



L'accueil des personnes peu alphabétisées dans le cadre des SARCA

Document de référence
2013

Recherche et rédaction

Margot Désilets, consultante en formation des adultes

Groupe de travail

Réjean Boisvert, Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke

Francine Hotte, Commission scolaire de Montréal

Sandra Larouche, Commission scolaire de la Capitale

Robert Nolet, Commission scolaire de la Capitale

Diane Pouliot, Table des responsables de l'éducation des adultes

et de la formation professionnelle des commissions scolaires du Québec (TREAQFP)

Encadrement technique de la production

Marie-Paule Dumas, consultante en formation

Soutien financier

Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire

Secteur du développement pédagogique et du soutien aux élèves, MELS

Table des matières

INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 : Principales caractéristiques des personnes peu alphabétisées au Québec.....	3
1.1 Qui sont les personnes peu alphabétisées?.....	3
1.2 À propos des caractéristiques des personnes peu alphabétisées	4
1.3 À propos des besoins et des motivations des personnes peu alphabétisées qui entreprennent une démarche de formation	6
CHAPITRE 2 : Propositions d'interventions auprès des personnes peu alphabétisées dans des situations d'accueil.....	9
2.1 Propositions d'interventions au premier accueil	9
2.2 Propositions d'interventions au second niveau d'accueil	11
2.3 Quelques exemples d'interventions	13
CHAPITRE 3 : Ressources et documents pouvant aider à approfondir la connaissance des personnes peu alphabétisée	17
3.1 Documents en ligne	17
3.2 Autres références documentaires	17
3.3 Renseignements utiles.....	18
CONCLUSION	19
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	20

INTRODUCTION

Selon la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue¹ et en continuité avec le cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA), il est essentiel de s'intéresser aux diverses demandes des adultes du territoire d'une commission scolaire. L'accueil constitue bien souvent l'acte fondamental qui déterminera la qualité du parcours d'un adulte. Le premier contact avec un membre du personnel d'un centre de formation générale des adultes ou d'un centre de formation professionnelle peut être déterminant pour un adulte.

Le présent guide s'adresse au personnel de soutien et au personnel professionnel qui travaillent au premier et au second niveau d'accueil dans les SARCA. Il présente des moyens et des stratégies pour intervenir auprès des personnes peu alphabétisées dans les centres de formation générale des adultes et les centres de formation professionnelle au Québec.

Les objectifs de ce guide sont les suivants :

- Sensibiliser le personnel de l'accueil aux particularités des personnes peu alphabétisées.
- Lui fournir des outils afin qu'il puisse intervenir de façon appropriée auprès des personnes peu alphabétisées.
- Sensibiliser l'ensemble du personnel des SARCA aux besoins et aux particularités des personnes peu alphabétisées.

Les chapitres qui suivent traitent d'abord des caractéristiques, des besoins et des motivations des personnes peu alphabétisées qui se présentent au service d'accueil. Ensuite, nous proposons des interventions en fournissant quelques exemples et, enfin, nous présentons des documents ou des ressources qui peuvent être consultés pour mieux connaître et comprendre ces personnes.

La forme et le contenu de ce document ont été élaborés et validés par un comité formé du personnel de commissions scolaires qui travaille auprès des personnes peu alphabétisées et d'un représentant de la Table des responsables de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle des commissions scolaires du Québec (TREAQFP). Il a été réalisé à l'aide du soutien financier du Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS). Il est à noter que nous avons établi les données et les propositions qui suivent dans le respect de la population peu alphabétisée et, surtout, aux fins d'une amélioration des services d'accueil qui lui sont destinés, tout en reconnaissant le travail déjà fait par les personnes qui interviennent auprès de cette population.

1. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, 2002, p. 3. *continue*, 2002, p. 3.

CHAPITRE 1 : Principales caractéristiques des personnes peu alphabétisées au Québec

1.1 Qui sont les personnes peu alphabétisées?

Selon l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA), réalisée en 2003, la littératie se définit comme « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités »².

Dans l'enquête, quatre domaines de compétences en littératie ont été mesurés auprès d'un échantillon de personnes âgées de 16 à 65 ans :

- la compréhension de textes suivis;
- la compréhension de textes schématiques;
- la numératie;
- la résolution de problème³.

L'interprétation des résultats obtenus s'effectue en utilisant une échelle de compétence composée de 5 niveaux⁴. Le niveau 1 renvoie à de très faibles compétences. Le niveau 2 représente de faibles compétences. Le niveau 3 est considéré comme le niveau souhaité de compétences pour fonctionner aisément dans la société actuelle. Enfin, les niveaux 4 et 5 témoignent de compétences élevées.

