

Y a-t-il une vie après

L'USINE?

Ghislaine Guérard, professeure agrégée
au Département des sciences humaines
appliquées de l'Université Concordia

François Huot, professeur à l'École de travail
social de l'Université du Québec à Montréal

*Les animatrices du groupe d'alphabétisation populaire Un
Mondalire ont largement contribué à la recherche qui a mené
à cet article. Il s'agit de Gislaine Ratthé-Chartier, Monique
Bournival, Manon Lalancette et Nicole Leblanc.*

**Dans certaines entreprises,
bien lire et bien écrire importent
peu. Être en mesure de comprendre
des directives simples, un mode
d'emploi, pouvoir écrire un rapport
de quelques lignes ou expliquer
une tâche à un collègue, voilà tout
ce qu'on exige des employés,
en plus de bien faire leur travail.**

**Difficile alors de les
convaincre de s'engager
dans un processus
d'alphabétisation.**

L'intégration sociale de personnes analphabètes passe souvent par le fait d'occuper un emploi intéressant et rémunérateur. Des recherches menées auprès des participants et des participantes d'Un Mondalire ont en effet montré que, malgré leur handicap social, beaucoup ont pu mener une vie équilibrée et heureuse parce qu'ils possédaient un emploi¹. De leur côté, les travailleurs et les travailleuses en démarche d'alphabétisation témoignent des changements survenus dans leur vie au travail grâce à l'amélioration de leur capacité à lire et à écrire : confiance en soi accrue, accès à des promotions, capacité à travailler avec des appareils plus complexes, etc. Tellement que plusieurs ont manifesté le désir de faire de la sensibilisation en milieu de travail à partir de leur expérience².

Mais avant que cette démarche ne soit entreprise, il nous a semblé primordial de connaître les perceptions entretenues, en milieu de travail, sur l'analphabétisme, afin de définir la meilleure façon de sensibiliser les travailleurs et les travailleuses d'usine à l'importance de l'alphabétisation et à l'existence de différentes ressources d'apprentissage.

Le présent article reprend les principales conclusions d'une recherche réalisée au printemps de 2001 dans trois usines de l'est de Montréal par le groupe d'alphabétisation populaire Un Mondalire³.

Des analphabètes au travail ?

Nous avons rencontré en entrevue 23 personnes (travailleurs, représentants syndicaux et cadres) provenant de trois milieux de travail différents. L'usine A⁴ se situe dans le secteur manufacturier de la transformation du métal. Elle utilise une technologie assez avancée et embauche depuis 80 ans des travailleurs de métier: soudeurs, électriciens, assembleurs, etc. Trois travailleurs y ont été rencontrés, de même que trois cadres et un représentant du syndicat. L'usine B emploie une technologie de bas niveau. Elle œuvre dans le domaine de la production textile et fait appel à une soixantaine de travailleurs et de travailleuses non spécialisés et non syndiqués. Nous y avons interviewé trois travailleurs et trois membres de la direction. L'usine C exerce ses activités dans le

secteur de la pétrochimie et compte environ 225 travailleurs. Elle a recours à des technologies plus avancées et engage principalement des travailleurs de métier (soudeurs, électriciens, etc.). Un représentant du syndicat, trois travailleurs et six membres de la direction ont été interrogés.

