

## ***La personne d'abord : le langage clair et simple en lien avec l'alphabétisme***

- Constatations de la première Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA)
- Nouvelle définition quantifiable de l'alphabétisme
- La moitié des Canadiens ne lisent pas bien : qu'est-ce que cela signifie pour nous?

# *Qu'est-ce que l'alphabétisme?*

- Définition selon l'EIAA :

« La capacité d'utiliser les imprimés et l'information écrite pour fonctionner dans la société, atteindre ses objectifs, parfaire ses connaissances et accroître son potentiel. »

## ***Autrement dit, l'alphabétisme c'est...***

**→ lire**

**→ repérer**

**→ comprendre**

**→ utiliser**

# Les réalités

- **54 % des Québécois de plus de 16 ans (2,9 millions de personnes)** sont peu alphabétisés :
  - 28 % ont un très faible niveau d'alphabétisme;
  - 26 % ont un faible niveau d'alphabétisme.
- Ceux-ci se retrouvent dans **tous** les groupes démographiques.
- Nos employés proviennent du grand public; les organismes publics ne sont donc pas à l'abri des problèmes liés à l'alphabétisme.
- Cela a une incidence sur toutes nos activités.

# ***Nouvelle définition***

- niveaux d'alphabétisme **faible** à **élevé**
  
- **cinq niveaux** de compétence et trois échelles de compréhension :
  - **textes suivis** (information contenue dans des textes)
  
  - **textes schématiques** (formulaire, tableaux, graphiques, etc.)
  
  - **textes au contenu quantitatif** (calcul)

# ***L'EIAA se fonde sur une solide théorie de la lecture chez les adultes***

- La théorie relie trois éléments :
  - les difficultés du lecteur à lire;
    - expérience limitée
    - difficultés d'apprentissage et incapacités (p.ex. dyslexie)
  - certains attributs du texte;
    - disposition, taille des caractères, couleur, densité, qualité de la langue, etc.
  - les tâches à accomplir;
    - fréquence

# *Traitement de l'information et tâches requises*

- Appariier l'information
  - balayage, repérage, intégration et production
- Regrouper les caractéristiques
- Déduire
- Interpréter
- Effectuer une opération arithmétique
- Élaborer et formuler une réponse

# Caractéristiques de la tâches

- Type de correspondance
  - ↓ l'information **donnée** par opposition à l'information **demandée**
- Éléments de distracteurs
  - ↓ réponse plausible
- Type de renseignements
  - ↓ du **concret** à l'**abstrait**
- Spécificité opérationnelle
  - ↓ faire un calcul selon les paramètres établis dans la question ou la directive
- Type de calcul
  - ↓ simple addition, soustraction, multiplication, division ou combinaison de plusieurs opérations
- Complexité structurelle



# *Caractéristiques du matériel*

- Nombre de syllabes par 100 mots de textes
- Nombre de phrases par 100 mots de textes
- Nombre de titres
- Type de document
- Quantité d'information

# Portrait de l'alphabétisme au Canada

"Échantillonnage : 5 660 Canadiens de 16 ans ou plus"