Ainsi, dans l'enquête, les personnes ayant des très faibles et de faibles compétences en littératie sont donc celles des niveaux 1 et 2.

Ces personnes ont des connaissances et des compétences en deçà de celles jugées nécessaires (niveau 3) pour fonctionner aisément dans une société axée sur l'économie du savoir.

Plus précisément :

- Les personnes peu alphabétisées sont celles qui ont des difficultés plus ou moins importantes en lecture, en écriture et en calcul.
- Elles n'ont pas les compétences minimales pour fonctionner de façon satisfaisante dans les situations de la vie quotidienne, soit : lire les journaux, les écrits sociaux, les

2. Renald LEGENDRE. *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 3e édition, Guérin éditeur, 2005, p. 841.

3. Pour obtenir de plus amples informations sur les définitions de domaines de compétences évaluées dans le cadre de l'EIACA, consulter Bernèche et Perron, p.28, encadré 1.3.

4. Francine BERNÈCHE et Bertrand PERRON. *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir*, rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA), 2003, Québec, Institut de la statistique, 2006, p. 32.

consignes ou les différentes informations écrites, se repérer dans le temps et l'espace, développer la confiance en soi.

- Elles n'ont pas, non plus, les compétences préalables (ex. : stratégies d'apprentissage) pour développer les compétences minimales.

En plus des dernières enquêtes sur l'alphabétisation des adultes⁵, la recherche en alphabétisation et en formation de base ainsi que la prise en compte des interventions éducatives menées par les praticiennes et praticiens en alphabétisation permettent de connaître un peu mieux l'état de la situation des personnes peu alphabétisées au Québec. Dans une perspective d'expression de la demande et d'accueil de celle-ci, comme l'énonce la *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue* (mai 2002), avant de sélectionner les moyens de susciter le désir d'acquérir une formation et de décider de s'y engager, il importe de connaître les caractéristiques et les besoins des personnes peu alphabétisées. C'est dans cette perspective que nous proposons le portrait suivant.

1.2 À propos des caractéristiques des personnes peu alphabétisées

D'abord, sur le plan sociologique, les personnes peu alphabétisées se trouvent dans toutes les catégories d'âge et sont souvent issues de milieux vulnérables et défavorisés. Par ailleurs, les forces et les qualités que ces personnes ont développées et les compétences qu'elles ont acquises dans divers contextes en dehors de l'école peuvent parfois compenser les difficultés qu'elles éprouvent.⁶

L'EIACA estimait qu'il y avait, au sein de la population québécoise âgée de 16 à 65 ans se situant au niveau 1 de l'échelle de compétence en littératie :

- 797 000 personnes qui éprouvaient des difficultés en compréhension de textes suivis, soit 16 % de cette population;
- 907 000 personnes qui éprouvaient des difficultés en compréhension de textes schématiques, soit 18 % de cette population;
- 1 024 000 personnes qui éprouvaient des difficultés en numératie, soit 20 % de cette population.

5. *Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes* (EIACA, 2003) et *Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes* (EIAA, 1994).

6. Margot DÉSILETS et Jean PATRY, *La formation des enseignantes et des enseignants en alphabétisation*, direction de la formation du personnel scolaire, ministère de l'Éducation, Québec, 1993.

Même si le problème est beaucoup plus étendu et plus complexe que celui associé à la scolarité, ce facteur est toutefois déterminant. En 2006, selon le recensement canadien⁷, 725 120 personnes de 25 à 64 ans n'étaient titulaires d'aucun certificat ou diplôme. D'après l'Institut de la statistique du Québec⁸ (ISQ), en combinant les deux indicateurs (la scolarité et les compétences en littératie), environ le quart (24 %) de la population de 16 à 65 ans, au Québec, pourrait avoir des besoins en matière de formation de base, en raison d'une faible scolarité ou de compétences insuffisantes en littératie.

La précarité et la pauvreté dans lesquelles se trouve un grand nombre de personnes peu alphabétisées s'expliquent autant par un accès réduit au marché du travail que par des conditions salariales moins avantageuses.

Sur le plan personnel, les personnes peu alphabétisées peuvent éprouver des difficultés dans plusieurs situations. À titre d'exemple :

- Elles n'ont pas les compétences minimales pour fonctionner de façon satisfaisante dans les situations de la vie quotidienne : lire les journaux, des consignes, une posologie; remplir un formulaire; se repérer dans le temps et l'espace, etc.
- Elles n'ont pu, pour diverses raisons, faire leurs études secondaires; leurs problèmes d'apprentissage ont été laissés sans solution; elles ont subi des échecs scolaires à répétition.
- Elles doivent souvent composer avec le stress, l'anxiété et la mésestime d'elles-mêmes, des facteurs qui constituent un frein aux relations et à un fonctionnement satisfaisants en société.
- Elles peuvent se percevoir comme improductives, ce qui influe sur leur contribution à la société et accroît le manque de confiance en leurs capacités.