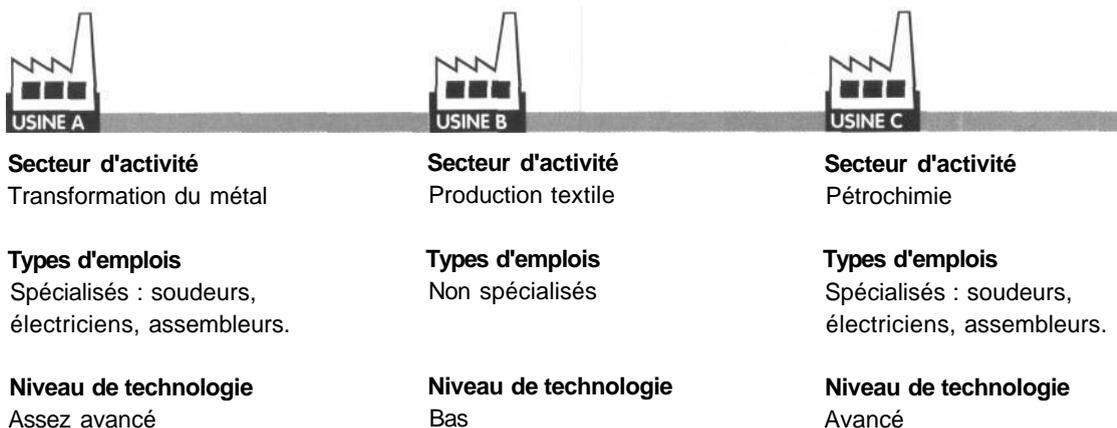
Quatre thèmes ont été abordés pendant les entrevues semi-dirigées: 1) le degré de connaissance des personnes sur le phénomène de l'analphabétisme; 2) les liens entre le niveau de lecture et d'écriture, le travail à accomplir et les critères d'embauche; 3) la présence d'efforts de formation de base en lecture et en écriture au sein de l'usine; 4) le degré d'ouverture face à une sensibilisation au sein de l'entreprise. Il en ressort que tant du côté des travailleurs que des cadres, on sous-estime de manière générale le degré d'analphabétisme présent dans le milieu de travail, qu'il existe un rapport essentiellement utilitaire entre la lecture, l'écriture et le travail et, finalement, que les problèmes d'analphabétisme, essentiellement perçus comme une responsabilité individuelle, sont subordonnés aux impératifs économiques de la production.

- *La sous-estimation du degré d'analphabétisme*

De manière générale, on sous-estime en milieu de travail le degré d'analphabétisme des employés. Lorsqu'on demande aux personnes interviewées de fournir une définition personnelle de l'analphabétisme, la totalité d'entre elles, qu'il s'agisse de travailleurs, de membres de la direction

ou de représentants du syndicat, associent l'analphabétisme à une incapacité quasi totale de lire ou d'écrire. Certains toutefois introduisent une différenciation entre des niveaux d'analphabétisme.

La première distinction se situe dans le rapport entre la lecture et l'écriture. Pour certains répondants, une personne qui sait lire peut tout de même avoir de la difficulté à écrire. Un membre de la direction de l'usine B, laquelle emploie une technologie peu avancée, affirme par exemple que la personne qui ne sait pas écrire est moins analphabète que celle qui ne sait pas lire. Une ou deux personnes mentionnent un autre critère, celui de la capacité à s'exprimer de façon claire et à bien se faire comprendre, y compris oralement. Un membre de la direction de l'usine B introduit une seconde distinction entre la capacité de lire et celle de comprendre ce que l'on vient de lire. Il donnera l'exemple de travailleurs capables de lire mais incapables de donner un sens aux mots. À preuve, les travailleurs qui viennent le voir avec leurs avis d'impôt pour lui demander de les lire à leur place. « Ils sont capables de lire, mais comprennent pas. Ils viennent me voir avec leurs papiers d'impôt et je dois lire leur lettre à leur place, ça les énerve. Il y en a un qui approche de la retraite, je dois compléter les formulaires pour lui, il a même de la difficulté à signer. » Ce cadre constate que non seulement ils ne comprennent pas ce qu'ils lisent, mais aussi qu'ils ne savent pas quelle mesure prendre ou quoi faire pour trouver une solution.,



Un soudeur de l'entreprise à technologie plus avancée, l'usine C, laisse cependant entendre que l'on ne doit pas associer automatiquement la formation scolaire à l'absence d'analphabétisme. Il trouve exagéré que l'on demande une 5^e secondaire pour travailler, car il affirme connaître plusieurs personnes qui possèdent un diplôme, mais qui sont incapables de lire et d'écrire clairement. Le représentant syndical de la même entreprise renchérit en signalant que plusieurs cadres écrivent des mémos qui «boitent» ou des courriels remplis de fautes.