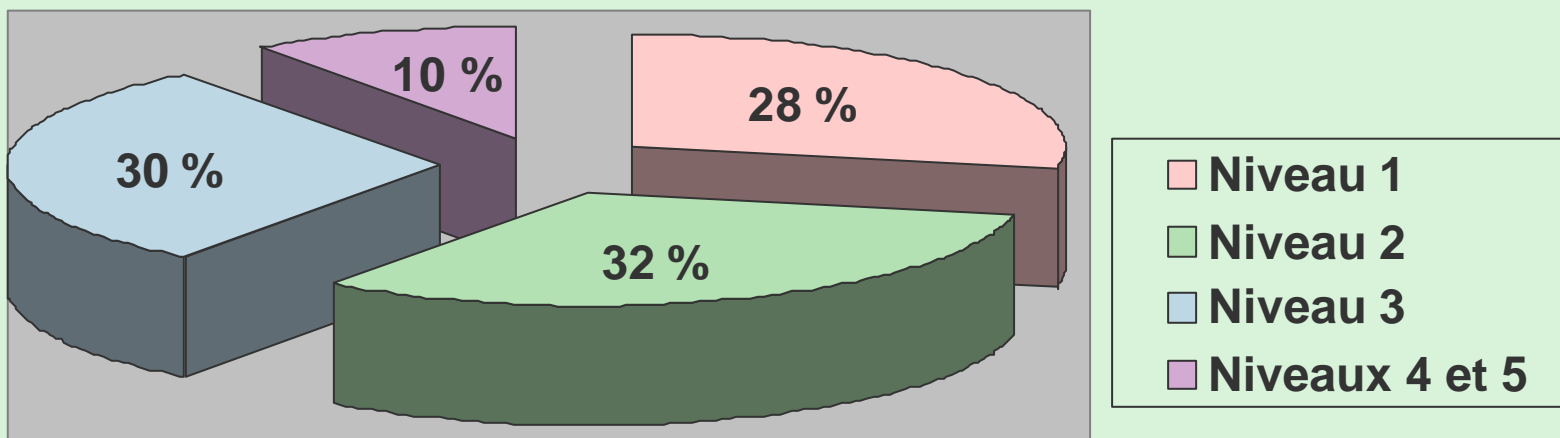
Textes suivis

Niveaux de compétence	Descriptions	% de la population (arrondi)	
<b>Niveau 1</b> (0 à 225)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Difficulté à lire les documents imprimés</li> <li>■ Intermédiaires requis</li> </ul>	<b>22 %</b> (4,7 millions)	<b>48 %</b>  (10,2 millions)
<b>Niveau 2</b> (226 à 275)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lectures peu variées</li> <li>■ Textes clairs, simples et directs</li> <li>■ Une tâche à la fois</li> <li>■ Se fient aux autres</li> </ul>	<b>26 %</b> (5,5 millions)	
<b>Niveau 3</b> (276 à 325)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lisent bien</li> <li>■ Fonctionnels selon le contexte</li> <li>■ Seuil à maintenir</li> </ul>	<b>33 %</b> (7 millions)	
<b>Niveau 4</b> (326 à 375) et <b>Niveau 5</b> (376 à 500)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Niveaux les plus élevés</li> <li>■ Éventail varié de capacités de lecture</li> <li>■ Tâches multiples</li> <li>■ Peuvent facilement traiter des textes au contenu complexe</li> </ul>	<b>20 %</b> (4,2 millions)	

Seulement  
4 % des  
Canadiens  
sont classés  
au niveau 5

# *Le niveau d'alphabétisme au Québec : est-ce que ça compte?*

Textes au contenu quantitatif



**60 % des Québécois sont peu ou pas à l'aise avec les chiffres**

**Les Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme se retrouvent dans tous les groupes démographiques**  
**Échelle des textes schématiques**

<b>Groupes particuliers</b>	<b>% de niveau 1</b>	<b>% de niveau 2</b>	<b>% de niveaux 1 et 2 combinés</b>
Dirigeants et cadres	...	25	25
Professionnels	...	10	10
Employés de bureau	8	27	35
Personnes ayant un emploi ou possédant une entreprise	12	24	36
Étudiants	8	26	34
Personnes âgées de 65 ans et plus	58	22	80
Immigrants	36	21	57
Chômeurs	30	29	59
Bénéficiaires de l'aide sociale	42	25	67

# **Relation entre la scolarité et l'alphabétisme**

## **Échelle des textes suivis**

<b>Niveau de scolarité</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4 et 5</b>
	<b>%</b>			
Inférieur à la 8 <sup>e</sup> année	89	9	...	...
Études primaires terminées	59	29	12	...
Études secondaires partielles	25	36	32	7
Diplômes d'études secondaires	12	31	40	18
Diplômes d'études collégiales	7	23	45	25
Diplômes universitaires	...	11	33	56

# Évaluation de la complexité des documents selon le concept de Kirsch et Mosenthal

<b>Produits</b>	<b>Niveau de capacité de lecture nécessaire</b>	<b>Niveau de capacité de lecture de la population cible (% des niveaux 1 et 2)</b>
Trousse de demande de prestations d'invalidité RPC	Niveau 3 élevé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe d'âge 46-55 : 51 %</li> <li>• Groupe d'âge 56-65 : 64 %</li> </ul>
Déclaration de revenus et prestations pour les aînés (T1S-A)	Niveau 3 fort – Niveau 4 faible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes âgées de 65 ans et plus : 80 %</li> </ul>
Déclaration de crédits et de prestations (T1S-C)	Niveau 2 moyen à fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revenu inférieur à 8 000 dollars : 49 %</li> </ul>
Demande de prestations fiscales pour enfants	Niveau inférieur à 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide sociale : 67 %</li> <li>• Personnes au foyer : 60 %</li> <li>• Chômeurs : 59 %</li> <li>• Femmes : 49 %</li> </ul>