Par conséquent, la plupart des personnes peu alphabétisées ont de la difficulté à concevoir et à formuler des projets de vie qui les mèneront vers une formation ou un emploi.⁹

7. Statistique Canada, *Recensement de la population de 2006*, Produit no 97-560-XCB2006007 au catalogue de Statistique Canada (Québec / Québec, Code24).

8. Francine BERNÈCHE et Bertrand PERRON. *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir*, rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIIA), 2003, Québec, Institut de la statistique, 2006, p. 98.

9. Margot DÉSILETS et Jean PATRY, *La formation des enseignantes et des enseignants en alphabétisation*, direction de la formation du personnel scolaire, ministère de l'Éducation, Québec, 1993.

Une étude¹⁰ menée par la Fondation pour l'alphabétisation en 2005-2006 auprès de 180 personnes ayant fait appel à ses services corrobore ces données et ajoute les constatations suivantes :

- Elles avouent rarement éprouver des difficultés de lecture et d'écriture (elles ont honte de cette condition et se croient seules dans cette situation).
- Elles se sentent facilement vulnérables devant toute personne qu'elles considèrent plus instruite qu'elles (elles peuvent adopter une attitude de soumission ou devenir agressives face à une situation qu'elles ne comprennent pas bien).
- Elles ont appris à utiliser quantité d'astuces pour masquer leurs difficultés.
- Elles éprouvent souvent des difficultés de prononciation, puisqu'elles n'ont pas les connaissances requises pour bien discerner les syllabes d'un mot (elles le diront donc souvent comme elles l'entendent).
- Elles n'ont pas le vocabulaire nécessaire pour nuancer leur pensée.
- Elles éprouvent souvent des difficultés relatives à la perception du temps et de l'espace.

Les personnes peu alphabétisées peuvent se retrouver dans des situations problématiques liées à leur santé. Ainsi, elles peuvent éprouver des difficultés en ce qui a trait à la description juste de leurs problèmes de santé, à la compréhension des informations et des consignes qui leur sont données lors de la consultation des services de première ligne ou par tout autre personnel de la santé, à l'interprétation des prescriptions, à la capacité de remplir les formulaires souvent nécessaires pour obtenir certains soins et à beaucoup d'autres situations relatives à leur santé.

1.3 À propos des besoins et des motivations des personnes peu alphabétisées qui entreprennent une démarche de formation

D'abord, il est important de préciser qu'il faut éviter de traiter cette population comme un bloc monolithique, rapidement défini comme un ensemble indéterminé de personnes peu alphabétisées. Il faut en effet considérer la diversité des populations ciblées autant que celle des compétences et des besoins de chacune de ces populations. Parmi les personnes peu alphabétisées, on trouve de jeunes décrocheurs, des travailleuses et des travailleurs en entreprise, de jeunes mères de famille monoparentale, des personnes immigrantes, des gens qui habitent en milieu urbain comme en milieu rural, des personnes âgées, des parents d'enfants d'âge préscolaire et scolaire, des personnes malades, etc.

10. Pierre SIMARD. *Mieux connaître le parcours des apprenants potentiels en lien avec la formation et l'emploi*. Analyse du portrait des adultes faisant appel au Service de référence de la Fondation pour l'alphabétisation, Québec, 2007, Fondation pour l'alphabétisation, 48p.

Les besoins des personnes peu alphabétisées sont donc fonction de leur réalité et des situations qu'elles vivent. Ces besoins déterminent aussi la raison de leur démarche auprès des SARCA. Il est donc important de considérer cet état de fait au moment de l'accueil de ces personnes et de tenir compte de leurs particularités. Par exemple, les personnes peu alphabétisées peuvent vouloir s'alphabétiser pour trouver un meilleur travail et améliorer leur statut socioéconomique. Les parents d'enfants d'âge scolaire peuvent désirer être plus alphabétisés afin d'aider leurs enfants dans leurs travaux scolaires et de ne pas répéter le cycle pénible de l'analphabétisme dans lequel ils se trouvent souvent. Les jeunes décrocheurs qui retournent en formation peuvent vouloir terminer leurs études secondaires pour se trouver un emploi. Pour leur part, les personnes âgées peuvent souhaiter mieux maîtriser leur environnement, et les personnes malades peuvent désirer comprendre les consignes du personnel professionnel de la santé et les posologies de leurs médicaments, souvent multiples. Les mères de famille peuvent avoir envie de connaître les règles d'une bonne alimentation et en faire profiter leur famille en utilisant les recettes appropriées.