Cette définition stricte de l'analphabétisme, c'est-à-dire une incapacité quasi totale à lire et à écrire, amène les personnes interviewées à sous-estimer grandement le nombre de personnes analphabètes présentes dans leur milieu de travail ou bien dans leur entourage immédiat. Quelques-unes mentionnent avoir connu des personnes analphabètes dans leur famille: un oncle, un des grands-parents, etc. Un participant manifeste même des inquiétudes sur la capacité des jeunes à bien lire et écrire. Mais pour la majorité, il s'agit d'un problème associé aux générations précédentes, à un niveau de pauvreté généralisé ou bien aux milieux ruraux. Les conditions sociales s'étant transformées, les analphabètes seraient moins nombreux selon eux. Puis, le discours évolue en quelques étapes: il n'y a pas de personnes analphabètes, il y en a quelques-unes, et finalement, même s'il y en a, ce n'est pas trop grave, car ce n'est pas le type de compétences recherchées et valorisées.

Les participants des deux entreprises utilisant une technologie plus avancée affirment de manière générale que les exigences du travail (lecture de plans et de directives écrites) rendent pratiquement impossible la présence d'employés analphabètes. Par contre, au sein de l'entreprise B, la présence de travailleurs et de travailleuses analphabètes est connue et admise. Selon un des cadres de l'usine, le type d'emploi recherché par les travailleurs et travailleuses analphabètes se trouve habituellement dans la production de base ou dans les entrepôts, précisément le genre d'emploi offert dans ce milieu de travail. Il donne l'exemple de personnes se présentant avec une demande d'emploi qu'elles n'ont pas remplie

elles-mêmes ou bien qu'elles ont remplie d'une main tremblante. Un des travailleurs de cette usine avouera franchement être un analphabète, tout en affirmant que beaucoup d'autres le sont et le cachent.

De nombreux participants ont associé la notion d'analphabétisme à un manque de connaissances dans le domaine de l'informatique. La présence de plus en plus grande de l'ordinateur et l'introduction de machines-outils actionnées par microprocesseur sont des phénomènes incontournables. Selon ces personnes, ce n'est plus seulement la lecture et l'écriture qui devront être utilisées comme critères pour définir une personne analphabète.

Une fois que la définition des différents niveaux d'analphabétisme est proposée aux participants, et au fur et à mesure que la conversation avance, l'évaluation du nombre de personnes analphabètes augmente rapidement⁵. À l'usine A, un des répondants affirme qu'il y a beaucoup de personnes de niveau semi-fonctionnel ou fonctionnel. Un des travailleurs de l'autre entreprise à technologie avancée, l'usine C, affirme que les analphabètes de l'usine sont tous de niveau semi-fonctionnel ou fonctionnel. Dans ces deux entreprises, on insistera beaucoup sur la difficulté à écrire ou à lire, et sur les lacunes en français. Le représentant syndical d'une de ces usines proposera même d'employer un autre mot qu'«analphabète» pour mieux décrire ce qui se passe dans l'entreprise. À l'usine B, une fois les définitions des niveaux fournies, la présence d'une forte proportion de personnes analphabètes de même que de personnes ayant des difficultés importantes en lecture et en écriture devient plus évidente pour les répondants. Un chef d'équipe dit que l'analphabétisme y est manifeste, mais que ce n'est pas important. Deux des participants parleront de la présence de travailleurs et travailleuses d'ethnies différentes et deux autres introduiront la notion d'un langage d'usine, principalement constitué de gestes. Un répondant dira que les travailleurs ont un système de communication qui leur est propre, incompréhensible pour les autres. Un autre participant dira que le langage d'usine a été créé à cause du bruit ambiant.

Les personnes ayant des difficultés à lire et à écrire utilisent diverses stratégies pour continuer à travailler. Donner un excellent rendement au travail, aider un collègue à comprendre une directive ou bien rire de bon cœur des difficultés rencontrées sont quelques-unes de ces stratégies.