# *Moyenne des probabilités de réussite (PR 80) Échelle des textes schématiques*

<b>Niveau de compétences</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Résultats</b>	150 (0 à 225)	200 (0 à 225)	250 (226 à 275)	300 (276 à 325)	350 (326 à 375)
<b>Niveau de compréhension</b>	<b>%</b>				
1	40	72	94	99	100
2	19	50	82	95	99
3	7	20	49	79	94
4	4	12	31	60	83
5	0	1	3	13	41

## **Rapport Cogem – mai 1997 : Besoins d'information et stratégies des Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme**

### **Conclusions clés**

#### ■ **Interactions :**

- préfèrent les interactions humaines;
- dépendent de leurs réseaux d'intermédiaires pour fonctionner en société;
- évitent d'utiliser toute **technologie**;
- structurent leur vie de façon à cacher leur problème;
- le gouvernement inspire la crainte (le syndrome de « l'enveloppe brune »);
- la sensibilité des employés des points de service est cruciale

#### ■ **Diffusion de l'information :**

- les nouvelles télévisées constituent la principale source d'information;
- les programmes d'alphabétisation jouent un rôle essentiel dans leur vie.



# ***Caractéristiques des Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme et obstacles***

- ils reçoivent **passivement** l'information écrite;
- ils **s'excluent** souvent de la société;
- ils se sentent **honteux** ou **incompétents**;
- ils ne se **plaignent** pas beaucoup;
- ils **structurent** leur vie en fonction de leurs capacités.

# ***Au-delà des mots simples***

- L'EIAA nous a donné un nouvel aperçu des besoins des clients. Pour répondre à ces besoins, nous devons :
  - évaluer la tâche;
  - décomposer cette tâche en éléments;
  - organiser les éléments de façon logique;
  - expliquer la tâche dans une langue claire et simple.

# ***Adaptez-vous vos textes à votre public cible?***

- ...plus-payé...
- ...trop-payé...
- ...paiement en trop...
- ...paiement que vous avez reçu en trop.
- ...montant que vous avez reçu en trop.



## ***Deux suggestions clés***

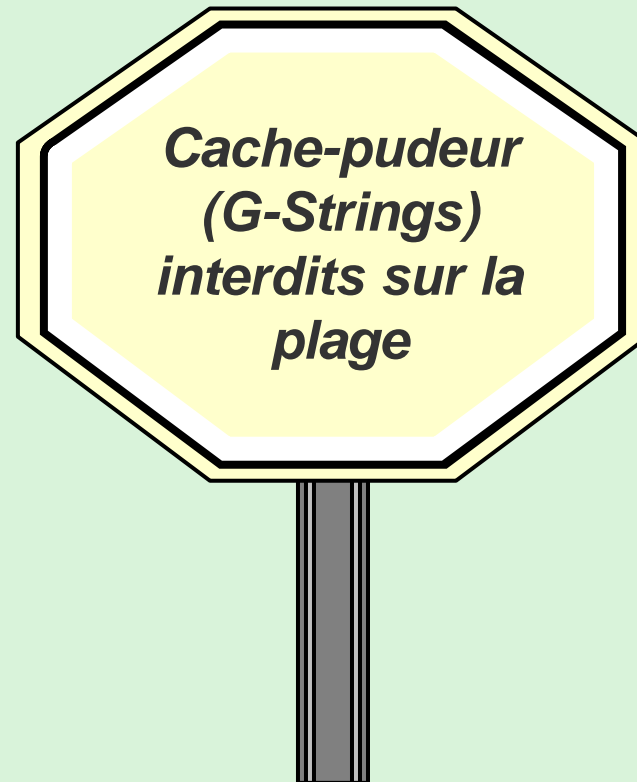
- Utilisez la logique du “public-cible” lorsque vous planifiez vos communications, pas votre logique administrative.
- Ciblez bien les personnes auprès desquelles vous ferez l’essai de vos produits.

***La personne d’abord!***

## ***Pourquoi faire simple quand on peut faire compliqué?***

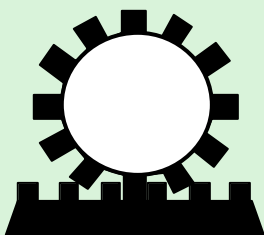
La région du corps humain qui s'étend entre deux lignes imaginaires parallèles au sol lorsque la personne se tient debout, la première de ces lignes, ou ligne supérieure, est tracée au haut de la segmentation du pli: (c'est-à-dire, la proéminence formée par les muscles allant de l'arrière de la hanche à l'arrière de la jambe) et la seconde ligne, ou ligne inférieure, est tracée au plus bas point visible de cette segmentation ou au plus bas point de l'incurvation de cette protubérance charnue, le plus bas point étant retenu, et entre deux lignes imaginaires tracées de chaque côté du corps, lesdites lignes étant perpendiculaires au sol ainsi qu'aux lignes horizontales susmentionnées, et ces lignes perpendiculaires sont tracées en passant par le point où le prolongement du pli croise le côté externe de chaque jambe.