Les chercheurs Paul Bélanger et Brigitte Voyer ont consacré un chapitre de leur recherche sur l'expression de la demande de formation¹¹ aux facteurs et aux motivations d'un adulte qui décide de s'inscrire à une activité de formation¹². Cette décision ne relève pas toujours d'une motivation intérieure, d'une réflexion en profondeur sur sa situation et son avenir. Elle survient souvent à la suite d'un changement dans sa vie, ou encore grâce à l'influence de personnes qui ont entrepris et réussi une démarche de formation. Le poids de l'entourage (famille, amis, collègues de travail, milieu social) est ici déterminant, tant pour décourager que pour soutenir la personne.

Il faut donc, pour faire émerger la demande, accueillir cette personne et l'écouter en s'appuyant sur une connaissance approfondie des groupes et des personnes peu alphabétisées. S'il faut tenir compte des réticences habituelles de la population cible, il faut aussi éviter les généralisations hâtives et être capable de reconnaître les caractères distinctifs d'une population somme toute très diversifiée.

11. Paul BÉLANGER et Brigitte VOYER, *L'aide à l'expression de la demande éducative en formation générale et l'accueil de cette demande dans les commissions scolaires du Québec*, Montréal, CIRDEP-UQAM, 2004, p. 17.

12. L'enquête a été menée auprès d'adultes inscrits dans un centre d'éducation des adultes (CEA). Nous pouvons présumer que ceux qui n'envisagent aucune formation ou qui n'arrivent pas à prendre cette décision éprouvent des difficultés encore plus grandes que celles exprimées par des personnes déjà en formation.

CHAPITRE 2 : Propositions d'interventions auprès des personnes peu alphabétisées dans des situations d'accueil

Ce chapitre propose quelques interventions, au premier et au second niveau d'accueil des SARCA, auprès d'une personne montrant des signes d'analphabétisme. À cet égard, le tableau qui suit présente des situations et des interventions appropriées¹³. Il est important de préciser que ces interventions doivent se faire dans le plus grand respect des personnes peu alphabétisées. Plusieurs personnes travaillant à l'accueil dans les centres d'éducation des adultes sont d'ailleurs déjà très au fait de cette réalité. Aussi il ne faut considérer ces propositions que dans la mesure où elles apportent un soutien supplémentaire. Dans la tentative de séparer ces interventions selon le niveau d'accueil des SARCA, rappelons que, souvent, elles peuvent être pertinentes aux deux niveaux d'accueil et que les situations peuvent fluctuer. Il faut donc avoir le souci de toujours adapter les propositions faites aux situations réelles.

2.1 Propositions d'interventions au premier accueil

Au premier accueil, il est important d'aider l'adulte à clarifier la raison d'être de sa visite, puis de lui transmettre les renseignements généraux sur les services ou les autres ressources pouvant répondre à ses besoins. Il faut aussi lui préciser les démarches à accomplir et les personnes à rencontrer, et obtenir ses coordonnées pour l'ouverture d'un dossier. Le personnel de première ligne a donc un rôle capital à jouer, puisqu'il peut, par son action, encourager ou décourager l'adulte à poursuivre sa démarche de formation. Il faut avoir à l'esprit que les personnes peu alphabétisées ont eu des expériences scolaires négatives et que, par conséquent, il en va de même de leur perception de la formation, qui peut être dévalorisante sur le plan de la capacité d'apprentissage.

13. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION et MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, *Sessions de perfectionnement sur l'accueil des adultes peu scolarisés*, octobre 2004.

Jean PATRY, en collaboration avec Margot DÉSILETS, *Coffret de matériel andragogique pour la formation des personnes ayant des problèmes d'apprentissage : alphabétisation, présecondaire, secondaire*, Québec, ministère de l'Éducation, 2004.

COMITÉ ALPHA BEAUCE-ETCHEMIN, *Fiers d'apprendre : Guide d'accompagnement*, Québec, 2006.

Margot DÉSILETS, *L'analphabétisme au Québec : Journée de formation des juges de la Cour du Québec*, document PowerPoint, 2007.