- *Un rapport utilitaire entre travail, lecture et écriture*

Cette sous-estimation systématique du degré d'analphabétisme présent dans les milieux de travail ouvre la porte à l'adoption d'une vision utilitaire de la lecture et de l'écriture. L'accomplissement du travail quotidien demeure la priorité tant pour les cadres que pour les travailleurs rencontrés en entrevue. Le niveau de lecture et d'écriture approprié est celui dont on a besoin pour réaliser le travail, ni plus, ni moins. La compréhension des directives, la lecture des plans, la rédaction de rapports sont pour les travailleurs les activités auxquelles servent la lecture et l'écriture. Pour les cadres des entreprises, il importe que leurs employés soient en mesure de comprendre les directives écrites et de lire différents documents. En ce qui concerne les ouvriers, la capacité de bien faire son travail et la connaissance de la nature technique des tâches qui doivent être accomplies sont plus importantes. Souvent, on préférera un bon soudeur à quelqu'un qui aura de l'instruction et qui écrira bien. Les difficultés à lire et à écrire ne sont alors pas jugées importantes. On se débrouille pour bien faire le travail, et ce n'est pas dans la nature d'un gars de «shop» d'être intéressé par la lecture et l'écriture.

Ce sont les représentants syndicaux qui ont mentionné le plus souvent l'entraide existant entre les travailleurs. Cette entraide permet de répondre aux exigences de la production sans compromettre les travailleurs qui auraient des problèmes de lecture ou d'écriture. Ils ont aussi parlé de l'existence de formulaires ou de rapports d'activité conçus de manière à limiter la nécessité d'écrire. Cette réalité a été confirmée par quelques cadres, dont un en particulier de l'usine B : «Le rapport que le chef d'équipe doit compléter est simple, il n'y a que quelques cases à cocher.» Au-delà des objectifs facilement

avouables que sont le gain de productivité et l'économie de temps, ces aménagements tiennent également compte de la moyenne des capacités des travailleurs et des cadres de premier niveau.

L'examen des critères d'embauche utilisés par les différentes entreprises permet de préciser cette relation utilitaire entre lecture, écriture et travail. Dans les deux usines à technologie plus avancée (A et C), la 5^e secondaire est le principal critère pour les emplois non spécialisés. Ce critère est en place depuis plusieurs années, et on l'invoque pour affirmer qu'il y a peu d'analphabètes dans l'entreprise et que ceux encore en poste sont à la veille de la retraite. Ces usines ont beaucoup d'employés spécialisés dans les métiers de la construction : électriciens, soudeurs, tuyauteurs, etc. À ceux-là, on demande bien sûr d'avoir une carte de compétence, mais aussi plusieurs années d'expérience. Mais, dans les deux usines, on exige un diplôme d'études secondaires pour les emplois de manœuvre ou les emplois non spécialisés. Quelques personnes interrogées dans les deux entreprises jugent ce critère d'embauche exagéré.

Dans l'usine A, comme la majorité des personnes ont à lire des plans, on s'entend pour dire qu'il faut absolument savoir lire et écrire. Cette exigence est même inscrite dans la convention collective. On peut dès lors penser que des personnes analphabètes pourraient voir cette clause comme une incitation à cacher leur situation. Chaque employé embauché maintenant doit, en plus d'avoir une 5^e secondaire, une carte de compétence et de l'expérience, passer des tests écrits qui durent environ quatre heures. Ce «peigne fin» doit sûrement fermer la porte aux analphabètes de niveau débutant. Comme plusieurs ont évalué qu'il y avait des analphabètes fonctionnels et semi-fonctionnels au sein du groupe de travailleurs, on peut penser que le système n'est pas à toute épreuve. Un employé a mentionné que si un travailleur de métier a les

L'accomplissement du travail quotidien demeure la priorité tant pour les cadres que pour les travailleurs. On préférera un bon soudeur à quelqu'un qui aura de l'instruction et qui écrira bien.

cartes et l'expérience nécessaires et qu'il sait lire des plans, on sera moins exigeant en ce qui a trait aux autres critères. Plusieurs s'entendent pour dire que cela se produit en cas de manque de personnel.