# ***Voici ce qu'il aurait pu faire***

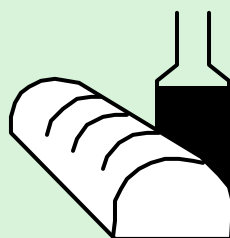


# ***Les icônes ou les pictogrammes sans texte sont souvent...***

**ambigus et obscurs**



**difficiles à mémoriser**



**difficiles à apprendre**



# ***Voulez-vous être lus et compris? Quel est votre objectif?***

- Le rédacteur est le **pont** entre les textes de loi complexes et les lecteurs, notamment ceux qui sont peu alphabétisés.
  - ↗ À titre de rédacteurs, vous avez le pouvoir **d'inclure** ou **d'exclure** les lecteurs, notamment les lecteurs débutants.






## ***Mise en situation***

- **À quel montant d'allocation avez-vous droit si vous êtes une femme âgée de 63 ans sans revenu et épouse d'un pensionné qui gagne :**
  - ⌞ **4 000 \$ (revenu annuel – intérêts selon le T5)**
  - ⌞ **328,32 \$ (pension mensuelle de la Sécurité de la vieillesse (SV))**
  - ⌞ **424,12 \$ (Supplément de revenu garanti (SRG) mensuel au tarif d'époux)**

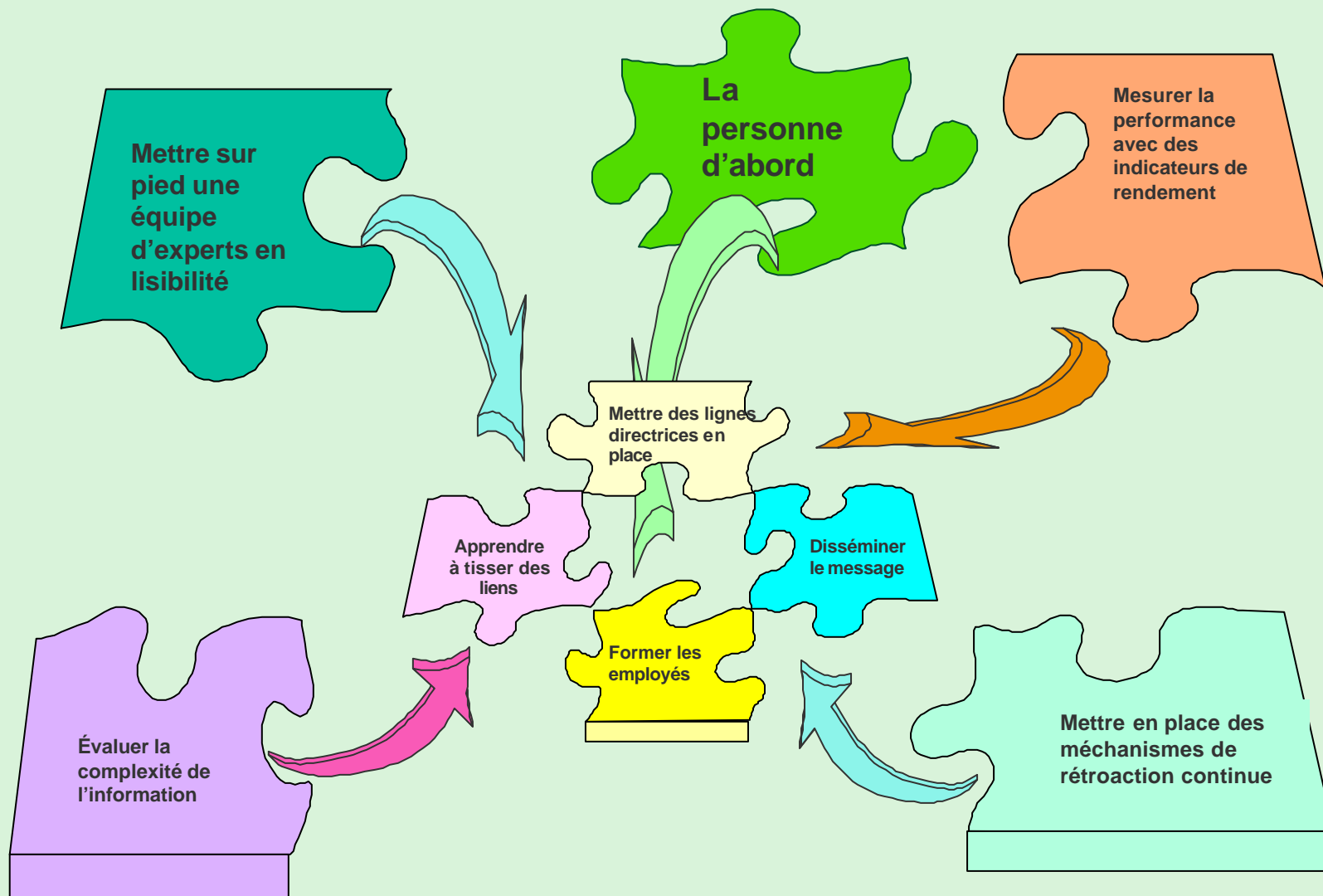
## ***Allocation au conjoint (AAC) de la Sécurité de la vieillesse***