SITUATION	INTERVENTIONS
<p>La personne a peur, est stressée et manque de concentration.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La rassurer en lui disant qu'elle n'est pas seule à éprouver des difficultés en lecture, en écriture et en calcul. • Lui signifier que l'entrevue durera le temps qu'il faudra pour que l'information soit comprise et intégrée. • Ne pas donner trop de renseignements ou de consignes en même temps. • Assurer le calme en éliminant les sources de bruit; l'écouter attentivement. • Encadrer l'entrevue et préciser ses intentions, le contenu de celle-ci ainsi que ses attentes. • Accorder une attention soutenue aux questions et aux commentaires de la personne.
<p>La personne ne comprend pas et ne retient pas les renseignements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer d'abord qu'elle ne souffre pas de surdité. • Vérifier sa compréhension de l'information donnée et la faire répéter. • Rendre les renseignements le plus concrets possible, en faisant des liens avec ce qui lui est familier. • Se référer à des images mentales significatives pour la personne. • �voquer des formes, des couleurs et des paysages qui lui sont familiers. • Faire attention de ne pas donner trop d'informations en même temps (un message ou une consigne à la fois, en faisant ressortir les mots clés). • Faire attention au débit et formuler des phrases courtes. • Ne jamais tenir pour acquis que la personne a compris et être attentif aux indices qui manifestent une incompréhension (regard fuyant, manque d'intérêt, etc.). • Adopter la méthode du renforcement si la consigne est respectée et l'information comprise.
<p>La personne présente des signes de fatigue (� la suite d'un effort fourni pour comprendre des renseignements et des consignes).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tenter de préciser avec la personne les causes de sa fatigue (médicaments, problèmes de sommeil, de santé, de vue, d'ouïe, etc.). • Aménager le temps de l'entrevue en prévoyant des pauses. • Toujours assurer le plus de calme possible autour de la personne.

SITUATION	INTERVENTIONS
La personne a des problèmes de prononciation, d'articulation ou livre un message incohérent.	<ul style="list-style-type: none">• Aider la personne à exprimer sa pensée (il se peut que ces problèmes ne se produisent qu'en situation de stress).• Poser des questions à la personne pour l'aider à clarifier ses idées.• Lui demander d'utiliser un support visuel (une carte, un graphique, etc.).• Lui accorder du temps (la nécessité de prendre le temps nécessaire s'applique à toutes les situations d'accueil).
La personne a des problèmes de mémoire à court terme.	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser des illustrations ou des aides mnémotechniques qui peuvent être drôles ou absurdes.• Susciter l'intérêt de la personne en lui rappelant pourquoi elle s'est présentée à l'accueil.• Demander à la personne ce qui l'a étonnée durant l'entrevue et l'aider à se donner un moyen pour retenir les mots clés.

2.2 Propositions d'interventions au second niveau d'accueil

Au second niveau d'accueil, la personne conseillère aidera l'adulte à préciser son but et à choisir les actions à accomplir pour poursuivre l'élaboration de son projet et le concrétiser. Elle pourra lui recommander, entre autres, de faire une démarche d'exploration de ses acquis issus de formations extrascolaires ou de ses expériences de travail. Elle tentera également d'obtenir des renseignements complémentaires sur les motifs qui l'ont amené à prendre contact avec les SARCA. Même si les attitudes d'écoute et de grande attention à la personne peu alphabétisée ont été soulignées au moment du premier niveau d'accueil, elles sont tout aussi importantes au second niveau. L'accent sera mis particulièrement sur l'aide à apporter à la personne afin qu'elle puisse faire état de toutes ses compétences et expériences, et exprimer le plus complètement et adéquatement possible les véritables raisons qui la poussent à entreprendre une démarche de formation.

