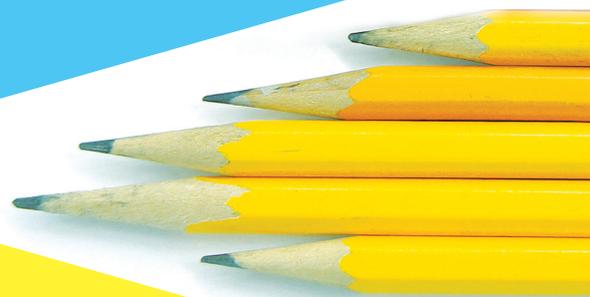


# La CLÉ



La liberté  
d'apprendre  
à votre rythme!



## BOÎTE À OUTILS

À mettre dans les mains de tout intervenant œuvrant  
auprès de la clientèle peu scolarisée et/ou vulnérable



- a. « J'aime mes chat. Il est beau et meauve. »  
b. « Et vous, chat va? »



LaCLÉ

Centre de lecture et d'écriture

415, rue Collard  
Alma (Québec) G8B 1N1

418 480-3447  
lacle@abc02.org  
www.abc02.org

Au Québec, un adulte sur cinq éprouve de sévères difficultés à la lecture, soit 19% de la population âgée de 16 à 65 ans. Pour ces Québécois, ce difficile rapport à l'écrit se traduit souvent par une compréhension erronée de ce qui les entoure, une faible estime d'eux-mêmes, une autonomie et une situation financière souvent précaires. Pour les aider, des groupes d'alphabétisation populaire comme la CLÉ, Centre de lecture et d'écriture, existent depuis plus de trente ans.

Malheureusement, il est difficile de rejoindre pareille clientèle par les moyens traditionnels : convenons que les affiches, dépliants et médias sociaux ne sont que rarement efficaces. Le bouche-à-oreille et le référencement constituent les meilleurs atouts pour guider ces personnes en difficulté vers les ressources disponibles.

Il est également faux de croire que les groupes d'alphabétisation populaire ne s'adressent qu'à une clientèle faiblement scolarisée. Il y existe un volet entier d'éducation populaire, pouvant intéresser des adultes de tous les niveaux.

Aussi, afin d'aider les intervenants du milieu à mieux cerner le profil des gens que nous pouvons aider, la CLÉ met à disposition desdits intervenants, cette boîte à outils, dans le but de mieux comprendre la problématique de l'analphabétisme, et surtout, de mieux cerner l'éventail de toutes les possibilités qu'offre le Centre de lecture et d'écriture.

*Bonne découverte!*

Test de littératie .....	1
Table des matières et introduction .....	2
Indices permettant le dépistage des adultes peu scolarisés .....	3
Tableau des compétences fonctionnelles .....	5
Tableau des compétences relationnelles .....	6
Profils .....	7
Comment intervenir? .....	9
Facteurs de motivation .....	10

## INDICES PERMETTANT LE DÉPISTAGE DES ADULTES PEU SCOLARISÉS



Si des gens provenant de tous les milieux et de tous les niveaux de scolarité peuvent trouver chez nous une formation qui puisse les intéresser et les stimuler, rejoindre la clientèle faiblement scolarisée et analphabète demeure pour nous une préoccupation constante. Or, référer cette clientèle demeure un défi quotidien pour les

intervenants du milieu. Après tout, comment référer quand on peine à seulement reconnaître la personne en possible situation d'analphabétisme?

Aussi, il importe de se familiariser avec certaines pistes permettant le repérage des adultes peu scolarisés. Les indices suivants sont souvent observés auprès de la clientèle faiblement scolarisée. Ceci n'induit pas forcément un symptôme d'analphabétisme, mais constitue de bonnes pistes de réflexion.