**Montant des prestations :** L'AAC est une prestation soumise à l'évaluation du revenu. Le montant maximal est égal à la somme de la pension intégrale de SV et Supplément de revenu garanti maximal, au taux de couple marié. Le montant maximal qui peut être versé à un veuf ou une veuve est légèrement plus élevé. Le montant mensuel maximal de l'AAC est réduit de 3 \$ pour chaque 4 \$ du revenu mensuel du bénéficiaire pour un conjoint veuf ou du revenu mensuel combiné du couple. Cette mesure est prise jusqu'à ce que le montant équivalent à la pension de la SV soit réduit à zéro. Dans le cas d'un couple, la portion équivalant au SRG de l'AAC et le SRG du pensionné sont ensuite réduits de 1 \$ pour chaque 4 \$ additionnels du revenu mensuel combiné du couple. Dans le cas d'un veuf ou d'une veuve, la portion équivalant au SRG est réduite de 1 \$ pour chaque 2 \$ additionnels de son revenu mensuel.



*Stratégie des Programmes  
de la sécurité du revenu en  
matière d'alphabétisme et  
de langage clair et simple*

## *Il faut un effort concerté pour éliminer le jargon administratif*



# ***De la théorie à la pratique aux Programmes de la sécurité du revenu***

## ■ **Projets de lisibilité :**

- ↓ 1 200 lettres simplifiées
- ↓ nombreux produits d'information en voie d'être simplifiés

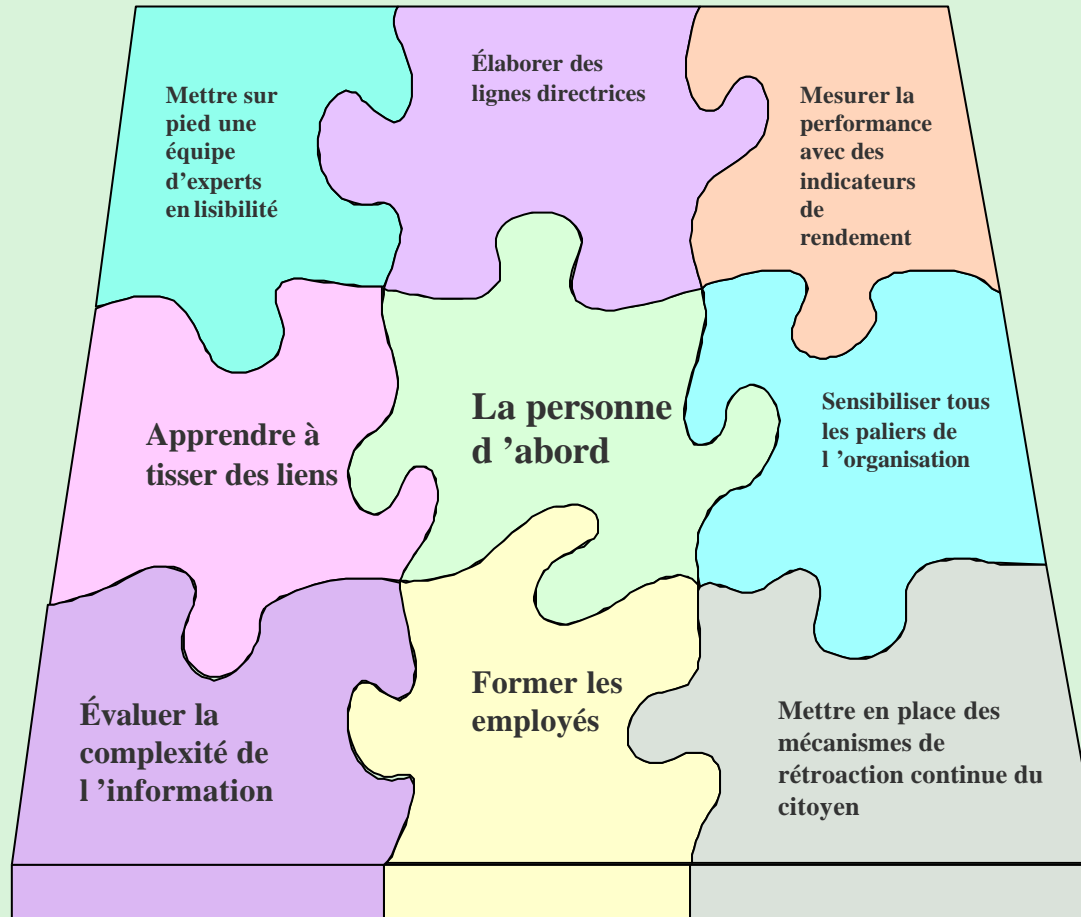
## ■ **Projet pilote à Timmins et Victoria :**

