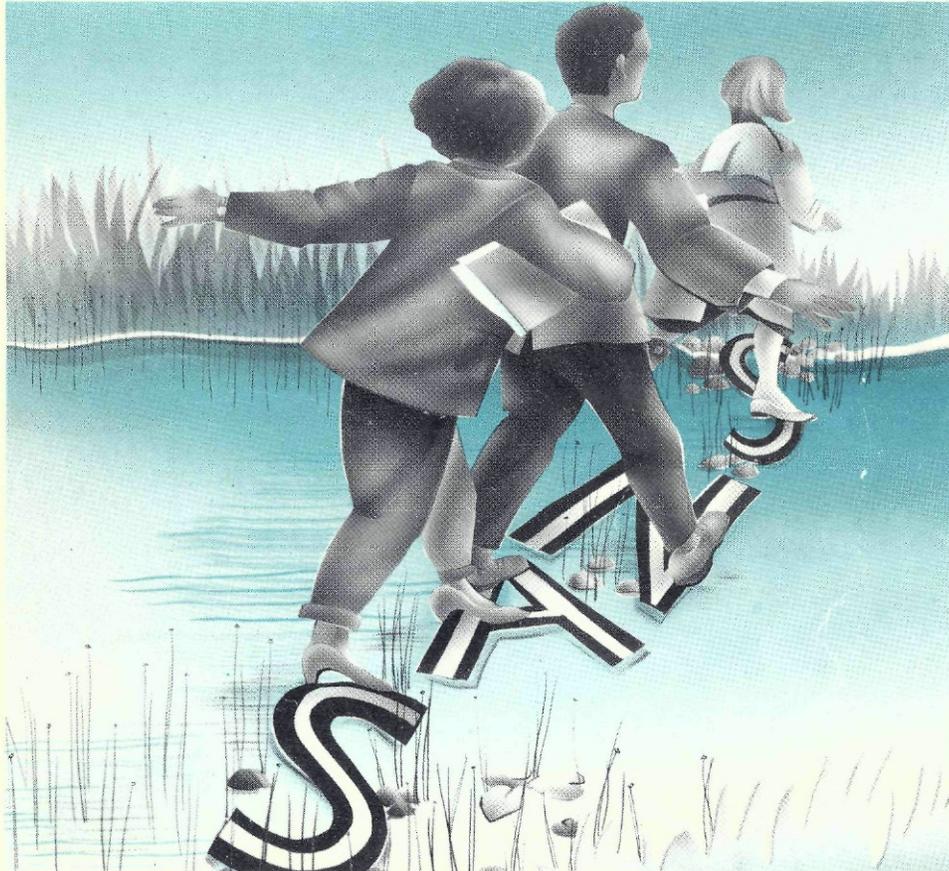


# UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES

Montréal, 9, 10 et 11 novembre 1990



FORUM POUR FAVORISER  
L'EXERCICE DES DROITS  
DES PERSONNES ANALPHABÈTES

Compte rendu du forum  
suivi de fiches pratiques



UNE SOCIÉTÉ

Montréal



BARRIÈRES

9, 10 et 11 novembre 1990

FORUM POUR FAVORISER  
L'EXERCICE DES DROITS  
DES PERSONNES ANALPHABÈTES

Compte rendu du forum  
suivi de fiches pratiques

Une production de  
l'Institut canadien d'éducation des adultes,  
la Centrale de l'enseignement du Québec et  
le Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec

Comité organisateur :

**Nicole Boily** (ICÉA)

**Micheline Jourdain** (CEQ)

**Maryse Perreault** (RGPAQ)

Recherche, conception et rédaction : **Rachel Bélisle**

Graphisme et illustration : **Monique Chaussé**

Photographies : **Jacques Lavallée**

Traitement de texte : **Nicole Caron**

Révision : **Claudine Vivier, Marie Leclerc**

Photocomposition : **Composition solidaire**

Impression : **Les Ateliers québécois**

Coordination : **Rachel Bélisle**

#### Distribution :

Institut canadien d'éducation des adultes (ICÉA)

506, rue Sainte-Catherine est, bureau 800  
Montréal, Québec, H2L 2C7

Téléphone : (514) 842-2766

Télécopieur : (514) 844-1598

On peut se procurer des copies supplémentaires de ce document au prix de 13 \$ (frais d'envoi de 2 \$ en sus).

Cet ouvrage a été réalisé grâce à l'aide financière du Secrétariat d'État du Canada, Secrétariat national à l'alphabétisation, et de la Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ).

Tous les droits de traduction, de reproduction et d'adaptation sont réservés pour tous les pays.  
© ICÉA, CEQ, RGPAQ

Dépôt légal : deuxième trimestre 1991

ICÉA ISBN 2-89108-018-1

CEQ ISBN 2-89061-042-X

RGPAQ ISBN 2-921293-00-5

#### Remerciements

Nous remercions tout spécialement **Louise Miller**, membre du comité organisateur jusqu'en janvier 1991, ainsi qu'**Andrée Boucher**, à la recherche préalable au forum. Leur engagement a été déterminant et a largement contribué à la réussite du forum.

Nous remercions également les membres du comité sur le contenu du forum pour leur disponibilité et leur engagement :

Merci à **Michelle Asselin** de l'R des centres de femmes, **Magali Brunel** de la Ville de Montréal, **Jean Charest** de la Confédération des syndicats nationaux (CSN), **Louise Dagenais** de l'Équipe interrégionale de concertation en alphabétisation, **Johanne Deschamps** de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), **Louise Desmarais** de Communication-Québec (Île de Montréal), **Pierre L'Allier** de la Commission de l'Emploi et de l'Immigration du Canada (CEIC), **Monique Lortie** de la Commission des droits de la personne du Québec ainsi qu'à **Gérald McKenzie** de la Ligue des droits et libertés.

Le Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES n'aurait pu avoir lieu sans la collaboration de dizaines de personnes :

Merci aux apprenantes et aux apprenants qui ont accepté de jouer un rôle de personnes-ressources dans les ateliers.

Merci aux accompagnateurs et aux accompagnatrices des groupes d'alphabétisation.

Merci aux membres du jury.

Merci aux équipes techniques, aux animatrices et aux animateurs, aux personnes responsables de la prise de notes.

Merci aux personnes-ressources des ateliers du dimanche matin.

Merci aux équipes de l'Université du Québec à Montréal et de Vidéotron.

Nous remercions également les lectrices et les lecteurs pour les commentaires judicieux qui ont permis la réalisation de la version finale de cet outil.

## L'alphabétisation, des coopérations à établir 5

### Partie 1 Compte rendu du forum

1. TRAVAUX DU FORUM VUS DANS LEUR ENSEMBLE	10
2. COLLABORATION DES ADULTES EN DÉMARCHÉ D'ALPHABÉTISATION	12
3. TABLEAU-SYNTHESE : barrières et pistes de solutions	16
4. CONFÉRENCES Un phénomène abstrait pour les journalistes Le mouvement des femmes doit appuyer les groupes d'alphabétisation Hommage aux adultes qui apprennent à lire et écrire L'analphabétisme est un symptôme de la pauvreté	22 24 25 26
5. CONCOURS DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES !	28
6. FORUM EN IMAGES	29

### Partie 2 Fiches pratiques

PRÉSENTATION	32
BLOC 1 INTERVENTIONS GLOBALES	
<b>Fiche 1 Sensibilisation</b>	33
<b>Fiche 2 Plan d'action</b>	36
<b>Fiche 3 Campagne d'information</b>	38
<b>Fiche 4 Information aux personnes immigrantes</b>	40
BLOC 2 COMMUNICATIONS ORALES	
<b>Fiche 5 Communication avec la clientèle</b>	42
<b>Fiche 6 Information enregistrée</b>	44
BLOC 3 PARTICIPATION	
<b>Fiche 7 Soutien aux parents analphabètes</b>	46
<b>Fiche 8 Pédagogie de la coopération</b>	48
<b>Fiche 9 Rencontre de groupes</b>	50
<b>Fiche 10 Élection</b>	52
BLOC 4 COMMUNICATIONS ÉCRITES	
<b>Fiche 11 Rédaction</b>	54
<b>Fiche 12 Graphisme</b>	56
<b>Fiche 13 Bande dessinée</b>	58
<b>Fiche 14 Affiche</b>	60
<b>Fiche 15 Dépliant</b>	62
<b>Fiche 16 Formulaire</b>	64
<b>Fiche 17 Publication régulière</b>	66
<b>Fiche 18 Guide d'information</b>	68

### Annexes

1. Liste des participantes et des participants	72
2. Horaire des activités	76
3. Quelques adresses	78

# L'alphabétisation, des coopérations à établir

**U**n mois avant la clôture de l'Année internationale de l'alphabétisation, le Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES posait les premiers jalons d'un mouvement collectif en faveur des droits des personnes analphabètes.

Plus de 250 intervenantes et intervenants, représentant différents secteurs de la société, ont alors accepté de s'associer à l'objectif du forum qui était de contribuer à diminuer les obstacles sociaux rencontrés par les adultes analphabètes.

Un tel objectif s'appuyait sur la conviction que les solutions passent par un désir réel de questionner certaines habitudes, certains fonctionnements. Et que la façon dont on utilise l'écrit dans les communications d'intérêt public mérite d'être réévaluée.

Cet objectif supposait également, chez les participantes et les participants, une volonté d'établir des ponts entre celles et ceux qui sont à l'aise avec l'écriture, la lecture ou le calcul et... les autres.

Le forum aura permis d'engager réflexions et actions dans ce sens.

## *Des conditions propices à l'alphabétisation*

La société québécoise a découvert le problème de l'analphabétisme il y a tout juste une dizaine d'années. Si le phénomène n'est pas encore (re)connu par l'ensemble des partenaires sociaux, on constate toutefois depuis quelques années une prise de conscience grandissante, par exemple dans les milieux de travail.

Jusqu'à tout récemment, la tendance voulait que les adultes ayant des difficultés à lire, à écrire ou à calculer, complètent, par leur propres moyens, leur formation de base. Les développements de l'alphabétisation ont beaucoup reposé sur la motivation personnelle des individus. La responsabilité collective consistait alors à mettre à leur disposition des ressources, relativement limitées, en alphabétisation.

C'était un premier pas. Mais pour les formatrices et les formateurs en alphabétisation, pour les adultes analphabètes, il est vite apparu que l'apprentissage de la lecture et de l'écriture nécessitait des conditions d'alphabétisation adéquates.

Des conditions de vie décentes, l'appartenance à une collectivité, la reconnaissance de ses capacités par les autres, des perspectives d'avenir stimulantes sont quelques-uns des facteurs déterminants dans l'apprentissage des adultes.

### *Ne plus marginaliser les adultes analphabètes*

La première étape à franchir consiste à reconnaître publiquement aux adultes analphabètes les mêmes droits qu'à l'ensemble de la population et à agir collectivement pour que ces droits puissent être exercés. La marginalisation des personnes analphabètes ne sert d'aucune façon les objectifs d'alphabétisation.

L'expérience du Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES démontre que les adultes qui ont des difficultés en lecture, en écriture ou en calcul peuvent participer aux mêmes activités que les personnes plus scolarisées. La coopération est possible, à partir du moment où on est solidaire des apprentissages des autres et où on accepte de faire des efforts pour s'adapter aux particularités de chacune et chacun.

L'ouverture et le désir des intervenantes et des intervenants de se familiariser avec de nouvelles pratiques et la crédibilité qu'ils accordent aux adultes analphabètes sont des conditions essentielles à la participation de ces derniers à la vie de leur communauté. D'ailleurs, on a pu constater que plusieurs des adultes analphabètes présents au forum ont, depuis cet événement, beaucoup moins de réticences à parler de leur situation. Cette nouvelle confiance en soi et dans les autres constitue un atout précieux pour les individus et la collectivité. Ce sont là des dimensions à considérer dans les actions à venir.

### *Responsabiliser tous les milieux*

Favoriser une relation directe entre les adultes analphabètes et les intervenantes et intervenants s'avère une perspective intéressante. Cette relation permet à ces derniers de mieux connaître les besoins particuliers des personnes analphabètes qui se trouvent, ou pourraient se trouver, parmi leur clientèle, leur membership, leurs ressources humaines ou dans leur environnement de travail. En valorisant la prise en charge par les milieux des différents problèmes, on reconnaît à chacun la capacité de poser son propre diagnostic plutôt que de s'en faire imposer un de l'extérieur. On évite ainsi de réduire les besoins des adultes au seul besoin d'apprendre à lire, écrire ou calculer. On ne restreint plus les responsabilités sociales à la seule accessibilité à l'alphabétisation.

Mais cette approche toute récente que proposait le Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES n'est pas acquise. La fragilité et les difficultés d'accès aux ressources en alphabétisation expliquent, sans doute, que les participantes et les participants aient identifié de façon prédominante des pistes de solutions concernant spécifiquement l'accès à l'alphabétisation.

Chaque milieu d'intervention, en collaboration avec les personnes directement concernées, est bien placé pour adapter ses pratiques aux besoins des adultes, dont les réalités ne se limitent pas à leurs difficultés à lire, à écrire ou à calculer. Toutefois, les interactions entre les milieux restent essentielles pour assurer toutes les collaborations nécessaires.

### *Agir sur plusieurs fronts*

Mais pour faire tomber les obstacles qui entravent l'exercice du droit d'apprendre des adultes analphabètes et de tous les droits reconnus à la population, il faut aussi agir sur d'autres fronts. Cela nécessite que l'on mène des actions qui contribuent à l'amélioration des conditions socio-économiques ainsi qu'à l'élimination des facteurs de reproduction de l'analphabétisme.

Ce n'est pas par pur hasard que, dans l'histoire et à travers le monde, les conditions d'accès à la lecture et à l'écriture se soient réparties inégalement. Les sociétés occidentales ont associé, à divers degrés, la richesse, le pouvoir et le savoir à la maîtrise de l'écrit; en contrepartie, l'analphabétisme se retrouve aujourd'hui étroitement lié à la pauvreté et aux inégalités sociales. Cette évolution relève de choix de société qui, loin d'être immuables, peuvent et doivent être révisés.

La multiplication des jargons établit une distance de plus en plus grande entre les spécialistes et la population. La place de plus en plus grande qu'occupe l'écrit, dans les communications de la vie courante et les modes de fonctionnement, creuse aussi un fossé entre les personnes très scolarisées et celles qui le sont moins. De ce fait, simplifier et diversifier les moyens de communication et de participation constitue une avenue intéressante, non seulement pour les personnes analphabètes, mais aussi pour l'ensemble de la population.

Pourtant, au Québec, plusieurs personnes scolarisées craignent que les mesures en faveur de l'exercice des droits des personnes analphabètes diminuent la qualité de la langue écrite et de la communication en général. Au contraire, nous croyons, et l'expérience du forum et du concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES! le confirme, qu'en s'efforçant de rendre la communication plus efficace, on permet à un plus grand nombre de personnes de découvrir, peu à peu, la richesse de la langue et de développer le goût de s'en servir.

### *Réaffirmer certains principes*

Quelques mois après le Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES, plusieurs milieux ont déjà amorcé des actions; de nouvelles mesures sont annoncées. Ces initiatives s'avèreront efficaces et favoriseront véritablement l'exercice des droits des adultes qui ont des difficultés à lire, à écrire

ou calculer, si on les prend en tenant compte de préoccupations plus globales.

Tout d'abord, la société doit développer une vision large de l'alphabétisation. D'une part, les démarches proposées dans les groupes populaires d'alphabétisation doivent être reconnues au même titre que le sont celles proposées dans les commissions scolaires. Les organismes et institutions qui mettent sur pied des mesures incitatives à l'alphabétisation, doivent offrir aux gens la possibilité réelle de choisir, avec les mêmes avantages, le lieu où ils s'alphabétiseront.

Il faut, d'autre part, reconnaître que les gens ne peuvent pas toujours entreprendre une démarche formelle d'alphabétisation ou la poursuivre tout au long des années nécessaires pour la mener à terme. On peut dans ce sens favoriser l'alphabétisation au quotidien, en particulier si les gens possèdent déjà une base en lecture et en écriture. Pour ce faire, l'accessibilité des imprimés, l'intégration aux activités de la communauté sont quelques-unes des avenues à explorer.

Pour que la lutte contre l'analphabétisme soit efficace, elle ne doit pas être dissociée des autres luttes contre la pauvreté et les inégalités sociales. Le milieu scolaire doit pouvoir compter sur des ressources et des moyens favorisant une école de la réussite plutôt qu'une école de l'échec ou de l'abandon. Les gouvernements doivent tenir compte de l'impact de leurs choix économiques sur les possibilités d'apprendre des jeunes et des adultes.

Une approche globale des individus et des collectivités reste en ce sens fondamentale. La coopération et la concertation entre les personnes et les groupes, où chacun joue un rôle complémentaire à celui des autres, doivent être privilégiées. Pour prévenir l'analphabétisme, pour encourager l'alphabétisation et favoriser l'exercice des droits de toute la population, on ne peut plus faire porter à l'éducation toute la responsabilité du phénomène.

Le comité organisateur :

**Nicole Boily**, Institut canadien d'éducation des adultes  
**Micheline Jourdain**, Centrale de l'enseignement du Québec  
**Maryse Perreault**, Regroupement des groupes populaires  
en alphabétisation du Québec

# UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES

## Partie 1 Compte rendu du forum



# 1. TRAVAUX DU FORUM VUS DANS LEUR ENSEMBLE

## Agir pour diminuer les obstacles sociaux

### QUELQUES CARACTÉRISTIQUES DU FORUM

**Dates :**

9, 10 et 11 novembre 1990,  
du vendredi soir au dimanche midi

**Titre de l'événement :**

UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES

**Sous-titre :**

Forum pour favoriser l'exercice des droits des personnes analphabètes

**Objectif :**

Diminuer les obstacles sociaux que rencontrent les adultes ayant des difficultés en lecture, écriture ou calcul.

**Public cible :**

Intervenantes et intervenants de tous les secteurs de la société québécoise dont les actions peuvent favoriser l'exercice des droits des personnes analphabètes. Il s'agit d'intervenants en contact direct avec la population, de personnes oeuvrant en communication, de gestionnaires, etc.

**Nombre de personnes inscrites :** 260

**Provenance :**

Service à la population, principalement du secteur public, milieu syndical, organismes de défense des droits, organismes d'alphabétisation (voir la liste en annexe pour plus de détails).

**Les grands absents :**

Les employeurs, le réseau de la santé et des services sociaux.

**Régions représentées :**

Toutes les régions du Québec. Observatrices et observateurs du Canada français et du Sénégal.

**Lieu :**

Locaux de l'Université du Québec à Montréal.

**Couverture journalistique au cours du forum :**

Télé-Métropole, Quatre-Saisons, Le Journal de Montréal, La Presse, Radio-Canada, CBF, CBM-radio, The Gazette, médias communautaires...

**L'**ensemble des participantes et des participants au Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES ont affirmé, à leur sortie de l'événement, qu'ils pouvaient contribuer à supprimer des obstacles rencontrés par les personnes analphabètes. Trois mois plus tard, on constate qu'ils ont dit vrai. Un mouvement de solidarité, discret mais efficace, s'organise dans des milieux sociaux variés.

Dans certaines régions, une première barrière est ainsi tombée : les adultes qui s'alphabétisent dans les groupes populaires peuvent dorénavant recevoir, de leur centre Travail-Québec, le même soutien financier que s'ils fréquentaient une commission scolaire. Il s'agit, pour les adultes qui vivent de l'aide sociale, d'une victoire tangible qui favorise l'exercice de leur droit d'apprendre.

Cet exemple démontre bien comment les milieux autres que ceux qui oeuvrent en alphabétisation peuvent favoriser l'exercice des droits des personnes ayant, à divers degrés, des difficultés à lire, écrire ou calculer.

### Agir dans son champ de compétences

Les extraits de vidéos diffusés à la soirée d'ouverture proposaient, à chacune et à chacun, de s'inspirer du courage et de la détermination des adultes qui décident d'apprendre à lire ou à écrire. Des témoignages montraient les difficultés à se trouver un emploi, le manque de compréhension dans les services publics, et racontaient des anecdotes dont il vaut mieux rire que pleurer... Une façon de comprendre, dans sa tête et dans son coeur, la réalité des personnes analphabètes.

Les trois personnalités, invitées à donner un exposé en soirée d'ouverture, devaient en quelque sorte briser la glace et faire part de leurs réflexions personnelles sur la façon dont elles se sentaient concernées par les réalités des personnes analphabètes.

Claire Bonenfant, Anne-Marie-Dussault et Michel Tremblay, trois personnes reconnues publiquement, ont bien démontré les pas de géants qu'il restait à franchir pour sensibiliser l'ensemble de la population. Elles ont également montré que des intervenantes et des intervenants, après avoir pris

connaissance du phénomène, sont prêts à questionner leurs pratiques et à agir dans leur milieu.

### **Cinq droits fondamentaux**

Le Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES articulait sa réflexion autour de cinq droits reconnus à l'ensemble de la population, souvent impossibles à exercer par les personnes analphabètes. Il s'agit du droit à une pleine participation à la vie démocratique, du droit à des services accessibles, du droit à l'information, du droit au travail et du droit d'apprendre.

Cette approche rappelait que les adultes analphabètes ont des activités et des besoins variés. Ils appartiennent à une communauté, ont besoin de services de base comme l'électricité, la nourriture, l'éducation, les soins de santé. Ils veulent connaître les changements introduits dans les politiques sociales qui touchent leur famille, désirent comprendre ce que les médias diffusent. Ils ont besoin de travailler pour jouir d'un revenu décent qui leur permettra d'assumer leurs responsabilités familiales. Ils sont régulièrement en situation d'apprentissage et voudraient en profiter pleinement.

Les gens ont été invités à se regrouper, le samedi matin, entre intervenantes et intervenants d'un même secteur. Les participantes et les participants ont pu, grâce à la précieuse collaboration d'adultes en démarche d'alphabétisation, se sensibiliser aux difficultés et frustrations rencontrées par des personnes analphabètes.

La conférence du samedi midi a ensuite rappelé plusieurs des pistes développées dans le programme détaillé du forum. La conférencière a particulièrement insisté sur les liens étroits entre analphabétisme et pauvreté.

### **Examiner les pratiques**

Les débats autour de chacun des cinq droits ont surtout permis d'identifier des pratiques et des exigences qui font obstacle à l'exercice des droits des adultes ayant des difficultés en lecture, écriture ou calcul. On a identifié quelques pistes de solutions, sans toutefois les discuter en profondeur.

On souhaitait plutôt responsabiliser chaque milieu face aux solutions à apporter. Les individus et

les groupes représentés ont ainsi pu préciser certaines de leurs analyses, identifier des alliances, développer de nouveaux arguments pour défendre le bien-fondé d'actions dans leurs milieux respectifs.

### **Passer à l'action**

Une connaissance de base des réalités des personnes analphabètes, une identification des barrières posées par la société et les divers organismes sociaux aux personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'écrit, voilà quels étaient les préalables aux ateliers pratiques.

Certains de ces ateliers ont poursuivi les discussions amorcées la veille en s'attardant sur un aspect plus précis du problème. Par ailleurs, d'autres ateliers ont été vraiment pratiques, en ce sens que les participantes et les participants ont pu expérimenter des façons de faire ou des façons d'être.

La nouveauté de la plupart des approches des ateliers pratiques a été très appréciée par les participantes et les participants. En grand nombre, ils ont souligné avoir appris de nouvelles façons de faire et être en mesure de les appliquer dans leurs milieux respectifs.

Mais, aux actions individuelles, certes essentielles, doivent se greffer des actions collectives. Au cours de la plénière de clôture, on a souligné l'importance des activités de sensibilisation du grand public et des leaders sociaux.

Le forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES a permis d'identifier trois conditions nécessaires à toute action favorisant l'exercice des droits des personnes analphabètes. D'abord, il faut reconnaître que l'analphabétisme existe. Ensuite, la société et ses mandataires doivent admettre leurs responsabilités face à ce phénomène. Finalement, il faut reconnaître, dans tous les milieux d'intervention, la capacité d'apprendre des adultes. On doit leur fournir des moyens concrets pour qu'ils puissent faire leurs apprentissages à leur rythme et dans les lieux qui leur conviennent le mieux.

## 2. COLLABORATION DES ADULTES EN DÉMARCHE D'ALPHABÉTISATION

### Mettre des visages sur des statistiques

**G**inette, Céline, Rhéo et Daniel espèrent que leur participation au Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES aura servi à quelque chose. Ils sont parmi les 24 adultes en démarche d'alphabétisation qui ont joué le rôle de personnes-ressources dans les ateliers du samedi. Pour plusieurs d'entre eux, l'expérience reste inoubliable.

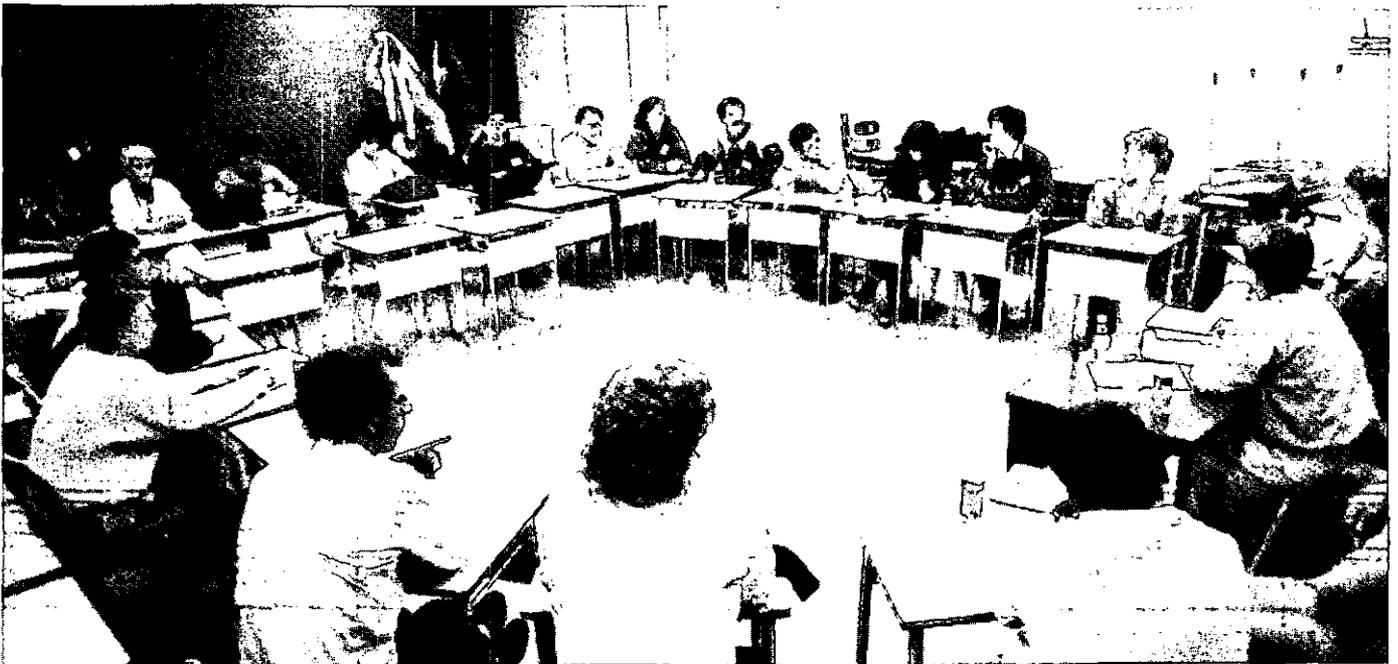
Elle l'est également pour Diane, Richard et Johanne, membres du jury du concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES! Leurs travaux ont contribué à l'élaboration de suggestions pratiques pour rendre les imprimés accessibles. Les membres du jury ont aussi participé à la remise des prix et à des rencontres avec les médias.