### *Dans votre pratique, avez-vous déjà entendu ces propos?*

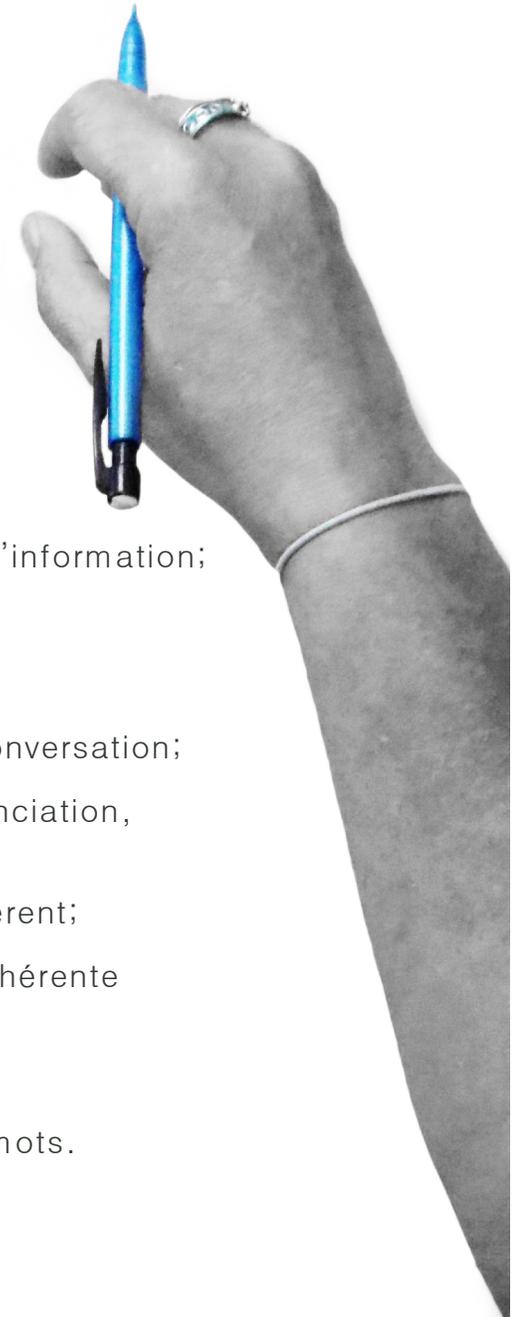
- « J'ai oublié mes lunettes. »
- « C'est ma conjointe ou mon conjoint qui s'occupe de ces affaires-là. »
- « Je vais remplir le formulaire chez-moi. »
- « Je lirai votre dépliant plus tard. »

### *Avez-vous déjà observé ces caractéristiques chez une personne?*

- Une difficulté à prononcer les mots de plus de trois syllabes.
- Une difficulté à exprimer une idée simple.
- Une difficulté à signer son nom.
- Une calligraphie ressemblant à celle d'un enfant qui commence à écrire.
- Une tendance à demander des explications lorsque tout est clairement écrit sur le document qu'elle a en mains.
- Une tendance à se moquer des « pousseux » de crayon.
- Une tendance à ne pas se souvenir de ses coordonnées.
- Une difficulté à se situer dans le temps (dans l'avant et dans l'après), être à l'heure ou ne se présentant pas la journée prévue.

## Avez-vous déjà rencontré quelqu'un qui :

- Montre de la colère, de la frustration, de l'insécurité et une fermeture par rapport à la formation;
- Est gêné, mal à l'aise;
- A peur de se dévoiler;
- A souvent les yeux baissés;
- Demande comment écrire des mots simples;
- Demande de l'aide pour compléter des formulaires ou des documents;
- Pose peu de questions;
- Nie ses difficultés;
- Se fait accompagner lors de rencontres;
- Se décourage face à la réalité;
- Valorise plus l'expérience que la formation;
- Éprouve des problèmes d'attention;
- Se fatigue vite;
- Éprouve des problèmes de mémoire à court terme;
- Éprouve des problèmes d'encodage et de rétention de l'information;
- Possède un répertoire lexical limité;
- Peut difficilement suivre des consignes;
- Éprouve des difficultés à suivre et à comprendre une conversation;
- Manifeste, sur le plan moteur, des problèmes de prononciation, d'articulation ou de bégaiement;
- Ne réussit que difficilement à émettre un message cohérent;
- A de la difficulté à participer activement et de façon cohérente à une conversation;
- Manque de mots;
- Ne comprend pas le sens de certains mots ou jeux de mots.