- ↓ les citoyens nous disent qu'ils préfèrent nos nouvelles lettres
- ↓ ils comprennent mieux pourquoi nous avons refusé leurs demandes de prestation d'invalidité

## ■ **Outil de référence pour les employés :**

- ↓ **Thésaurus du langage clair et simple**

# ***Il faut une vision à long terme pour réunir toutes les pièces***




## ***Autres conclusions à retenir de l'EIAA***

- Une compétence inutilisée finit par se perdre.
- L'alphabétisme est une compétence préalable à l'acquisition et au maintien du savoir.
- Les gens surestiment généralement leur niveau d'alphabétisme, et les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisme ne l'admettent pas.

# *Notre défi*

- Mieux comprendre la façon dont les personnes perçoivent, lisent, comprennent et utilisent l'information, qu'elle soit présentée sur papier, de vive voix ou sur support électronique.





***La personne  
d'abord : le langage  
clair et simple en  
lien avec  
l'alphabétisme***

■ **Statistique Canada a publié cinq rapports :**

- **Décembre 1995 :** *Littératie, économie et société*
- **Septembre 1996 :** *Lire l'avenir : Un portrait de l'alphabétisme au Canada*
- **Novembre 1997 :** *Littératie et société du savoir*
- **Novembre 1998 :** *Personnes à risque : Analyse socio-économique de la santé et de l'alphabétisme chez les personnes âgées*
- **Mai 2000 :** *La littératie à l'ère de l'information*

■ **Base de données en alphabétisation des adultes**

↓ <http://www.nald.ca>

## ■ Sondage de Revenu Canada :

- *Mai 1997 : Besoins d'information et stratégies des Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme*
- <http://www.nald.ca/www.nald.ca/FTEXT/revcan/Cogem2f.pdf>

## ■ Étude du Bureau d'information du Canada :

➤ **Septembre 2000** : *Enjeux et défis de communication auprès des Canadiens et des Canadiennes peu alphabétisés*

➤ [http://www.infocan.gc.ca/report/alpha/release\\_f.html](http://www.infocan.gc.ca/report/alpha/release_f.html)

## ■ Le Conference Board du Canada a publié trois rapports :

- ↓ **Août 1997** : *Avantages économiques du renforcement de l'alphabétisme en milieu de travail*
- ↓ **Novembre 1998** : *Au Coeur de l'équité – Une qualité de service qui permettra de respecter l'engagement de Revenu Canada dans le domaine de l'équité*
- ↓ **Mai 2000** : *Compétences relatives à l'employabilité 2000*  
+

■ <http://www.conferenceboard.ca>

■ <http://www.ccra-adrc.gc.ca/agency/fairness/rc4149ed-f.html>

# L'accès à l'information est une question d'équité et d'engagement envers le citoyen

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS L'ÉQUITÉ - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

Agence des douanes et du revenu du Canada Canada Customs and Revenue Agency

<i>Menu principal</i>	<i>English</i>	<i>Plan du site</i>	<i>Comment nous joindre</i>	<i>Recherche</i>	<i>Site du Canada</i>
	<i>Quoi de neuf?</i>	<i>Coin des nouvelles</i>	<i>Possibilités de carrière</i>	<i>Services électroniques</i>	<i>Formulaires et publications</i>

@ Qui nous sommes

## NOTRE ENGAGEMENT ENVERS L'ÉQUITÉ

**Notre engagement envers l'équité s'appuie sur un service qui est efficace, uniforme et impartial**

### Information

- Nous fournirons des renseignements exacts et compréhensibles à nos clients. Nous leur expliquerons les lois dans un langage clair et simple. Nous fournirons tous nos services en français et en anglais et, dans certains cas, dans d'autres langues.