Richard et Guy ont commenté et apporté des suggestions sur certaines sections du programme, afin de les rendre accessibles à des lectrices et des lecteurs débutants intéressés par les contenus du forum.

Finalement, le forum a pu compter sur la collaboration d'apprenantes et d'apprenants rencontrés dans leurs groupes respectifs, en juin, septembre et octobre. Les rencontres ont été précieuses pour la préparation du programme et pour aider des animatrices et animateurs dans leur travail.

12

Le dimanche matin, les personnes-ressources en démarche d'alphabétisation ont partagé leurs réactions face au forum. « On a été une école pour eux. On les a mis en situation, comme on l'est devant un livre », a dit une personne-ressource.



## Impact sur l'organisation

Le Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES avait invité à titre de personnes-ressources une trentaine d'adultes en démarche d'alphabétisation. Leur rôle consistait à aider les intervenantes et les intervenants, peu familiarisés avec la problématique, à dresser un portrait de la situation et à chercher des pistes de solution. Ces adultes, plus que toute autre personne, pouvaient parler des répercussions de l'analphabétisme dans le quotidien.

Les adultes en démarche d'alphabétisation ont été encouragés à participer à l'ensemble des activités du forum. Pour leur permettre de se sentir le plus à l'aise possible avec les directrices des communications, les préposés à la clientèle, les conseillères syndicales, les formateurs, les agentes de développement et tous les autres, on avait prévu un soutien et des ressources particulières : rencontres avant le forum avec la coordonnatrice de l'événement, contacts téléphoniques, embauche d'une personne-référence quelques jours avant le forum. Cela, en toute cohérence avec le propos du forum.

Les animatrices et les animateurs ont reçu des consignes concernant le niveau de langage dans les ateliers et les débats. Les conférencières et le conférencier ont été informés de la présence d'adultes en démarche d'alphabétisation dans l'auditoire. Les participantes et les participants ont été invités à éviter le langage spécialisé.

Ces directives ont permis aux intervenantes et aux intervenants, de milieux souvent très différents, de trouver un langage commun. Il faut toutefois reconnaître que des barrières de langage ont persisté malgré les efforts des personnes analphabètes et des intervenantes et intervenants, qu'ils soient issus du milieu syndical, d'organismes communautaires ou des services publics. Ce constat n'a pas manqué de rappeler à toutes et à tous que les barrières ne pouvaient tomber en une fin de semaine.

## L'importance des actions concertées

Plusieurs personnes-ressources ont affirmé qu'à partir du moment où les différents milieux décident d'agir pour favoriser l'exercice de leurs droits, elles n'ont plus à craindre de s'identifier comme analphabètes. Selon elles, la sensibilisation du public serait plus facile si un plus grand nombre de personnes « s'affichaient » comme analphabètes.

Dans le bilan de leur participation, les adultes en démarche d'alphabétisation ont affirmé que le forum pouvait effectivement contribuer à faire tomber des barrières. Ils ont toutefois rappelé l'importance d'associer les personnes analphabètes à la recherche de solutions et ce, dans tous les secteurs de la société. « L'alphabétisation est un travail d'équipe », a déclaré leur représentant au cours de la plénière de clôture.

Dans les semaines qui ont suivi le forum, plusieurs adultes en démarche d'alphabétisation ont avoué avoir vécu des moments de grande insécurité au forum et même s'être sentis « comme des cobayes ». Toutefois, peu d'entre eux regrettent leur participation. Ils constatent plutôt que l'expérience leur a donné confiance et les a incités à faire des choses pour accroître la sensibilisation du public et celle des intervenantes et des intervenants.

# Mettre des visages sur des statistiques

À la plénière de clôture, Guy Genest a présenté les grandes lignes de l'évaluation du forum faite par les personnes en démarche d'alphabétisation. « L'alphabétisation est un travail d'équipe », a-t-il dit.



*J'ai arrêté l'école vers la 4<sup>e</sup> année. Je pouvais lire un peu quand je suis sorti de l'école. Mais après, j'ai arrêté. J'étais pas attiré par les jobs de bureau mais par les affaires physiques, le travail manuel. On était jeune, on était fort. Quand on allait au chômage, on essayait de faire remplir la formule par eux-mêmes. S'ils ne voulaient pas, j'amenais un de mes frères ou une de mes soeurs.*

Richard Cayer, membre du jury, à l'émission Téléservice, Radio-Québec, 13 novembre 1990.

*Chus une fille du Faubourg à m'lasse  
D'la misère j'n'ai eu en masse  
J'ai été placée, déplacée  
Tassée, cassée, bardassée  
Dix-huit ans pis deux enfants  
Toute seule en appartement  
Sans métier, sans parents,  
Sans amour, sans argent  
(...)*

*J'ai fermé ma télé à c't'heure  
J'ai fini d'rêver en couleurs  
J'ai une job pis j'étudie  
Pis j'veux faire qu'que chose de ma vie »  
(...)*

Extrait de la chanson « J'ai besoin qu'on ait besoin de moi », interprétée par Marie-Jeanne Therrien sur une musique de Steve Faulkner dans le film *Au chic Resto Pop*, et chanson thème du forum.

*J'ai travaillé comme serveuse. Dans des petits casse-croûte où j'avais pas de factures à faire.*

Témoignage tiré du vidéo *J'ai prouvé que je suis capable*.



*Les gens qui savent lire et écrire sont méchants inconsciemment. Voici un exemple qui s'est passé à mon usine : on a un tableau avec des objets à vendre. Un type met un set de cuisine en « chaîne » à vendre, c-b-a-i-n-e. Il y avait quelques fautes comme ça. Trois types regardaient l'annonce et riaient. Mais, lui, au moins, il a eu le courage d'écrire...*

Alain Lamy, soirée d'ouverture.

*L'expérience, ça s'achète pas, ça s'acquiert. C'est au fil des jours que t'apprends. Ça prend des années. Ça prend ta vie. Tu vas être en train de mourir puis t'en auras pas assez appris. Tu voudras pas mourir parce que tu veux apprendre encore*

Marie-Jeanne, témoignage tiré du film *Au chic Resto Pop*.

*Ça faisait un an que je travaillais pour une grosse compagnie. J'avais un assez bon salaire : 6,50 \$ de l'heure. On vient me voir en me demandant si ça se pouvait que je sache pas lire et écrire. J'ai dit que c'était un de mes gros problèmes. J'étais pas bon parce que je ne savais ni lire ni écrire. La semaine d'avant, on m'avait dit que j'étais l'employé idéal. Je peux atteindre un niveau de scolarité pour savoir lire couramment, être à l'aise pour me débrouiller. Mais je pourrai jamais rattraper le temps perdu pour aller chercher des diplômes pour des métiers que je fais déjà.*

Alain, débat Droit au travail.

*On vient de découvrir dans nos usines qu'il y a énormément d'analphabètes. Chez nous, je travaille dans une laiterie, on demandait au personnel d'avoir deux bonnes jambes, deux bons bras. Pas de tête. Là on vient de découvrir que ça leur prend de la tête. Moi, j'ai une 7<sup>e</sup> année. Je ne m'en cache pas. J'ai été 20 ans président de syndicat. Je suis convaincu que je suis capable d'accomplir mon travail aussi bien que n'importe qui, même un universitaire. C'est pas là la question. La question, c'est de savoir comment on va travailler avec les changements technologiques.*

(...)

*Pourquoi, dans une laiterie, on demande un secondaire V pour tirer des « pilons » de lait sur un plancher de ciment? L'informatique fait que pour tirer le « pilon », il faut savoir combien il y a exactement de caisses sur le « pilon ». Mais une personne analphabète compte pas les caisses : à ses yeux c'est six, un peu plus bas, c'est cinq. Elle le fait par habitude. Maintenant, on nous impose le système informatique.*

André Baribeau, témoignage donné à la suite de la conférence du samedi midi.

*J'étais chauffeur de camion. Je me guidais sur les bâtisses. En n'ayant pas d'instruction, tu travailles deux fois plus fort qu'un autre. Témoignage tiré du vidéo J'ai prouvé que je suis capable.*

### 3. TABLEAU-SYNTHÈSE

## Barrières et pistes de solutions

Les obstacles qui s'opposent à l'exercice des droits des adultes analphabètes sont nombreux. Que peuvent faire les intervenantes et les intervenants pour les faire tomber? Les échanges du forum, particulièrement ceux des débats du samedi après-midi, ont permis une première identification de ces barrières.

#### BARRIÈRES

#### Interventions globales

#### PISTES

##### 1. Non-reconnaissance de l'analphabétisme au Québec

Plusieurs intervenantes et intervenants sociaux admettent difficilement l'existence de l'analphabétisme au Québec et le fait que ce problème de société affecte une couche importante de la population.

##### 2. Absence de responsabilité sociale

Le discours sur l'analphabétisme en fait un problème individuel plutôt qu'un problème social. Actuellement, les campagnes de sensibilisation interpellent les adultes qui ont des difficultés en lecture, écriture ou calcul sans responsabiliser l'ensemble des institutions sociales.

##### 3. Augmentation des abandons scolaires

Les approches privilégiées à l'école sont celles qui correspondent aux valeurs et au vécu des classes moyennes. Les conditions de vie des élèves de milieux défavorisés contribuent à les mettre en situation d'échec scolaire. Les seuils de réussite scolaire ont été haussés récemment, sans aucune mesure compensatoire pour éviter les abandons scolaires.

##### 1. Prévenir l'analphabétisme

Tous les secteurs de la société devraient se concerter et favoriser de bonnes conditions d'apprentissage pour les enfants et les adultes.

##### 2. Lutter contre la pauvreté

Les organismes qui veulent combattre l'analphabétisme devraient également mener la lutte à la pauvreté. Le type de développement économique actuellement privilégié, qui engendre la pauvreté et contribue à faire augmenter le taux d'analphabétisme, doit être réévalué.

##### 3. S'adapter aux besoins des milieux défavorisés

Le ministère de l'Éducation, en concertation avec les autres ministères, devrait relancer les programmes destinés aux milieux défavorisés.

##### 4. Développer des services à la petite enfance

Un plus grand nombre de services à la petite enfance devraient être offerts, afin d'éviter dès les premières années du primaire des difficultés dans l'apprentissage de la lecture, de l'écriture et du calcul.

##### 5. Sensibiliser le public

Les organismes de tous les secteurs de la société doivent développer, de façon concertée, des moyens pour sensibiliser le public aux réalités des personnes analphabètes et à la responsabilité de la société face à l'analphabétisme.

##### 6. Planifier les actions dans les organismes

Tous les organismes, institutions et entreprises devraient établir un plan d'action pour participer, dans leurs domaines respectifs, à la lutte contre l'analphabétisme et aider les personnes analphabètes à exercer leurs droits.

16

Le tableau-synthèse suivant présente l'état de la réflexion, en novembre 1990, de personnes et d'organismes appelés à agir de façon concertée. Il ne s'agit pas d'énoncés ou de recommandations adoptés par les ateliers, ni de positions du comité organisateur. Il s'agit plutôt d'un début de réflexion collective, essentielle à toute action concertée.

Les énoncés sont regroupés autour des thèmes suivants : interventions globales, participation, communication, services, travail, alphabétisation.

## BARRIÈRES

## Participation

## PISTES

### 4. Dévalorisation de la culture orale

La société québécoise n'accorde pas beaucoup de valeur aux modes oraux de transmission de connaissances (exemple : chansons, danse, etc.). Ces moyens de communication font *moins sérieux*.

### 5. Absence de pouvoir des personnes analphabètes

Les personnes analphabètes ont rarement du pouvoir ailleurs que dans leur vie privée. Et encore! Il est difficile pour elles de se convaincre que leur participation servira à quelque chose dans une activité où on ne tient pas compte de leur réalité. C'est le cas, notamment, lorsqu'il s'agit d'exercer son droit de vote.

### 6. Absence de crédibilité

L'opinion des adultes qui possèdent un vocabulaire limité ou qui n'ont pas structuré leur pensée par l'écrit est rarement valorisée. Il faut maîtriser une certaine façon de parler pour être crédible auprès de plusieurs institutions et organismes.

### 7. Exclusion des parents analphabètes

L'école ne travaille pas autant qu'elle le devrait avec les familles où il y a plus de risques que l'enfant devienne analphabète. Les parents analphabètes sont souvent exclus du projet éducatif de l'école où étudient leurs enfants.

### 7. Soutenir l'engagement dans la communauté

Les établissements publics, les groupes communautaires, les syndicats et tous les organismes concernés devraient offrir aux personnes analphabètes qui veulent s'engager dans leur communauté, le soutien nécessaire pour suivre les discussions. Il faudrait adopter des modes de fonctionnement dans lesquels ces personnes peuvent évoluer sans difficultés.

### 8. Encourager l'utilisation du droit de vote

Les lois électorales devraient être modifiées de manière à ce que les personnes analphabètes puissent occuper la place qui leur revient dans le processus électoral et exercer leur droit de vote.

### 9. Collaborer avec les parents analphabètes

La Centrale de l'enseignement du Québec et les autres organismes représentant le personnel scolaire devraient sensibiliser leurs membres à l'importance du travail conjoint avec les parents et les outiller en ce sens. Les commissions scolaires pourraient mettre sur pied des programmes permettant aux parents de développer leur confiance en soi et leur capacité d'aider leur enfant.

**8. Des connaissances de base prises pour acquis**

Dans les médias ou dans toute forme de communication publique, on donne souvent une information sans la situer dans son contexte.

**9. Nouvelles technologies du téléphone**

De nouvelles pratiques téléphoniques, comme les numéros sans frais 1-800, la sélection automatique d'informations, sont apparues depuis quelques années. On prend pour acquis que tout le monde sait s'en servir.

**10. Culture des intervenants**

Les intervenantes et les intervenants appartiennent souvent à des classes sociales différentes de la clientèle à qui ils s'adressent. Ils peuvent avoir de la difficulté à parler ou à écrire dans un langage accessible, à donner des exemples du quotidien, etc.

**11. Prédominance de l'écrit**

L'écrit est utilisé de façon presque exclusive par un bon nombre d'organismes, dans leurs communications avec leurs membres ou avec leur clientèle.

**12. Coûts des modes de communication**

L'écrit constitue encore la façon de communiquer à distance la plus économique. La production audiovisuelle exige un appareillage plus sophistiqué.

**13. Utilisation d'un langage spécialisé**

Chaque domaine d'intervention sociale développe son vocabulaire. Certains mots ne veulent pas dire la même chose d'un domaine à l'autre. Plusieurs documents sont rédigés en des termes spécialisés. Les rédactrices et les rédacteurs doivent dire beaucoup de choses en peu de mots. Dans certains groupes, on utilise un langage complexe et recherché pour être pris au sérieux.

**14. Rythme de l'information**

Les journalistes disposent de quelques heures seulement pour rédiger un article. Les médias électroniques diffusent de l'information en capsules de quelques secondes. On manque souvent de temps pour vulgariser l'information.

**15. Choix des nouvelles**

Les médias choisissent souvent des nouvelles en fonction d'un parti-pris sensationnaliste. On ne privilégie pas des nouvelles susceptibles d'aider les gens dans leur vie quotidienne. On ne parlera pas de la réforme d'une loi si elle n'a pas fait l'objet de contestation. Les médias ne veulent pas être accusés de *travailler* pour le gouvernement.

**16. Surabondance de dépliants**

La quantité de dépliants et d'annonces de toutes sortes rend difficile la sélection de l'information utile.

**10. Repenser les moyens de communication**

L'ensemble des secteurs de la société devraient réévaluer l'importance accordée à l'écrit dans leurs communications publiques ou dans leurs rapports avec leur clientèle. Il faudrait privilégier les communications en langage de tous les jours, avec le recours régulier aux moyens audiovisuels. Les imprimés devraient être agréables à lire, rédigés et mis en page dans le but d'être compris par les personnes peu scolarisées.

**11. Collaboration entre les différents secteurs**

Les organismes publics de services devraient se référer de façon plus régulière aux groupes populaires et communautaires pour transmettre de l'information aux adultes analphabètes.

**12. Rendre les médias écrits plus accessibles**

Les directions des médias, quotidiens, journaux communautaires, bulletins syndicaux, devraient réserver une ou des pages à des articles s'adressant à des lectrices et lecteurs débutants. On pourrait même créer un journal s'adressant spécifiquement aux adultes qui commencent à lire.



Débat Droit à l'information. Marie Leahey, secrétaire d'atelier.

**17. Complexité des démarches**

Les règles à suivre pour obtenir un service sont souvent complexes. Les gens doivent souvent s'adresser à plusieurs personnes avant d'arriver à celle qui pourra leur fournir l'information désirée.

**18. Appellation des services**

La dénomination sociale de nombreux organismes ne rend pas compte des services qu'ils offrent. Les mots utilisés sont difficiles ou abstraits.

**19. Formulaire comme porte d'entrée**

Pour obtenir un service, il faut la plupart du temps faire une demande écrite. Les formulaires sont souvent difficiles à comprendre.

**20. Plaintes écrites**

La plupart des organismes exigent qu'une plainte soit écrite pour être étudiée.

**21. Politiques d'accueil et contraintes administratives**

Les utilisatrices et utilisateurs de services sont considérés comme des numéros, des statistiques administratives. Les personnes occupant des postes d'accueil sont soumises à des exigences de rendement et ont peu accès à des programmes de formation.



Débat Droit d'apprendre. Françoise Guénette, animatrice.

**13. Former les intervenants**

Les responsables du perfectionnement du personnel devraient mettre à la disposition des intervenantes et intervenants sociaux, salariés et bénévoles, une formation sur la réalité des personnes analphabètes et les moyens pratiques de répondre à leurs besoins.

*Des pratiques qui favorisent déjà l'exercice des droits des personnes analphabètes*

- La CSST, Commission de la santé et de la sécurité du travail, transmet ses décisions par écrit mais établit aussi un contact téléphonique pour expliquer ces décisions.
- Le Protecteur du citoyen, un organisme du gouvernement du Québec, accepte les plaintes formulées lors d'une entrevue téléphonique.
- L'expérience de la boulangerie Weston est souvent citée comme exemple dans le domaine de l'alphabétisation en milieu de travail. Après que l'entreprise ait annoncé son déménagement dans une nouvelle usine dotée d'équipements à la fine pointe de la technologie, un comité d'adaptation de la main-d'oeuvre (CAMO) a été mis sur pied. Il s'agit d'un comité paritaire de 15 personnes, dont quatre sont déléguées du syndicat des salariés de la boulangerie Weston affilié à la CSD (Centrale des syndicats démocratiques).

Des activités ont été mises sur pied en collaboration avec la Commission scolaire régionale de Chambly. Quarante et un employés ayant en moyenne 15 années d'ancienneté se sont inscrits, sur une base volontaire, à une formation d'appoint en français et en mathématiques. La formation s'est déroulée sur les lieux de travail selon des horaires adaptés au roulement du personnel en place.

**22. Tout passe par l'écrit**

L'accès à l'emploi passe par l'écrit : les offres d'emploi sont écrites, on doit adresser les demandes d'emploi par écrit. Le curriculum vitae a l'avantage de se préparer à l'avance contrairement aux formulaires qu'il faut remplir sur place. Mais il est rare qu'il soit accepté quand il s'agit de postes que pourraient exercer les personnes moins scolarisées.

**23. Taux de chômage**

Le fort taux de chômage incite les employeurs à exiger des diplômes même si ceux-ci ont peu de rapport direct avec l'emploi et ce, pour éliminer des candidatures.

**24. Exigences de diplômes**

En 1990, il n'existe presque plus d'emploi pour lequel on n'exige pas un Secondaire V. Pour avoir accès à la formation professionnelle, il faut souvent avoir un diplôme de Secondaire III, IV ou V.

**25. Changement d'exigences**

Jusqu'à maintenant, plusieurs types d'emploi exigeaient de la force et de l'endurance physique. La connaissance de l'écriture n'était pas valorisée. Aujourd'hui, avec les changements technologiques, les exigences changent sans qu'on donne le temps aux individus de se former.

**26. Nouvelles technologies**

Presque toutes les nouvelles technologies sont basées sur l'utilisation de codes écrits et marginalisent les personnes analphabètes.

**27. Renvoi d'employés analphabètes**

Les gens craignent de perdre leur emploi s'ils admettent qu'ils ont des difficultés à lire, écrire ou calculer. Il arrive que des employeurs qui *découvrent* qu'un employé ne sait pas lire ou écrire, surtout s'il n'est pas syndiqué, utilisent ce motif pour justifier un licenciement.

**14. Adopter une politique de plein emploi**

Le gouvernement québécois devrait adopter une politique de plein emploi qui tienne compte des besoins particuliers des adultes analphabètes.

**15. Revoir les exigences**

Les employeurs, en collaboration avec les organismes représentant les travailleuses et les travailleurs, devraient réviser les exigences scolaires d'accès aux emplois en tenant compte des acquis fonctionnels des individus.

**16. Développer la reconnaissance des compétences**

Les organismes responsables de l'attestation de compétences (ex. : Commission de formation professionnelle) devraient annoncer leurs services auprès des personnes analphabètes et répondre aux besoins particuliers de cette clientèle.

**17. Développer des programmes d'intégration à l'emploi**

Le gouvernement québécois devrait encourager des organismes du milieu à mettre sur pied des programmes d'intégration à l'emploi pour les personnes analphabètes. Ces personnes pourraient y poursuivre une démarche d'alphabétisation et d'orientation professionnelle ainsi que des stages en entreprise.

**18. Développer des programmes d'accès à l'égalité**

Le gouvernement devrait instaurer un programme d'accès à l'égalité pour les personnes analphabètes : identifier des postes où la lecture, l'écriture ou le calcul ne sont pas nécessaires, inciter les entreprises à embaucher des personnes analphabètes à ces postes. Il faudrait assortir le programme de mesures incitatives à l'alphabétisation.

**19. Développer la concertation avec les personnes analphabètes**

Les partenaires impliqués dans les dossiers du travail devraient inviter les personnes analphabètes à participer à la recherche de solutions. La formation d'une association représentative des personnes analphabètes devrait être encouragée.

**28. Autres responsabilités**

S'alphabétiser tout en assumant ses autres responsabilités (ex. : travail, famille) n'est pas chose facile. Ces activités peuvent avoir pour effet d'allonger la durée de la démarche d'alphabétisation.

**29. Pressions de l'entourage**

Entreprendre une démarche d'alphabétisation, c'est *avouer* qu'on a des difficultés alors qu'on pouvait souvent s'arranger pour qu'elles passent inaperçues. La réaction de la famille, celle des collègues de travail ou de l'employeur créent souvent des pressions supplémentaires.

**30. Choix du lieu d'alphabétisation**

Plusieurs bureaux des centres Travail-Québec ne reconnaissent pas aux adultes bénéficiaires d'aide sociale la possibilité de recevoir l'aide financière additionnelle s'ils s'alphabétisent dans des groupes populaires. Dans plusieurs régions encore, seuls les cours des commissions scolaires sont reconnus.

**31. Une vision limitée des lieux d'apprentissage**

La société survalorise les acquis scolaires au détriment des apprentissages réalisés ailleurs qu'à l'école. Elle ne reconnaît pas le rôle que peuvent jouer des milieux non scolaires, comme les médias, dans les apprentissages en lecture et en écriture.

**32. Conditions difficiles**

Le nombre d'adultes est souvent trop élevé dans les classes d'alphabétisation des commissions scolaires. Des coupures de financement ont entraîné une diminution des services de support et d'encadrement des adultes. Ceux-ci doivent terminer leur démarche d'alphabétisation dans une limite de 2 000 heures.

**33. Financement de l'alphabétisation populaire**

Le sous-financement de l'alphabétisation populaire oblige des groupes à diminuer leurs services.

**20. Mettre en place des mesures de congé-éducation**

Les organismes impliqués dans le monde du travail devraient développer des mesures de congé-éducation, permettant aux gens de continuer à percevoir leur salaire tout en s'alphabétisant.

**21. Favoriser l'alphabétisation en milieu de travail**

L'ensemble des partenaires devraient faire en sorte que les ressources en formation professionnelle (ex. : crédits d'impôt aux entreprises) puissent être utilisées pour de l'alphabétisation en milieu de travail. Les conventions collectives devraient prévoir des mesures favorisant l'alphabétisation.

**22. Aider les gens à s'alphabétiser**

Il faudrait que tous les centres Travail-Québec reconnaissent aux personnes bénéficiaires de l'aide sociale, qui s'alphabétisent dans les groupes populaires, le droit de bénéficier des mêmes mesures de soutien que celles qui s'alphabétisent dans les commissions scolaires. Les personnes en chômage devraient pouvoir suivre une formation en alphabétisation sans être pénalisées.

**23. Investir directement en alphabétisation**

Les gouvernements devraient dégager des sommes pour le financement des groupes populaires et des programmes de formation de base dans les commissions scolaires. Ils devraient également encourager l'alphabétisation en milieu de travail. Il faudrait prévoir pour les adultes qui s'alphabétisent un soutien financier direct (ex. : gardiennage, aide au transport).

**24. Adopter une politique gouvernementale en alphabétisation**

Le gouvernement du Québec devrait adopter une politique d'ensemble sur l'alphabétisation, assortie de mesures financières de soutien.

**25. Favoriser la concertation entre les intervenantes et les intervenants en alphabétisation**

Les organismes d'alphabétisation, les commissions scolaires et les groupes populaires devraient assurer une coordination de leurs actions et favoriser les échanges et la collaboration.

## Un phénomène abstrait pour les journalistes

Trois premières conférences ont été prononcées par Claire Bonenfant, Anne-Marie Dussault et Michel Tremblay, au moment de la soirée d'ouverture. Une autre conférence, donnée par une intervenante en alphabétisation, Marjorie Villefranche, a eu lieu le samedi midi.

*Une image vaut mille mots, c'est devenu un cliché. Faites le test avec dix personnes, mettez l'image à la télévision et coupez le son. Demandez aux gens de vous raconter ce qu'ils ont compris. Vous allez avoir dix histoires différentes. Même si on est à la télévision, il faut des mots. Il faut des mots compréhensibles, qui soient accessibles, qui soient dans une langue simple, dépouillée. Je ne suis pas sûre que, comme journalistes, on prenne le temps de parler la langue qui est comprise par la population.*

*Les politiques d'apartheid séparent des sociétés à partir de la couleur des personnes. Nous, on a des grands pans de notre société qui sont séparés parce que des gens ne savent pas lire et écrire, et je trouve ça dramatique.*

*Ce n'est pas en éliminant l'écrit pour informer le public qu'on va nécessairement évoluer.*



Anne-Marie Dussault est animatrice et journaliste à l'émission *Le Point* de la télévision de Radio-Canada. Elle s'est fait connaître comme journaliste d'enquête par l'émission *Contrechamp* à Québec.

**L**es artisans de l'information sont peu sensibilisés au problème de l'analphabétisme au Québec », affirme Anne-Marie Dussault, journaliste et animatrice à Radio-Canada. Ainsi, sur la trentaine de collègues à qui elle a posé la question, seuls quelques-uns se souvenaient que 1990 était l'Année internationale de l'alphabétisation!

L'animatrice du Point a avoué s'être peu intéressée au phénomène de l'analphabétisme au Québec... jusqu'au moment où elle a été invitée au forum. Elle a alors entrepris une courte recherche au centre de documentation de Radio-Canada. Cette recherche lui a fait découvrir que seulement 100 minutes, radio et télévision, avaient été diffusées sur le thème de l'analphabétisme et de l'alphabétisation à Radio-Canada depuis les cinq dernières années! La nouvelle qui a suscité le plus grand nombre de reportages est... l'annonce de l'Année internationale de l'alphabétisation!

Selon Anne-Marie Dussault, le phénomène de l'analphabétisme reste très abstrait pour les journalistes. La façon de rendre l'information accessible aux personnes analphabètes est une préoccupation totalement absente, tout simplement parce qu'on ne pense pas que des milliers de personnes au Québec ont des difficultés à lire, écrire ou compter.