# TABLEAU DES COMPÉTENCES FONCTIONNELLES CIBLÉES EN LECTURE, ÉCRITURE ET CALCUL

Chacune des compétences énoncées ci-dessous représente en réalité les objectifs à développer pour chaque niveau. Elles permettent de mieux comprendre où se situe l'adulte dans son cheminement en lecture, écriture et calcul.

## DÉBUTANT

### LIRE

Son nom  
Les noms de rues  
Une carte de souhait  
Des consignes  
Les panneaux routiers  
Les règlements  
Une liste d'épicerie  
Des messages personnels  
Une fiche d'identité  
Les instructions au guichet bancaire  
Les petites annonces du journal

### ÉCRIRE

Son nom  
Son adresse  
La date  
Les numéros de téléphone  
Le nom des proches  
Une fiche d'identité  
Une liste d'épicerie  
Un envoi postal

### CALCULER

Un budget avec addition et soustraction  
La valeur de la monnaie  
Les mesures du temps

## INTERMÉDIAIRE

### LIRE

Un relevé bancaire  
Un relevé de chèque  
Des lettres d'amis  
Des lettres d'affaires (Simple)  
Un menu  
Les étiquettes sur les produits  
Une posologie  
Un formulaire (Simple)  
Des recettes  
Le journal de quartier  
Les pages blanches de l'annuaire téléphonique  
Les pages jaunes du bottin de quartier  
Les tables des matières  
Les horaires d'autobus  
Les factures courantes

### ÉCRIRE

Rédiger un chèque  
Des messages à ses proches  
Une carte de souhait  
Une lettre  
Des formulaires (Simples)  
Un article dans le journal  
Des rapports au travail

### CALCULER

Un budget en utilisant les multiplications et les divisions  
La vérification de factures  
Des feuilles de temps

## AVANCÉ

### LIRE

Le journal  
Les livres  
Une carte géographique  
Les communications du gouvernement  
Les documents simples sur les droits et les responsabilités du citoyen  
Des contrats  
Les modes d'emploi (Simples)  
Des formulaires (Complexes)

### ÉCRIRE

Des notes, des informations  
Une lettre  
Des textes d'opinion  
Son CV  
Des formulaires (Complexes)

### CALCULER

Les prix  
Les taxes  
Les intérêts  
Les problèmes de la vie courante avec les systèmes de mesures des dimensions du temps, espace, poids, etc.

# TABLEAU DES COMPÉTENCES RELATIONNELLES

La CLÉ permet également à une clientèle éprouvant des difficultés relationnelles à mieux prendre sa place dans la société moderne. À travers nos ateliers, cette clientèle (scolarisée ou non) pourra se développer sur le plan personnel et social, à travers quatre champs de compétences relationnelles.

## ÊTRE EN RELATION AVEC LES AUTRES

### • INDICATEURS

- Avoir confiance en soi et aux autres
- Écouter les autres et se respecter mutuellement
- Entendre les opinions des autres
- Se faire des amis
- Savoir se faire respecter des autres
- Se soucier de ce que les autres pensent
- Prendre le temps d'écouter
- Exprimer son appréciation
- Exprimer son opinion avec tact
- Exprimer de l'affection ouvertement
- Orienter la conversation pour mieux connaître l'autre
- Dire des choses sur lui-même, elle-même
- Faire ou accepter des invitations

## ÊTRE ACCEPTÉ PAR LE GROUPE

### • INDICATEURS

- Ne pas être gêné de dire son opinion
- Croire que ses opinions sont pertinentes
- Ne pas se sentir juger lorsqu'on parle
- Ne pas avoir peur de poser des questions
- Se sentir à l'aise dans le groupe
- Dire aux autres ce qu'il (elle) pense d'eux
- Se soucier de ce que les autres pensent de lui (elle)
- Présenter ses idées de façon claire et précise
- Accepter les faiblesses et les forces des autres
- Exprimer son désaccord
- Faire valoir ses droits

## AIDER LES AUTRES ET ÊTRE AIDÉ PAR LES AUTRES

### • INDICATEURS

- Expliquer quelque chose à quelqu'un dans un atelier
- Être attentionné avec les autres
- Écouter les problèmes des autres avec sympathie
- Aider les personnes dans le besoin
- Être disponible pour un ami
- Conseiller les autres
- Être généreux
- Dire et faire des choses pour aider