Document: Done

# Quelques réalisations à Revenu Canada

## ■ 44 000 employés sensibilisés

- ↓ Brochure : *L'alphabétisme : Pour mieux lire nos clients*

## ■ Au-delà de 400 employés ont rafraîchi ou amélioré leurs compétences en rédaction

- ↓ formation en langage clair et simple
- ↓ cours de grammaire et de techniques de rédaction

## ■ Intensification des activités du Programme des bénévoles

- ↓ recrutement d'alphabétisateurs

## ■ Une nouvelle norme : Stratégie en sept points pour l'équité

- ↓ <http://www.ccra-adrc.gc.ca/agency/fairness/rc4149ed-f.htm>
- ↓ <http://www.ccra-adrc.gc.ca/agency/fairness/pledge-f.html>

# *Autres réussites sur le plan national et international*

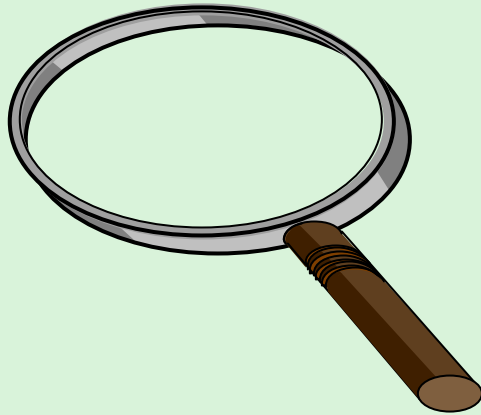
- **Ministère des Anciens combattants (É.-U.)** : une réduction des appels téléphoniques de **123 %** après avoir simplifié les lettres-types
- **Federal Express** : une économie de **400 000 \$** par année après avoir simplifié les manuels d'opérations
- **Alberta, Agriculture, Food, and Rural Development** : une économie de **3,5 millions** par année après avoir simplifié 92 formulaires
- **1 462 juges et avocats** dans quatre États américains préfèrent les documents juridiques rédigés en langage clair et simple



# ***Le langage clair et simple à Revenu Canada : c'est payant***

■ Voici quelques exemples d'économies spectaculaires :

- ↓ Guide des REER : **67 000 \$** par année et **7,5 millions** de pages en moins
- ↓ Guide d'impôt général des particuliers : **1,2 million** de dollars par année et **288 millions** de pages
- ↓ Formulaire d'impôt personnalisés : **265 000 \$** par année



**Ne tenez pas seulement compte  
du niveau de scolarité lorsque  
vous recrutez**

■ **Site du DRHC sur les profils de compétences  
fondamentales :**

↓ <http://www.drhc.gc.ca/hrib/hrp-prh/skills/essentiel.html>





***Apprenez à tisser des liens  
avec des partenaires qui  
connaissent les besoins  
des personnes peu ou pas  
à l'aise avec l'écrit***

■ **L'Institut canadien d'éducation des adultes a publié un document qui s'adresse aux organismes publics :**

- ↓ Octobre 1997 : *Des services publics pour toute la population*
- ↓ icea@cam.org      téléphone : (514) 948-2044

■ **La Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français**

- ↓ <http://www.franco.ca/alpha/>

## ***Un langage clair et simple n'est pas :***

- un vocabulaire enfantin;
- un langage simpliste;
- condescendant envers le lecteur;
- une représentation inadéquate d'un langage professionnel, technique ou juridique.

# ***Le langage clair et simple***

- **Communication axée sur les gens :**
  - c'est le **rédacteur** qui doit faire le travail, et non pas le **lecteur**;
  - utiliser la langue de façon stratégique pour présenter le message dans un style **clair, logique et lisible**;
  - utiliser **stratégiquement** la taille des caractères, les espacements, le papier et l'encre de couleur, etc. pour rendre le texte plus facile à lire et à comprendre;
  - utiliser un **vocabulaire simple** dans lequel l'emploi d'un synonyme n'altère pas le message;
  - fournir une **définition claire** des mots qui ne peuvent pas être simplifiés.