La journaliste a présenté certains de ses choix professionnels qui ont pu aider des personnes moins scolarisées à suivre ses reportages. « À l'émission Contrechamp, je n'utilisais jamais de mots incompréhensibles, des mots de spécialistes. Ce n'est pas le but de l'information de faire une émission par des journalistes pour des journalistes, par des *profs* d'université pour des *profs* d'université. »

Selon elle, il est possible de faire de l'information accessible sans tomber pour autant dans l'information spectacle ou l'information sensationnaliste. « Il ne faut pas créer deux classes d'information, où l'information dite sérieuse n'est pas accessible, à cause du langage ou de la façon dont les médias abordent les sujets. Les analphabètes du Québec ont droit de savoir pourquoi George Bush envoie cent mille hommes de troupe (dans le Golfe Persique) et si le Canada va entrer en guerre. »

Anne-Marie Dussault s'est engagée devant les quelque deux cents participantes et participants à ne plus être une inconditionnelle du sous-titrage. « Si on veut atteindre nos objectifs, on ne peut tolérer qu'un million trois cent mille Québécois n'aient pas accès à ce qui est diffusé à la télévision. »

Alain Mireault, de Montréal, a confirmé l'importance du doublage en information. « J'ai de la misère à lire et à écrire. Mon information, a-t-il dit, je la prends au Point, je la prends à des émissions semblables. Hier soir, c'était sur le nucléaire, il y avait de très bons témoignages sauf qu'un moment donné, c'était écrit en bas. Le commencement était très intéressant... »

23



## Le mouvement des femmes doit appuyer les groupes d'alphabétisation

*Donat lisait son missel à l'envers, mademoiselle Adéla ne savait pas compter et elle nous vendait ses poireaux 50 cents et « pour vous ce sera trois pour deux piastres! »*

*Dans les années 50, c'étaient surtout les hommes qui manquaient « d'instruction », comme on disait à l'époque. Les filles, elles, bénéficiaient de la présence des couvents de religieuses. On retirait les garçons de l'école pour aider sur la ferme, pas plus tard qu'à la 4<sup>e</sup> ou la 5<sup>e</sup> année, l'école n'étant pas obligatoire.*

*Être analphabète pour une femme, c'est être encore plus dépendante, plus isolée, en marge de la vie de son mari, de ses enfants.*



Claire Bonenfant a été présidente du Conseil du statut de la femme (CSF) de 1978 à 1984. Elle est aujourd'hui consultante en équité en emploi et vice-présidente de la Fédération des femmes du Québec (FFQ).

**S**elon Claire Bonenfant, le mouvement des femmes est aujourd'hui conscient que des milliers de Québécoises ne savent pas suffisamment lire, écrire ou compter pour être autonomes. Ce mouvement doit maintenant appuyer les groupes d'alphabétisation dans leurs revendications auprès du gouvernement.

Mais il doit faire plus, affirme celle qui est aujourd'hui consultante en équité en emploi et vice-présidente de la Fédération des femmes du Québec (FFQ).

La conférencière croit que les groupes de défense des droits, comme la FFQ et les groupes de services, doivent s'interroger sur l'accessibilité de leurs communications. « Peut-être, dit-elle, trouverons-nous là une des raisons qui expliquent les difficultés qu'éprouvent bien des groupes à susciter la mobilisation. »

Les organismes doivent se montrer attentifs aux difficultés rencontrées par une partie importante des personnes qu'ils représentent. « Qui dira les angoisses et souvent les démissions de celles qui ne maîtrisent ni la lecture, ni l'écriture, devant la lourdeur des procédures? Défense des droits, formulation des plaintes, risquent fort d'être le privilège des mieux nantis de notre système », admet Claire Bonenfant.

Elle rappelle que l'analphabétisme était une réalité encore méconnue au Québec il y a une dizaine d'années. Claire Bonenfant, alors présidente du Conseil du statut de la femme (CSF), ne se souvient pas que cet organisme ait traité du dossier durant les six années qu'a duré son mandat.

Le rapport *Pour les Québécoises : égalité et indépendance* publié en 1978, contient plus de 300 recommandations adressées au gouvernement, aux intervenantes et intervenants de tous les secteurs de la société. Claire Bonenfant raconte avoir passé au crible ce rapport qu'elle considère comme sa bible. Elle n'y a rien trouvé qui touche les besoins des femmes analphabètes. « Tout était prévu pour les femmes et les jeunes filles, depuis le doctorat jusqu'aux métiers non traditionnels. Mais on ne s'est pas préoccupé de savoir si elles savaient lire, écrire et compter... »

Pourtant, l'analphabétisme des femmes existait à cette époque de notre histoire, comme il existe toujours. Claire Bonenfant admet que jusqu'en 1983, la dernière année de son mandat à la présidence du CSF, l'analphabétisme était considéré comme un problème propre au tiers-monde. « Heureusement, dit-elle, le mouvement communautaire, les groupes populaires nous ont invitées un jour à regarder dans notre propre cour. »

# Hommage aux adultes qui apprennent à lire et écrire

**L'**auteur des célèbres *Chroniques du Plateau Mont-Royal* ne s'était jamais demandé, avant ce soir du 9 novembre, si ses personnages savaient lire, écrire ou compter ou s'ils maîtrisaient suffisamment ces trois habiletés pour être autonomes. Il n'a pas voulu, non plus, se demander avec le recul si l'un ou l'autre de ses personnages pouvait être analphabète.

Élevé dans une famille où les livres avaient une grande place, Michel Tremblay admet qu'il a été privilégié. « Je ne me suis pas posé la question jusqu'à maintenant, probablement parce que j'ai évolué dans une famille qui avait la curiosité de la lecture, de l'écrit, même si c'étaient des gens qui n'étaient pas allés à l'école. »

L'écrivain a rendu hommage aux adultes qui ont la détermination d'apprendre à lire et à écrire. Son père, croit-il, a lui aussi appris à lire lorsqu'il était jeune adulte. Ce dernier avait dû quitter l'école en 4<sup>e</sup> année.

Passionné de la langue et de la littérature, il a regretté que des gens fassent le choix de ne pas lire ou écrire. Lorsqu'il avait 18 ans et qu'il étudiait en imprimerie, il se souvient des protestations des trois quarts de la classe contre l'existence des cours de français. « Ces jeunes, a-t-il dit, n'étaient pas intéressés par l'écriture. »

L'auteur des *Chroniques du Plateau* s'est dit réconforté d'apprendre que son roman *La grosse femme d'à côté est enceinte* ait suscité, chez des milliers de Québécois, le désir de poursuivre la lecture d'un livre. « Ils n'avaient jamais lu un livre de leur vie. Certains venaient d'apprendre à lire et d'autres qui savaient lire n'avaient jamais eu, jusque là, la curiosité de faire la lecture d'un roman. »

*Le joual est né du fait que les femmes voulaient garder le français à la maison et que les hommes, qui étaient obligés de gagner leur vie en anglais dans les industries, ramenaient à la maison des expressions anglaises. La rencontre de l'homme et de la femme, la rencontre de ce que l'homme rapportait à la maison et de ce que la femme voulait garder, c'est-à-dire le français, a donné une langue de tradition orale. Le joual est une langue orale parce que c'est une langue qui est née, c'est un langage qui est né de la volonté de parler français de gens qui ne savaient ni lire, ni écrire.*

Les propos de Michel Tremblay ont provoqué des réactions parmi les gens de la salle. On ne peut pas expliquer l'analphabétisme par une question de choix personnel ou de curiosité, a affirmé **Monique Lortie**, de la Commission des droits de la personne.



**Michel Tremblay**, auteur québécois bien connu, a publié de très nombreuses pièces de théâtre ainsi que plusieurs romans. Il a également écrit pour la télévision et a récemment créé en collaboration l'opéra *Nelligan*.

# L'analphabétisme est un symptôme de la pauvreté

**L'**analphabetisme, c'est comme une espèce d'héritage que les familles à faibles revenus ont et se repassent, de père en fils », affirme Marjorie Villefranche, conférencière du samedi midi. Selon elle, l'analphabétisme est un symptôme, et non une cause de la pauvreté.

Marjorie Villefranche croit que l'école et la société québécoise dans son ensemble n'ont pu satisfaire les besoins d'une catégorie de citoyennes et de citoyens. « L'école québécoise est conçue pour les classes mieux nanties, affirme-t-elle. Les gens de milieux défavorisés n'ont pas trouvé à l'école ce qui correspond à eux et à ce qu'ils veulent devenir. La société québécoise doit admettre, dans un tout premier temps, qu'il y a des pauvres et qu'ils ne sont pas marginaux. »

Les mesures sociales aujourd'hui en vigueur, tant au fédéral qu'au provincial, sont tellement complexes, ajoute-t-elle, qu'il est difficile, même pour des gens alphabétisés, de savoir comment en bénéficier. De plus, on a toujours l'impression que ces mesures sont prises contre les chômeurs plutôt que contre le chômage, affirme Marjorie Villefranche.

## L'analphabétisme : une préoccupation récente

La conférencière rappelle qu'en 1980, lors de la Commission d'étude sur la formation des adultes, la Commission Jean, les groupes populaires ont été les premiers à parler des besoins des personnes analphabètes. « On avait l'impression, à cette époque-là, que même le ministère de l'Éducation et les commissions scolaires ne faisaient pas de ce dossier une de leurs préoccupations. »

Depuis, explique-t-elle, les entreprises ont commencé à faire des pressions sur le gouvernement afin que des améliorations soient apportées à la formation de la main-d'œuvre. « Les entreprises exigent des travailleurs de plus en plus instruits. Des travailleurs bien rémunérés, ayant un emploi stable, se rendent compte qu'ils ne répondent plus aux besoins de l'entreprise. Brusquement, ces personnes se découvrent analphabètes. »

## Encourager l'autonomie

Selon Marjorie Villefranche, il est difficile dans une société industrialisée comme le Québec



Marjorie Villefranche est responsable des programmes à la Maison d'Haïti et membre du comité de coordination du Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec. Elle fait partie du milieu de l'alphabétisation depuis plus de dix ans.

d'identifier les adultes qui ont des difficultés importantes en lecture, écriture ou calcul. « Les personnes analphabètes ont toutes sortes de moyens de se faire oublier. Ce qui importe, dit-elle, c'est de modifier nos propres interventions pour essayer de rejoindre le plus de personnes possible. »

La conférencière croit que les intervenantes et intervenants sociaux ne doivent pas compter sur le fait que plusieurs personnes analphabètes arrivent à contourner certains obstacles reliés à l'écrit (par exemple, le classique « *j'ai oublié mes lunettes* »). « Il faut encourager l'autonomie sociale. C'est une ouverture sur d'autres potentiels. Il faut agir de telle sorte que les personnes analphabètes deviennent, peu à peu, des citoyens conscients des enjeux sociaux et capables d'agir en citoyens responsables », a expliqué la conférencière.

L'intervenante en alphabétisation a invité tous les secteurs de la société, le secteur de l'éducation, les milieux communautaires, les organismes publics et privés de services, les médias, les pouvoirs publics, à intervenir de façon concertée.

Elle a finalement rappelé sa conviction que c'est la responsabilité de l'État d'assurer l'éducation de ses citoyennes et de ses citoyens et d'assurer un leadership dans la lutte contre l'analphabétisme. « L'éducation ne doit dans aucun cas être la cible de compressions budgétaires », a-t-elle conclu.

« Lorsqu'un système scolaire réussit avec succès des campagnes d'alphabétisation, c'est parce qu'un projet de société va dans ce sens-là », a soutenu Jean-Claude Tardif, chercheur à la Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ). Il a donné l'exemple du Nicaragua qui, en 1981, a fait chuter de façon importante le taux d'analphabétisme de la population.



On compte proportionnellement beaucoup moins de personnes analphabètes chez les 16-35 ans. Mais la situation des jeunes reste dramatique. « Ils ont devant eux toute une expérience professionnelle à acquérir sans diplôme, alors que les personnes de 55 ans ont pu avoir des expériences professionnelles sans diplôme », a affirmé Sylvie Roy, intervenante en alphabétisation.



## 5. CONCOURS DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES! Une action concrète : publier des imprimés accessibles

Remise des certificats d'accessibilité

Francine Drouin du CLSC Centre-Sud, Richard Cayer membre du jury et Rosette Côté de la CEQ.



Louise Miller du RGPAQ, Carole Forgues de la CÉCM et Michael McAndrew de l'OPC.



28

Carole Fuoco de la Commission scolaire Outaouais-Hull, Claude-Sylvie Lemery du quotidien Le Droit et Colette Lacroix de la Magie des lettres.



**L'**expérience des groupes en alphabétisation montre que les difficultés qu'ont les adultes à comprendre du matériel imprimé d'usage courant ne s'expliquent pas toujours par leurs problèmes en lecture. Le matériel est souvent rédigé et conçu de manière à être compris par des spécialistes en la matière.

Pourtant, si le matériel d'usage courant était plus facile à comprendre, l'ensemble de la population en bénéficierait. Et les adultes en processus d'alphabétisation et ceux qui se sentent plus ou moins à l'aise avec l'écrit seraient encouragés à lire.

Le concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES! visait à mettre en lumière les efforts réalisés pour rendre accessibles les documents écrits et visuels publiés par les organismes qui s'adressent à la population.

Une vingtaine d'organismes ont participé à ce concours, provenant du milieu communautaire, des médias écrits, des services publics à la population, des syndicats, etc. Les imprimés relatifs à l'annonce de services d'alphabétisation étaient inscrits au concours dans une catégorie hors-compétition.

Dès le lendemain du forum, des organismes comme la Régie du logement, le Protecteur du citoyen, la Confédération des syndicats nationaux (CSN), préparaient de nouvelles publications en tenant compte des besoins des adultes qui éprouvent des difficultés à lire. L'idée de répéter le concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES!, tout en publicisant plus largement son existence, fait déjà son chemin.

Et les gagnants sont :

Dans la catégorie Dépliant :

*Un pas de plus, pour votre sécurité*, du CLSC Centre-Sud.

Dans la catégorie Guide d'information :

Série de cinq bandes dessinées, de l'Office de la protection du consommateur (OPC) et de la Commission des écoles catholiques de Montréal (CÉCM).

Dans la catégorie Affiche :

*Un pas de plus, pour votre sécurité*, du CLSC Centre-Sud.

Dans la catégorie Publication régulière :

*Page Lire pour dire* du quotidien Le Droit.

Note : On trouvera des informations détaillées sur ces productions dans les fiches pratiques 11, 13, 14, 15, 17 et 18.

Bernard Vallée, de l'Institut canadien d'éducation des adultes, a animé avec souplesse et chaleur les activités plénières du forum.



Micheline Bouzigon, du Protecteur du citoyen. « Notre organisme est peu connu des gens qui ont le plus besoin de nous. Notre prochaine campagne d'information devra rejoindre les adultes analphabètes. »



« La sensibilisation des milieux doit se poursuivre même si l'Année internationale de l'alphabétisation est terminée. » Mario Guertin du Comité national des jeunes de la CSN.



Céline Landry du quotidien La Presse, animatrice de l'atelier Médias écrits. « Les quotidiens font déjà des pages destinées aux jeunes lectrices et lecteurs. On pourrait faire la même chose pour des adultes lecteurs débutants. »



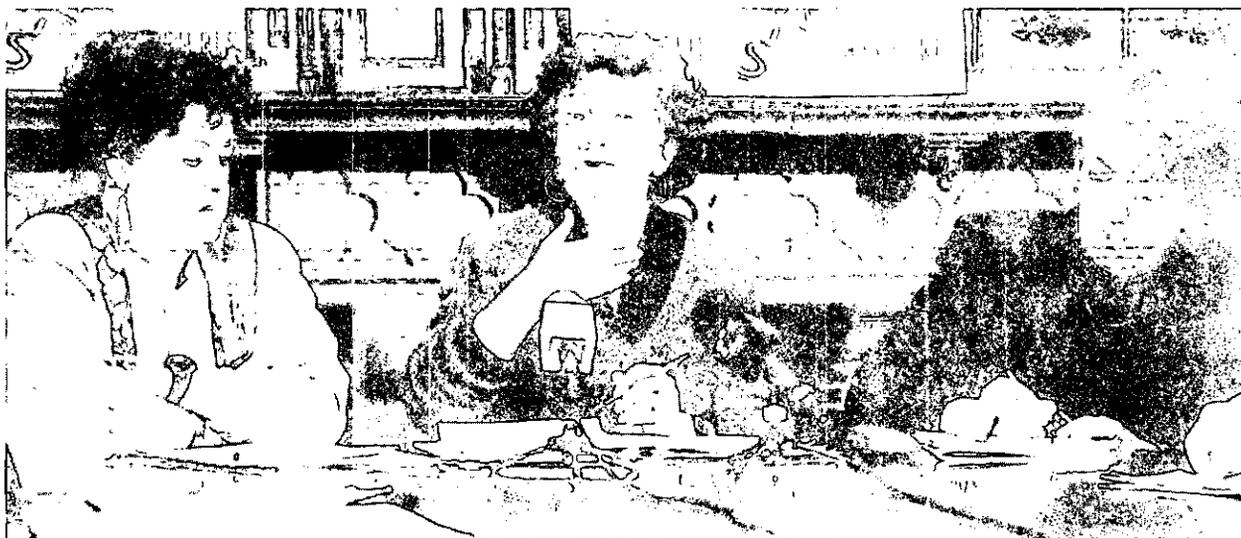
Vendredi soir, un peu avant 20 heures.  
Une dizaine de volontaires s'affairent à la table d'inscription.



Samedi, 17 heures. Les participantes et les participants, les personnes-ressources et les responsables de l'organisation se retrouvent sur la grande place pour le cocktail DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES!

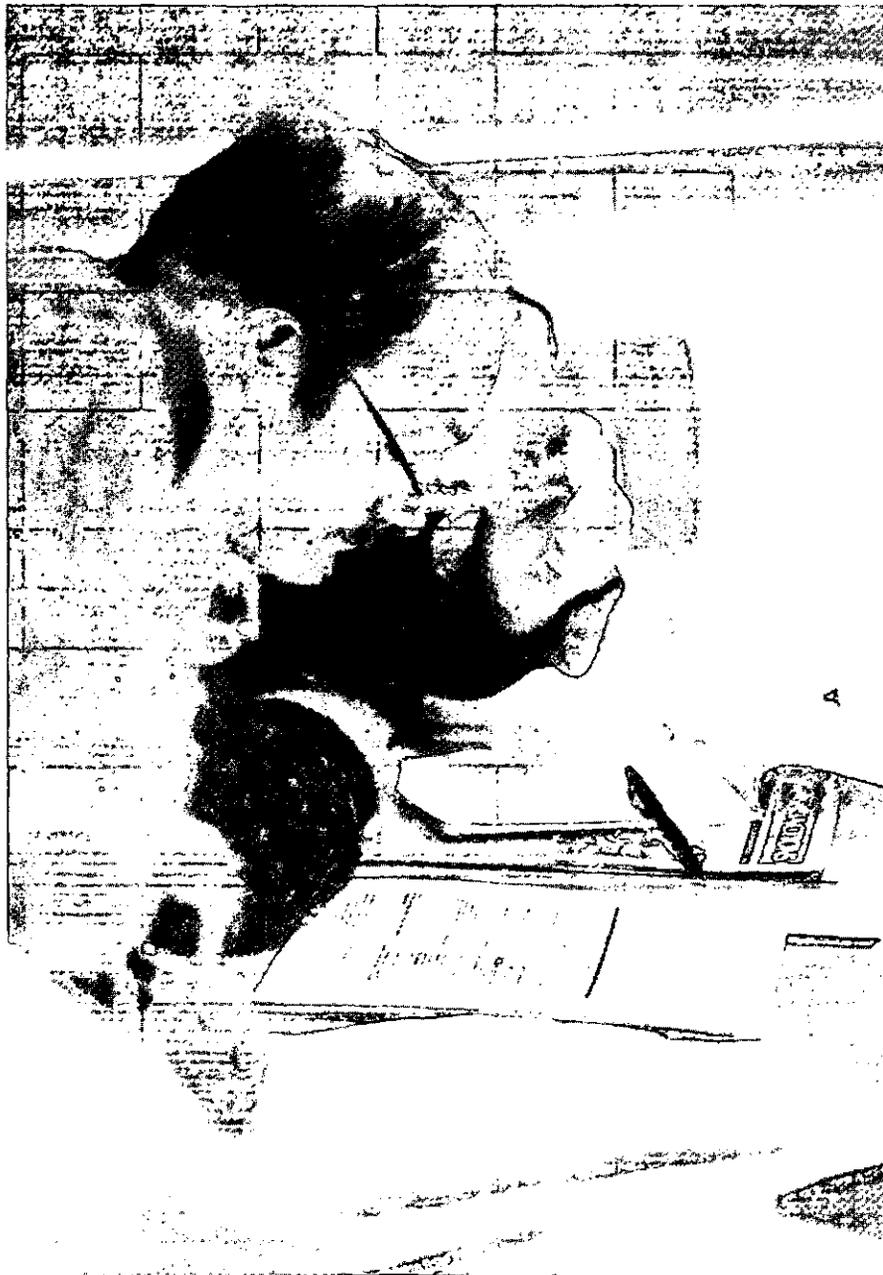


Conférence de presse du dimanche avant-midi. Maryse Perreault du RGPAQ, Nicole Boily de l'ICÉA et Micheline Jourdain de la CEQ.



# UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES

## Partie 2 Fiches pratiques



L'objectif qui a guidé la création des fiches de cette deuxième partie visait à fournir, à court terme, des outils aux intervenantes et aux intervenants désireux d'agir pour diminuer des obstacles rencontrés par les personnes ayant des difficultés à lire, écrire ou calculer.

Les fiches ont été préparées à l'intention des personnes ayant déjà les connaissances de base dans leur domaine d'intervention. Elles pourront leur servir à titre de perfectionnement, aussi modeste soit-il. Les suggestions pratiques concernent spécifiquement les interventions auprès des adultes ayant des difficultés à lire, écrire ou calculer.

Ces fiches prennent comme point de départ les travaux du concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES! et les ateliers pratiques du Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES. Ces ateliers se divisaient en trois catégories différentes : ateliers de formation, ateliers d'exploration et ateliers de présentation.

Certains thèmes d'atelier n'ont pas de fiches. L'atelier sur l'utilisation de la vidéo, par exemple, reposait plutôt sur une expérimentation difficile à décrire dans le cadre de cet ouvrage. La Fiche 1, Sensibilisation, a été créée spécialement pour cet outil.

Les sources principales utilisées pour l'élaboration des fiches sont le matériel remis par les personnes-ressources et les notes des secrétaires des ateliers pratiques du dimanche. Les travaux du jury ont été très utiles à l'élaboration des fiches du Bloc 4 Communications écrites. Le vécu du forum, les échanges entre des intervenantes et des intervenants et des personnes en démarche d'alphabétisation ont également été utilisés. Certaines fiches ont nécessité une recherche complémentaire aux échanges du forum. Les publications qui ont été consultées figurent à la rubrique POUR EN SAVOIR PLUS.

*Mode de présentation des fiches :*

### SECTEURS-CLÉS

Il s'agit du ou des secteurs de la société particulièrement concernés par le contenu de chaque fiche.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Il s'agit des différents champs professionnels interpellés par le contenu de chaque fiche.

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Une courte présentation situe certains des problèmes rencontrés par les personnes qui ont des difficultés à lire, écrire ou calculer.

### VOS OBJECTIFS

Chaque fiche peut contribuer à atteindre des objectifs d'intervention particuliers.

### SUGGESTIONS PRATIQUES

Il s'agit d'une série de suggestions parmi lesquelles les intervenantes et les intervenants pourront choisir, en fonction du lieu et du contexte d'intervention.

### EXEMPLE

De façon à rendre certaines suggestions plus concrètes, un ou des exemples accompagnent les fiches. Cette rubrique n'apparaît pas sur toutes les fiches.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Cette rubrique renvoie la lectrice ou le lecteur aux fiches qui complètent la fiche consultée. S'il y a lieu, d'autres documents sont indiqués en référence. Ceux-ci sont disponibles au Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF), 1265, rue Berri, bureau 340, Montréal, Québec, H2L 4X4. Téléphone : 844-3674. Télécopieur : 844-1598.

### SECTEURS-CLÉS

Tous les secteurs de la société.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Animation, communication, formation du personnel, gestion, prévention...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Des milliers de Québécoises et de Québécois sont analphabètes. Ces personnes éprouvent, dans leur vie quotidienne, des difficultés à exercer des droits pourtant reconnus à l'ensemble de la population. La sensibilisation du public, amorcée depuis déjà quelques années, n'a pas encore rejoint tous les secteurs d'activités. Il reste beaucoup de travail à faire pour amener tous les milieux à se sentir concernés par l'analphabétisme.

### VOS OBJECTIFS

Vous voulez que votre secteur d'intervention soit sensibilisé au phénomène de l'analphabétisme. Vous souhaitez être mieux informé, informée, sur les réalités des personnes qui éprouvent de la difficulté à lire, écrire ou calculer et qui pourraient éventuellement bénéficier de vos services ou occuper un emploi dans votre entreprise.

### SUGGESTIONS PRATIQUES

- Il est recommandé d'organiser une session d'information, destinée aux intervenantes et aux intervenants d'un même milieu. On recommande une durée d'au moins deux heures et demie. Cette rencontre permettra de présenter les principaux aspects de la problématique, de discuter de ses impacts dans la vie des gens et dans le milieu d'intervention.
- On peut utiliser pour ce faire certains vidéos qui présentent les grandes données sur l'analphabétisme. Plusieurs vidéos fournissent aussi des informations sur la démarche d'alphabétisation.
- Les organismes d'alphabétisation sont souvent prêts à venir parler des causes et de l'impact de l'analphabétisme. Dans plusieurs groupes, des adultes en démarche d'alphabétisation acceptent de donner un témoignage.

- Il est également possible de mettre en situation les intervenantes et les intervenants. Il s'agit pour eux de décoder un texte simple à partir d'un alphabet inventé. L'exercice, décrit dans le guide des intervenants de La Jarnigoine, permet de se rappeler qu'apprendre à lire exige du temps. Il permet également de ressentir, quoique de façon beaucoup moins dramatique, l'insécurité vécue par les personnes analphabètes.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Voir la Fiche 2

#### Textes

- ICÉA, CEQ, RGPAQ. **Programme détaillé du Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES**, Institut canadien d'éducation des adultes, Centrale de l'enseignement du Québec, Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, Montréal, 1990, 36 p.

Textes de réflexion sur les obstacles à l'exercice des droits.

- JARNIGOINE (LA), Centre d'alphabétisation Ville-ray. **L'analphabétisme : guide des intervenants**, Montréal, 1987, 23 p.

Exercice de mise en situation, textes de sensibilisation.

- FOX, Mike, BAKER, Catherine. *L'analphabétisme aux États-Unis : discours, recettes et réalité*, dans **Alpha 90, Recherches en alphabétisation**, traduit de l'anglais par Jean-Paul Hauteceur, Ministère de l'Éducation du Québec, 1990, pp. 85-120.

Pourquoi la société nord-américaine doit agir de façon concertée sans laisser la responsabilité de la lutte contre l'analphabétisme aux seuls adultes analphabètes et organismes d'alphabétisation.

- FTQ. *Dossier spécial sur l'alphabétisation et la formation de base des travailleurs et des travailleuses*, numéro spécial **Le monde Ouvrier**, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, février 1991, no 2, 16 p.

Outil dynamique de sensibilisation aux réalités des travailleuses et travailleurs peu scolarisés.

#### Documents audiovisuels

- RACHED, Tahani. **Au chic Resto Pop**, Office national du film, 1990, 84 min 48 sec. Disponible

à l'ONF en 16mm ou sur vidéocassette.  
Émouvant témoignage de courage et de détermination d'adultes qui décident de s'alphabétiser.

