

Donc, ils auront à vivre leur différence comme une sentence à perpétuité et pas seulement comme une différence parmi tant d'autres.

Quand comprendrons-nous, nous les entendants, que le meilleur moyen pour que leur culture et leur langue fassent leurs premiers pas dans le XXI^e siècle, en tant qu'identité sociale à part entière, c'est d'éviter par notre ignorance volontaire de créer une nouvelle génération d'analphabètes en forçant les sourds à «s'emboîter» dans «nos» critères?

Une culture qui est différente de la culture majoritaire ne l'est que selon les critères de la majorité...

Pour quand la lumière?

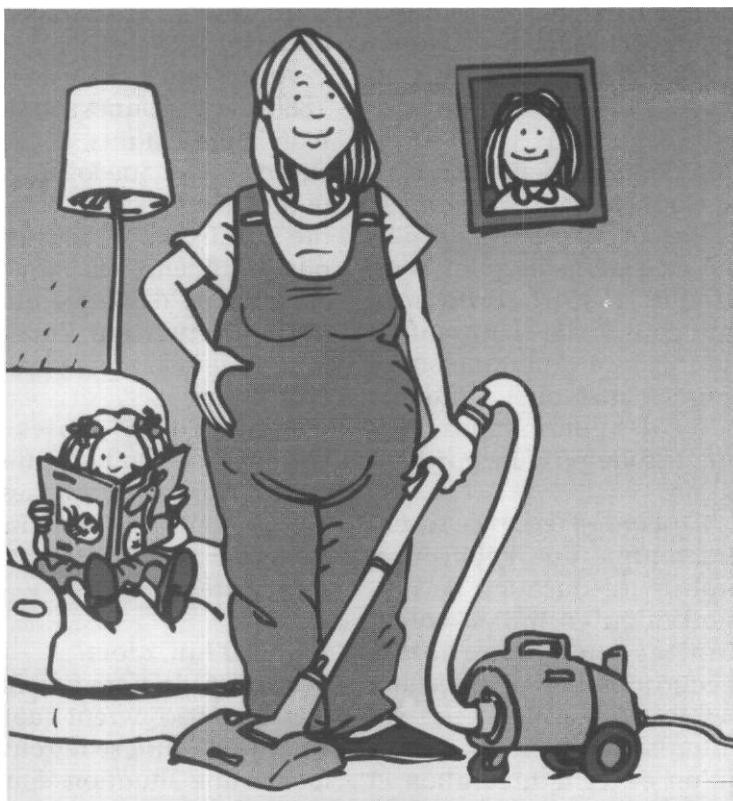
À quand l'acceptation ouverte, sans mesquinerie, dans notre société que nous disons si avancée? Nous devons nous rappeler que «vivre sourd» n'est pas un droit à la différence que nous leur accordons, mais un droit inhérent à chaque être vivant. Que jamais, nous (les entendants), n'aurions dû leur retirer cette dignité au nom de notre interprétation «narcissique» de la normalité.

1. Lecture sur les lèvres et utilisation de la voix pour parler.



APPRENDRE A LIRE ET A ECRIRE TOUT AU LONG DE SA VIE¹

Rachel Bélisle, Pigiste en réalisation d'outils de formation
Collaboratrice de l'Institut canadien d'éducation des adultes (ICÉA)



Si l'école n'est pas le seul lieu d'acquisition des connaissances, les relais sont-ils mis en place pour aménager des espaces d'apprentissage au quotidien accessibles à tout le monde? Depuis l'Année internationale de l'alphabétisation, des initiatives se prennent, mais les restrictions budgétaires risquent de saper ces efforts.

- Vous travaillez dans quel domaine? me demande la vendeuse pendant qu'elle arrange le bas du pantalon.
- En éducation. En éducation des adultes plus précisément.
- Ah... Vous savez, c'est effrayant les problèmes qu'on a. Toutes ces personnes analphabètes. Dans un pays comme le Canada. Il y a vraiment un problème avec les écoles...

Je regarde le bas du pantalon, pas du tout certaine d'avoir envie de commencer «cette» conversation. À mon époque de féministe pure et dure (où je portais d'ailleurs des pantalons parachutes faits maison), je répétais souvent que c'en était assez de tout faire porter sur le dos des mères : les chagrins d'amour, le loyer pas payé, les manies dans la cuisine, les relations avec les hommes... En matière d'alphabétisme, ce sont l'école et les organismes d'alphabétisation des enfants et des adultes, qui ont le dos large. Plusieurs personnes sont persuadées que le rapport à l'écrit² se construit dans ces seuls lieux, ces seuls espaces. D'autres, les mêmes quelquefois, croient que l'écrit est pour tout le monde indispensable, source de bonheur, de richesse et de santé. Est-ce bien le cas?