SITUATION	INTERVENTIONS
<p>La personne a un répertoire lexical limité, c'est-à-dire qu'elle dispose de peu de mots pour parler d'elle et de ses acquis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager la personne à parler en confiance et à poser des questions • S'exprimer soi-même dans un langage simple et clair. <i>Au lieu de considérant, dire : à cause de.</i> <i>Au lieu de dans le but de, dire : pour.</i> <i>Au lieu de préalablement, dire : avant.</i> <p>Et ainsi de suite, en évitant toujours les mots compliqués, mais sans tomber dans l'infantilisme et la condescendance.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des synonymes qui correspondent à sa réalité. • Dans la présentation ou la lecture d'un texte, repérer les mots clés, les mots essentiels. • Aider la personne à trouver le mot juste quand elle s'exprime.
<p>Dans sa façon d'explorer les renseignements qui la concernent, la personne peut mélanger ou omettre des informations, des dates, des lieux, etc. Cette situation peut être due à des problèmes d'apprentissage du type dyslexie, qui ne sont pas liés à l'intelligence, mais à une carence sur le plan du traitement des renseignements qui peut entraîner des déficits dans les domaines qui suivent.</p>	
<p>La gestion du temps (avant, après, heure, semaine, mois, année, prévision du temps nécessaire, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer qu'une consigne relative à un rendez-vous ou à une échéance est toujours accompagnée d'un repère familier. • Aider la personne à repérer des indices importants qui pourraient l'aider à se souvenir.
<p>L'hyperactivité ou l'hypoactivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parler doucement, prendre son temps, attirer l'attention de la personne, maintenir un climat calme, maintenir la confiance, etc.
<p>L'impulsivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demander à la personne d'attendre la fin de la question avant d'y répondre ou de prendre quelques minutes pour réfléchir avant d'en arriver à une conclusion.
<p>Les additions, les inversions, les omissions, les substitutions et les répétitions dans les sons, les syllabes, les mots, les phrases, les chiffres ou les nombres (autant dans l'expression que dans la perception de ce qui est dit)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre son temps, utiliser des repères visuels, assister la personne si elle doit lire un texte, utiliser des exemples de situations qu'elle connaît, revenir plusieurs fois sur un mot qui paraît difficile, toujours utiliser des mots simples et des phrases courtes.
<p>L'orientation et la gestion dans l'espace (gauche, droite, avant, arrière)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer qu'une référence ou une adresse est toujours accompagnée d'un graphique ou d'une carte (guider la personne dans ses déplacements).

SITUATION	INTERVENTIONS
La personne ne croit pas aux avantages que pourrait lui apporter une démarche en alphabétisation ou en formation de base; elle pense même qu'elle doit accepter son état pour le reste de ses jours.	<ul style="list-style-type: none">• L'encourager à voir les bons côtés que l'apprentissage de la lecture, de l'écriture et du calcul peut lui apporter. Lui faire voir qu'elle a une capacité d'apprendre, puisqu'elle sait beaucoup de choses, et l'aider à imaginer tout ce qu'elle pourra faire quand elle saura lire, écrire et compter.

Bref, au cours des entrevues d'accueil, que ce soit au premier ou au second niveau, il faut dédramatiser les situations, être chaleureux et bien écouter, ne pas infantiliser l'adulte, lui démontrer de l'empathie, prendre le temps nécessaire, être simple, clair et direct, vérifier si tout est bien compris, valoriser la personne et avoir du tact en parlant de ses difficultés en lecture, en écriture et en calcul plutôt que d'analphabétisme.

2.3 Quelques exemples d'interventions

Premier exemple : Première visite aux SARCA

Josiane se présente aux SARCA dans l'intention de s'inscrire à des cours pour terminer ses études secondaires. Elle semble timide et craintive, et elle a de la difficulté à expliquer d'où elle vient, ce qu'elle a fait et ce qu'elle veut. Plus on lui pose des questions, plus elle s'énerve et plus ses réponses sont floues. Elle semble déconcertée devant les renseignements qu'on lui donne à l'accueil et affolée à l'idée de devoir se présenter à un rendez-vous avec la conseillère ou le conseiller. Elle se montre impatiente et elle a hâte de partir.

Propositions

- On peut d'abord l'amener dans un endroit tranquille, soit dans un coin de la salle d'accueil ou un autre local, et l'inviter à se détendre.
- Il est important de s'exprimer de façon concise et avec des mots simples. Il est aussi nécessaire de lui donner le temps de s'exprimer à son tour, de l'encourager à le faire lentement et à terminer ses phrases. On peut également lui demander de répéter ce qu'elle vient de dire si ce n'est pas clair.
- Il ne faut pas lui poser trop de questions à la fois. Il est primordial de prendre le temps de recueillir ses réponses une à une et d'éviter de lui donner trop d'informations ou de consignes en même temps. Il est important aussi d'accompagner ces informations d'exemples ou d'images qu'elle connaît.
- Si on lui propose une rencontre avec la conseillère ou le conseiller, il est essentiel de lui indiquer le jour et l'heure en faisant référence à des moments qu'elle connaît, comme le jour qui suit la fin de semaine ou l'heure après l'arrivée de son enfant de l'école. Il faut aussi lui

indiquer le trajet, soit en lui remettant une carte, soit en dessinant le chemin pour se rendre à son rendez-vous.