- VANASSE, André. **J'ai prouvé que je suis capable**, Comité d'éducation des adultes de la Petite Bourgogne Saint-Henri et André Vanasse, 1990, 25 min. Disponible pour achat ou location au Vidéographe, (514) 521-2116.

Données générales sur l'analphabétisme et témoignages d'adultes en démarche d'alphabétisation.

Ces documents et d'autres sont disponibles au Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF). Ce centre de documentation possède une collection importante d'ouvrages sur l'alphabétisation.

CDÉACF, 1265, rue Berri, bureau 340, Montréal, H2L 4X4. (514) 844-3674.

#### TEXTES DE SENSIBILISATION

Nous reproduisons ici deux courts textes qui peuvent être photocopiés et utilisés comme textes déclencheurs lors d'une rencontre de sensibilisation.

Ces textes sont tirés du programme détaillé du Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES, pages 6 et 7.

## RÉPARTITION SELON QUATRE NIVEAUX D'APTITUDE

La répartition selon quatre niveaux d'aptitude en lecture et en écriture conçue pour l'enquête de Statistique Canada donne des indications concrètes sur les capacités de lecture dans les deux langues officielles.

### NIVEAU 1

Adultes qui déclarent être incapables de lire.  
On parle dans ce cas d'*analphabètes de base*.  
Québec 6 %      Canada 7 %

### NIVEAU 2

Adultes capables de repérer un mot familier dans un texte simple. Ces adultes déclarent généralement avoir de la difficulté à comprendre le matériel de lecture courante.  
Il s'agit là d'une portion des *analphabètes fonctionnels*.  
Québec 13 %      Canada 9 %

### NIVEAU 3

Adultes capables d'utiliser du matériel écrit à la condition que ce matériel soit clair et que les tâches à accomplir soient simples. En général, ces adultes disent ne pas éprouver de difficulté à lire mais ils ont tendance à éviter les situations où ils doivent lire.  
Ils constituent une autre partie des *analphabètes fonctionnels*.  
Québec 25 %      Canada 22 %

### NIVEAU 4

Adultes capables de satisfaire aux exigences de lecture courante et de faire preuve de beaucoup de polyvalence dans leurs capacités de lecture.  
Ce sont là les personnes dites *alphabétisées*.  
Québec 57 %      Canada 62 %

Tiré de STATISTIQUE CANADA. Enquête sur les capacités de lecture et d'écriture utilisées quotidiennement, faits saillants des données provisoires, 30 mai 1990.

Il est possible d'imaginer des dizaines de situations qui permettent de comprendre pourquoi l'analphabétisme existe. Par exemple, une personne analphabète peut être :

Une personne qui était déjà adulte quand l'école primaire et secondaire est devenue accessible aux enfants québécois de tous les milieux (selon les résultats de l'enquête Southam News, 47 % des personnes du Québec âgées de 55 ans et plus seraient considérées analphabètes de base ou fonctionnels).

Une jeune, issue d'un milieu où des conditions de vie difficiles se concilient mal avec les études (il y a au moins 315 000 enfants vivant sous le seuil de la pauvreté au Québec).

Un travailleur qui a pu *fonctionner* jusqu'à maintenant et gagner très bien sa vie - souvent en perdant ce qu'il avait appris à l'école parce que son travail n'impliquait aucun recours à l'écriture - et qui se retrouve aujourd'hui face à des exigences croissantes suite aux changements technologiques.

Une personne immigrante, en provenance d'un pays où l'absence de réseau scolaire ne lui a pas permis de s'alphabetiser dans sa langue maternelle (il n'existe malheureusement aucune étude concernant le taux d'analphabétisme dans la langue maternelle chez les allophones du Québec).

Une personne qui a une ou plusieurs déficiences (physiques ou intellectuelles) et qui a été victime d'exclusion parce que jugée sommairement non-scolarisable ou non-intégrable (la loi 107, adoptée en 1988, reconnaît pour la première fois à tous les enfants handicapés le droit d'être scolarisés).

Une personne vivant en milieu rural qui a quitté l'école très tôt parce que le travail qui l'attendait n'exigeait pas de longues études (on estime que 27 % des personnes analphabètes vivent dans de petites agglomérations dont une bonne partie en milieu rural).

Une femme qui vit ce que vivent des milliers de femmes au Québec (monoparentalité, pauvreté, problèmes de garderie, isolement, etc.) et pour qui les possibilités de s'alphabetiser sont très réduites.

Un autochtone confronté à la société industrialisée et à la dévalorisation de la culture orale et des modes d'organisation des nations autochtones (*l'école des blancs* a longtemps été imposée comme un mécanisme d'assimilation).

Une personne assistée sociale, vivant dans un grand centre urbain en transformation constante (28 % des adultes analphabètes canadiens proviennent des trois grandes villes : Toronto, Vancouver et Montréal).

35

### SECTEURS-CLÉS

Tous les secteurs de la société.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Administration, action politique, communication, gestion, planification, ressources humaines...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Avec le développement de la technologie, les systèmes de communication et de production se complexifient. Des changements rapides s'imposent dans différents milieux et tout se déroule comme si tout le monde savait lire et écrire. Les personnes ayant des difficultés en lecture, en écriture ou en calcul sont constamment placées dans une situation difficile. Elles n'ont pas, par exemple, accès à l'information; elles sont les premières menacées de perte d'emploi et n'ont pas accès à des services de base.

### VOS OBJECTIFS

Vous désirez mener des actions concrètes dans votre milieu pour encourager les adultes à s'alphabétiser. Vous voulez vous assurer que les personnes éprouvant des difficultés à lire, écrire ou calculer aient accès à l'information et puissent exercer leurs droits.

### SUGGESTIONS PRATIQUES

- Un plan d'action efficace met à contribution des partenaires représentant les ressources humaines, les services à la clientèle, les syndicats ainsi que les groupes de bénéficiaires.
- Un plan d'action en alphabétisation s'élabore selon les méthodes habituelles de résolution de problèmes et de planification.
- Un plan d'action en alphabétisation encourage les gens à s'alphabétiser, sans toutefois les contraindre à le faire. Certaines actions leur ouvrent l'accès à des ressources en éducation (commissions scolaires ou groupes populaires). D'autres contribuent à créer un environnement favorable où les adultes peuvent développer, peu à peu, des habiletés en lecture, écriture ou calcul.

#### Étape préliminaire

- Pour faciliter le travail d'identification des faits, il est intéressant d'organiser une première ren-

contre de sensibilisation générale à l'analphabétisme et à l'alphabétisation.

- Les intervenantes et les intervenants en alphabétisation, dans les groupes populaires ou les commissions scolaires, peuvent collaborer avec l'organisation qui désire élaborer un plan d'action.

#### Première étape *Analyse de la situation*

- Au moment d'identifier la clientèle touchée par la situation, on doit d'abord évaluer :
  - quel niveau de difficultés peuvent rencontrer les personnes analphabètes;
  - dans quelles circonstances elles font face à ces difficultés;
  - quels sont les besoins particuliers de ces personnes.
- Il faut également identifier les obstacles rencontrés dans les domaines suivants :
  - accès à l'information pour la clientèle qui utilise les services;
  - accès à l'information pour le personnel analphabète (de base ou fonctionnel);
  - exécution de tâches par le personnel analphabète, incluant les tâches demandées au moment de l'analyse de la situation et, s'il y a lieu, celles prévues dans une réorganisation du travail.

#### Deuxième étape *Planification*

- On doit préciser les moyens que l'on veut prendre pour aider les adultes ayant des difficultés en lecture, écriture ou calcul. Si une des solutions envisagées consiste, par exemple, à référer son personnel à des groupes d'alphabétisation, il faut prévoir des mesures actives d'encouragement (ex. : libération sur le temps de travail, allocation de déplacement, ententes écrites avec garanties de non-licenciement).
- Les actions planifiées doivent être consignées dans un document de travail. La description des actions, le budget à prévoir, le service responsable sont quelques-unes des données essentielles à noter.
- Plusieurs actions peuvent être menées dans le cadre du budget courant de l'organisation. Par exemple, si le budget prévoit déjà la production d'un dépliant, il n'en coûtera pas plus cher de publier un dépliant accessible.

### Troisième étape *Mise en oeuvre*

- Si ce n'est déjà fait, on doit s'assurer de l'implication de toutes les personnes qui peuvent contribuer au plan d'action. Un plan d'action en alphabétisation ne peut reposer sur une seule personne.
- L'interaction entre responsables de services différents peut encourager l'engagement des uns et des autres face au projet.
- Il est recommandé de faire connaître les actions en cours au sein de l'organisme et de susciter l'intérêt autour de ce projet.

### Quatrième étape *Évaluation*

- Les mécanismes prévus pour évaluer dans quelle mesure les résultats ont été atteints doivent permettre de recueillir les commentaires de l'ensemble des partenaires impliqués. On devrait inviter les personnes analphabètes à participer à l'évaluation. Pour assurer cette participation, le mécanisme d'évaluation choisi doit être accessible.
- Il est recommandé d'informer chaque partenaire du plan d'action, des résultats obtenus par un autre secteur (ex. : publication d'un dépliant accessible, début du projet-pilote en alphabétisation en milieu de travail et nombre de travailleuses et de travailleurs inscrits). Cette information s'avère généralement stimulante.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Selon le type d'activités de l'organisation, toutes les autres fiches peuvent être utiles.

#### Textes

- **CENTRAIDE. Intervenir en para-alphabétisation**, Centraide Montréal, 1990.  
Pochette d'information à l'intention des organismes bénévoles et communautaires qui veulent soutenir les personnes analphabètes faisant partie de leur clientèle.
- **DIVISION DU DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE ET DE LA QUALITÉ DE SERVICE**, Magali Brunel. **Année internationale de l'alphabétisation 1990, Propositions d'interventions municipales**, Ville de Montréal, juin 1990, 33 p.

### EXEMPLE

Voici quelques-unes des interventions en cours à la Ville de Montréal. Ces actions ont été planifiées par un groupe de travail où huit services étaient représentés. La coordination du dossier est assumée par la Division du développement communautaire et de la qualité de service.

#### 1. La Ville en tant qu'employeur

##### Projet-pilote de formation directe

Collaborations : Syndicat représentant les travailleuses et les travailleurs des services visés ; Centre de ressources en éducation populaire (CRÉP), centre d'alphabétisation de la Commission des écoles catholiques de Montréal (CÉCM).

Les trois étapes du projet :

1. Analyse des besoins.
2. Session de formation de 45 heures. Les cours sont dispensés par le CRÉP à raison de deux heures par semaine durant les heures de travail. Vingt-huit employés de trois services différents participent actuellement à cette formation.
3. Faciliter, par la suite, les démarches des individus qui voudront poursuivre leur cheminement en alphabétisation.

##### Sessions de sensibilisation pour les employés de première ligne

Le Service des Affaires corporatives offre à tous les employés qui sont en contact direct avec le public des sessions de sensibilisation aux difficultés que rencontrent les personnes analphabètes.

#### 2. En tant qu'entreprise de services publics et agent de concertation

##### Les bureaux Accès Montréal

Le service téléphonique et le service au comptoir des bureaux Accès Montréal permettent un accès direct à l'information. La Ville veut également éviter que ses communications reposent trop exclusivement sur l'écrit.

##### Constitution d'une collection d'ouvrages

La Bibliothèque municipale constitue actuellement une collection d'ouvrages spécialement adaptés pour lectrices et lecteurs apprenants. Cette collection comportait, au printemps 1991, 700 titres. Les ouvrages ont été analysés et classifiés en fonction des besoins du public-cible (apprenantes, apprenants, formatrices et formateurs en alphabétisation). La collection pourra être consultée<sup>1</sup> dans cinq succursales de la Bibliothèque. La bibliographie sera mise à la disposition de l'ensemble des bibliothèques scolaires et publiques du Québec et du Canada.

#### 3. En tant que gouvernement municipal

##### Préparation de versions simplifiées de règlements et codes

La Ville prévoit, à long terme, produire des versions simplifiées de documents techniques. Par exemple, le Service de l'habitation et du développement urbain prépare actuellement une version simplifiée du Code du logement.

37

# BLOC 1 INTERVENTIONS GLOBALES

## Fiche 3 Campagne d'information

### SECTEUR-CLÉ

Communication.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Créativité, information, marketing, planification, radio, rédaction, télévision...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

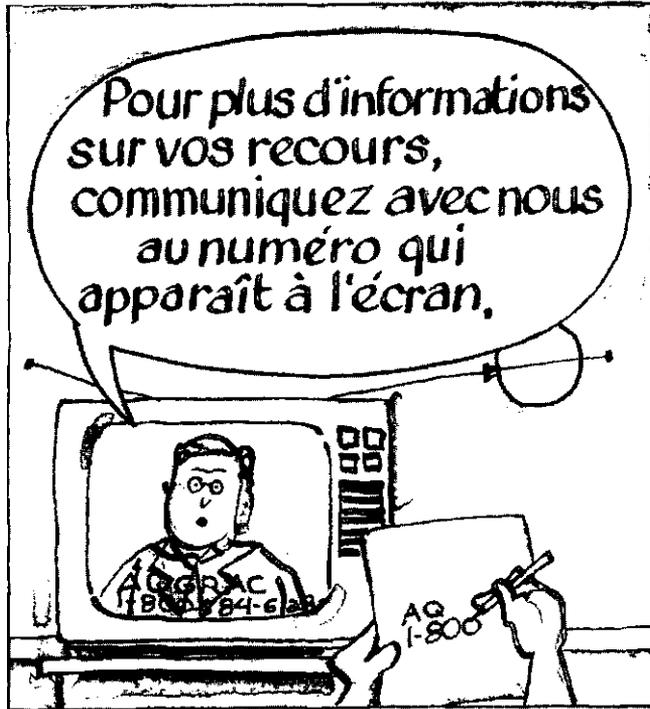
Du groupe populaire désireux d'informer les gens du quartier jusqu'au ministère de la Santé et des Services sociaux qui mène une campagne de sensibilisation, un nombre croissant d'organismes utilisent les campagnes d'information pour rejoindre un public large. Ce grand public se compose de personnes scolarisées et d'autres qui le sont beaucoup moins. Dans bien des cas, les campagnes sont conçues pour rejoindre les premières, délaissant ainsi les personnes analphabètes. Celles-ci peuvent alors rester à l'écart d'une information qui aurait pu améliorer leurs conditions de vie.

### VOS OBJECTIFS

Vous voulez sensibiliser toutes les couches de la population à un problème social d'importance, à un service. Vous souhaitez que les personnes ayant des difficultés en lecture, écriture ou calcul puissent comprendre votre message.

### SUGGESTIONS PRATIQUES

- Pour rejoindre les personnes analphabètes, dans le cadre d'une campagne destinée à un large public, il est nécessaire d'utiliser plusieurs sources de communication de masse (ex. : radio, télévision, affiches publiques) et ne pas se limiter aux médias écrits.
- Il est également recommandé de prévoir des activités de communication personnalisée (ex. : kiosques dans des lieux publics, participation à une rencontre d'un groupe populaire).
- Le message s'adresse à des adultes. Il faut éviter de le rendre enfantin sous prétexte de le rendre compréhensible. Ce message doit être concret et se rapporter à des situations quotidiennes.



38

**Une semaine plus tard.**



*Lorsqu'on donne un numéro de téléphone ou un nom d'organisme par écrit à la télévision, on doit les laisser à l'écran pendant plusieurs secondes. On doit aussi les donner verbalement.*

- À la radio ou à la télévision, on doit adopter un débit de parole posé. Il faut éviter le jargon spécialisé, les acronymes, les sigles, les statistiques. Il est préférable d'employer les mots de la vie de tous les jours, que l'on participe, à titre d'invité, à une émission d'information ou que l'on diffuse un message publicitaire informatif à partir d'un exposé ou sous forme de courtes histoires.
- À la télévision, on doit éviter de présenter du texte à l'écran, sauf s'il s'agit de fournir un numéro de téléphone. Dans ce cas, le numéro doit demeurer à l'écran pendant plusieurs secondes, afin que les personnes ayant des difficultés à lire et à écrire aient le temps de le noter. Le numéro doit être aussi donné verbalement.
- Selon le message et le public-cible, on peut utiliser le théâtre, la production de vidéos, les concours, les messages téléphoniques, etc. Il faut toujours se demander si des personnes ayant des difficultés à lire, écrire ou calculer peuvent facilement comprendre le message.
- On ne doit pas hésiter à faire appel à des organismes d'alphabétisation pour valider le matériel d'une campagne d'information.

#### POUR EN SAVOIR PLUS

Voir les Fiches 5, 6, 9 et tout le Bloc 4

#### EXEMPLE

##### **Une campagne qui voulait rejoindre les personnes analphabètes**

Cossette Communication-Marketing, bureau de Québec, s'est vu confier le mandat, en mai 1989, de la campagne de promotion d'un numéro sans frais 1-800, permettant d'obtenir les informations sur les services d'alphabétisation disponibles dans chaque région du Québec.

L'opération a été menée pour le compte de la Fondation québécoise de l'alphabétisation. Bell Canada a accepté d'être partenaire de cette campagne, dont le plan de communication prévoyait un coût approximatif de 400 000 \$. Bell Canada a participé à la démarche de création et à diverses opérations de relations publiques.

La campagne de la Fondation a été conçue pour rejoindre à la fois le public en général et les personnes analphabètes. Elle comportait trois volets : l'imprimé, la radio et la télévision. La campagne écrite a duré de la mi-mai à la mi-septembre (1990). On s'est associé aux quotidiens Québécois pour ce volet.

La campagne radio-télévision s'est déroulée du mois d'août à décembre. Les messages radiophoniques ont été diffusés sur le réseau Télémedia. À la télévision, on a pu conclure des ententes pour obtenir, avec le réseau TVA, deux diffusions gratuites pour une diffusion payée. Les messages ont été diffusés à des heures de grande écoute de juillet à décembre.

Compte tenu de son budget limité, la campagne n'a pas de volet évaluation et on ne connaît pas le profil de la clientèle rejointe ni le rapport coût et résultat. Toutefois, le nombre des appels est passé de 80 en mai à 500 au mois d'octobre.

## Fiche 4 Information aux personnes immigrantes

SECTEURS-CLÉS

Santé, services sociaux et éducation.

DOMAINES D'INTERVENTION

Aide sociale, communication, information, soins de santé...

PROBLÈMES RENCONTRÉS

Les personnes immigrantes analphabètes, les personnes immigrantes alphabétisées dans une autre langue que le français ou l'anglais, n'ont pas accès à l'information utile à leur intégration dans la société québécoise. Cette information n'est souvent disponible que par écrit ou encore elle suppose des connaissances préalables sur l'organisation des services, par exemple.

VOS OBJECTIFS

Vous êtes consciente, conscient des nombreux changements vécus par les personnes immigrantes et voulez leur éviter des obstacles supplémentaires. Vous souhaitez que l'information que vous avez à leur transmettre soit accessible et utile.

SUGGESTIONS PRATIQUES

- Un climat d'accueil et d'écoute favorisera la compréhension de l'information. On doit saisir toutes les occasions pour établir une relation chaleureuse.
- Il est souhaitable de ne pas attendre les situations de crise pour établir le contact avec les personnes immigrantes. Il est préférable de susciter des rencontres par le biais d'activités courantes. Ce contexte sera plus approprié pour se sensibiliser à d'autres habitudes culturelles.
- La communication en français représente une grande difficulté pour plusieurs personnes immigrantes. Les intervenantes et les intervenants doivent s'assurer de bien décoder la requête qui leur est adressée. Elles doivent s'assurer d'avoir bien compris la demande.
- Les activités de francisation au Québec, les services d'alphabétisation dans certains pays, sont souvent

plus accessibles aux hommes. Dans un couple, il arrive donc souvent que le conjoint masculin ait une meilleure connaissance de la langue écrite et parlée. Les femmes immigrantes ne peuvent souvent pas recourir aux informations écrites sur les ressources et services existants. Il ne faut pas prendre pour acquis qu'elles connaissent le rôle des organismes sociaux, l'impact que ceux-ci peuvent avoir sur leur vie, les moyens d'entrer en contact avec eux, etc.

- Les enfants peuvent jouer un rôle de relais d'information. Il ne faut toutefois pas oublier que cela peut influencer la dynamique familiale. Il faut chercher à ce que les femmes puissent acquérir leur autonomie le plus rapidement possible.
- Plusieurs personnes immigrantes ont dans leur entourage des gens qui les connaissent et peuvent les aider. Les membres de la famille élargie, un pasteur ou une autorité religieuse, des compatriotes d'associations culturelles, peuvent aussi jouer le rôle de relais d'information.
- Les organismes de services à la population doivent s'assurer que leurs informations rejoignent les associations culturelles. On peut en ce sens créer des liens de collaboration de manière à encourager une connaissance mutuelle des services offerts.

POUR EN SAVOIR PLUS

Voir la Fiche 7

- LANDRY, Mireille. **Dépaysées, au bout du monde...**, Centre de ressources de la troisième avenue, Montréal, 1990, 71 p.  
Ce document est constitué de trois histoires présentées sous la forme d'un photo-roman. Chaque histoire est suivie d'un texte thématique. L'une des trois femmes dont on raconte l'histoire est analphabète. Centre de ressources de la troisième avenue, 3609, boul. Saint-Laurent, Montréal, Québec, H2X 2V5. Téléphone : (514) 849-3271.



A LA FIN DE LA JOURNÉE.

Où est ma carte? J'espère que je n'aurai pas à demander de l'aide. Que c'est humiliant de ne pas savoir lire!



J'ai entendu des rumeurs que la manufacture pourrait fermer.

Il ne manquait plus que ça. Chercher un emploi quand on ne sait ni lire ni écrire, c'est un vrai cauchemar!



Son papier, qu'est-ce que ça donne? Je ne peux pas le lire. Heureusement qu'il n'y avait rien à signer.

*Tous les jours, Marguerite se heurte à de multiples difficultés parce qu'elle ne sait pas lire. Comme beaucoup d'autres femmes, elle n'a pas les moyens de s'alphabétiser tout en assumant ses responsabilités familiales.*



*Il est plus facile pour une personne analphabète de parler d'elle-même et de ses besoins immédiats que de formuler sa demande d'aide dans le vocabulaire officiel.*

### SECTEUR-CLÉ

Service à la clientèle.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Accueil, aide sociale, droit, référence, travail social...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Les communications orales, qu'elles se fassent de personne à personne ou au téléphone, représentent souvent une source de frustrations pour les personnes analphabètes. Le débit de parole, le vocabulaire employé, la complexité des explications données sont quelques-uns des obstacles rencontrés.

### VOS OBJECTIFS

Vous avez à répondre et aider les gens au comptoir, dans la confidentialité d'un bureau ou au téléphone. Vous voulez que les gens soient satisfaits de l'information reçue et que celle-ci leur soit utile. Vous êtes responsable de politiques d'accueil et voulez vous assurer que les personnes qui ont des difficultés à lire, à écrire ou à calculer puissent profiter des services offerts par votre organisme.

### SUGGESTIONS PRATIQUES

- Les personnes ayant des difficultés en lecture, en écriture ou en calcul n'ont pas toutes la même attitude face à ce problème. Certaines personnes analphabètes n'éprouvent aucune gêne à parler de leur difficulté; par contre, d'autres préfèrent que cela ne paraisse pas. Il est donc préférable de ne pas demander de but en blanc à une personne si elle sait lire ou écrire.
- Une bonne communication avec des gens ayant des difficultés en lecture, écriture ou calcul exige les mêmes qualités et capacités que toute communication. Il est particulièrement important de faire preuve de courtoisie et de compréhension et d'aborder chaque personne sans préjugé.
- L'accueil et l'information à des personnes analphabètes demandent généralement plus de temps. Les gestionnaires de services doivent en tenir compte.

## Informations de base

- Il ne faut pas oublier que certaines personnes éprouvent de la difficulté à noter les informations du genre adresse, numéro de formulaire, montant d'argent auquel elles ont droit. Elles doivent les mémoriser, ce qui prend souvent plus de temps. Cela peut également expliquer qu'une même question soit posée plusieurs fois.
- On peut renseigner les personnes analphabètes en utilisant des repères visuels (ex. : la bâtisse au coin de telle et telle rue, l'enveloppe avec une feuille d'érable).
- Si on remet une brochure ou un dépliant, il est recommandé de proposer aux gens de lire avec eux les parties importantes. Au cours de la lecture, on vérifie leur compréhension du document tout en soulignant, au crayon marqueur, les informations essentielles.
- Plusieurs personnes ayant des difficultés à écrire préfèrent, avec tout le temps voulu et l'aide nécessaire, remplir elles-mêmes leur formulaire ou noter une information. D'autres au contraire souhaitent qu'on le fasse à leur place. Autant que possible, on devrait respecter le choix des individus.

## Démarches à expliquer

- Il est recommandé de spécifier si l'information donnée est un conseil ou une obligation à remplir pour obtenir tel service, comme par exemple une aide financière. Plusieurs personnes analphabètes saisissent difficilement les nuances qu'on trouve, par exemple, dans les temps de verbe (« vous devriez faire cela » ou « vous devrez faire ceci »).
- On suggère l'utilisation de matériel audiovisuel pour fournir aux gens des modèles de façons de procéder dans des situations données, ou pour leur permettre de s'outiller avant d'entreprendre une démarche complexe.
- Souvent, les personnes analphabètes éprouvent de la difficulté à formuler des questions pour compléter leur compréhension d'un sujet. Si la personne n'a pas demandé un renseignement qui lui sera précieux, il faut le lui donner.

## Compréhension mutuelle

- Quand une relation de confiance a pu s'établir, on peut vérifier si les gens ont bien compris en leur demandant de faire un résumé de ce qu'ils ont retenu.
- Les personnes analphabètes parlent plus spontanément d'elles-mêmes et de leur propre besoin que de la mesure susceptible de les aider et des raisons qui les motivent à y faire appel. Le personnel d'accueil ne doit pas hésiter à poser des questions.
- En évoquant avec la personne des expériences qui lui sont familières, on peut lui expliquer une démarche à entreprendre. Il est conseillé de choisir des mots que la ou le bénéficiaire utilise.

---

### POUR EN SAVOIR PLUS

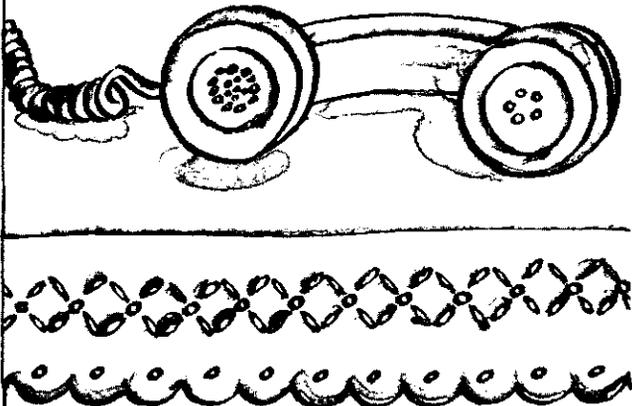
---

Voir les Fiches 3, 4, 6 et 7

Si vous voulez obtenir de l'information sur les allocations familiales, pesez sur la touche 1, sur les allocations aux vétérans, sur la touche 2, sur les allocations à la naissance, sur la touche...



... sur les pensions aux veuves, sur la touche 9,



*Tous les sujets ne se prêtent pas à l'enregistrement. On doit donner des instructions simples et brèves pour permettre à une personne d'obtenir rapidement une information adaptée à ses besoins. Les messages téléphoniques ne remplacent pas le personnel préposé à l'information.*

#### SECTEUR-CLÉ

Information.

#### DOMAINES D'INTERVENTION

Accueil-référence, communication, réalisation audio, scénarisation...

#### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Les personnes analphabètes de base ne peuvent lire les dépliants, brochures et autre matériel mis à la disposition de la population par les organismes de services. Pour obtenir de l'information, elles doivent toujours engager une relation directe avec la personne préposée aux renseignements.