Cet article veut rappeler que le rapport à l'écrit se (dé)construit non seulement

à l'école ou dans un groupe d'alphabétisation, mais aussi dans la famille, dans les cercles d'amis et en emploi, ou encore dans les activités culturelles, communautaires et sociales diverses. Je m'intéresserai ici plus particulièrement au rôle que peuvent jouer les organismes publics, organismes gouvernementaux (ministère de la Sécurité du revenu, Régie des rentes du Québec, Communication-Québec) et institutions publiques (comme les CLSC), pour favoriser l'augmentation des niveaux d'alphabétisme de la population québécoise. Ma contribution reste toutefois modeste, les travaux dont il est question ici étant encore relativement récents et menés de façon discontinue. Les liens entre l'accessibilité des services aux personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit et l'alphabétisme de la population constituent pour le moment des hypothèses de travail.

Ces travaux ont été lancés en 1990 dans le cadre du forum (et des publications) *Une société sans barrières*, organisé conjointement par le RGPAQ, la CEQ et l'ICÉA³. Les trois partenaires convenaient l'année suivante de donner suite au forum à partir de trois angles différents. L'ICÉA décidait, dans le cadre de son engagement en faveur de l'exercice d'une pleine citoyenneté de toutes et de tous, de favoriser le développement de pra-

tiques d'accessibilité par les organismes publics. Un premier volet s'est déroulé en 1992-93 et a donné lieu à une relance auprès de 22 organismes publics qui avaient participé au forum⁴. Un deuxième volet s'est déroulé au cours de la dernière année. Dans un premier temps, nous avons mené une nouvelle enquête auprès d'organismes publics⁵. Nous avons également mené une recherche qualitative mettant à contribution trois groupes en alphabétisation et un groupe d'entraide dans une habitation à loyer modique (HLM). Cette recherche nous a permis notamment de valider des données recueillies auprès d'organismes publics et d'appuyer la préparation d'outils de sensibilisation à l'intention des gestionnaires des organismes publics.

Les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit et l'État québécois

Si l'écrit a souvent constitué une barrière étanche entre l'État d'un côté et les citoyennes et citoyens de l'autre, des personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit ont développé, à force de persévérance et de débrouillardise, des stratégies de contournement qui ont rendu la relation malgré tout possible. Cette relation, souvent perçue comme obligée, n'est pas toujours facile mais est assez souvent appréciée.

C'est particulièrement le cas pour les organismes de santé.

Un des éléments qui contribuent à la relative satisfaction face aux services des récentes années est la disposition du personnel à aider les gens à se faire comprendre et à comprendre les politiques et programmes de l'État. Le personnel de première ligne (ex. préposés aux renseignements, concierges de HLM, infirmières) joue ici un rôle clé. Les formatrices et formateurs en alphabétisation savent que plusieurs personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit ont aussi développé un tissu de relations personnelles (mère, père, sœur, amie, etc.) qui les aide à traverser des situations plus difficiles dans leur relation avec l'État (et leur relation avec l'écrit). Cela semble particulièrement fréquent chez les personnes vivant dans la même localité depuis leur enfance. Une personne membre d'un organisme d'alphabétisation, d'un syndicat de base, d'un groupe communautaire ou un professionnel du secteur privé (un courtier d'assurances, par exemple) joue aussi, dans des situations plus particulières, un rôle de «traducteur» ou de relais d'information.

Ainsi, la relation entre l'État et les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit s'inscrit dans une dynamique complexe, variable autant dans l'intensité que dans la durée. Cette

relation semble contribuer à l'alphabétisation de la population en lui permettant d'apprendre dans l'action un vocabulaire nouveau, souvent recherché. C'est particulièrement frappant dans le domaine des soins de santé. On peut remarquer que des personnes ayant de façon générale un vocabulaire limité utilisent de façon appropriée des termes spécialisés comme «symptômes», «cholestérol» et toute une série de noms de maladies.