- Il est indispensable de lui suggérer de répéter quelques renseignements ou les consignes données afin de vérifier si elle les a bien compris. Si ce n'est pas le cas, les lui réexpliquer plus clairement en lui donnant des exemples ou en faisant des associations avec des expressions ou des situations qu'elle connaît.
- Il faut la sécuriser en lui disant qu'elle n'est pas la seule à ne pas comprendre des renseignements et des consignes du premier coup. On peut aussi lui raconter une situation semblable qu'on a soi-même vécue, à l'hôpital ou à l'épicerie, par exemple.

Deuxième exemple : Agressivité

Martin, qui s'est présenté à la réception des SARCA, est agressif parce que les gens à qui il s'adresse ne comprennent pas ce qu'il dit. Il parle fort, les accuse de faire exprès, de ne pas faire attention à lui. Plus il répète sa demande, moins il est clair.

Propositions

Les personnes peu alphabétisées qui se présentent aux SARCA peuvent avoir deux types d'attitudes : ou bien elles sont gênées, parlent peu, réagissent peu ou pas du tout aux questions qu'on leur pose, ou bien elles sont agressives, en raison de leur stress, et elles tentent alors d'en rendre responsable le personnel d'accueil. C'est le cas de Martin.

- Encore une fois, il est important de trouver le moyen de diminuer le stress de Martin en l'isolant, en s'adressant à lui avec calme et en utilisant des mots simples.
- Il est essentiel de vérifier s'il est sous l'effet d'un médicament ou d'une autre drogue, ce qui peut rendre une personne amorphe ou agressive.
- Lui redemander doucement de répéter ce qu'il a dit à son arrivée. On peut aussi lui suggérer de faire appel à des illustrations ou à des exemples s'il craint de ne pas bien se faire comprendre.
- On peut lui proposer des jeux sous forme de tests ou utiliser des graphiques ou des pictogrammes.
- On peut lui demander également s'il préfère qu'on lui pose plus de questions pour l'aider à exprimer sa pensée.
- Il est important d'établir le plus possible un climat de confiance en lui démontrant qu'on l'accepte tel qu'il est et en l'écoutant respectueusement.

Troisième exemple : Hésitation d'une personne à se présenter aux SARCA

Depuis deux ans, Francine participe à des activités de cuisine collective au centre communautaire de son quartier. Elle a démontré qu'elle éprouvait des difficultés en lecture et en calcul qui font en sorte que ses recettes ne sont pas toujours réussies. L'animatrice du centre communautaire lui a alors proposé de s'inscrire à quelques ateliers d'alphabétisation au centre d'éducation des adultes situé près du centre communautaire. Francine hésite à faire cette démarche. L'animatrice en informe les personnes responsables de l'accueil des SARCA, qui pourront la diriger pour s'inscrire en alphabétisation à la commission scolaire.

Propositions

- Le personnel professionnel des SARCA propose à l'animatrice communautaire de prendre du temps pour présenter aux participantes et aux participants les services de formation de la commission scolaire qui pourraient les aider.
- Le personnel des SARCA planifie certaines activités inhérentes aux demandes de renseignements sur les services de formation des participantes et participants avec l'animatrice du centre communautaire. Ainsi, il peut proposer une visite du centre de formation au groupe.
- Le personnel des SARCA échange avec Francine de façon informelle afin d'établir un climat de confiance, il lui donne des exemples et fait voir les avantages d'un retour en formation qui pourront influencer sa réflexion sur une démarche de formation.

CHAPITRE 3 : Ressources et documents pouvant aider à approfondir la connaissance des personnes peu alphabétisées

3.1 Documents en ligne

La plupart des documents en ligne sont accessibles sur le site Web du Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF). Dès la page d'accueil, on peut avoir accès à *Espace Alpha*¹⁴. À partir d'*Espace Alpha*, il est possible de consulter différentes rubriques, comme les actualités en alphabétisation et tous les documents traitant du sujet, soit :

- le matériel pédagogique se rapportant à la lecture, des recherches, les trousseaux virtuelles;
- les services documentaires, par exemple les trousseaux de matériel pédagogique et les services de prêt à distance;
- les documents produits dans les projets d'initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation (IFPCA);
- les documents classés par sujets, sous les thèmes suivants : alphabétisation fonctionnelle, alphabétisation populaire, alphabétisation et insertion socioprofessionnelle, alphabétisation, personnes non voyantes, personnes sourdes, alphabétisation et technologies de l'information et des communications (TIC), compétences et formation de base en milieu de travail, compétences parentales et éveil à l'écrit, enquêtes internationales sur l'alphabétisation des adultes, francisation et alpha-francisation, matériel de formation, périodiques courants.

Sur *Espace Alpha*, on a également accès aux projets et recherches en alphabétisation, aux ressources électroniques et au portrait des différentes pratiques en alphabétisation.