## DEMANDER DE L'AIDE ET SE PRENDRE EN MAIN

### • INDICATEURS

- Faire ce que l'on a à faire
- Être ponctuel
- Mettre de l'énergie au travail
- Prendre la responsabilité de ses fautes
- Surmonter rapidement une expérience difficile
- Demander pour obtenir quelque chose au lieu de s'en passer
- Être efficace dans l'utilisation de ses relations
- Reconnaître l'existence de problèmes et commencer à les résoudre avant qu'ils deviennent incontrôlables
- Formuler des stratégies de solutions de problèmes
- Définir les problèmes correctement

# PROFILS DE CLIENTS TYPES

NOM Marc  
ÂGE 54  
SEXE Homme

SITUATION MATRIMONIALE Marié, 2 enfants adultes  
DERNIER NIVEAU D'ÉTUDE COMPLÉTÉ Secondaire 1  
OCCUPATION Travailleur forestier depuis l'âge de 16 ans

## DESCRIPTION SOMMAIRE

Marc a grandi dans une famille de travailleurs forestiers, et il a suivi les traces de son père. Ses parents ne lisaient pas, ou sinon très peu, aussi, son rapport à l'écrit s'est vite perdu dans le travail et les loisirs. Marc est intelligent, en santé, et habile de ses mains, mais il a perdu ses acquis en lecture et en écriture avec le temps. Trop fier pour admettre ses difficultés, il paie toujours en arrondissant au plus haut, et en laissant la monnaie, ou en la donnant à ses enfants ou petits-enfants. Au restaurant, il commande généralement le menu du jour, pour ne pas avoir à se tracasser avec le menu. Sur la route, il préfère demander son chemin, plutôt que lire une carte. Après tout, rien ne vaut le contact humain! Quand vient le temps de lire les instructions de montage d'un meuble Ikéa, il prétend qu'il n'a pas ses lunettes, et demande qu'on lise les instructions pendant qu'il procède au montage. Marc est futé. Personne ne sait qu'il est analphabète.

## COMPÉTENCES FONCTIONNELLES

Tout va bien avec :

- Son nom;
- Son adresse;
- La date;
- Les numéros de téléphone.

Éprouve de la difficulté avec :

- Les listes d'épicerie;
- Les noms de rues;
- Les panneaux routiers;
- La valeur de la monnaie;
- L'heure avec des aiguilles.

Totalement confus devant :

- Des consignes / règlements / instructions;
- Un budget avec additions et soustractions;
- Un ordinateur.

NOM Sophie  
ÂGE 35  
SEXE Femme

SITUATION MATRIMONIALE Célibataire, 1 garçon en 4<sup>e</sup> année  
DERNIER NIVEAU D'ÉTUDE COMPLÉTÉ Secondaire 1  
OCCUPATION Aide sociale

## DESCRIPTION SOMMAIRE

Sophie vit dans un HLM avec son enfant de 8 ans. Elle est sur l'aide sociale depuis que le père de son fils est parti. Sophie est constamment préoccupée par son enfant, souffre de problèmes de santé mentale, dépression chronique, faible estime d'elle-même et phobies sociales prononcées. Ayant elle-même eu d'énormes difficultés d'apprentissage à l'école, elle réalise qu'elle a de plus en plus de mal à aider son garçon dans ses devoirs. Elle ne peut plus faire semblant de lire le livre, comme lorsqu'il était plus jeune. Elle a aussi beaucoup de difficulté à asseoir son autorité parentale, son enfant commençant à percevoir ses faiblesses et lacunes. Anxieuse, elle cherche à améliorer ses qualités de vie et celles de son fils.

## COMPÉTENCES FONCTIONNELLES

Tout va bien avec :

- Son nom;
- Son adresse;
- La date;
- Les numéros de téléphone;
- Une liste d'épicerie;
- Les noms des rues;
- Une fiche d'identité;
- Le nom des proches.

Éprouve de la difficulté avec :

- Les livres de son enfant de 8 ans;
- Un budget avec additions et soustractions;
- Les instructions au guichet bancaire;
- Les ordinateurs.