#### VOS OBJECTIFS

Vous voulez que les personnes analphabètes aient accès à l'information en dehors des heures habituelles de bureau. Vous cherchez une façon originale de mettre à leur disposition le contenu de vos publications.

#### SUGGESTIONS PRATIQUES

##### Sujets

- Plusieurs informations générales se prêtent bien à l'enregistrement. Dans certaines circonstances, les personnes apprécient l'anonymat d'un message enregistré accessible (ex. : information générale sur les maladies transmises sexuellement - MTS). Le message peut permettre aux gens de se familiariser avec un sujet avant de se présenter à un service.
- L'enregistrement n'est pas recommandé lorsque l'information varie en fonction de chaque cas précis. Le contact humain constitue alors le meilleur mode de communication.
- Le développement de la technologie permet aujourd'hui d'utiliser, à des fins multiples, les services de répondeurs et de renvois automatiques. Pour qu'une personne analphabète puisse les utiliser, les instructions doivent être brèves et simples. Il faut réduire au maximum les opérations qui exigent de la mémorisation.

- On doit éviter de demander aux gens d'écrire (ex. : remplir un formulaire, noter un numéro de téléphone) pendant que le message leur donne de nouvelles informations.
- Il y a des limites à l'utilisation de la cassette pour des textes de références (ex. : règlement de l'école des enfants). Peu de gens savent utiliser efficacement un magnétophone et faire le repérage pour une consultation rapide sur un sujet. La cassette doit plutôt servir pour une écoute dans une période de temps délimitée.

### Préparation du texte

- On peut s'inspirer de certaines pratiques radiophoniques pour concevoir un message enregistré : phrases courtes, une idée par phrase, syntaxe ordonnée, utilisation du présent, du passé composé ou du futur. On doit éviter la lecture d'un texte conçu pour être imprimé.
- Il faut miser sur des mots qui font image plutôt que sur des termes abstraits. On doit retrouver une image forte dans les toutes premières phrases, ainsi qu'à la fin du message.
- L'information la plus importante doit être énoncée au tout début du message. On peut la rappeler à la fin. S'il s'agit d'informer les gens sur une démarche ou un événement, il faut suivre la chronologie.
- Pour rendre l'information vivante et concrète, on peut raconter une histoire. Les auditrices et les auditeurs auront plus de facilité à comprendre l'importance d'une information s'ils s'identifient à un ou plusieurs personnages.
- On peut s'inspirer des règles des scénarios radiophoniques pour créer les personnages et rédiger les dialogues. Par exemple, les personnages doivent être peu nombreux, on doit facilement pouvoir distinguer leur voix, il faut que les répliques soient brèves et le dialogue naturel et spontané.
- La langue utilisée par la narratrice, le narrateur ou les personnages doit être accessible, avec un vocabulaire courant et des structures de phrases simples.

### Éléments sonores

- La voix de lecture doit reproduire un ton de conversation naturel. Elle doit être posée. Il est recommandé d'utiliser, sur un même message, une variété de voix (ex. : voix de femmes, d'hommes ou d'enfants).
- La musique peut servir de transition, par exemple entre deux informations ou deux éléments distincts d'une démarche.

---

### POUR EN SAVOIR PLUS

---

Voir les Fiches 3, 5 et 7

- BASILE, Jean. *L'écriture radio-télé*, Société Radio-Canada, Montréal, 1976, 96 p.

## Fiche 7 Soutien aux parents analphabètes

SECTEUR-CLÉ

Éducation.

DOMAINES D'INTERVENTION

Alphabétisation, administration, animation, information, organisation...

PROBLÈMES RENCONTRÉS

Plusieurs adultes analphabètes confirment que leurs parents éprouvaient aussi des difficultés à lire et à écrire. Des parents qui ne savent pas lire n'ont pas accès aux informations écrites de l'école et ne peuvent, de ce fait, intervenir en collaboration avec le milieu scolaire. Les parents ayant des difficultés à lire, à écrire ou à calculer se sentent souvent dévalorisés lorsqu'ils cherchent à encourager leur enfant dans ses apprentissages scolaires.

VOS OBJECTIFS

Vous voulez que l'école et la famille agissent de concert auprès de l'enfant. Vous désirez encourager les parents analphabètes à jouer un rôle actif auprès de leur enfant. Vous voulez leur redonner confiance en eux-mêmes et en leurs capacités. Vous souhaitez faciliter les apprentissages et le développement personnel et social de l'enfant et des parents.

SUGGESTIONS PRATIQUESInvitation

- Il est recommandé de rédiger les invitations et tous les autres documents s'adressant à l'ensemble des parents dans un langage simple et accessible. On peut utiliser des repères visuels pour illustrer les convocations (ex. : horloge, calendrier, plan du quartier).
- Les enfants peuvent jouer un rôle de relais de l'information. L'enseignante ou l'enseignant lit par exemple l'invitation en classe en soulignant les choses importantes. Les enfants peuvent encourager leurs parents à venir à l'école.
- Les enfants peuvent composer une invitation chantée à l'école. Avec leurs parents, ils pourront composer une réponse chantée. À l'occasion, il est possible d'utiliser des ballons sur lesquels les en-

fants écrivent, en classe, l'heure et la date de réunion, ou encore de faire dessiner une carte d'invitation par les enfants.

- Il faut privilégier les moyens de communication offerts par le milieu (ex. : journal local, radio communautaire, babillards dans les lieux de travail, les églises, les commerces).
- On peut organiser une chaîne téléphonique qui rappellera le moment et le lieu de la réunion. On rejoindra ainsi les parents qui n'ont pas pu lire la lettre d'invitation ou qui n'ont pas compris l'importance de la rencontre.

Rencontre

- La première rencontre de l'année doit être particulièrement dynamique. Il faut éviter qu'elle soit trop longue. Le personnel scolaire peut se présenter dans le cadre d'une mise en scène. L'humour est habituellement très apprécié. Dans les autres rencontres avec les parents, il est recommandé de varier les moyens de présenter les sujets.
- L'école peut bâtir une banque de photos et de diapositives, utilisée comme support d'information en classe et dans les rencontres avec les parents. On y retrouvera des photos des enfants et du personnel scolaire en action et des parents qui participent à des activités de l'école.

Circulation de l'information

- Un répondeur téléphonique peut servir en dehors des heures d'école pour renseigner les parents sur les activités de l'école. Les messages téléphoniques peuvent être préparés avec la participation des enfants.
- Le fait de mettre un local à la disposition des parents peut encourager leur sentiment d'appartenance à l'école.
- Durant la période des déménagements, l'école peut encourager les parents qui doivent se trouver un nouveau toit à rester dans le quartier. On affichera par exemple, dans le local des parents, une liste facile à consulter de logements libres dans le quartier.

- En collaboration avec les autres organismes du milieu, l'école peut remettre aux parents une liste, facile d'accès, des services et des ressources des groupes populaires du quartier, de la municipalité ou de la commission scolaire.

#### Activités de formation

- On peut mettre sur pied, en collaboration avec les services d'éducation des adultes de la commission scolaire, un programme de formation permettant aux parents de s'alphabétiser tout en s'initiant au programme scolaire de leur enfant.
- On peut mettre sur pied, en collaboration avec les services d'éducation aux adultes ou les groupes populaires, des activités permettant aux parents d'identifier et de développer leurs compétences dans le soutien de leur enfant.
- On peut aussi mettre sur pied des activités permettant au personnel scolaire de développer des compétences dans la collaboration avec les parents.

#### POUR EN SAVOIR PLUS

Voir les Fiches 1, 2, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12 et 15

- COCHRAN, Moncrieff, DEAN, Christiann. **Le rôle de l'administrateur scolaire dans la promotion de la communication entre la famille et l'école**, Family Matters Project, traduit et adapté par Sylvie Drapeau et Richard Marcotte, 13 p.

Texte général présentant les fondements et la structure de ce programme à l'intention des parents et du personnel scolaire. Le texte n'aborde pas de façon spécifique la participation des parents analphabètes. Il fournit des pistes pour la reconnaissance des compétences de tous les parents.

- FECTEAU, Marie. ***J'apprends avec mon enfant, projet d'alphabétisation des parents en milieu scolaire***, Guide informatif, Centre de ressources en éducation populaire (CRÉP), Commission des écoles catholiques de Montréal, septembre 1989. CRÉP, 3000, rue Beaubien est, Montréal, Québec, H1Y 1H2. (514) 596-4556.

#### EXEMPLE

##### ***J'apprends avec mon enfant, un programme qui aide les parents analphabètes***

Ce texte est un résumé du matériel remis par Marie Fecteau de la CÉCM.

L'approche pédagogique du programme *J'apprends avec mon enfant* est centrée sur les besoins d'information et d'expression des parents. Cette approche leur permet de répondre à leurs besoins immédiats. La priorité consiste toutefois à favoriser une meilleure connaissance et une meilleure compréhension du vécu scolaire de l'enfant.

Le programme s'adresse à des personnes peu scolarisées liées à une ou un élève de l'école de la première à la quatrième année du primaire. Les parents, d'autres membres de la famille, des amis peuvent donc y participer.

Le programme est disponible de jour et de soir et se donne dans les locaux de l'école de l'enfant. Ce programme suppose une collaboration étroite entre le personnel de l'école primaire et le service d'éducation des adultes de la commission scolaire, volet alphabétisation.

Les groupes sont composés d'une dizaine de participantes et participants. Il est plus facile de travailler avec des groupes homogènes, c'est-à-dire des parents dont les élèves sont de même niveau scolaire. Le programme peut toutefois être adapté à des groupes hétérogènes. Les groupes seront alors composés de parents maîtrisant le français à l'oral dont les enfants ne sont pas de même niveau. On peut aussi mettre sur pied des groupes où la majorité des parents ne maîtrisent pas ou peu le français à l'oral.

Au cours de l'automne 1990, le programme était utilisé principalement à des fins de francisation (parents allophones). Il semble difficile de recruter des parents francophones analphabètes. Le projet est soutenu par l'Opération renouveau du Conseil de l'Île de Montréal. Il existe depuis 1983.

### SECTEUR-CLÉ

Éducation.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Alphabétisation, animation, enseignement, organisation communautaire...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Plusieurs adultes analphabètes éprouvent de la difficulté à jouer un rôle social qui les satisfait. Les développements de la technologie et les changements rapides accentuent leurs difficultés à s'intégrer à la société et au marché du travail. Les niveaux de compétence et les besoins très variés des adultes qui s'inscrivent en démarche d'alphabétisation peuvent être source de tensions dans les groupes où toutes et tous sont pressés d'apprendre. De même, les adultes analphabètes qui participent à une formation en cours d'emploi ou à une activité en éducation populaire sont souvent marginalisés à cause de leurs difficultés à lire, à écrire ou à calculer.

48

### VOS OBJECTIFS

Vous voulez travailler avec des méthodes qui aident les adultes à améliorer leur connaissance de la langue écrite et parlée. Vous désirez que les participantes et les participants ayant des difficultés à lire, à écrire ou calculer puissent développer, en même temps que les autres, leurs connaissances et capacités dans divers domaines. Vous voulez inciter vos participantes et participants à coopérer entre eux.

### SUGGESTIONS PRATIQUES

- Dans les méthodes de pédagogie de la coopération on favorise la formation de groupes hétérogènes. Par exemple, les participantes et les participants ont des habiletés, des expériences de vie, des origines culturelles, des âges et des niveaux de scolarité différents.
- La ou le responsable divise son groupe en petites équipes, de trois à six personnes.
- Les membres de l'équipe doivent se sentir solidaires des apprentissages des uns et des autres. Pour structurer cette interdépendance, il faut s'assurer que chaque personne a un rôle à jouer. Une

coopération bien structurée empêche que l'une des personnes fasse la majeure partie du travail pour les autres.

- Chaque membre de l'équipe se voit donc attribuer un rôle particulier. Selon la tâche à remplir, on pourra répartir les rôles de façon différente. On peut, par exemple identifier des experts dans des domaines précis (voir la rubrique EXEMPLE).
- On peut aussi répartir les rôles de la façon suivante : une personne s'occupe de l'animation, une autre de la prise de notes, une troisième est responsable du climat et une quatrième observe les travaux de son équipe.
- La tâche à accomplir doit être expliquée clairement dès le début de l'exercice (voir la rubrique EXEMPLE).
- Chaque personne doit se sentir responsable de son propre apprentissage. Pour structurer la responsabilité individuelle, on soumet les participantes et les participants à des tests individuels qui leur permettent d'évaluer leurs acquis. Chaque personne doit apprendre la matière afin d'améliorer son propre résultat et celui de son équipe.
- On doit expliquer clairement, dès le début, sur quoi on mesurera le succès des individus et des équipes. Les personnes se sentiront ainsi motivées à participer puisqu'elles auront une évaluation de leur propre travail, une évaluation du travail de l'équipe et une reconnaissance de l'enseignante ou de l'enseignant et de toute la classe.
- La ou le responsable soutient le travail des équipes des experts et répond aux questions des équipes de base. Pour comprendre la différence entre ces deux types d'équipes, voir la rubrique Exemple.
- En alphabétisation, si le travail d'équipe est basé sur l'étude d'un texte, on recommande d'utiliser, autant que possible, de courts écrits au contenu utile pour les adultes. On pourra par exemple utiliser un dépliant de la Régie du logement ou une invitation à une consultation publique de la municipalité.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Les personnes qui veulent en savoir plus sur la pédagogie de la coopération peuvent s'adresser à :

- Centre d'éducation interculturelle et de compréhension internationale (CÉICI), 3925, rue Villera, Montréal, Québec, H2A 1H1. Téléphone : (514) 721-8122. Télécopieur : (514) 721-8613.

Documentation plus complète (consultation sur place) et sessions de sensibilisation.

- Université McGill, Pédago, a/s Caroline Bookless, 3724, rue McTavish, Montréal, H3A 1Y2. Téléphone : (514) 398-7044.

Sessions de sensibilisation et de formation.

- Commission scolaire Kativik, a/s Jim Howden, 305, rue Mimosa, Dorval, H9S 3K5. Téléphone : (514) 636-8120.

Ressources en formation.

1 Les méthodes sont ici appliquées à des groupes d'alphabétisation. On peut facilement s'en inspirer pour toute autre activité de formation auprès des adultes. Ces méthodes, populaires dans les milieux pluri-ethniques, sont également utilisées dans l'enseignement aux jeunes.

## EXEMPLE

L'activité suivante est destinée à un groupe d'alphabétisation. Les rubriques sont celles que les responsables doivent préciser avant le début de l'activité. Il s'agit d'informations à transmettre au groupe.

L'activité, inspirée de la méthode Jigsaw (Robert Slavin, 1980), a été préparée par le Centre d'éducation interculturelle et de compréhension internationale (CÉICI).

*ACTIVITÉ* : La nature des mots

*TÂCHE* : Découvrir tous les articles, les noms, les adjectifs et les verbes du texte.

*HABILITÉS SOCIALES À DÉVELOPPER* : Désigner les gens par leur nom, regarder son interlocuteur, encourager les autres et stimuler le groupe.

*DÉMARCHE* :

- Formation d'équipes de base de quatre personnes.  
*Mandat* : Déléguer un membre dans chacune des équipes d'experts.

- Formation de quatre équipes d'experts (article, nom, adjectif et verbe).

*Mandat* : Les membres de chaque équipe ont pour tâche de définir la nature du mot (article, verbe, nom ou adjectif), de rechercher tous les mots de même nature dans le texte et de les identifier sur leur feuille en inscrivant au-dessus du mot un signe approprié (v pour verbe, ad pour adjectif, ar pour article et n pour nom).

- Retour à l'équipe de base.

*Mandat* : Chaque expert informe les autres membres de l'équipe de la nature du mot qu'il a recherché et il les invite à les identifier dans le texte.

*BILAN DE L'ACTIVITÉ* :

*Test individuel* : Compilation des résultats personnels et de ceux des autres membres de l'équipe pour obtenir la note finale de chacun et chacune.

*Critères de succès* : Le test individuel compte pour 8 points et les résultats des autres membres de l'équipe pour 2 points de boni pour un total de 10 points. On utilise la note la plus faible obtenue dans l'équipe de base (0/8=0, 2/8=.5, 4/8=1, 6/8=1.5 et 8/8=2) pour fixer le nombre de points de boni.

49

### SECTEURS-CLÉS

Tous les secteurs de la société.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Animation, information, mobilisation, organisation, présidence d'assemblée...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Les personnes qui ont des difficultés à lire ou à écrire sont souvent peu familiarisées et mal à l'aise avec les fonctionnements collectifs. Elles peuvent trouver gênant de s'exprimer en groupe, surtout si des gens visiblement instruits se sont prononcés avant elles. Il leur arrive souvent ne pas oser poser de questions et ne pas oser dire qu'elles n'ont pas compris. Elles peuvent ainsi ne pas saisir à quel moment donner leur opinion sur un sujet précis. La référence à de nombreux documents écrits, les procédures complexes, le rythme accéléré du déroulement sont quelques-uns des obstacles rencontrés.

### VOS OBJECTIFS

50

Il se peut qu'il y ait des personnes analphabètes au sein du public à qui s'adressent les rencontres que vous organisez. Vous désirez en faire des participantes et des participants à part entière. Vous voulez qu'elles soient satisfaites de leur participation et incitées à revenir.

### SUGGESTIONS PRATIQUES<sup>1</sup>

#### Convocation

- Les modes de convocation doivent être diversifiés et pas uniquement basés sur l'écrit.

#### Préparation

- Au moment de la préparation des documents, il faut appliquer les règles de lisibilité. À ce sujet, voir les Fiches 11 et 12.
- Certains sujets peuvent être présentés sous forme d'une pièce de théâtre ou sur vidéo.
- Si les gens ont des lectures à faire avant de se présenter à une rencontre (ex. : conseil d'administration), on peut guider leur lecture. On précise, par exemple, à quelles questions ils devraient pouvoir répondre au moment de la discussion en groupe.

<sup>1</sup> Ces suggestions s'appliquent autant à des activités regroupant une majorité de personnes analphabètes qu'à des rencontres où elles sont minoritaires.

- L'organisme doit s'assurer de choisir, pour assumer la présidence ou l'animation, une personne capable de s'exprimer en langage courant.
- L'ordre du jour doit être rédigé de manière à ce que les gens puissent savoir d'avance les sujets sur lesquels ils auront à prendre des décisions.
- Les procédures sont des moyens destinés à faciliter les échanges et la prise de décisions. Il faut choisir les plus simples.
- Le travail en petit groupe (moins de 15 personnes) favorise l'expression des personnes analphabètes. Si le type de rencontre s'y prête, on devrait prévoir du travail en atelier.
- L'organisme doit avertir les conférencières et les conférenciers qu'il peut y avoir des personnes analphabètes dans leur auditoire.
- Si une ou plusieurs personnes-ressources éprouvent des difficultés à lire ou écrire, on doit prendre le temps de bien leur expliquer le cadre de leur intervention. Il faut leur offrir la possibilité de communiquer avec une personne-référence pour toutes précisions supplémentaires. Le matériel écrit utilisé par les autres personnes-ressources doit leur être offert.
- Si l'organisme juge que plusieurs personnes analphabètes peuvent être intéressées par une rencontre, il peut procéder aux arrangements nécessaires pour assurer la présence de formatrices ou formateurs en alphabétisation, qui pourront jouer un rôle de soutien, si elles ou ils sont connus des personnes analphabètes.
- Dans les rencontres avec inscriptions et déplacements (ex. : congrès, colloques), on peut offrir un soutien aux personnes ayant des difficultés à lire qui en font la demande. On peut ainsi leur préparer des pochettes contenant leur horaire personnalisé, en gros caractères, avec les titres d'ateliers et les numéros de salle où elles sont attendues.
- Un plan des espaces occupés par l'événement, avec des repères visuels clairs, est nécessaire en cas de déplacements dans plus d'un secteur de l'édifice.

## Accueil

- Il est recommandé de prévoir un service d'accueil. Les personnes moins habituées au fonctionnement pourront s'y référer en cas de besoin.
- Si des documents sont remis sur place, les gens qui ont des difficultés à lire risquent de les mettre de côté. Il est conseillé d'en donner une présentation détaillée pendant l'assemblée, surtout si leur contenu peut influencer les décisions à prendre.
- On peut utiliser un vidéo-maison pour présenter, avant le début de l'assemblée, un document ou d'autres points sur lesquels l'organisme juge bon de fournir des précisions.

## Assemblée

- Les procédures doivent être annoncées clairement au début de la rencontre. Il ne faut pas prendre pour acquis que tout le monde les connaît. Ces explications sont indispensables.
- L'explication portera sur la logique qui sous-tend la procédure : pourquoi, par exemple, on utilise le deuxième tour de parole.
- Si l'assemblée doit prendre une décision sur des documents écrits (ex. : états financiers, rapport d'activités), il est recommandé d'en faire une présentation détaillée pendant l'assemblée.
- La personne responsable de la présidence ou de l'animation de l'assemblée prendra soin de déceler les difficultés de participation. Elle vérifiera régulièrement si tout le groupe suit ce qui se passe, tant du point de vue du contenu que de celui de la démarche.
- Si des intervenantes ou des intervenants emploient des concepts abstraits, des sigles, ou des statistiques dans leur exposé, l'animatrice ou l'animateur peut donner une explication ou la demander. On s'assurera de la clarté des propositions pour qu'elles soient simples et précises dans leur formulation. Les propositions seront répétées à quelques reprises.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Voir les Fiches 2, 3, 5, 11, 12, 14, 15 et 17

## EXEMPLE

### Des procédures simples

### Pour une participation du plus grand nombre

Les procédures suivantes sont applicables dans la plupart des assemblées décisionnelles. Elles peuvent facilement être adaptées pour les rencontres d'information, de consultation ou d'échanges.

Au début de la rencontre, l'animatrice ou l'animateur propose au groupe de :

- *discuter d'un seul sujet à la fois;*
- *laisser parler une seule personne à la fois;*
- *essayer d'être concret et expliquer les termes spécialisés, les sigles;*
- *ne pas revenir sur un sujet déjà discuté et sur lequel on a déjà pris une décision;*
- *respecter, à chaque point de l'ordre du jour, les étapes de base suivantes : clarifier de quoi on parle, discuter du sujet, prendre une décision.*
- *utiliser le deuxième tour de parole, c'est-à-dire donner la priorité aux personnes qui n'ont pas encore parlé.*

Cette procédure permet au plus grand nombre de personnes de s'exprimer et évite que seuls les habitués de la discussion donnent leur opinion.

- *utiliser le comité plénier.*

L'assemblée générale se transforme, pour permettre une discussion plus libre où il n'y a pas de vote. Cette procédure permet de faire le déblayage d'une question, de dresser un portrait des points de vue, de préparer des propositions. En fonctionnant ainsi, on évite les amendements et les sous-amendements.

*Les procédures sont des règles du jeu qu'un groupe se donne pour atteindre un but.*

*Les débats du forum ont permis de mettre en pratique certaines procédures qui favorisent la participation de personnes analphabètes dans des groupes où elles sont minoritaires.*



## SECTEURS-CLÉS

Tous les secteurs de la société.

## DOMAINES D'INTERVENTION

Administration, communication, journalisme, organisation, politique, rédaction...

## PROBLÈMES RENCONTRÉS

Au Québec, nous avons des élections à quatre paliers de gouvernement : le fédéral, le provincial, le municipal et le scolaire. Il faut y ajouter les élections dans les syndicats, les comités de bénéficiaires, les groupes populaires, les organismes de défense des droits. Certaines de ces élections se font à main levée, d'autres par vote secret, derrière un isoloir, d'autres encore par courrier. Mais plusieurs étapes du processus électoral reposent sur l'écrit et dans ces conditions, les adultes analphabètes peuvent difficilement exercer leur droit de vote.

## VOS OBJECTIFS

52

Vous souhaitez rendre plus accessible aux personnes analphabètes l'ensemble du processus électoral. Vous trouvez essentiel que les personnes ayant des difficultés à lire ou à écrire puissent participer au choix des représentantes et représentants de leur communauté.

## SUGGESTIONS PRATIQUES <sup>1</sup>

### Entre deux périodes électorales

- Le personnel électoral, les membres des partis, les responsables de l'organisation des assemblées, devraient être sensibilisés à la réalité des personnes analphabètes.
- Les démarches pour modifier les lois électorales doivent être entreprises à cette période, afin de rendre l'ensemble du processus électoral plus accessible aux personnes analphabètes (ex. : modification du bulletin de vote avec ajout de la photo des candidates et candidats et du sigle de leur parti, prolongation de la période de recensement).

### Période électorale : avant les élections

- Le matériel utilisé pour l'exercice du droit de vote devrait être accessible aux lectrices et lecteurs débutants. Il faut qu'il se distingue de la publicité

<sup>1</sup> Les conseils suivants réfèrent à des élections générales, mais on peut facilement les adapter à d'autres types d'élections. Ces conseils se rapportent au processus électoral actuellement en vigueur.

habituelle. Un numéro de téléphone, en très gros caractères, doit apparaître bien en évidence.

- On doit encourager, par d'autres moyens que l'écrit, les gens à s'inscrire sur la liste électorale (ex. : rappel téléphonique).
- Les organismes qui veulent encourager les personnes analphabètes à aller voter doivent leur fournir des exemples simples qui démontrent de façon concrète l'importance d'utiliser son droit de vote.
- Les visites des candidates et des candidats dans les établissements et organismes fréquentés par les personnes analphabètes sont particulièrement utiles aux personnes ayant des difficultés d'accès à l'écrit.
- Les candidates et les candidats devraient accepter les invitations aux débats publics afin de se rendre accessibles autrement que par les médias écrits.
- Les personnes qui interviewent un personnage politique, dans un débat public ou une émission d'affaires publiques, doivent poser des questions qui préoccupent les gens n'ayant que peu ou pas de pouvoir social. On doit éviter les concepts trop larges et utiliser un langage courant.
- Les bureaux de scrutin devraient être identifiés longtemps à l'avance. On privilégiera les endroits bien connus de la population et dans un secteur fréquenté. Les adultes qui ont des difficultés à lire les trouveront plus facilement.
- On peut aider les gens ayant des difficultés à lire à situer d'avance, sur une reproduction du bulletin de vote, le nom des candidates ou des candidats.

### Période électorale : le jour des élections

- Un vidéo expliquant comment voter peut être diffusé dans le hall d'entrée du bureau de scrutin.
- L'accompagnement dans l'isoloir peut être offert discrètement. Ne pas trop insister : certaines personnes ayant des difficultés à lire préfèrent ne pas s'identifier comme telles, et aller voter seules.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Voir les Fiches 3, 5, 6, 9, et tout le Bloc 4

## EXEMPLE

### L'exercice du droit de vote : l'expérience du Nicaragua

Lors des dernières élections au Nicaragua, le 25 février 1990, on a porté une attention particulière aux personnes analphabètes de manière à leur permettre d'exercer leur droit de vote.

Dans certaines régions rurales, la télévision rejoint plus de gens que la distribution d'imprimés. Tout au long de la campagne électorale, la télévision a diffusé des tables rondes, les *Frente al pueblo*. Ces tables rondes étaient présentées à une heure de forte écoute et duraient une heure. Trois partis y participaient chaque jour.

À la radio, du temps d'antenne était offert gratuitement à tous les partis. Les assemblées publiques ont joué également un rôle d'éducation important et ont permis de faire ressortir l'importance de voter.

Au cours de cette élection, on a insisté sur le fait de voter pour les partis plutôt que pour les candidates et candidats. Chaque parti était identifié par un chiffre (ex : la UNO, *Union nacional opositora*, était identifiée au chiffre 1, le FSLN, *Frente sandinista de liberacion nacional*, était identifié au 5, etc.). Tous les partis affichaient une couleur qui les distinguait.