Souvent, travailleurs et cadres entretiennent une vision différente des compétences requises et du degré d'application des règles d'embauche. Les premiers trouvent que les règles sont trop strictes, bien qu'elles ne soient pas appliquées intégralement. Les seconds sont convaincus de la justesse des critères et considèrent qu'ils sont appliqués. Dans l'usine C, les exigences sont bien acceptées de la plupart des répondants sauf en ce qui concerne les manœuvres. L'entreprise cherche à éliminer ce type d'emploi pour le confier en sous-traitance, ce qui rendrait la question bien accessoire. Tant dans l'usine A que dans l'usine C, les cadres estiment que les critères n'iront pas en diminuant, qu'ils resteront les mêmes. Certains mentionnent que dans l'avenir être analphabète se définira par un manque de compétences en informatique. Si les critères changent, ce sera sur ce plan.

L'usine B, l'entreprise textile, n'a aucun critère d'embauche se rapportant à la formation scolaire. « Pas besoin de savoir lire pour ramasser des ballots. » Les critères sont plutôt de l'ordre de la résistance physique, car le travail est dur. « Pour travailler ici, il faut être un bon travailleur. » Même pour obtenir une promotion, une formation scolaire attestée par un diplôme n'est pas nécessaire. On veut que la personne sache parler et écrire un peu de français et d'anglais. Si la personne est travaillante et a la volonté d'être promue, l'entreprise fera tout en son pouvoir pour l'aider. « Si on avait quelqu'un qui a le potentiel pour diriger des hommes, pour bien organiser... Pourquoi pas ? Devenir superviseur même s'il est analphabète... on va lui offrir une formation... ce n'est pas à notre avantage de ne pas exploiter le potentiel des gens. Si la personne veut et est motivée, on va l'aider, autant pour lui que pour nous. »

Cette vision utilitaire des capacités de lecture et d'écriture nécessaires au travail se confirme lorsque l'on examine les nombreux discours sur la retraite. Beaucoup de travailleurs utilisent l'argument de l'imminence de la retraite pour expliquer qu'un effort de formation ou de sensibilisation sur l'analphabétisme serait inutile. Les gens n'auront plus besoin de lire ou d'écrire, ils n'auront plus à le faire. Certains cadres des usines A et C estiment aussi que les quelques cas problématiques encore présents en usine sont près de la retraite; la situation sera donc réglée à ce moment-là. Au-delà de la confirmation de la vision utilitaire de la lecture et de l'écriture, cette position dénote une méconnaissance importante de la réalité de la vie de retraité et des connaissances qu'il est nécessaire d'avoir pour se débrouiller au quotidien. Il y aura aussi des moments où il faudra absolument savoir lire.

- *La subordination aux impératifs économiques*

La position des employeurs sur le caractère utilitaire de la lecture et de l'écriture se confirme également dans les différents discours sur la productivité. Comme l'a mentionné un cadre de l'usine B, la mission économique de l'entreprise est ce qui justifie son existence. Les perceptions sur la formation de base en lecture et en écriture qui pourrait être offerte en entreprise vont dans le même sens que ce discours sur la subordination de la responsabilité sociale aux impératifs économiques.

Dans les trois entreprises, le secourisme ainsi que la santé et la sécurité au travail semblent être une préoccupation majeure et font l'objet d'une formation sur place pendant les heures de travail. L'instauration de programmes de qualité tels que ISO et autres a aussi nécessité une formation. Certains ont mentionné des cours d'informatique dans les industries plus avancées sur le plan technologique. À l'exception de l'usine A, qui a offert une formation à ses employés afin de leur permettre d'accéder au niveau de la 5^e secondaire,

les entreprises n'ont jamais proposé de formation rémunérée à leurs employés. Néanmoins, tant dans l'usine A que dans l'usine C, les frais de scolarité pour des cours réussis sont remboursés, Il est clair pour l'ensemble des personnes interrogées que la formation doit être liée à des objectifs de productivité et de gain pour l'employé mais surtout pour l'entreprise. «On va leur donner de la formation si c'est quelque chose qu'ils doivent posséder pour accomplir leur travail. Nous ne sommes pas philanthropiques; si c'est relié à notre mission, on va le faire.» La notion de responsabilité sociale de l'entreprise demeure un concept étranger dans la réalité quotidienne.

