 56 p.

12\$ + frais d'envoi de 2\$



BÉLISLE, R. (1992). *Efforts d'accessibilité : les organismes publics et la population québécoise ayant des difficultés à lire et à écrire*, Montréal, ICÉA, 44 p.

10\$ + frais d'envoi de 2\$



ICÉA, RGPAQ, CEQ (1991). *Une société sans barrières, compte rendu du forum suivi de fiches pratiques*, préparé par R. Bélisle, Institut canadien d'éducation des adultes, Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, Centrale de l'enseignement du Québec, Montréal, 79 p.

10\$ + frais d'envoi de 2\$



Nom : _____

Organisme : _____

Adresse : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Pays : _____

Téléphone : _____ Télécopieur : _____

Adresse électronique : _____

Montant total de la commande : _____ \$ Can.

ICÉA

5225, rue Berri, Bureau 300

Montréal (Québec)

Canada, H2J 2S4

Téléphone : (514) 948-2044

Télécopieur : (514) 948-2046

Adresse électronique : icea@cam.org

Faites votre chèque ou mandat-poste à l'ordre de l'Institut canadien d'éducation des adultes

Informez-vous sur les tarifs spéciaux pour les commandes supérieures à 15 exemplaires ainsi que les frais d'envoi à l'étranger.