3.2 Autres références documentaires

BUREAU D'INFORMATION DU CANADA. *Enjeux et défis de communication auprès des Canadiens et des Canadiennes peu alphabétisés*, rapport final, 2000, 49 p.¹⁵.

CLERC, Isabelle. *Les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple : entre lisibilité et intelligibilité* Université Laval, 2003, 112 p. (Ainsi que d'autres productions dirigées par Isabelle Clerc.)

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DIRECTION DE LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES. *Coffret de matériel andragogique pour la formation des personnes ayant des*

14. Voir le site à l'adresse suivante : <http://alpha.cdeacf.ca/> (17 juillet 2012).

15. En ligne : www.bdaa.ca/biblio/recherche/issuechf/cover.htm (17 juillet 2012).

problèmes d'apprentissage : alphabétisation, présecondaire, secondaire, document préparé par Jean Patry avec la collaboration de Margot Désilets, Québec, ministère de l'Éducation, juin 2004, 155 p.

Vidéos de sensibilisation

À la merci des mots (produite par le Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles). Témoignages de personnes peu alphabétisées sur des situations liées au domaine de la santé.

À mots découverts (distribuée par Vidéo-Femmes). Les coordonnées, le contenu, la durée et le coût de la vidéo se trouvent sur le site Web¹⁶.

La stratégie des maringouins (distribuée par Vidéo-Femmes). Les coordonnées, le contenu, la durée et le coût de la vidéo se trouvent sur le site Web¹⁷.

Nous les écrivains. La vidéo peut être visionnée à partir du site de Télé-Québec¹⁸ ou être empruntée au Centre de documentation sur l'éducation des adultes et de la condition féminine (CDEACF).

3.3 Renseignements utiles

Ligne Info-Alpha

La Fondation pour l'alphabétisation met à la disposition de toute personne désirant entreprendre une démarche d'alphabétisation une ligne sans frais d'écoute, de référence et d'accompagnement (1 800 361-9142).

16. En ligne : <http://www.videofemmes.org/index.php?id=13&fid=197> (17 juillet 2012).

17. En ligne : <http://www.videofemmes.org/index.php?id=13&fid=231> (17 juillet 2012).

18. En ligne : <http://video.telequebec.tv/nou-les-ecrivains-une-histoire-d-ecrivains%20analphabetes> (14 mars 2012).

CONCLUSION

Ce guide fournit des renseignements quant aux besoins et aux particularités des personnes peu alphabétisées ainsi que des outils au personnel d'accueil des SARCA afin qu'il puisse intervenir de façon appropriée auprès d'elles.

En ayant une meilleure connaissance des personnes peu alphabétisées, tant sur le plan des statistiques, des caractéristiques que des besoins et des motivations de ces personnes désireuses d'entreprendre une démarche de projet, le personnel d'accueil des SARCA sera en mesure de mieux répondre à leurs divers besoins.

Le personnel responsable des SARCA pourra aussi retenir les différentes interventions et pratiques à mettre en place afin de les accueillir et de les accompagner dans leur démarche de façon adéquate. Les ressources et les documents suggérés peuvent nourrir la réflexion ou la préparation des séances de formation, ou l'encadrement des interventions du personnel d'accueil des SARCA.

Il importe d'être sensible aux différentes réalités des personnes peu alphabétisées afin d'être en mesure de leur offrir un service adapté à l'expression de leur demande.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

HURTUBISE, Roch, et autres. *Rendre lisible l'invisible : pratiques de lecture des jeunes et des adultes en milieu défavorisé et représentations véhiculées par divers organismes*, rapport de recherche, Université de Sherbrooke, janvier 2004. Voir le site à l'adresse suivante : <http://bv.cdeacf.ca/documents/PDF/rayonalpha/28158.pdf> (mars 2012).

LAVOIE, Nathalie, et autres. *Obstacles à la participation des adultes peu scolarisés à des activités de formation dans un cadre d'éducation formel et non formel*, UQAR, Rimouski, 2004, 323 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, 2002, 47 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, 2002, 50 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement dans les commissions scolaires : Cadre général*, 6 janvier 2006, 39 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, DIRECTION DE L'ÉDUCATION DES ADULTES ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE. *La proactivité : les principes d'action issus des savoirs d'expérience*, document préparé par Yanik Simard et Danielle Riverin-Simard, Québec, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2006, 80 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT et MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE. *Sessions de perfectionnement sur l'accueil des adultes peu scolarisés*, Québec, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, octobre 2004, 63 p.