Totalement confuse devant :

- Un relevé bancaire;
- Une lettre;
- Un formulaire simple;
- Un article dans le journal;
- Le calcul des taxes.

NOM Alexandre SITUATION MATRIMONIALE En couple  
ÂGE 25 DERNIER NIVEAU D'ÉTUDE COMPLÉTÉ Secondaire 3  
SEXE Homme OCCUPATION Aide sociale

#### DESCRIPTION SOMMAIRE

Alexandre est un jeune décrocheur qui, après avoir obtenu de peine et de misère son secondaire 3, est parti vivre dans l'Ouest Canadien pour y travailler, apprendre l'anglais et faire de l'argent. À son retour, il a plongé dans une profonde déprime, ayant du mal à trouver un travail parce qu'il n'a pas son secondaire 5. Quand il peut se le permettre, il consomme alcool et drogues légères pour oublier ses problèmes. Profondément amoureux de sa copine, il souhaite néanmoins se reprendre en main, mais ne sait pas par où commencer. Il a tellement détesté l'école, tellement eu d'échecs répétés, tellement haï ses professeurs, qu'il ne se voit absolument pas retourner étudier dans un contexte scolarisant. N'empêche, il a besoin de commencer quelque part.

#### COMPÉTENCES FONCTIONNELLES

Tout va bien avec :

- De courts textes;
- Menu / Table des matières;
- Une lettre / Carte de souhaits;
- Un formulaire simple (date de naissance, coordonnées, etc.).

Éprouve de la difficulté avec :

- Son CV;
- Les taxes et intérêts;
- Des textes un peu plus longs.

Totalement confus devant :

- Un livre;
- Un contrat;
- Une carte géographique;
- Un texte d'opinion.

NOM Yvonne SITUATION MATRIMONIALE Veuve, sans enfants  
ÂGE 76 DERNIER NIVEAU D'ÉTUDE COMPLÉTÉ Onzième année (secondaire 4)  
SEXE Femme OCCUPATION Retraitée

#### DESCRIPTION SOMMAIRE

Jusqu'à la mort de son époux, Yvonne était une retraitée heureuse et active, qui s'adonnait à de nombreux loisirs, dont le tricot, la lecture, la télévision, et même l'ordinateur. Quand elle s'est retrouvée seule, elle s'est retrouvée face à de nouvelles réalités : gérer ses entrées d'argent, les relations entre elle et le gouvernement, le budget du ménage, etc. Tout ceci était autrefois fait par son défunt mari. Yvonne s'y perd. Elle commet des erreurs qui amènent le gouvernement à exiger d'elle des remboursements qu'elle ne comprend pas. À cela, s'ajoute la solitude pesante, qui l'amène à discuter avec des inconnus sur les médias sociaux. Récemment, elle s'est éprise d'un inconnu qui la couvre de compliments, de mots doux, et de belles promesses... mais aussi de demandes d'argent.

#### COMPÉTENCES FONCTIONNELLES

Tout va bien avec :

- Toutes ses informations de base;
- Un formulaire simple;
- Les livres, journaux et textes explicatifs;
- Un budget simple;
- Les logiciels simples d'un ordinateur.

Éprouve de la difficulté avec :

- Un budget avec multiplications et divisions;
- La vérification des factures;
- Les médias sociaux.

Totalement confuse devant :

- Des formulaires complexes;
- Les communications du gouvernement;
- Les tentatives de fraude et d'hameçonnage via Internet.

NOM Abdel SITUATION MATRIMONIALE Marié, 2 enfants  
ÂGE 29 OCCUPATION Chauffeur de taxi  
SEXE Homme DERNIER NIVEAU D'ÉTUDE COMPLÉTÉ Diplôme universitaire de premier cycle en comptabilité

### DESCRIPTION SOMMAIRE

Abdel est un jeune homme très intelligent qui a fui son pays en guerre. Il a été accueilli par une famille d'Alma, qui l'héberge, et l'aident à s'adapter au Québec. Néanmoins, c'est la difficulté qu'il a vis-à-vis la langue française écrite, qui le bloque et l'empêche de trouver un travail dans son domaine d'études. Il a bien essayé la commission scolaire, mais il se trouve dans un milieu où d'autres immigrants – parlant tous leur propre langue – tâchent d'apprendre le français. Il aimerait s'immerger totalement dans un milieu parlant français, pour faciliter son apprentissage.