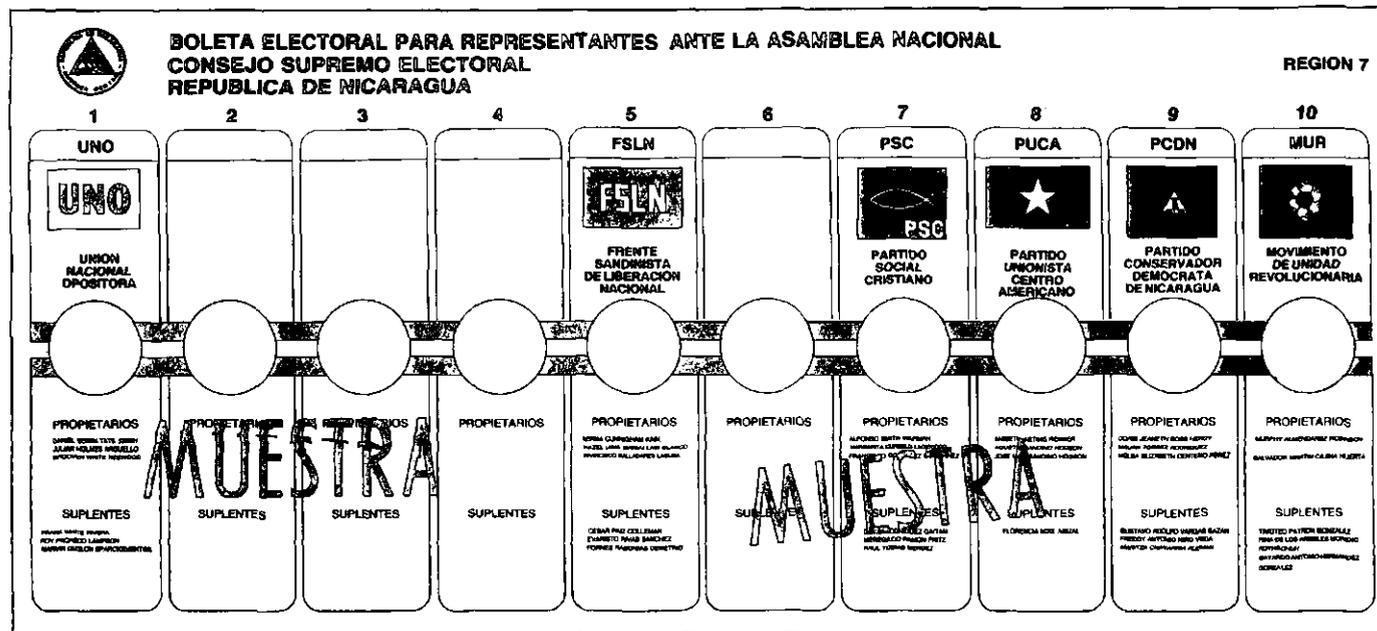
Les partis ont produit des affiches représentant des bulletins de vote et la façon de les utiliser.

**Résultats :** 90 % des adultes en âge de voter se sont inscrits sur les listes électorales. Près de 90 % d'entre eux ont exercé leur droit de vote. Quelques bulletins ont néanmoins dû être annulés parce que les gens ont écrit trois chiffres sur le bulletin ou confondu les chiffres 1 et 11.

Le même modèle de bulletin de vote a été utilisé dans toutes les régions du Nicaragua. Les chiffres 2, 3, 4 et 6 sont utilisés par des partis non-représentés dans la région 7. Dans la région Yatama, il y a un onzième parti. Le bulletin est en couleur. Par exemple, la UNO utilise le bleu, le FSLN, le rouge et le noir.



53



## SECTEUR-CLÉ

Communication.

## DOMAINES D'INTERVENTION

Alphabétisation, journalisme, rédaction, vulgarisation...

## PROBLÈMES RENCONTRÉS

L'expérience des groupes en alphabétisation révèle que les problèmes rencontrés par les adultes devant des imprimés d'usage courant ne s'expliquent pas toujours par leurs difficultés en lecture. Souvent, les documents sont rédigés et conçus de manière à être compris par des spécialistes en la matière.

## VOS OBJECTIFS

Vous souhaitez encourager les gens à lire. Vous désirez que vos imprimés d'usage courant soient utiles aux adultes en processus d'alphabétisation et à ceux qui se sentent plus ou moins à l'aise avec l'écrit.

## SUGGESTIONS PRATIQUES

- En plus de respecter les règles de base de la rédaction, il faut porter une attention particulière aux aspects qui favorisent le *décrochage* des personnes analphabètes fonctionnelles : les mots de trois syllabes et plus, la longueur des phrases, le nombre de phrases dans un même paragraphe.
- La lisibilité des textes n'est pas propre aux besoins des personnes analphabètes. Le respect des règles de lisibilité est un premier objectif à atteindre et permettra de rejoindre un certain nombre d'adultes analphabètes fonctionnels.
- Les règles de lisibilité conçues pour une lectrice ou un lecteur moyen peuvent facilement être adaptées pour les gens qui éprouvent des difficultés en lecture. Dans les communications publiques, on conseille généralement des phrases de 15 à 20 mots. Pour une lectrice ou un lecteur débutant, les phrases devraient comporter de 9 à 15 mots.
- Il est préférable de conjuguer les verbes au présent, au passé composé et au futur.
- On conseille l'utilisation d'expressions synonymes plutôt que des termes non utilisés dans le langage courant. Par exemple, on écrira « la personne qui dépose une plainte » plutôt que « le plaignant », « la personne qui reçoit un service » et non « le

bénéficiaire ». Le synonyme peut toutefois être mis entre parenthèses : par exemple, bénéficiaire (personne qui reçoit le service).

- L'emploi de sigles ou d'acronymes (sigles prononcés comme un mot ordinaire : ONU, FIIQ) n'est pas recommandé dans les communications publiques, sauf quand le sigle est plus connu que le nom complet de l'organisme, comme par exemple CLSC (Centre local de services communautaires). Dans ces cas, le sigle et l'appellation complète peuvent être utilisés.
- Les organigrammes, les tableaux et les cartes demandent des habiletés supplémentaires en lecture et sont autant que possible à éviter. Les mots utilisés doivent être simples. La façon de lire ces graphiques doit se comprendre rapidement.
- La structure du texte et sa longueur doivent se prêter à un graphisme aéré.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Voir la fiche 1 (texte niveaux d'aptitude)

- FERNBACH, Nicole. **La lisibilité dans la rédaction juridique au Québec**, Centre canadien d'information juridique, Ottawa, 1990, 128 p. Rapport de recherche sur la rédaction juridique et administrative en langue courante. Compilation de sources et synthèse de différentes idées sur la question de la lisibilité en langue française.
- FERNBACH, Nicole. **Bibliographie sur la lisibilité et l'emploi de la langue courante**, Centre canadien d'information juridique, Toronto, août 1990, 24 p. Cette bibliographie recense un certain nombre d'ouvrages fondamentaux en français et en anglais, dans quelques domaines majeurs de recherche.
- RICHAUDEAU, François (sous la direction de). **Recherches actuelles sur la lisibilité**, Retz, Paris, 1984, 160 p. Il s'agit de l'ouvrage consulté par F. Soucisse du CLSC Centre-Sud. François Richaudeau a publié plusieurs ouvrages sur la lisibilité.

Le Centre de promotion de la lisibilité, dispose d'une collection d'ouvrages et d'articles sur la lisibilité. Le centre fait partie du Centre canadien d'information juridique. Centre de promotion de la lisibilité, section du Québec, 1140, boul. de Maisonneuve ouest, bureau 1080, Montréal, H3A 1M8. Tél. : (514) 845-4834.

## EXEMPLE

Le CLSC Centre-Sud, gagnant de deux prix d'accessibilité au concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES!

### Des principes de base à respecter

« Il n'y a pas de recette toute faite pour la rédaction d'un texte accessible. Mais, il y a des principes de base. Si on les respecte, on a plus de chances de rejoindre un public large », affirme François Soucisse, rédacteur et coordonnateur de la production du dépliant *Un pas de plus, pour votre sécurité*.

Le CLSC Centre-Sud a reçu un certificat de reconnaissance pour ce dépliant qui annonce le Programme Vigilance des facteurs dans le quartier Centre-Sud de Montréal. On estime que plus de 35 % des adultes du quartier sont analphabètes.

François Soucisse est un ancien formateur en alphabétisation. Lorsque le CLSC lui a demandé de coordonner la production et l'adaptation du matériel du programme Vigilance des facteurs, il s'est immédiatement préoccupé de son accessibilité. Avec, comme point de départ, deux dépliants sur le même programme, il a voulu que celui du CLSC Centre-Sud soit facile à comprendre pour les personnes ayant des difficultés à lire et à écrire.

François Soucisse reconnaît que son expérience en alphabétisation a pu l'aider, mais ce sont les règles de lisibilité qui lui ont été le plus utiles. « Je me suis inspiré des règles de lisibilité et je me suis aussi fié à mon intuition. Il y a des choses que tu sais, mais dont tu ne tiens pas toujours compte quand tu écris. Par exemple, qu'il faut éviter des termes génériques qui veulent dire n'importe quoi, qu'il est préférable de donner un seul exemple plutôt que d'avoir une phrase trop longue. »

Comme règle de base, le rédacteur s'est limité à des phrases de 9 à 15 mots. « Je crois, dit-il, qu'on peut dire les choses au premier degré sans paraître simpliste, ni enfantin. »

La validation du texte par les apprenantes et les apprenants de l'Atelier des lettres, le groupe populaire en alphabétisation du quartier Centre-Sud, a confirmé les choix du rédacteur.

Le jury du concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES! a toutefois souligné que la formule légale du formulaire à remplir restait difficile à comprendre. Sa longueur et le vocabulaire employé la distingue de tout le reste du dépliant. « Cette formulation n'a effectivement pas été validée par les gens de l'Atelier des lettres. C'est un ajout de dernière heure. Comme il ne nous restait plus beaucoup de temps, nous avons pris une formule toute faite dont la portée légale était déjà reconnue », précise François Soucisse.

À la suite du concours, la directrice générale du CLSC, Renée Spain, a indiqué son intention d'instituer de façon systématique la démarche suivie pour la production de l'affiche et du dépliant *Un pas de plus, pour votre sécurité*.



François Soucisse reçoit, au nom du CLSC Centre-Sud, un certificat d'accessibilité. Le certificat lui est remis par Diane Labelle, membre du jury et Jacques Proulx de l'ICÉA.

SECTEUR-CLÉ

Communication.

DOMAINES D'INTERVENTION

Coordination de projets, édition, graphisme, illustration, vulgarisation...

PROBLÈMES RENCONTRÉS

Les adultes qui lisent peu et ceux qui apprennent à lire mettent fréquemment de côté des imprimés. Ils le font parce que le texte est trop dense ou que les informations importantes n'apparaissent pas au premier coup d'oeil. Il arrive aussi que certains codes graphiques leur soient inconnus et qu'ainsi, une information ou un mode d'utilisation de l'imprimé leur échappe.

VOS OBJECTIFS

Vous voulez que vos imprimés attirent un public qui ne lit pas beaucoup. Vous voulez éviter des difficultés supplémentaires aux personnes qui font des efforts pour apprendre à lire et à écrire.

SUGGESTIONS PRATIQUES

Typographie

- Les lectrices et les lecteurs débutants apprécient les caractères de bonne grosseur. Le texte courant devrait être d'au moins 12 points.
- L'espace entre chaque ligne doit être légèrement supérieur à ce qui se fait habituellement. On conseille un interligne de 1,2 fois plus grand que la taille des caractères. Les paragraphes doivent se distinguer au premier coup d'oeil.
- Il faut éviter les caractères typographiques qui fatiguent la vue. La plupart des caractères sérif se lisent plus facilement que les caractères sans sérif. Il est important qu'aucune lettre ne se confonde avec une autre.
- Les majuscules sont plus difficiles à lire et sont généralement moins connues par les personnes qui lisent très peu. On ne devrait pas les utiliser pour du texte courant ni pour de longs titres.

56

10 points 11 points 12 points 13 points 14 points

L'espace L'espace L'espace entre chaque ligne  
doit être.] doit être.] doit être légèrement supérieur  
à ce qui s à ce qui s à ce qui se fait habituellement.

12/12 12/13 12/14

Caractère de fantaisie

Sérif

Sans Sérif

- Dans les textes pour lectrices ou lecteurs débutants, on doit éviter les coupures de mots et les colonnes étroites. Il est préférable de prévoir une mise en page avec de larges colonnes ou en alignant le texte à gauche seulement.
- La lectrice ou le lecteur débutant doit pouvoir reconnaître facilement où un mot commence et où il finit.
- Une variation modérée dans l'utilisation des styles de caractères, de leur graisse, des couleurs, peut servir à faire ressortir un mot, un titre, un paragraphe particulièrement important. On peut ainsi attirer l'attention d'une personne qui lit très peu sur une information spécifique.
- Certains codes graphiques utilisés par les personnes scolarisées sont souvent inconnus des lectrices et lecteurs débutants. C'est le cas, par exemple, de l'italique pour les titres de publication. Il est alors souhaitable d'indiquer, dans le texte, qu'il s'agit d'un livre.

#### Présentation

- Les illustrations et les photos doivent faciliter la compréhension du texte. Elles peuvent, entre autres, aider les lectrices et lecteurs à comprendre certains mots moins courants.
- L'impression d'un texte sur un dessin ou sur un fond tramé de même couleur ajoute souvent des difficultés de lecture. Il faut éviter les tramés qui forment une teinte sous un texte.
- On ne doit pas s'attendre à ce que les personnes analphabètes comprennent les pictogrammes plus facilement que le reste de la population. On conseille de travailler les projets de pictogrammes (ex. : consignes d'urgence, indications pour se repérer dans un édifice) en collaboration avec les organismes d'alphabétisation.
- L'utilisation de symboles tirés du code écrit pose des problèmes à plusieurs personnes analphabètes. Elles peuvent, par exemple, confondre ou tout simplement méconnaître les points d'interrogation ? et d'exclamation !. Ces signes, enseignés

souvent après l'alphabet, devraient être évités dans les pictogrammes conçus spécialement pour aider les personnes analphabètes à se repérer.

#### POUR EN SAVOIR PLUS

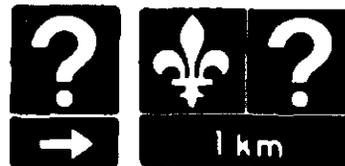
- **MINISTÈRE DES APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA. À propos des imprimés destinés aux aînés**, Gouvernement du Canada, 1990, Cat. H88-3/7-1990, 8 p.

Recommandations simples et concises pour mieux rejoindre les aînés. Données générales sur l'édition.

Le Centre de promotion de la lisibilité dispose d'une collection d'ouvrages et d'articles sur le graphisme et la lisibilité. Centre de promotion de la lisibilité, section du Québec, 1140, boul. de Maisonneuve ouest, bureau 1080, Montréal, H3A 1M8.  
Tél. : (514) 845-4834.

Graisses : léger  
médium  
gras

57



### SECTEUR-CLÉ

Éducation.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Alphabétisation, illustration, information, scénarisation, vulgarisation...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Souvent, les personnes analphabètes de base ne peuvent pas utiliser l'information contenue dans les bandes dessinées ou les photos-romans, pourtant identifiés et publiés en vertu de leur accessibilité potentielle pour les personnes ayant des habiletés limitées en lecture. Le vocabulaire utilisé, la complexité des situations décrites sont quelques-uns des obstacles rencontrés.

### VOS OBJECTIFS

Vous voulez favoriser un changement d'attitudes ou d'habitudes dans un groupe de la population (ex. : des personnes désireuses d'acheter une voiture usagée). Vous voulez donner aux citoyennes et aux citoyens moins scolarisés des outils qui leur permettront de trouver une solution à leurs problèmes.

### SUGGESTIONS PRATIQUES

- La bande dessinée doit respecter certaines règles pour que son contenu devienne vraiment accessible aux adultes lecteurs débutants. On pourra l'utiliser en alphabétisation pour aider les gens à acquérir du vocabulaire, augmenter leurs connaissances et changer certains comportements.

#### Scénario et dialogues

- La bande dessinée suscite chez certains groupes d'âge ou groupes culturels une réaction de résistance. Si on veut rallier ces gens, il faut que la page couverture et les premières cases leur montrent qu'ils trouveront dans la bande dessinée de l'information concrète et utile.
- Il est préférable que l'histoire parle du quotidien des lectrices et lecteurs, pour qu'ils s'identifient plus facilement au propos. Les dialogues doivent être écrits en langage parlé courant.

- Le scénario doit prévoir un rythme soutenu dans l'action. Mettre des personnages en situation rend le propos plus concret que de longues explications. Il faut que les étapes à franchir, tout au long de l'histoire, soient bien identifiées. Lorsqu'un nouveau personnage intervient, son rapport à l'histoire et son statut doivent apparaître clairement.
- Les onomatopées (ex. : ouach! cling clong!) ne sont pas recommandées. Elles sont difficiles à comprendre par des lectrices et des lecteurs débutants.
- Il peut être avantageux de faire la scénarisation en collaboration avec les gens en alphabétisation.

#### Dessins et mise en page

- Les dessins doivent rester assez simples. Les appendices sous les bulles doivent être suffisamment apparents pour que la lectrice ou le lecteur sache bien qui parle.
- On conseille d'utiliser une calligraphie standard. La plupart des personnes qui commencent à lire sont plus familières avec les minuscules.
- Il faut éviter de couper des mots (ex. : ap-prendre).
- La pagination doit être mise en évidence. La publication sera plus facile à utiliser dans les groupes d'alphabétisation.
- La façon de lire la bande dessinée doit se comprendre facilement. On peut indiquer le sens de la lecture, par des flèches par exemple.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Voir la Fiche 11

**EXEMPLE**

La série de bandes dessinées de l'OPC et de la CÉCM

Gagnants au concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES! Catégorie Guide d'information

ÉDITION CONJOINTE OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET COMMISSION DES ÉCOLES CATHOLIQUES DE MONTRÉAL SCÉNARIOS ET DIALOGUES CAROLE FORGUÉS, NICOLE LACHAPPELLE-CAYA ILLUSTRATIONS SERGE GABOURY RESPONSABLES LILY GAUDREAU (OPC), FERNAND BENOÎT (CÉCM) TITRES LES VOITURES D'OCCASION, LES GARANTIES, LA VENTE ITINÉRANTE, À L'ÉCOLE DU MAGASINAGE, SE TAIRE OU SE PLAINDRE TIRAGE PLUS DE 18 000 EXEMPLAIRES PUBLICATION DES CINQ TITRES DE 1985 À 1987



59

Réduction à 48 % du format de l'original

**Notes du jury**

- L'histoire permet de comprendre dans quel genre de situation on peut avoir besoin de connaître ses droits.
- L'histoire aide à comprendre les démarches à faire, les étapes à traverser. Ce n'est pas abstrait, on sent qu'on saura quoi faire dans une situation semblable.
- C'est intéressant parce que ça parle de sujets du quotidien.
- Les caractères sont gros et se lisent bien.
- Il reste des mots difficiles, mais les dessins permettent souvent de les comprendre.
- Il manque un numéro de téléphone pour savoir où s'adresser si on a besoin d'explications supplémentaires.



### SECTEUR-CLÉ

Information.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Coordination de projet, direction artistique, graphisme, illustration, photographie, rédaction...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Les affiches sont fréquemment utilisées pour donner une première information sur un service. Même si elles comportent généralement peu de texte, leur message reste souvent inaccessible aux adultes ayant des difficultés à lire.

### VOS OBJECTIFS

Vous voulez que votre affiche encourage les gens à exercer un droit, à utiliser un service existant. Vous souhaitez que les personnes qui ont des difficultés importantes en lecture se sentent concernées par le message de votre affiche.

### SUGGESTIONS PRATIQUES

- Rejoindre les personnes ayant des difficultés à lire ne signifie pas pour autant cesser d'utiliser les mots. Toutefois, ceux qu'on utilise doivent aller droit au but.
- Le slogan est essentiel : il doit être court et composé de mots courants.
- Pour les affiches s'adressant à une clientèle spécifique (ex. : travailleuses et travailleurs en industrie, jeunes), on peut employer des termes qui ne sont pas courants pour un grand public mais qui font partie du langage de ce groupe précis.
- Les photos ou les illustrations doivent contribuer à aider les gens à comprendre le texte, pour renforcer le message.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Fiches 11, 12

## EXEMPLE

L'affiche du CLSC Centre-Sud *Un pas de plus, pour votre sécurité*

Gagnant au concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES!, catégorie Affiche

ÉDITION CLSC CENTRE-SUD RÉDACTION FRANÇOIS SOUCISSE GRAPHISME PIERRE LACHANCE VALIDATION ATELIER DES LETTRES TIRAGE 10 000 PUBLICATION OCTOBRE 1990

# UN PAS DE PLUS, POUR VOTRE SÉCURITÉ

*Vigilance des facteurs,  
un service gratuit pour la  
sécurité des personnes âgées  
ou handicapées du quartier  
Centre-Sud.*

1 Votre facteur voit quelque chose d'anormal.

2 Il téléphone au CLSC Centre-Sud.

3 Le CLSC s'assure que vous êtes en sécurité.

Vigilance des facteurs est réalisé grâce à l'implication personnelle de **VOTRE FACTEUR**

Et à la collaboration de

Pour obtenir plus d'informations, téléphonez au CLSC Centre-Sud: **527-2361**

Caisse populaire du quartier Centre-Sud

Paraind pour l'Association sportive et communautaire du Centre-Sud

NOUVELLES DU CENTRE-SUD

CLSC centre-sud

Réduction à 30 % du format de l'original

### Notes du jury

- Le slogan qui domine l'affiche est facile à comprendre.
- L'utilisation des photos permet de comprendre les étapes du programme et de savoir à qui il s'adresse.
- Les mots choisis sont faciles sauf le mot « vigilance » dans le titre du programme. Le reste du texte permet toutefois de comprendre le sens de ce terme.
- Les caractères sont gros et encourageant la lecture.
- Le numéro de téléphone est mis en évidence.

*ce des facte  
ce gratuit pour  
es personnes âgé  
apées du quarti  
Centre-S*

Grandeur réelle (100 %)

### SECTEUR-CLÉ

Information.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Alphabétisation, coordination de projet, graphisme, promotion, rédaction...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Un grand nombre de dépliants destinés à informer la population sur ses droits, sur les procédures à suivre pour obtenir un service ou adhérer à une organisation restent inaccessibles aux personnes qui ne maîtrisent pas la lecture. L'information condensée, les longues phrases, le vocabulaire spécialisé constituent quelques-uns des obstacles auxquels se heurtent régulièrement les lectrices et les lecteurs débutants à qui on remet un dépliant, une brochure, une lettre d'information.

### VOS OBJECTIFS

Vous voulez faire connaître à la population une information qui l'aidera à exercer un droit. Vous cherchez à rejoindre aussi les gens peu scolarisés.

### SUGGESTIONS PRATIQUES

- Un numéro de téléphone doit apparaître en évidence sur le dépliant. Les gens ayant des difficultés à lire pourront composer ce numéro et obtenir des explications sur le contenu du dépliant.
- Le sens de la lecture doit apparaître clairement, que ce soit pour le texte, les bandes dessinées, les organigrammes et les tableaux. Attention aux plis du dépliant : ils peuvent créer de la confusion, en particulier chez une lectrice ou un lecteur débutant.
- Parce qu'on dispose de peu d'espace, on utilise fréquemment de nombreux sigles. Ceux-ci sont souvent des nouveaux mots pour les lectrices et les lecteurs, qui ne les retiennent pas à la première lecture. Il vaut mieux écrire l'appellation complète tout au long du texte. Si ce n'est pas possible, on devra rappeler le nom au complet à quelques reprises.
- Si le dépliant contient une formule à remplir, il est recommandé d'expliquer, simplement et brièvement, à quoi serviront les informations recueillies.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Voir les Fiches 11, 12 et 16

**EXEMPLE**

Le dépliant du CLSC Centre-Sud *Un pas de plus, pour votre sécurité*

Gagnant au concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES!, catégorie Dépliant

ÉDITION CLSC CENTRE-SUD RÉDACTION FRANÇOIS SOUCISSE GRAPHISME PIERRE LACHANCE VAUDATION L'ATELIER DES LETTRES TIRAGE 500 PUBLICATION OCTOBRE 1990

## Vigilance des facteurs du Centre-Sud: un pas de plus, pour votre sécurité.



Votre facteur voit quelque chose d'anormal. 1



Il téléphone au CLSC Centre-Sud. 2



Le CLSC s'assure que vous êtes en sécurité. 3

**Pour la sécurité des personnes âgées ou handicapées**

Vigilance des facteurs est un nouveau service gratuit pour votre sécurité.

En vous inscrivant à Vigilance des facteurs, vous êtes assurés que votre facteur voit que votre courrier s'accumule, il téléphonera immédiatement au CLSC Centre-Sud. Ensuite, le CLSC contactera une personne qui vous connaît bien.

Pour profiter gratuitement de l'aide de votre facteur, remplissez le formulaire d'inscription des maintenant.

**Pour obtenir plus d'informations, téléphonez au CLSC Centre-Sud: 527-2361**

Prénom \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal       Téléphone

En cas d'urgence, j'accepte que les responsables de prennent les mesures nécessaires pour me venir en personnes suivantes:

Inscrire le Nom, Prénom, Téléphone, et le Lien que vous

1) Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Téléphone       Lien (mère, sœur, etc.) \_\_\_\_\_

2) Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Téléphone       Lien (mère, sœur, ami, voisin) \_\_\_\_\_

Les informations que je communique demeureront confidentielles. Le service Vigilance des facteurs et ses participants ne seront en aucun cas tenus responsables de tout dommage subi sous quelque forme résultant de toutes actions ou omissions à la suite de mon inscription.

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Remettez ce formulaire à votre facteur ou postez-le à:

**CLSC Centre-Sud, Vigilance des facteurs**  
1705, rue de la Visitation, Montréal H2L 3C3

Téléphone

**Les responsables de Vigilance pour me venir en aide et té**

Grandeur réelle (100%) et du vandalisme : 527-2280

**NOUVELLES DU CENTRE-SUD**

CLSC centre-sud  
AVEC VOUS, TOUTE UNE ÉQUIPE

## UN PAS DE PLUS, POUR VOTRE SÉCURITÉ

Vigilance des facteurs, un service gratuit pour la sécurité des personnes âgées ou handicapées du quartier Centre-Sud.



63

Réduction à 40 % du format de l'original

**Notes du jury**

- Le slogan du dépliant est facile à comprendre.
- L'utilisation des photos permet de comprendre les étapes du programme.
- Les mots choisis sont faciles sauf le mot « vigilance » dans le titre du programme.
- Les caractères sont gros et encouragent la lecture.
- Le numéro de téléphone est mis en évidence.
- Le formulaire à remplir est plus difficile à comprendre que la description du programme. La formule de dégagement de responsabilité est intimidante et on ne sait pas vraiment à quoi on donne son accord. Cette partie ne doit pas servir comme modèle et nécessite certaines améliorations.

SECTEURS-CLÉS

Communication, administration.

DOMAINES D'INTERVENTION

Droit, enquête, gestion, graphisme, linguistique, rédaction, statistique...

PROBLÈMES RENCONTRÉS

Les personnes qui ont des difficultés à lire, à écrire ou à calculer éprouvent toutes sortes d'embarras parce qu'elles ne parviennent pas à remplir les formulaires. Elles pourront difficilement faire connaître leurs besoins. Il leur sera difficile d'obtenir une aide gouvernementale, un emploi, de s'inscrire à un cours.

VOS OBJECTIFS

Vous voulez vous assurer que les formulaires mis au point par votre organisme puissent être compris et remplis par des adultes peu scolarisés ou ayant des difficultés en lecture, écriture et calcul.

64

SUGGESTIONS PRATIQUES

- Le titre sera court et indiquera clairement la raison d'être du formulaire. Il devra ressortir au premier coup d'oeil.