Le mouvement en faveur de l'accessibilité des services publics

Les organismes publics, comme de très nombreux organismes communautaires, ont des structures et une culture qui reposent en majeure partie sur l'écrit. Au cours des dernières années, la popularité de certaines théories de management a amené la fonction publique à entreprendre des restructurations en faveur de la qualité des services à la clientèle. En 1991, par exemple, le Conseil du trésor publiait la directive suivante :

Mettre à la disposition de la clientèle analphabète les facilités et les adaptations requises par leur situation particulière, faisant en sorte qu'ils aient davantage accès à l'information générale sur les services publics et avantages à leur disposition; en arriver également à adapter les mo-

des de circulation de l'information requise lors de leur utilisation d'un service gouvernemental⁶.

Plusieurs organismes publics ont fait, depuis l'année 1990 (Année internationale de l'alphabétisation et Forum *Une société sans barrières*), des efforts significatifs pour rédiger, dans un style clair et simple, les imprimés destinés au grand public. Ces imprimés restent toutefois difficiles à utiliser directement par des personnes ayant les niveaux les plus bas d'alphabétisme. Ils ont toutefois un effet favorable pour la compréhension des relais d'information (parents, amis, voisines, groupes du quartier, notaires, etc.), ce qui a un impact positif sur l'accessibilité des services⁷.

Il existe trois grandes tendances chez les personnes qui font la promotion de l'accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit. Pour les uns, il s'agit d'assurer à tous et toutes le respect de leurs droits sociaux et de permettre aux organismes de remplir leur mandat (prévenir la naissance de bébés de faible poids, par exemple). Pour d'autres, il s'agit d'améliorer les conditions de vie des personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit de manière à créer un contexte propice à l'apprentissage et à la participation à une démarche formelle d'alphabétisation, en commission

scolaire ou en groupe populaire (exemple: avoir un bébé en bonne santé est moins accaparant). Pour d'autres, enfin, il s'agit de rendre l'écrit plus significatif et pertinent pour la population, de façon à encourager la pratique quotidienne de la lecture, de l'écriture et du calcul dans l'exercice des différents rôles sociaux, familiaux et professionnels (exemple: disposer d'imprimés abondamment illustrés peut encourager la consultation). Il s'agit ici de favoriser l'alphabétisme⁸ au quotidien par la pratique journalière de la lecture, de l'écriture et du calcul et par le développement progressif d'une relation signifiante avec l'écrit. La concrétisation de cette troisième tendance requiert des stratégies plus centrées sur des actions liées directement aux préoccupations quotidiennes.

La très grande majorité des efforts d'accessibilité répertoriés pour l'ICÉA⁹ font une place à l'écrit ou peuvent avoir un effet à moyen et long terme sur le rapport à l'écrit. Par exemple, certaines campagnes d'information misent sur la culture orale ou télévisuelle des publics visés. En choisissant des moyens de communication plus proches des gens qu'ils veulent rejoindre (téléphone, vidéo, discussions de cuisine, rencontres de centre d'achat, etc.), des organismes publics contribuent

à réduire le fossé culturel important qui les sépare des citoyennes et citoyens peu ou pas à l'aise avec l'écrit. Ils permettent, même modestement, de rétablir la relation de confiance souvent brisée par les nombreux abus de la bureaucratie, ce monstre de la société de l'écrit.

Dans le contexte actuel de restrictions budgétaires et d'implantation des nouvelles technologies dans la fonction publique, plusieurs efforts d'accessibilité sont fragilisés. Pour écouter adéquatement les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit, il faut du temps, chose dont le personnel des organismes publics dispose de moins en moins. Les messages vocales suscitent chez plusieurs une insécurité suffisante pour les amener à interrompre les démarches. Ce sont là des exemples. Il y en aurait d'autres.

L'exemple de la santé publique

Le mouvement en faveur de l'accessibilité des services publics pour les personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit est particulièrement stimulant dans le domaine de la santé publique et de l'éducation à la santé. Les problèmes de santé étant particulièrement importants au sein de la population vivant dans une extrême pauvreté et souvent peu scolarisée, des organismes de santé publique mènent depuis la

fin des années 1980 des recherches-actions visant spécifiquement le recrutement et la participation des personnes analphabètes¹⁰.