### COMPÉTENCES FONCTIONNELLES

Tout va bien avec :

- La lecture dans sa langue maternelle;
- L'écriture dans sa langue maternelle;
- Les mathématiques.

Éprouve de la difficulté avec :

- Son accent;
- Les expressions québécoises;
- Le français langue seconde;
- Notre système, nos politiques, etc.

Totalement confus devant :

- La complexité de la langue française.

## Comment intervenir?

Les trois questions à poser à une personne qui pourrait vouloir entreprendre une démarche d'apprentissage :

1. Que veux-tu?

Quel est mon objectif, qu'est-ce qui me fait avancer, qu'est-ce qui me motive?

2. Qu'est-ce qui t'en empêche?

Quels sont les obstacles à ma démarche?

Comment puis-je les surmonter?

3. Qu'es-tu prêt(e) à faire pour y arriver?

Quels moyens puis-je prendre pour parvenir à mon objectif?

Repérer la personne éprouvant des difficultés en lecture et en écriture est une chose, c'en est une toute autre de l'amener à entreprendre une démarche d'apprentissage. Pour semer une graine dans l'esprit de l'adulte et l'aider à faire les premiers pas, différents facteurs de motivation peuvent être employés comme levier.

1

### LES ENFANTS

Je veux pouvoir aider mon enfant dans ses devoirs. Je veux que mon enfant ait une image positive de l'école pour lui donner tous les outils nécessaires à réussir dans la vie. Je veux que mon enfant soit fier de moi.

2

### L'EMPLOYABILITÉ

Je souhaite améliorer mes conditions de vie. Je souhaite trouver, garder et aimer mon emploi.

3

### RETOUR AUX ÉTUDES

Je souhaite oublier les échecs passés. Je souhaite décrocher un diplôme d'études secondaires. Je souhaite étudier enfin dans le domaine qui m'attire pour exercer le métier de mes rêves. Je souhaite apprendre à aimer apprendre.

4

### LA COMMUNICATION VIA LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Je veux utiliser les médias sociaux pour communiquer avec mes proches. Je veux me divertir sur Internet. Je veux apprendre à faire des recherches.

5

### SE DÉBROUILLER AVEC TOUTE DOCUMENTATION OFFICIELLE ET GÉRER SON BUDGET

Je souhaite comprendre la correspondance du gouvernement. Je souhaite gérer mes factures et mes revenus efficacement. Je souhaite remplir moi-même mes formulaires.

6

### BRISER L'ISOLEMENT, LE PLAISIR, ETC.

Je veux rencontrer de nouvelles personnes. Je veux vivre une expérience positive. Je veux rehausser l'estime que j'ai de moi-même.

7

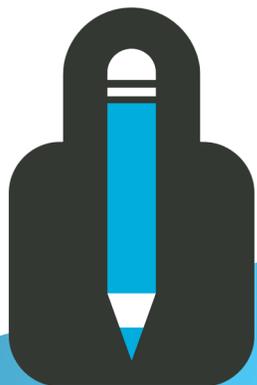
### LES PASSAGES OBLIGÉS

Je souhaite obtenir mon permis de conduire. Je souhaite réussir mon examen de citoyenneté canadienne.

8

### CONNAÎTRE / AMÉLIORER LA CULTURE GÉNÉRALE DU MILIEU

Je veux en apprendre plus sur la région, le Québec et le Canada, leur politique, leur géographie et leur culture. Je veux m'enrichir.