## ***Le rédacteur doit garder en tête ces cinq constatations au sujet des citoyens***

- Ils lisent le moins possible.
- Ils connaissent peu votre organisation.
- Ils ne sont pas souvent appelés à suivre des instructions.
- Ils ne savent ou ne comprennent habituellement pas pourquoi on recueille des renseignements.
- Ils ne savent habituellement pas de quels renseignements ils auront besoin pour remplir le formulaire.

# ***Les coûts cachés d'une mauvaise communication***

## ■ **Coût élevé de la prestation de services :**

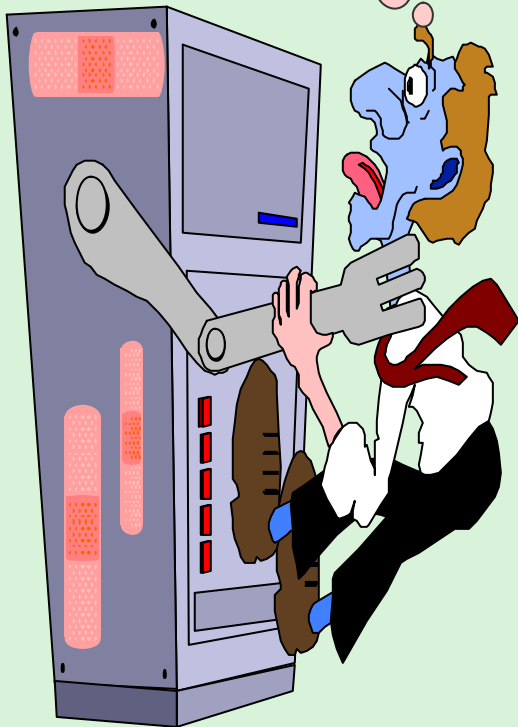
- lien direct entre la complexité des documents imprimés, le niveau d'alphabétisme des clients et des employés, le rendement minimal et la productivité, ainsi que la qualité et les exigences du service
- infrastructure nécessaire pour repérer et corriger les erreurs
- effets directs sur l'observation des lois
- coût des plaintes



# Une société à deux vitesses : un écart grandissant



C'est de la  
techno-  
exclusion



## ■ L'informatique : l'autoroute de la connaissance rejoint qui?

- ↓ **Niveaux 4 et 5** : les personnes plus alphabétisées décident du niveau de langue dans leur communication et utilisent leurs connaissances pour maîtriser l'information (le pouvoir)
- ↓ **Niveau 3** : les 7 millions personnes dans la moyenne essaient de suivre tant bien que mal
- ↓ **Niveaux 1 et 2** : les 4,7 millions de personnes moins alphabétisées sont mises de côté

## ***Votre site Web est-il cl@ir et net?***

- Les internautes n'aiment pas l'écriture promotionnelle, le défilement de la page et l'abus de graphiques.
- Les internautes ne lisent pas vraiment.
  - ↓ 79 % des internautes parcourent plutôt la page.
- Un style clair et simple peut améliorer de 124 % votre site (voir le site de Jakob Nielsen : <http://www.useit.com/>).

Recherche - Santé Canada "tendons la main" - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

Back Forward Reload Home Search Guide Print Security Stop Netscape

À PROPOS DE SANTÉ CANADA	INDEX A-Z	RECHERCHE	LIENS	COMMENTAIRES	ENGLISH
ACTUALITÉS	SOINS DE SANTÉ	SANTÉ PUBLIQUE	FACTEURS DE SANTÉ	PRODUITS RÉGLEMENTÉS	RECHERCHES SUR LA SANTÉ
					RÉGLEMENTS ET POLITIQUES



## Résultats de la recherche

17 documents répondent aux critères de votre recherche.

- [Tendons la main: Guide pour bien communiquer avec les aînés autoch](#)**  
 Tendons la main : Guide pour bien communiqué avec les aînés autochtones. Le Guide est conçu pour les employés de...  
 Date: 16-Mar-2000, Taille: 4K, Type: HTML
- [Pages 1--62 from Tendons la main](#)**  
 Tendons la main Guide pour bien communiquer. avec les aînés autochtones. Santé Canada Health Canada 1 Tendons la main Guide pour bien communiquer. avec...  
 Date: 16-Mar-2000, Taille: 97K, Type: Application PDF

1 Index A-Z

Document: Done

<http://www.hc-sc.gc.ca/francais/index.htm>