Instructions

- Les instructions doivent être adaptées aux personnes à qui l'on s'adresse. Il faut conserver le même style, le même ton, du début à la fin.
- Il est conseillé d'adopter la forme du dialogue et d'utiliser le « vous ». En plus de donner un ton cordial au formulaire, le « vous » englobe le masculin, le féminin, le singulier et le pluriel.
- Si la clientèle visée se compose autant d'universitaires que de gens peu scolarisés, on conseille d'adapter le texte à un degré de lecture de secondaire II.
- Plusieurs formulaires sont remplis par des gens en situation de crise (perte d'un emploi, accident de travail, difficultés financières, etc.). Des instructions précises et simples sont essentielles.

- Les instructions doivent indiquer de façon claire qui sont les personnes visées par le formulaire. On conseille également d'expliquer pourquoi il est important de le remplir et d'indiquer ce que l'organisme fera de l'information recueillie.

Questions et réponses

- Les questions doivent poursuivre le dialogue amorcé dans les instructions.
- Le terme « veuillez » est un mot difficile. Son sens peut échapper à plusieurs personnes. Un style plus direct permet d'éviter son utilisation.
- Lorsque le formulaire propose des choix de réponse, il faut que ces derniers soient rédigés en langage courant.
- Dans les questions ouvertes, il faut que l'espace aménagé pour répondre, en largeur et en hauteur, soit suffisant pour que les répondantes et les répondants écrivent de leur écriture habituelle. Plusieurs personnes se débrouillent assez bien en lecture, mais rencontrent de grandes difficultés en écriture. Elles écrivent souvent en plus gros caractères.
- L'endroit où les gens doivent répondre sera bien indiqué. L'espace prévu pour la signature doit permettre à la personne de signer son nom au complet et selon son style habituel.
- Certaines expressions toutes faites, et souvent incompréhensibles, sont utilisées de façon systématique dans les formulaires. C'est souvent le cas des formules qui précèdent la signature de la répondante ou du répondant. On peut conserver la valeur juridique d'un document tout en appliquant des règles de lisibilité. En cas de doute, il est possible de consulter des juristes s'intéressant à la communication en langue courante.

Longueur des formulaires

- On doit limiter le nombre de fonctions données à un formulaire de manière à éviter que celui-ci soit trop long.
- Un formulaire accessible exigera généralement

plus d'espace qu'un formulaire préparé sans effort d'accessibilité. L'utilisation d'exemples ou d'expressions synonymes, la grosseur des caractères, l'espacement requis sont tous des éléments qui influent sur la longueur du document.

- Les espaces réservés à l'administration sont des obstacles à la lecture. On devrait les éviter le plus possible.
- Si l'organisme doit préparer un même formulaire en plusieurs langues, il est préférable de produire des formulaires distincts. L'utilisation de plus d'une langue est une source de confusion pour les personnes qui ne maîtrisent pas la lecture.
- S'il est impossible de faire un formulaire dans une seule langue, il vaut mieux que les deux langues figurent côte à côte dans des colonnes séparées, plutôt que l'une en dessous de l'autre.

## Validation

- Avant de faire imprimer un formulaire, il est souhaitable de soumettre son contenu à des personnes représentatives de la clientèle visée. Des personnes qui ont des difficultés en lecture et en écriture devraient être consultées. On peut les rejoindre par l'intermédiaire des groupes d'alphabétisation, dans les groupes populaires et dans les commissions scolaires (liste en annexe).

## POUR EN SAVOIR PLUS

Voir les Fiches 11 et 12

Centre de promotion de la lisibilité, section du Québec, 1140, boul. de Maisonneuve ouest, bureau 1080, Montréal, H3A 1M8. Tél. : (514) 845-4834.

## EXEMPLE

Il arrive que des personnes analphabètes soient accusées de fraude parce qu'elles n'ont pas compris les documents officiels.

Les exemples de formulaires ayant avantage à être révisés sont nombreux. Heureusement, suite au Forum UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIÈRES, plusieurs organismes ont prévu apporter des modifications aux formulaires utilisés couramment.

65

Encerclez le nombre d'années de scolarité	ELEMENTAIRE				SECONDAIRE					COLLEGIAL			UNIVERSITAIRE				ELEMENTAIRE						SECONDAIRE					COLLEGIAL		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
Indiquez si vous fréquentez ou non une institution d'enseignement	<input type="checkbox"/> 1- Ne fréquente aucune institution																													
	<input type="checkbox"/> 2- Fréquente une institution secondaire																													
	<input type="checkbox"/> 3- Fréquente une institution collégiale ou universitaire																													
	<input type="checkbox"/> 4- En stage de pré-emploi																													
	<input type="checkbox"/> 5- Autres, spécifiez:																													
Avez-vous été membre des forces armées ou votre conjoint l'a-t-il été?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si oui, n° matricule																													
	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si oui, n° matricule																													

Grandeur réelle (100 %)

# BLOC 4 COMMUNICATIONS ÉCRITES

## Fiche 17 Publication régulière

### SECTEUR-CLÉ

Information.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Alphabétisation, graphisme, journalisme, photographie, rédaction...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

La plupart des informations publiées dans les quotidiens, les journaux syndicaux ou communautaires, les revues et les hebdomadaires, restent inaccessibles aux adultes, lecteurs débutants. La longueur des textes, le vocabulaire employé, les connaissances préalables requises sont quelques-uns des obstacles rencontrés.

### VOS OBJECTIFS

Vous voulez que l'information que vous publiez régulièrement serve à un large public. Vous souhaitez que des gens peu scolarisés puissent profiter de votre publication.

66

### SUGGESTIONS PRATIQUES

- Pour rendre accessible une publication, en tout ou en partie, les responsables peuvent s'associer à un ou des groupes d'alphabétisation du territoire principal de diffusion.
- L'espace accordé dans la publication à l'information accessible aux personnes peu scolarisées peut varier. On consacrerá, par exemple, plusieurs pages à chaque numéro du journal ou de la revue, ou une page par semaine, selon les ressources. On tiendra également compte de l'intérêt et des besoins des lectrices et lecteurs débutants appartenant à la clientèle-cible de la publication.
- L'équipe de travail peut se composer d'au moins trois personnes. La première représente la publication et coordonne le projet. La deuxième représente les groupes d'alphabétisation et la troisième assume la recherche et la rédaction.
- On pourra recueillir des commentaires auprès des lectrices et des lecteurs débutants qui fréquentent les groupes d'alphabétisation. Des ajustements pourront ainsi être apportés au fil des numéros.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Voir les Fiches 11 et 12

### EXEMPLE

**Une page pour lecteurs débutants : Une question de volonté**

« Une page pour nouveaux lecteurs à toutes les semaines, ce n'est pas compliqué à faire. Ce que ça demande d'un journal, c'est de la volonté », affirme Claude-Sylvie Lemery, chef des nouvelles au quotidien *Le Droit*.

La direction du *Droit* a accepté de mettre à la disposition du projet une page, sans publicité, toutes les semaines. Les groupes d'alphabétisation ont accepté de se partager les coûts des honoraires du rédacteur.

#### Information et alphabétisation

« Cette page est très utile en alphabétisation et les intervenants ont montré beaucoup d'enthousiasme », raconte Suzanne Rochon, représentante des organismes d'alphabétisation sur ce projet. Chaque semaine, les groupes composés d'apprenants capables de lire travaillent avec cette page. Sa lecture peut servir à toutes sortes d'activités. On peut, par exemple, apprendre de nouveaux mots, étudier la construction d'une phrase, vérifier la compréhension d'un sujet, découvrir les fonctions d'un journal dans la vie quotidienne.

Le journal est utilisé en alphabétisation depuis déjà longtemps. Mais les textes d'information, contrairement à d'autres rubriques comme les annonces classées, les faits divers, l'horoscope, sont souvent difficiles pour des lecteurs débutants. « Depuis qu'on utilise cette page en classe, explique madame Rochon, les gens comprennent mieux l'actualité. Ils réalisent qu'ils peuvent avoir une opinion intéressante sur un sujet. Ils se sentent plus à l'aise de participer à des discussions. »

#### Un projet basé sur la collaboration

« Le rédacteur de la page *Lire pour dire* ne fait pas le travail d'un journaliste, souligne Claude-Sylvie Lemery. Il ne va pas aux conférences de presse et ne fait pas d'entrevues. Sa matière première, c'est le journal *Le Droit* ».

La mise en page et le choix des photos sont assumés par l'équipe régulière du journal. Après quelques numéros, la préparation de la page *Lire pour dire* n'exige pas plus de temps que les autres chroniques du journal.

La page Lire pour dire du journal Le Droit

ÉDITION LE DROIT RÉDACTION DANIEL CÔTÉ GRAPHISME CLAUDE BEAUREGARD RESPONSABLE DE LA PRODUCTION CLAUDE SYLVIE LEMERY COLLABORATION COMMISSIONS SCOLAIRES DES DRAVEURS, OUTAOUAIS-HULL, HAUTE-GATINEAU, VALLEE-DE-LA-JEVRE, LES GROUPES POPULAIRES CENTRE D'ÉDUCATION DE BASE DANS L'OUTAOUAIS, CENTRE CULTUREL D'ORLÉANS, MOI J'APPRENDS ET LA MAGIE DES LETTRES TIRAGE 40 000 EXEMPLAIRES PUBLIÉ DEPUIS SEPTEMBRE 1990, TOUS LES LUNDIS.

LeDroit, OTTAWA-HULL, LUNDI 1er OCTOBRE 1990 21

# LIRE POUR DIRE



Trop de pilules peuvent nuire aux personnes âgées

## Personnes âgées, attention aux pilules!

Vieillir est pénible. On pense trouver un soulagement dans les pilules. Mais trop de pilules peuvent nuire aux personnes âgées.

### Le danger des pilules

L'âge rend la personne plus fragile. Le remède peut empirer l'état de la personne âgée. Voyons pourquoi:

Les fabricants testent les remèdes surtout sur des jeunes. Les effets chez les personnes âgées peuvent donc être différents.

### Effets secondaires des médicaments

Un remède soulage le mal de tête. Mais il empêche la personne âgée de dormir. Chercher un soulagement, c'est bien. Mais on doit aussi connaître les effets secondaires.

### Observer la posologie

«Combien de pilules j'ai pris? Quand? Je ne sais plus!» Plusieurs aînés s'empoisonnent avec des médicaments.

Vieillir est un moment difficile. Le plus important, c'est de garder un bon moral. Comment faire? En faisant des expériences valorisantes. J'aide d'autres personnes. Je sors et je rencontre des amis. Je m'occupe de mes petits enfants. L'activité c'est la clé de la santé!

## Des routes peu sécuritaires

La sécurité des routes dans l'Outaouais a été étudiée. Le Département de Santé Communautaire (DSC) a mené une enquête. Cette enquête a duré quatre ans. Elle permet de situer les intersections dangereuses sur nos routes. Voici quelques résultats:

La croisée des boulevards St-Joseph et St-Raymond est la plus dangereuse. On compte 374 accidents à cet endroit. Il y a eu 3 morts et 66 blessés. C'est la sortie sur l'autoroute 5 sud qui fait problème.

L'intersection de la rue Bellehumeur et du boulevard Maloney à Gatineau est dangereuse. On y enregistre 313 accidents de 1985 à 1988. Il y a eu 59 blessés. On peut confondre les feux de circulation et les feux du chemin de fer.

Le carrefour des routes 105 et 366 à Wakefield est un autre endroit dangereux. C'est la scène de 53 accidents. Il y a eu 19 blessés et 2 morts. À cet endroit les véhicules circulent rapidement et le carrefour est dans une courbe.



La crise amérindienne a coûté 180 millions \$

## Pourquoi une émeute amérindienne?

La ville d'Oka veut agrandir le terrain leur appartenant en mars.

La Sureté du Québec a évacué les barricades. Le ca...

La situation se complique. Les demandes des Mohawks...

- Ils demandent l'annulation du projet.

- Ils réclament la suppression du projet.

D'autres Amérindiens ont rejoint les Mohawks.

**Résultats** - L'emploi de la violence a augmenté. Le gouvernement canadien promet...

- La méfiance est générale. Pourquoi? Grandeur réelle (100%) utiliser la violence? Pourquoi le gouvernement n'a-t-il pas agi plus vite? Les Québécois et les Canadiens sont choqués.

- La crise autochtone a coûté 180 millions \$ au gouvernement québécois.

L'information contenue dans cette page peut avoir été publiée dans le journal. Cette page s'adresse plus spécifiquement aux lecteurs dévoués et elle est réalisée en collaboration avec les Commissions scolaires des Draveurs, Outaouais-Hull, Haute-Gatineau, Vallée-de-la-Jèvre ainsi que le Centre d'éducation de base dans l'Outaouais, le Centre culturel d'Orléans, Moi j'apprends et la Magie des lettres. Pour tous correspondants: Lire pour dire, LeDroit, 47, rue Clarence, place 222, C.P. 8860, Succursale T, Ottawa, Ontario, K1G 5J9.

Réduction à 50 % du format de l'original

### Notes du jury

- Les nouvelles choisies permettent aux francophones de l'Outaouais de connaître des services auxquels ils ont droit.
- La présentation des nouvelles permet de comprendre certains événements de l'actualité.
- Les sujets sont variés et peuvent répondre à

tous les intérêts.

- Les mots sont faciles à lire et à comprendre à quelques exceptions près. La plupart du temps, celles-ci sont expliquées dans le texte.
- Les caractères sont gros, ce qui donne le goût de poursuivre la lecture.

### SECTEUR-CLÉ

Édition.

### DOMAINES D'INTERVENTION

Communication, éducation, graphisme, rédaction, vulgarisation...

### PROBLÈMES RENCONTRÉS

Les guides d'information sont souvent des ouvrages assez volumineux contenant des renseignements sur une problématique. Ces renseignements sont utiles pour mener des actions ou activités diverses. Ces guides sont basés essentiellement sur l'écrit et structurés de manière à pouvoir être consultés facilement et rapidement. Souvent, les personnes ayant des habiletés limitées en lecture n'ont pas accès à ces sources précieuses d'informations.

### VOS OBJECTIFS

Vous souhaitez que l'information écrite que vous avez rassemblée soit accessible aux personnes ayant une formation de base en lecture. Vous voulez que l'information contenue dans le guide soit accessible à l'ensemble de la population.

### SUGGESTIONS PRATIQUES

#### Contenu

- Le titre du document doit être formulé en langage courant. L'utilisation du langage spécialisé est acceptable à l'intérieur du guide, à certaines conditions.
- Le langage spécialisé peut être utilisé si la connaissance de certains termes peut aider les gens à exercer un droit. Dans ces cas, il faut expliquer le sens des termes spécialisés dans le texte. On recommande également de publier un lexique des termes spécialisés, à la fin du document.
- Un numéro de téléphone doit figurer bien en évidence pour les personnes qui veulent s'assurer qu'elles ont bien compris l'information.
- Le texte doit être le plus concret possible. Les exemples de la vie de tous les jours soutiennent l'intérêt de la lectrice et du lecteur. On recommande d'employer la façon de parler des gens

(ex. : crise cardiaque). À ce titre, la rédactrice ou le rédacteur doit rechercher la collaboration du personnel en contact régulier avec la clientèle.

- La lecture, avant publication, par des personnes représentant le public visé, permet d'identifier les passages plus abstraits et de *colorer* le texte d'exemples. Toutefois, il faut prévoir un laps de temps suffisant dans le calendrier de production.

#### Présentation

- Le mode d'utilisation du guide doit être clair dès qu'on tourne la première page. Il faut que la manipulation de l'outil soit la plus simple possible. Il est préférable d'éviter les références en bas de page ou à la fin de section dans les ouvrages destinés à un public qui ne lit pas beaucoup.
- Un guide d'information conçu pour être lu, compris et utilisé par des adultes qui n'ont pas l'habitude de lire des livres demande généralement plus de pages qu'une publication s'adressant à des gens habitués à la lecture. La grosseur des caractères, les illustrations, le plus grand nombre de mots, l'utilisation d'exemples, influent sur le nombre de pages. On doit toutefois avoir le souci de ne pas produire un ouvrage trop volumineux et se limiter à donner de l'information plus concrète.

#### Diffusion

- Plusieurs adultes peu scolarisés prennent pour acquis qu'ils ne peuvent pas lire un livre. On doit prévoir dans la stratégie de diffusion des moyens pour informer ces lectrices et ces lecteurs de l'accessibilité du guide. On peut également organiser des rencontres d'information qui viseront, entre autres objectifs, à démystifier l'outil.
- Il est recommandé de prévoir d'autres moyens d'accès à l'information contenue dans le guide : vidéo, rencontres d'information, service de renseignements téléphoniques, réseau d'entraide.

### POUR EN SAVOIR PLUS

Voir les Fiches 11, 12 et 15

## EXEMPLE

Guide des premiers soins du CLSC Sainte-Foy-Sillery Le Phare

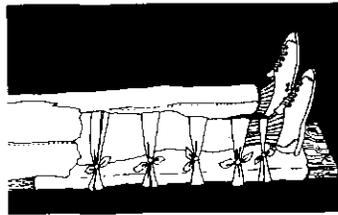
Mention du jury, concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES!

ÉDITION LE PHARE CSR JEUNESSE CLSC SAINTE-FOY-SILLERY RECHERCHE ET RÉDACTION MARIE-BERTHE BÉDARD, RAYMONDE PÉPIN, LISE VERMETTE ILLUSTRATIONS CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ LAVAL (CHUL), GRAPHIDÉ COORDINATION ROLANDE VEILLEUX-GERVAIS, VALIDATION TIM ALLEN, URGENTOLOGUE (CHUL) TIRAGE 10 000 PUBLICATION 1<sup>re</sup> ÉDITION 1986, 3<sup>e</sup> ÉDITION 1989.



### CAUSES

- Chute
- Traumatisme.

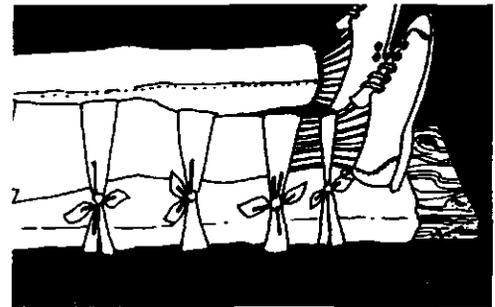


### SIGNES & SYMPTÔMES

- Douleur
- Pâleur et froideur du membre blessé.
- Incapacité à bouger la partie blessée.
- Engourdissement ou diminution de sensibilité.
- Déformation.
- Oedème (enflure).
- Pouls du membre atteint différent du membre intact.

### CONDUITE À TENIR

- Placer le blessé dans une position confortable.
- **Immobiliser** la fracture ainsi que l'articulation au-dessus et en-dessous avec **écharpe, oreiller ou attelles**.
- Élever le membre si possible.
- Conduire à l'urgence.
- \* Si traumatisme à la colonne (voir: blessure à la colonne).
- \* Si traumatisme au pied ou à la cheville, laisser la chaussure en place.
- \* Ne pas tenter de replacer l'os cassé.



### CONDUITE À TENIR

- Placer le blessé dans une position confortable.
- **Immobiliser** la fracture ainsi que l'articulation au-dessus et en-dessous avec **écharpe, oreiller ou attelles**.
- Élever le membre si possible.
- Conduire à l'urgence.
- \* Si traumatisme à la colonne (voir: blessure à la colonne).
- \* Si traumatisme au pied ou à la cheville, laisser la chaussure en place.
- \* Ne pas tenter de replacer l'os cassé.

### FRACTURE

### HÉMORRAGIE EXTERNE & AMPUTATION

### HÉMORRAGIE INTERNE

### HERBE À PUCE

### HYPERVENTILATION

### MALADIES CONTAGIEUSES

### MORSURE

### PIQÛRE D'INSECTE

### R.C.R. & RESPIRATION ARTIFICIELLE

### SAIGNEMENT DE NEZ

### VOMISSEMENT

### «ENSEMBLE, POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE»

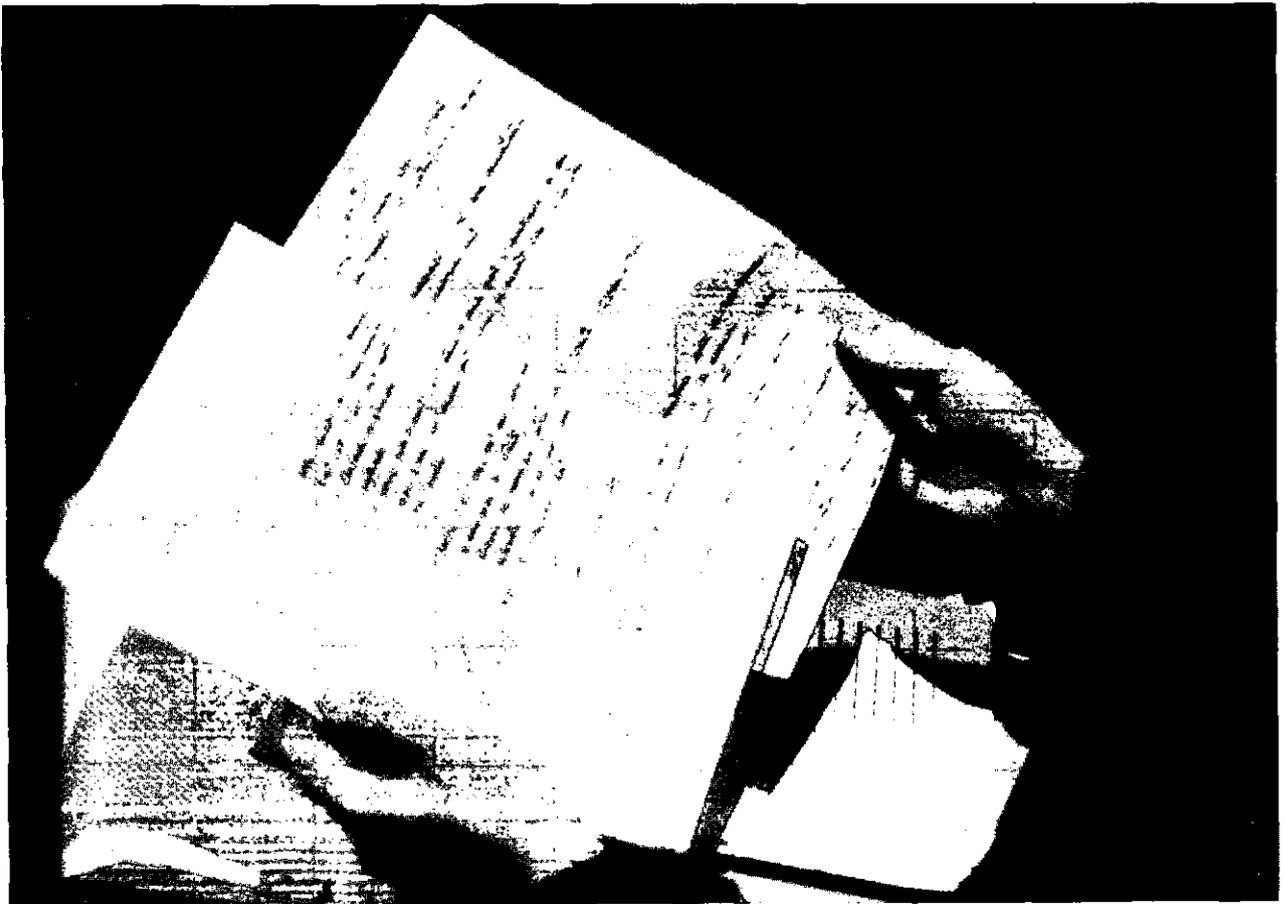
Réduction à 48 % du format de l'original

Grandeur réelle (100 %)

### Notes du jury

- La présentation donne le goût de lire, on comprend facilement le mode d'utilisation.
- Les dessins aident à comprendre la façon de procéder pour donner les premiers soins.
- Le texte est aéré, les flèches donnent des

- caractères sont d'une bonne grosseur.
- Il reste quelques mots difficiles (ex : sudation, éruptions, cloques, persiste, alvéole). En situation d'urgence, ce n'est pas le moment de chercher son dictionnaire...