# La CLÉ

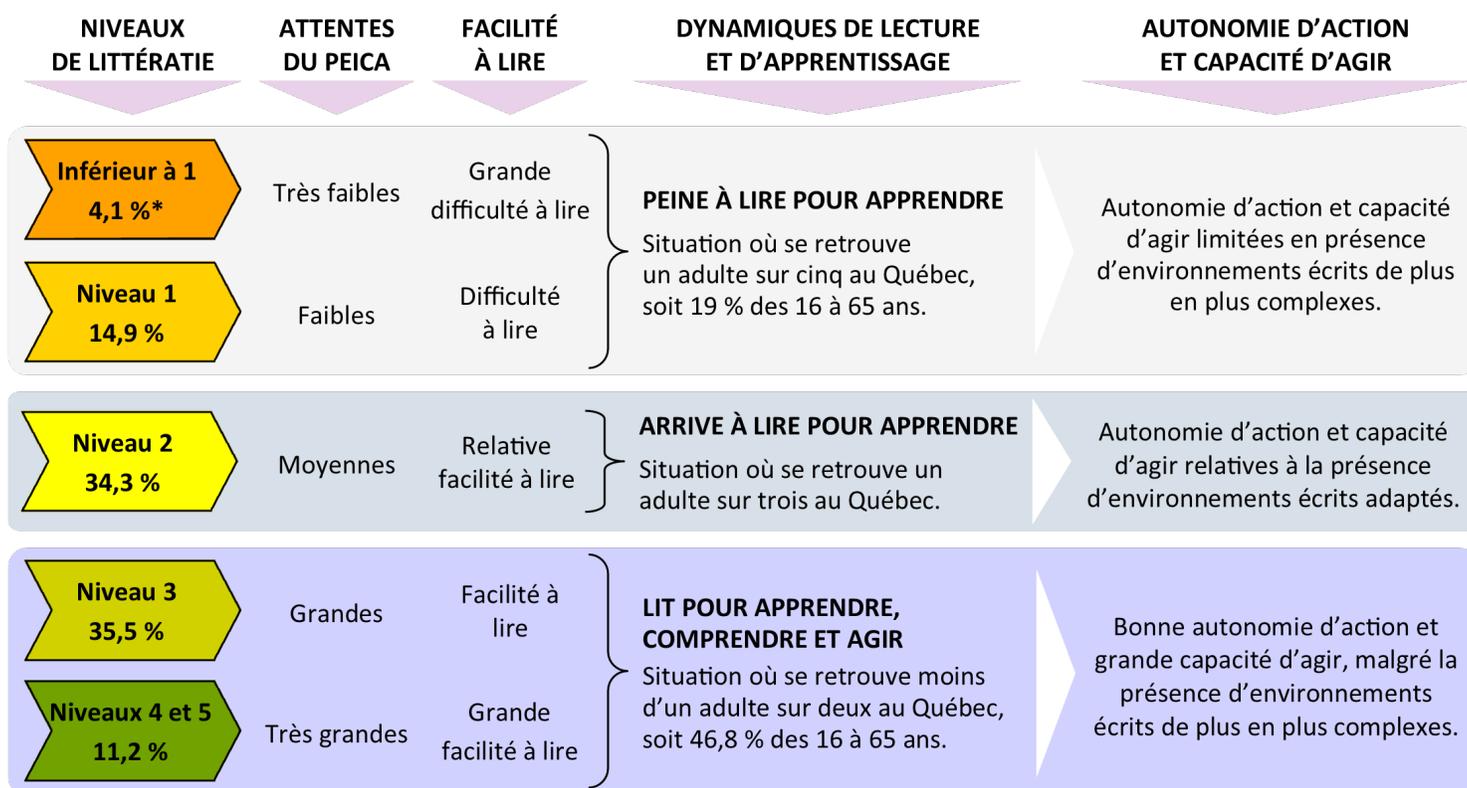
La liberté  
d'apprendre  
à votre rythme!

© La CLÉ, centre de lecture et d'écriture – 2016

## RÉFÉRENCES

- Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) – 2013  
[www.peicacda.ca](http://www.peicacda.ca)
- Institut de coopération pour l'éducation des adultes (ICEA) – 2014  
[www.icea.qc.ca/site/](http://www.icea.qc.ca/site/)
- Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ)  
[www.rgpaq.qc.ca](http://www.rgpaq.qc.ca)
- La CLÉ, centre de lecture et d'écriture – Alma  
[www.abc02.org](http://www.abc02.org)

FIGURE 1 : Relations entre les niveaux de littératie et les dynamiques de lecture et d'apprentissage



Source: ICÉA (2014)

\*Pourcentage d'adultes de 16 à 65 ans du Québec se classant aux différents niveaux de l'échelle du PEICA (2013).