La formation scolaire semble vue comme une forme de «luxe»: elle est fort louable mais, dans le fond, un peu inutile. Certaines personnes pourraient bénéficier d'une formation de base en français ou en mathématiques, mais puisqu'elles sont en général plus âgées (40 ans et plus) et à la veille de la retraite, on en conclut que cette formation ne leur serait d'aucune utilité. Comme l'indique un cadre de l'usine B: «les gens de 50 ans et plus n'ont pas d'intérêt à apprendre quelque chose, leur vie est faite». Un travailleur de l'usine A partage ce point de vue: «J'me débrouille, c'est correct, c'est ce que la majorité dit; on a 40 ans et plus, on approche de la retraite.»

À l'usine A, où l'on a une politique de «savoir lire et écrire», on semble ouvert à une formation de base intégrée aux programmes de l'entreprise. Mais après un effort initial, en 1995, il a été impossible de trouver des personnes intéressées à parfaire leurs connaissances en français et en mathématiques. Comme l'indique un cadre de cette entreprise: «On a essayé de faire une relance, on savait qu'il y avait encore des gens, mais ces personnes-là ne viennent pas s'inscrire. Nous avons une clause de convention qui dit que dans tous les postes, il faut savoir lire, écrire et calculer. Mais pour accepter quelqu'un, il faut lui donner de la formation, c'est ce qui a été fait. Et la deuxième relance ne marche pas.»

Dans l'usine B, quand un employé s'adresse à l'employeur pour exprimer un besoin ou un désir en matière d'alphabétisation, on le dirige vers un organisme communautaire ou vers la commission scolaire. Dans l'usine C, on est beaucoup plus préoccupé par la nécessité de comprendre et de faire fonctionner les ordinateurs que d'offrir de la formation de base.

De nombreux renseignements fournis par les cadres et les travailleurs des usines A et C, à haute technologie, confirment également le peu d'empressement de la direction à agir sur le front de l'analphabétisme. Nous avons déjà mentionné la retraite qui, pour ces deux entreprises, permettra de régler la situation des travailleurs plus âgés et moins scolarisés. Mais outre l'attente de ces départs, on remarque la présence de stratégies de rationalisation ayant pour effet de faire disparaître des postes qui pourraient être occupés par des personnes analphabètes.

Des restructurations ont permis le déplacement des employés peu alphabétisés vers des postes moins exigeants, ou bien vers d'autres établissements de la même entreprise (usine A). Le resserrement des critères d'embauche entraînera également la disparition du problème. Les deux entreprises ont aussi commencé à «déplacer» leurs emplois moins spécialisés, liés principalement à l'entretien et au travail d'entrepôt ou d'expédition, vers des sous-traitants. Ainsi, les travailleurs peu alphabétisés se retrouveront dans des milieux où les conditions de travail (salaire, syndicalisation, absence de précarité) seront moins avantageuses.

Les cadres de l'usine B, à technologie de base, ont une attitude différente. Dans leur entreprise, à cause de la nature de la production, il y aura toujours une place pour des travailleurs analphabètes. «La majorité des gens qui travaillent en arrière viennent nous offrir leurs deux bras, ils ont peu d'éducation. On trouve beaucoup d'immigrants qui ont connu la misère. Ils ne peuvent pas faire application nulle part ailleurs. Nous, on les garde parce qu'ils font les tâches qu'on

leur demande de faire et ils les font très bien.» On y voit même une forme de responsabilité sociale, qui ne doit cependant pas nuire à la mission économique de l'entreprise.