## Liste des participantes et des participants

## 1. Participantes et participants inscrits

**Services à la population (public)**

- Aide juridique Saint-Georges-de-Beauce, Roch Baillargeon  
Assemblée nationale, Louise Harel  
Centre régional d'accueil et de référence de l'Île de Montréal, France Moïse  
Commission de formation professionnelle — Montréal métropolitain, Claude Charette  
Commission de la santé et de la sécurité du travail, Claude Létourneau  
Commission de la santé et de la sécurité du travail, Louise Lévesque-Vachon  
Commission de la santé et de la sécurité du travail, François Vezeau  
Commission des droits de la personne, Madeleine Boucher  
Commission des droits de la personne, Natalina Crescenzi  
Commission des droits de la personne, Claire Grenier  
Commission des droits de la personne, Monique Lortie  
Commission des écoles protestantes du Grand Montréal, Louise Sarrasin  
Commission Emploi et Immigration Canada, Lucette Bellemare  
Commission Emploi et Immigration Canada, Jocelyne Labelle-Joly  
Commission Emploi et Immigration Canada, Pierre L'Allier  
Commission Emploi et Immigration Canada, Jacques Mathurin  
Commission Emploi et Immigration Canada, Normand Sabourin  
Commission royale sur la réforme électorale et le financement des partis, Yves Denoncourt  
Commission royale sur la réforme électorale et le financement des partis, Lucie Pépin  
Commission scolaire catholique de Sherbrooke, Jacinthe Bélisle  
Commission scolaire de Chicoutimi, Jean-Yves Simard  
Commission scolaire de Lotbinière, Denise Archambault  
Commission scolaire Manicouagan, Normand Valcourt  
Commission scolaire Miguasha, Jean Poirier  
Communication-Québec, Marjolaine Lévesque  
Communication-Québec, Jean Talbot  
Communication-Québec — Direction régionale de Québec, Marie Roux-Lambert  
Conseil des communautés culturelles et de l'immigration, Yves Alavo  
Consommation et Corporations Canada, Maryse Lavoie  
Fédération des CLSC Région 05, Odette Dion  
Institut des langues, Raymonde Dallaire  
Ministère de l'Éducation, Margot Désilets  
Ministère de l'Éducation, Lino Mastriani  
Ministère de l'Éducation, Andrée Racine  
Ministère de l'Éducation, Sylvie Roy  
Ministère de l'Éducation, Francine Senécal  
Ministère de l'Éducation — Formation à distance, Laila Valin  
Ministère de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle, Normand Bureau  
Ministère de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle, Denise Boulanger  
Ministère de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle, Gil Michel  
Ministère de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle, Claire Pelletier  
Office de la protection du consommateur, Michael McAndrew  
Office des personnes handicapées du Québec, Henri Bergeron  
Office municipal d'habitation de Montréal, Benoît Fradette  
Office municipal d'habitation de Montréal, Louise Hébert  
Protecteur du citoyen, Micheline Bouzigon  
Protecteur du citoyen, Hélène Brodeur  
Protecteur du citoyen, Mariette Cailloux  
Protecteur du citoyen, Lyne Chassé  
Protecteur du citoyen, Diane Dubuc  
Protecteur du citoyen, Lucie Gosselin  
Protecteur du citoyen, Denise Labelle  
Protecteur du citoyen, Lucie Levac  
Protecteur du citoyen, Anne-Marie Racette  
Protecteur du citoyen, Manon Robitaille  
Protecteur du citoyen, Monique Sévigny  
Régie des rentes du Québec, Normand Trottier  
Régie du logement, Annie Autonès  
Régie du logement, Michel Beaudry  
Régie du logement, Colette Boucher  
Régie du logement, Pauline Cyr  
Régie du logement, Jacques Gagnon  
Régie du logement, Maria Matakias  
Régie du logement, Benoît de Margerie  
Régie du logement, Roland Poirier  
Régie du logement, Thérèse Jutras  
Secrétariat d'État du Canada, Lyne Lalonde  
Secrétariat d'État du Canada, Jean-Marie Martin  
Secrétariat d'État du Canada, Claire Pilon  
Service correctionnel du Canada, Roland Deneault  
Société canadienne des postes, Robert Favreau  
Société canadienne des postes, Lise Sylvain  
Union des municipalités régionales de comté du Québec, Nicole Huneault  
Université du Québec à Montréal, Claire Gélinas-Chebat  
Université du Québec à Montréal, Lyne Kurtzman  
Ville de Montréal, Lucie Bernier  
Ville de Montréal, Magali Brunel  
Ville de Montréal, Yves Chalifour  
Ville de Montréal, Paule Drouin  
Ville de Montréal, Louise Robichaud  
Ville de Montréal, Robert Sauriol  
Isabelle Binette, étudiante  
Gérald Castonguay, formateur d'adultes  
Diane Dubé, formatrice d'adultes  
Pierre Majeau, consultant en ressources humaines  
Andréa Richardson, étudiante

---

## Services à la population (communautaire)

Bureau de consultation jeunesse, Lucie Bélanger  
Centre d'éducation et d'action des femmes, Danielle Fournier  
Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, Thérèse Leblanc  
Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, Richard Morin  
Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, Pierre Simard  
Centre de formation populaire, Lise Gervais  
Centre d'orientation et de formation pour les femmes en recherche d'emploi (COFFRE), Martine Roy  
Centre d'orientation paralinguistique et sociale pour immigrants, Zorka Kovacic  
Centre des Femmes en emploi, Johanne Forget  
Centre St-Pierre, Lise Noël  
Centrétape, Hélène Gautron  
Comité des femmes chiliennes de Montréal, Eliana Cielo  
Communauté enseignante de la Congrégation Notre-Dame, Marie Thibaudeau  
Conférence religieuse canadienne — section du Québec, Clémence Laurin  
Écho des femmes de la Petite Patrie, Danièle Bordeleau  
Écho des femmes de la Petite Patrie, Augustine Gonzalez  
Regroupement pour la relance économique et sociale du sud-ouest de Montréal (RÉSO), Nicole Gladu  
Service d'orientation et de relance industrielle pour femmes (SORIF), Marie Leahey  
Service d'orientation et de relance industrielle pour femmes (SORIF), Anne Raby  
Service d'orientation et de relance industrielle pour femmes (SORIF), Raymonde Bergeron  
Société des services Ozanam, Danielle Mongeau  
Société Élisabeth Fry, Sylvie Boucher

---

## Milieu syndical

Alliance des professeures et professeurs de Montréal (CEQ), Pierrette Bergeron  
Alliance des professeures et professeurs de Montréal (CEQ), Ginette Leroux  
Association professionnelle du personnel administratif de la CÉCM (CSN), Pierre Tremblay  
Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), François Beauregard  
Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), Lise Bourbeau  
Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), Laurier Caron  
Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), Rosette Côté  
Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), Diane Fortin  
Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), Michelle Savard  
Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ), Jean-Claude Tardif  
Centrale des syndicats démocratiques (CSD), Gilles Boucher  
Centrale des syndicats démocratiques (CSD), Michelle Bourget  
Centrale des syndicats démocratiques (CSD), Claude Faucher

Centrale des syndicats démocratiques (CSD), Denis Giguère  
Centrale des syndicats démocratiques (CSD), Mario Jodoin  
Centrale des syndicats démocratiques (CSD), Pierre-Yvon Ouellet  
Centrale des syndicats démocratiques (CSD), Cécile Vanasse  
Comité national des jeunes de la CSN, Mario Guertin  
Confédération des syndicats nationaux (CSN), Jean Charest  
Confédération des syndicats nationaux (CSN), Thérèse Jean  
Confédération des syndicats nationaux (CSN), Céline Lamontagne  
Confédération des syndicats nationaux (CSN), Marcel Pepin  
Confédération des syndicats nationaux (CSN), Marie Roy  
Conseil central de Montréal (CSN), Luc Garneau  
Conseil central de Montréal (CSN), Suzanne Morin  
Fédération des employées et employés de services publics (CSN), François Juneau  
Fédération des infirmières et infirmiers du Québec (FIIQ), Esther Désilets  
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), Johanne Deschamps  
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), Louise Miller  
Fraternité nationale des charpentiers menuisiers, forestiers et travailleurs d'usine (FTQ), Gaston Boudreau  
Syndicat de l'enseignement de Lanaudière (CEQ), Louise Patry  
Syndicat de l'enseignement des Mille-Isles (CEQ), Louise Ducharme  
Syndicat de l'enseignement des Mille-Isles (CEQ), Suzanne Harbour  
Syndicat de l'enseignement du Grand Portage (CEQ), Pierrette O'Leary  
Syndicat des cols bleus de Ville de Laval (CSD), Yvon Bourdon  
Syndicat des salariés de la Boulangerie Weston (CSD), Daniel Beauchemin  
Syndicat des travailleurs et travailleuses en communication et en électricité du Canada (FTQ), Alain Lamy  
Syndicat national du lait (CSD), André Baribeau  
Union des producteurs agricoles (UPA), Gaétane Fournier  
Union des producteurs agricoles — Lanaudière (UPA), Odette Lavallée

---

## Défense des droits

Au Bas de l'Échelle, Anick Druelle  
Comité des bénéficiaires du Centre hospitalier L. H. Lafontaine, Lucien Landry  
Conseil national des femmes juives du Canada, Craig Ryan  
Fondation canadienne des droits humains, Shirley Sarra  
Institut canadien d'éducation des adultes, Nicole Lacelle  
Institut canadien d'éducation des adultes, Jacques Proulx  
Institut canadien d'éducation des adultes, Lina Trudel  
La Voix — Le Réseau canadien des aînés, Sylvie Delencourt  
Ligue des droits et libertés, Gérald McKenzie  
L'R des Centres de femmes du Québec, Michèle Asselin

Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec (MÉPACQ), Diane Matte  
*Organisation nationale anti-pauvreté*, Jane Gurr  
 Regroupement des maisons d'hébergement et de transition pour les femmes victimes de violence, Marie Pelchat  
 Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec, Lorraine Guay  
 Relais-femmes, Hélène Bohémier  
 Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, Patrick Alley  
 Réseau national d'action éducation femmes, Lucienne Cryte  
 Réseau national d'action éducation femmes, Louise Messier  
 Nicole Kennedy, intervenante en maison d'hébergement

---

## Médias et édition

Éditions Beauchemin, Isabelle Quentin  
 Guide Mont-Royal, Lucie Dufour  
 Office des communications sociales, Miville Boudreault  
 Radio-Québec, Céline Lavoie  
 Radio-Québec, May Poirier  
 Sylvain Couture, journaliste pigiste  
 Marcel Poirier, professeur de français, télévision communautaire

## 74 Alphabétisation

Atelier des lettres, Marie-Paule Garand  
 Atout-lire, Monique Olivier-Davignon  
 Atout-lire, Ginette Gauvin  
 Atout-lire, Colette Paquette  
 Carrefour d'éducation populaire, Diane Guérette  
 Carrefour d'éducation populaire de Pointe St-Charles, Lucie St-Germain  
 Centre Alpha de St-Honoré, Christiane Gagné  
 Centre d'alphabétisation de Jonquière, Carmen Bernier  
 Centre d'alphabétisation du comté Roberval, Aline Laforge  
 Centre de lecture et d'écriture (Clé), Léonie Couture  
 Centre de lecture et d'écriture (Clé), Carole Doré  
 Centre de lecture et d'écriture (Clé), Jeanne Francke  
 Centre de lecture et d'écriture (Clé), Diane Lambert  
 Centre de ressources en éducation populaire (CRÉP-CÉCM), Carole Forgues  
 Centre Mot à Mot Shipshaw, Claudette Bérubé  
 Clé des mots, Stéphane Boilard  
 Clé des mots, Anick Montpetit  
 Commission scolaire de la Côte-du-Sud, Laurent Santerre  
 Commission scolaire de la Haute-Gatineau, Josée Carle  
 Commission scolaire de la Haute-Gatineau, Nicole Duquette  
 Commission scolaire Outaouais Hull, Carole Fuoco  
 Commission scolaire régionale de Chambly, Louise Lemay  
 Commission scolaire Sault-St-Louis, Louise Dagenais  
 Commission scolaire Ste-Croix, Marie-Paule Désaulniers-Vaillancourt  
 Commission scolaire Vallée-de-la-Lièvre, Robert Langlois

Commission scolaire Vallée-de-la-Lièvre, Odette Lapointe  
 Comité d'éducation des adultes de St-Henri (CÉDA), Hélène Hagan  
 Comité d'entraide populaire en alphabétisation (CEPA), Lise Paradis  
 Comquat, Lucie Majeau  
 Équipe interrégionale en alphabétisation, Marie-Paule Dumas  
 Fondation québécoise pour l'alphabétisation, Jean-Yves Desjardins  
 La Boîte à lettres, Élise Massicotte  
 La Jarnigoine, Élise DeCoster  
 La Littérature de l'oreille, Johanne Carbonneau  
 La Magie des lettres, Suzanne Crête  
 La Magie des lettres, Colette Lacroix  
 La Magie des mots, Nicole Dumont  
 Les Ateliers mot à mot, Lise Leduc  
 LIRA, Louise Leblanc  
 Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, Nicole Lachapelle  
 Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, Berthe Lacharité  
 Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, Ginette Richard  
 Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, Micheline Séguin  
 Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, Sylvie Pelletier  
 The Centre for Literacy in the schools and the community, Marie-Francine Joron  
 France Poirier, formatrice  
 Dominique Thibault, étudiant

---

## Partenaires hors Québec

Association sénégalaise de recherche et d'assistance au développement communautaire, Malanine Savane  
 Commission canadienne pour l'UNESCO, Isabelle Marquis  
 Conseil Alpha Kedgwick Fraser (N.-B.), Armand Savoie  
 Fédération d'alphabétisation du Nouveau-Brunswick, Roger Doiron  
 Fédération d'alphabétisation du Nouveau-Brunswick, Romain Landry  
 Fédération des organisations non gouvernementales du Sénégal, Joseph Dione  
 Fédération des organisations non gouvernementales du Sénégal, Malamine Sane  
 Frontier College, Irène Jansen  
 Programme Alphabétisation communautaire en Ontario (ACO), Richard R. Hudon  
 Service fransaskois d'éducation des adultes, Lucie Gauvin  
 Université d'Ottawa, Jacqueline Bossé-Andrieu

---

## Personnes-ressources en démarche d'alphabétisation

**Guy Bélanger**, Atout-lire  
**Lise Brunelle**, Arbralette  
**Rhéo Desjardins**, Centre de lecture et d'écriture (Clé)  
**Jeannine Dion-Doucet**, Atout-lire  
**Eugène Drouin**, Atout-lire  
**Céline Foisy**, La Jarnigoine  
**Alain Gagnon**, Atout-lire  
**Jean Galipeau**, La Jarnigoine  
**Guy Genest**, Centre de lecture et d'écriture (Clé)  
**Martin GrandMaison**, Arbralette  
**Rachel Labelle**, Centre de lecture et d'écriture (Clé)  
**Daniel Lachance**, Arbralette  
**Paul Langlois**, Atout-lire  
**Michel Leduc**, Clé des mots  
**Enrico Mattioli**, La Jarnigoine  
**Alain Mireault**, Centre de lecture et d'écriture (Clé)  
**Lucie Montreuil**, Clé des mots  
**Ginette Paiement**, Arbralette  
**Jeanne-d'Arc Perreault**, La Jarnigoine  
**Jean-Luc Savard**, Atout-lire  
**Sylvie Sévigny**, La Jarnigoine  
**Mariana Siros**, Atout-lire  
**Thérèse Tremblay**, Atout-lire  
**Nicole Trudeau**, Centre de lecture et d'écriture (Clé)

---

### Membres du jury du concours DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES !

**Richard Cayer**, Centre de lecture et d'écriture (Clé)  
**Diane Labelle**, Centre d'éducation des adultes de la commission scolaire Saint-Eustache  
**Johanne Pomerleau**, Clé des mots

## 2. Autres participantes et participants

Animateur des plénières : **Bernard Vallée** (ICÉA)  
Animatrices et animateurs des débats sur l'exercice des droits  
**Gisèle Lalande**, journaliste, Radio-Canada  
**Danielle Fournier**, professeure, École de service social, Université de Montréal  
**Antoine Char**, chargé de cours, département des Communications, UQAM  
**Michaëlle Jean**, journaliste et animatrice, Radio-Canada  
**Françoise Guénette**, journaliste pigiste

---

### Personnes-ressources des ateliers pratiques du dimanche matin

C-1 Simplifier les formulaires  
**Nicole Fernbach** (Centre de promotion de la lisibilité, Centre canadien d'information juridique)  
C-2 Communiquer avec la clientèle  
**Marjolaine Lévesque** (Communication-Québec)  
C-3 Théâtre et vidéo  
**Pierre Simard** (animateur social)  
**André Vanasse** (vidéaste)  
C-5 Aider les parents analphabètes  
**Marie Fecteau** (Programme « J'apprends avec mon enfant », CÉCM)  
**Louise Sarrasin** (Programme « Communication entre la famille et l'école », CEPGM)

C-6 La reconnaissance des compétences  
**Martine Roy** (Centre d'orientation et de formation pour femmes en recherche d'emploi, COFFRE)  
C-7 Lire et enregistrer les textes d'information  
**Sylvie Roy** (intervenante et chercheuse en alphabétisation)  
C-9 La bande dessinée  
**Carole Forgues** (Centre de ressources en éducation populaire, CREP-CÉCM)  
**Michael McAndrew** (Office de la protection du consommateur, OPC)  
C-11 Les méthodes coopératives d'enseignement  
**Fernand Ouellet** (Centre d'éducation interculturelle et de compréhension internationale, CÉICI)  
C-12 Campagne d'information pour un large public  
**Louis Delage** (Cossette-Communication Marketing Québec)  
**Jean-Yves Desjardins** (Fondation québécoise pour l'alphabétisation)  
C-13 Le processus électoral  
**Lorraine Guay** (Regroupement des ressources alternatives en santé mentale)  
**Lucien Landry** (Comité des bénéficiaires, Centre hospitalier L.-H. Lafontaine)  
**Françoise David** (observatrice, élections au Nicaragua)  
C-14 Médias écrits  
**Céline Landry** (La Presse)  
C-15 *Dépaysées, au bout du monde*  
**Mireille Landry** (Centre de ressources de la troisième avenue)  
**Carolle Delva** (Maison d'Haïti)  
**Rose-Marie Mésidor**  
C-16 Mon client n'a pas compris  
**Roch Baillargeon** (Aide juridique Saint-Georges-de-Beauce)  
**Hélène Bohémier** (chargée de cours, Sciences juridiques, UQAM)  
C-17 Plan d'action dans l'entreprise  
**Lucie Manoni** (Société canadienne des postes)  
**Vincent Arsenault** (Société canadienne des postes)  
C-18 Favoriser la participation aux assemblées  
**Louise Desmarais** (agente d'information)

---

### Organisation

Comité organisateur : **Louise Miller** (RGPAQ), **Maryse Perreault** (RGPAQ), **Micheline Jourdain** (CEQ), **Nicole Boily** (ICÉA)  
Coordination : **Rachel Bélisle**  
Logistique : **Sylvie Chénard**  
Recherche : **Andrée Boucher**  
Communications : **Marie Leclerc** (ICÉA)  
Administration : **Francine Corbeil** (ICÉA)  
Inscription : **Christiane Thomas** (ICÉA)  
Soutien technique aux communications et au concours : **Éliette Beaulieu** (ICÉA)  
Suivi avec les volontaires : **Nicole Caron** (ICÉA)  
Responsable de l'équipe d'orientation : **Hélène Paré** (ICÉA)  
Exposition DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES! : **Bernard Vallée** (ICÉA)  
Accompagnement : **Carole Guérin**  
Responsable des ententes avec l'Université du Québec à Montréal : **Roland Côté** (UQAM)



**VENDREDI**  
9 NOVEMBRE 1990

**19 h à 20 h** Inscription et accueil  
Hall d'entrée de la salle Gérin-Lajoie

**20 h à 22 h** OUVERTURE  
*Connaissez-vous des adultes  
analphabètes ?*

Avec la participation de  
**Claire Bonenfant**, militante féministe,  
**Anne-Marie Dussault**, journaliste,  
**Michel Tremblay**, écrivain.

Salle Gérin-Lajoie, pavillon Judith-Jasmin

**SAMEDI**  
10 NOVEMBRE 1990

**9 h à 11 h** ATELIERS DE MISE EN COMMUN  
*Les personnes analphabètes et vous*

- A-1 Le secteur de la santé
- A-2 Le secteur des services sociaux
- A-3 Les services éducatifs pour enfants
- A-4 Les services éducatifs pour adultes
- A-5 Les organismes d'éducation populaire
- A-6 Les services de base
- A-7 Les services communautaires
- A-8 Les groupes de défense des droits
- A-9 Le secteur de la sécurité du revenu
- A-10 Le monde du travail et les syndicats
- A-11 Le monde du travail et les employeurs
- A-12 Le milieu <sup>annulé</sup> de la justice
- A-13 Les affaires publiques
- A-14 Les médias
- A-15 Les organismes de formation en intervention

**11 h à 11 h 30** Pause

**11 h 30 à 12 h 30** CONFÉRENCE  
*Les personnes analphabètes  
dans la société québécoise*

Conférencière invitée : **Marjorie Villefranche**,  
intervenante en alphabétisation

Salle Gérin-Lajoie, pavillon Judith-Jasmin

## HORAIRE DES ACTIVITÉS

**Le nombre de places est limité,  
inscrivez-vous sans tarder !**



# BARRIÈRES

**SAMEDI**  
10 NOVEMBRE 1990

**12 h 30 à 14 h** Dîner communautaire  
Verrières du pavillon Hubert-Aquin

**13 h à 14 h** Exposition d'imprimés  
Corridor entre les deux pavillons

**14 h à 16 h 30** DÉBATS

*Des barrières à lever,  
l'exercice des droits à favoriser*

**B-1** Droit à une pleine participation  
à la vie démocratique

**B-2** Droit à des services accessibles

**B-3** Droit à l'information

**B-4** Droit au travail — Accès à l'emploi

**B-5** Droit au travail — Garder son emploi

**B-6** Droit d'apprendre — Enfants

**B-7** Droit d'apprendre — Adultes

**16 h 30 à 17 h** Pause

**17 h**

Résultats du concours  
**DES IMPRIMÉS ACCESSIBLES !**

Grande place du pavillon Judith-Jasmin

Soirée libre

**DIMANCHE**  
11 NOVEMBRE 1990

**9 h à 11 h 30** ATELIERS PRATIQUES

**C-1** Simplifier les formulaires

**C-2** Communiquer avec la clientèle

**C-3** Théâtre et vidéo

**C-4** Écrire ~~pour~~ <sup>annulé</sup> les autres

**C-5** Aider les parents analphabètes

**C-6** La reconnaissance des compétences

**C-7** Lire et enregistrer les textes d'information

**C-8** Le rap ~~annulé~~ outil d'information

**C-9** La bande dessinée

**C-10** Vulgariser ~~les~~ <sup>annulé</sup> conventions collectives

**C-11** Les méthodes coopératives d'enseignement

**C-12** Campagne d'information pour un large public

**C-13** Le processus électoral

**C-14** Médias écrits

**C-15** *Dépaysées, au bout du monde*

**C-16** Mon client n'a pas compris

**C-17** Plan d'action dans l'entreprise

**C-18** Favoriser la participation aux assemblées

**11 h 30 à 11 h 45** Pause

**11 h 45 à 13 h** PLÉNIÈRE DE CLÔTURE

*Vers une société sans barrières !*

Salle Gérin-Lajoie, pavillon Judith-Jasmin

## ALPHABÉTISATION

### 1. Services directs

#### 1.1 Groupes populaires

Il existe des groupes populaires d'alphabétisation dans la plupart des régions du Québec. Une quarantaine d'entre eux sont membres du RGPAQ et ont été associés à la réflexion du forum.

#### BAS ST-LAURENT

Centre d'alphabétisation des Basques  
400, rue Jean Rioux  
Trois-Pistoles G0L 4K0  
(418) 851-1111 poste 100  
(418) 851-3320

#### SAGUENAY-LAC ST-JEAN

Alpha-Albanel  
306, rue de l'Église  
Albanel G0W 1A0  
(418) 279-5702

Centre d'alpha du comté de Roberval  
1286, Chanoine Boivin  
St-Félicien G8K 2C6  
(418) 679-5737

Groupe centre Lac d'Alma  
475, rue St-Bernard ouest  
Alma G8B 4R1  
(418) 668-3357

Centre d'alphabétisation de Jonquière  
1975, Ozanne  
Jonquière, G7X 5B1  
(418) 547-7514

Centre alpha de la Baie  
802, boul. Grande Baie nord  
La Baie G7B 3K7  
(418) 544-2586

Centre alpha de St-Honoré  
1970, rue Hôtel de Ville  
St-Honoré G0V 1L0  
(418) 673-4801

Centre mot-à-mot  
3760, rue St-Léonard  
Shipshaw G0V 1V0  
(418) 695-5385

Lettres vivantes  
709, rue Gauthier  
Larouche G0W 1Z0  
(418) 542-5675

#### QUÉBEC

Atout-lire  
325, rue Ste-Thérèse  
Québec G1K 1M9  
(418) 524-9353

Alphabeille Vanier  
217, rue Bélanger  
Ville Vanier G1M 1V6  
(418) 683-3941

#### MAURICIE-BOIS-FRANCS

Alpha-Nicolet  
160, rue Frère Dominique  
C.P. 2550  
Nicolet J0G 1E0  
(819) 293-5745

C.O.M.S.E.P.  
749, rue St-Maurice  
Trois-Rivières G9A 3P5  
(819) 378-6963

Ludolettre  
128, rue Ouellette  
C.P. 488  
St-Léonard-d'Aston J0C 1M0  
(819) 399-3023  
(819) 399-2494

#### ESTRIE

Arbralettre  
31, rue King ouest  
Sherbrooke J1H 1N5  
(819) 562-1466

#### MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN

Atelier des lettres  
1710, rue Beaudry  
Montréal H2L 3E7  
(514) 524-0507

Ateliers mot-à-mot  
6497, rue Azilda  
Anjou H1K 2Z8  
(514) 354-4299

Carrefour d'éducation populaire  
de Pointe St-Charles  
2356, rue Centre  
Montréal H3K 1J7  
(514) 596-4444

Centre de lecture et d'écriture  
3684, rue Mentana  
Montréal H2L 3R3  
(514) 527-9097

Centre haïtien d'animation et  
d'intervention sociale  
7700, avenue d'Outremont  
C.P. 681, Succ. Mont-Royal  
Ville Mont-Royal H3P 3G4  
(514) 271-7563

Centre portugais de référence et  
de promotion sociale  
4050, rue St-Urbain  
Montréal H2W 1V3  
(514) 842-8045

Centre des lettres et des mots  
8733, rue Hochelaga  
Montréal H1L 2M8  
(514) 355-1641

Collectif de recherche et  
d'intervention Kiskeya (CRIK),  
7115, Chemin Côte-des-Neiges  
Montréal H3R 2M2  
(514) 735-8867

Comité d'éducation des adultes  
de St-Henri (CÉDA)  
2515, rue Delisle  
Montréal H3J 1K8  
(514) 596-4422

Centre N'a Rive  
7027, rue St-Denis  
Montréal H2S 2S5  
(514) 278-2157

La Jarnigoine  
6815, rue St-Denis  
Montréal H2S 2S3  
(514) 273-6683

Lettres en main  
2886, boul. Rosemont  
Montréal H1Y 1L7  
(514) 729-3056

Maison d'Haïti  
8833, boul. St-Michel  
Montréal H1Z 3G3  
(514) 326-3022

Tour de lire  
1437, boul. Pie IX  
Montréal H1V 2C2  
(514) 521-2075

Un Mondalire  
14 224, rue Demontigny  
Montréal H1A 1K7  
(514) 642-2279

## MONTÉRÉGIE

Boîte à lettres  
112, rue Nobert  
Longueuil J4J 2Y9  
(514) 646-9273

Clé des mots  
9, boul. Montcalm nord  
bureau 415  
Candiac J5R 3L5  
(514) 659-7941

Comquat inc.  
95, 5<sup>e</sup> avenue Pincourt  
Dorion J7V 5K8  
(514) 453-5226

La Porte ouverte  
439, boul. Séminaire-nord  
St-Jean-sur-le-Richelieu J3B 5L4  
(514) 349-6827

## LAURENTIDES-LANAUDIÈRE

ABC des Manoirs  
568, rue Léon Martel  
Terrebonne J6W 2J8  
(514) 471-6928

Coop de services multiples Lanaudière  
2566, rue Victoria  
Ste-Julienne J0K 2T0  
(514) 831-3333

Regroupement des assistés sociaux de  
Joliette-méto  
181, rue Lajoie sud  
Joliette J6E 5L3  
(514) 759-7977

### 1.2 Alphabétisation dans les commissions scolaires

On peut communiquer directement avec la commission scolaire de son territoire pour connaître les coordonnées des centres d'éducation des adultes qui font de l'alphabétisation. On peut également téléphoner au numéro 1-800-361-9142, numéro général d'information sur les ressources en alphabétisation.

Regroupement des services  
communautaires de Berthier  
584, rue Montcalm  
C.P. 1439  
Berthierville J0K 1A0  
(514) 836-7122

Alpha-Laurentides  
C.P. 351  
Ste-Agathe-des-Monts J8C 3C6  
(819) 326-3733

## OUTAOUAIS

Comité alpha Papineau  
580, boul. Cité des Jeunes  
C.P. 7  
Buckingham J8L 2X1  
(819) 986-7506

## ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Alpha-Témis  
1019, route 382  
Laverlochère J0Z 2P0  
(819) 765-3431

## CÔTE-NORD

Lira  
400, rue Arnaud  
Sept-Îles G4R 3A9  
(418) 968-9843

Popco inc.  
C.P. 366  
Port-Cartier G5B 2G9  
(418) 766-8047

## 2. Organismes de coordination

Regroupement des groupes populaires  
en alphabétisation du Québec (RGPAQ)  
5040, boul. Saint-Laurent, bureau 1  
Montréal (Québec)  
H2T 1R7  
Téléphone : (514) 277-9976

Équipe interrégionale de concertation  
en alphabétisation  
C.P. 411, succ. Outremont  
Montréal (Québec)  
H2V 4N3  
Téléphone : (514) 595-2047  
Télécopieur : (514) 595-2081

Institut canadien d'éducation des adultes  
(ICÉA)  
506, rue Sainte-Catherine est, bureau 800  
Montréal (Québec)  
H2L 2C7  
Téléphone : (514) 842-2766  
Télécopieur : (514) 844-1598

## 3. Centres de documentation

Centre de documentation sur l'éducation  
des adultes et la condition féminine  
(CDÉACF)  
1265, rue Berri, bureau 340  
Montréal (Québec)  
H2L 4X4  
Téléphone : (514) 844-3674  
Télécopieur : (514) 844-1598

Centre for Literacy  
Dawson College  
3040, rue Sherbrooke ouest, bureau 4B1  
Montréal (Québec)  
H3Z 1A4  
Téléphone : (514) 931-8731

## LANGUE COURANTE

Centre de promotion de la lisibilité,  
section du Québec  
1140, boul. de Maisonneuve ouest,  
bureau 1080  
Montréal (Québec)  
H3A 1M8  
Téléphone : (514) 845-4834  
Télécopieur : (514) 845-2055

Centre canadien d'information juridique  
Centre de promotion de la lisibilité  
600, avenue Eglinton est, bureau 205  
Toronto (Ontario)  
M4P 1P3  
Téléphone : (416) 483-3802  
Télécopieur : (416) 483-4436