Ce souci de rejoindre les populations peu ou pas à l'aise avec l'écrit est sans équivoque, par exemple, dans les programmes «Oui, j'arrête» et «Naître égaux, grandir en santé¹¹» de la direction de la santé publique de la Régie régionale de Montréal-Centre. On retrouve cette même préoccupation dans certains programmes élaborés par Santé Canada, comme par exemple les programmes «YAPP» (Y'a personne de parfait) et «Partons du bon pied». Tous ces programmes sont offerts dans des CLSC et des organismes communautaires. Ils reposent sur du matériel validé auprès de personnes peu scolarisées. Ces organismes ne visent pas spécialement à alphabétiser la population mais cherchent plutôt à prévenir des problèmes de santé physique ou mentale. Toutefois, plusieurs activités outillent les gens de manière à leur permettre une meilleure communication avec leurs enfants, leur conjoint, leur médecin, etc. Ces activités contribuent souvent à faire découvrir l'utilité, au quotidien, de certains imprimés; à développer une plus grande capacité de s'exprimer sur certains sujets; à mieux connaître les rouages d'un système; à expérimenter

le pouvoir et le plaisir des mots, d'une parole à soi. Voilà un ensemble d'objectifs atteints qui contribuent à l'alphabétisme de la population.

La contribution des bibliothèques publiques

La promotion de la lecture et de l'écriture, chez les enfants et les adultes, par les bibliothèques publiques ne date pas d'hier. La bibliothèque de Montréal, avec sa Collection pour tous, contribue de façon dynamique et originale à démystifier les livres et à les rendre plus accessibles et pertinents, notamment pour les adultes en démarche d'alphabétisation. La Bibliothèque a publié deux bibliographies commentées, *J'ai retrouvé mes lunettes 1 et 2*¹², proposant un choix de centaines de livres pour de nouveaux lecteurs.

Les initiatives récentes de certains musées publics favorisent aussi l'alphabétisme. Par exemple, en offrant des visites gratuites et adaptées aux groupes d'alphabétisation, le Musée de la civilisation (Québec) permet aux adultes de mettre des mots sur des expériences passées, individuelles et collectives, reconstituées par les expositions. Cette prise de parole, dans un environnement chargé d'objets, de signes et de souvenirs, contribue certainement à une plus grande maîtrise de la langue et aide à mieux lire le monde.

Les rôles des organismes d'alphabétisation

Les efforts d'accessibilité des organismes publics ont régulièrement bénéficié de l'apport des organismes d'alphabétisation du milieu populaire ou scolaire. Les organismes d'alphabétisation jouent aussi le rôle de relais d'information, de conseillers, de défenseurs quelquefois, dans certaines des relations que les participantes et participants entretiennent avec des organismes publics. On y aide ces personnes dans leurs démarches individuelles; on dénonce collectivement des situations difficiles vécues par plusieurs; on utilise en groupe des imprimés ou d'autres outils produits par le gouvernement comme occasion de lecture et d'écriture.

Mais cela pourrait aller plus loin. Par exemple, en 1990, nous pensions que les organismes d'alphabétisation pouvaient jouer un rôle actif dans la validation des imprimés. La systématisation de relations entre le secteur de l'alpha et les organismes publics pose toutefois des questions à «100 piastres»... Faisabilité du partenariat, modifications des règles de financement, facturation à l'acte, recrutement des groupes témoins, transmission des acquis, influence sur les approches pédagogiques... S'agit-il d'un virage que les milieux d'alphabétisation sont prêts à prendre?

Pour en savoir plus:

BÉLISLE, R. «Fiches pratiques», dans *Une société sans barrières, compte rendu du forum suivi de fiches pratiques*, CEQ ICÉA, RGPAQ, Montréal, 1991, pp. 31-69.

BESSE, J.-M. *L'écrit, l'école et l'illettrisme*, éd. Magnard, coll. Les Guides Magnard, Paris, 1995, 118 pages.

STATISTIQUE CANADA, DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA, SECRETARIAT NATIONAL À L'ALPHABÉTISATION. *Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisme au Canada*, Ottawa, 1996, 131 pages.

VERBUNT, G. «Langues et langages» dans *Les obstacles culturels aux apprentissages*, Centre national de documentation pédagogique, Centre de documentation migrants, Paris, 1994, pp. 63-66.

1. Le concept d'apprentissage tout au long de la vie est mis en valeur dans le rapport de la Commission internationale sur l'éducation pour le XXI^e siècle, DELORS, J. *L'éducation: un trésor est caché dedans*, Éditions Odile Jacob, Paris, 1996, 311 pages.

2. Pour approfondir sa réflexion sur le rapport à l'écrit, on peut lire *L'écrit, l'école et l'illettrisme* de J.-M. Besse, éd. Magnard, 1995.