Au-delà d'un minimum vital

Une fois cette recherche terminée, la nécessité de faire de la sensibilisation sur l'analphabétisme en milieu de travail nous est apparue encore plus grande. Et elle devra être organisée de manière à tenir compte des problèmes soulevés par l'enquête.

D'abord, nous avons pu constater le caractère stigmatisant du mot «analphabétisme». On l'a vu, les travailleurs et les cadres des trois usines visitées sous-estiment l'ampleur du problème de l'analphabétisme. Cette sous-estimation n'est pas attribuable à une méconnaissance du milieu de travail ou à un manque de contact avec les collègues. Plus simplement, les personnes interrogées hésitent à qualifier leurs compagnons ou leurs employés en utilisant ce mot. Nous avons également vu que dans une des entreprises où l'obligation de savoir lire et écrire est inscrite à la convention collective, de nombreuses personnes ne se sont pas présentées au programme de formation offert par l'employeur et ont continué de refuser la démarche malgré de nombreux rappels. La crainte de voir leur incapacité à lire ou à écrire étalée publiquement peut expliquer ce comportement. Ces constatations nous amènent à nous interroger sur la pertinence d'utiliser le mot «analphabète» dans le cadre d'une démarche de sensibilisation dans les milieux de travail. Sans reprendre le débat vieux de quelques années entourant l'utilisation de ce mot, notons simplement que le caractère stigmatisant du terme peut amener beaucoup de gens à sous-estimer le nombre de personnes aux prises avec le problème. De nombreux répondants nous ont même suggéré d'utiliser des termes plus neutres comme «difficultés de lecture» ou «amélioration du français». Toutefois, l'emploi de termes plus neutres aurait pour effet de faire disparaître et de banaliser les difficultés de fonctionnement au travail et dans la société liées à l'analphabétisme.

Ensuite, nous pouvons nous demander si les entreprises sont prêtes à assumer une responsabilité face aux problèmes de lecture et d'écriture de leurs employés, étant donné que les résultats de tels efforts ne se feraient pas sentir rapidement. La sensibilisation devra donc tenter d'amener les employeurs à mieux accepter cette responsabilité sociale, responsabilité qui devrait aller au-delà des seuls impératifs économiques.

La plus grande difficulté nous semble être liée à la vision utilitaire de la lecture et de l'écriture qui est entretenue dans ces milieux de travail. Cette perception est tout aussi présente chez les employés que chez les cadres. L'importance du travail dans la vie de ces personnes fait passer au second plan la qualité de vie qui peut être associée à un niveau plus élevé d'alphabétisation. La vision idyllique de la retraite, notée dans les trois usines, est un bon indicateur de cette situation. Comment convaincre qu'au-delà d'un minimum vital (instrumental), il y a de la place dans nos sociétés pour des démarches qui visent la qualité de vie?

À l'origine de cette recherche, il y avait la volonté exprimée par des participants et des participantes d'Un Mondalire de parler publiquement de leur expérience et des gains liés à leur démarche d'alphabétisation ainsi que de leur grand désir de faire de la sensibilisation dans les milieux de travail. Leur témoignage en usine nous semble être un moyen efficace de faire comprendre qu'une qualité de vie est possible au travail et en dehors de celui-ci.

1. Voir à ce sujet : UN MONDALIRE, *Apprendre à lire... apprendre à s'aimer... stratégies d'insertion sociale des participants et participantes du centre d'alphabétisation Un Mondalire*, Montréal, 1999, 58 p.

2. *Ibid.*

3. Recherche subventionnée par les Initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation (IFPCA).

4. L'équipe de recherche s'est engagée à respecter la confidentialité des personnes et des entreprises. C'est pourquoi les usines sont identifiées, selon le cas, par les lettres A, B et C.

5. Lors des entrevues, nous avons tout d'abord demandé aux répondants leur définition et leur vision personnelle de l'analphabétisme. Dans un second temps, nous leur proposons une classification des différents niveaux d'analphabétisme: niveau débutant, niveau semi-fonctionnel et niveau fonctionnel. C'est à partir de ce moment-là que l'estimation de l'ampleur du problème a rapidement augmenté.