

Comment pouvez-vous travailler avec les personnes en difficulté de lecture et d'écriture ?

Apprendre à lire et écrire, c'est possible

INTRO

Une fois que la personne sait que vous avez remarqué ses difficultés de lecture et d'écriture, il faut être attentif à établir avec elle un mode de communication qui fonctionne. Et n'oubliez pas que ce qui est évident pour vous ne l'est sans doute pas pour elle.

TÉMOIGNAGES

« La personne écoutait attentivement. Je n'étais pas à l'aise au début mais il était patient et ça a été. »

« Des fois, c'est bien, y'a des gens qui nous accompagnent dans les locaux pour aller dans un bureau ou chercher des documents. »

« Etre dans un bureau, au calme, à l'aise, avec si possible pas trop de monde autour. »

« Des fois, y'a des personnes qui ré-exploquent plusieurs fois sans s'énerver. »

Comment bien communiquer oralement ?

Votre métier, c'est notamment l'accueil : vous savez donc à quoi il faut être attentif.

Nous souhaitons cependant reprendre quelques éléments utiles dans la situation d'une communication avec des personnes en difficulté de lecture et d'écriture :

> mettre la personne en confiance

Vous occupez une position intimidante (détenteur de pouvoir) pour un interlocuteur qui est intimement persuadé de ne pas être à la hauteur et qui se sent très anxieux à l'idée d'un entretien de cette nature. Veillez donc avant tout à le mettre en confiance : un sourire, un accueil individualisé, une proposition d'aide peuvent faciliter les choses.

S'il se sent respecté et compris dans ses difficultés et sait que vous connaissez les conséquences de son analphabétisme, la communication en sera facilitée.

> écouter attentivement

Regarder la personne lorsque vous lui parlez permet à celle-ci de se sentir plus concernée.

Vous avez ainsi la possibilité de mieux vous rendre compte qu'elle vous écoute et vous comprend. Essayez également de décoder les renseignements qu'elle donne même si ceux-ci sont délivrés de manière un peu confuse.

> parler lentement

Veillez à ne pas parler de manière trop rapide.

Articulez les mots convenablement et, s'il s'agit de termes plus compliqués, n'hésitez pas à les répéter. Cette précaution peut s'avérer essentielle à une bonne transmission des informations.

> exprimer un seul message à la fois

Soyez attentif à bien hiérarchiser les informations. Par exemple, pour une prise de rendez-vous, il est important de dire : « Vous devez téléphoner pour prendre rendez-vous et le faire avant mardi ».

> présenter les choses de manière positive

Si l'on reprend l'exemple de la prise de rendez-vous, veillez à insister sur le comportement désiré plutôt que sur ce qu'il ne faut pas faire. Par exemple : « Je vous rappelle qu'il est important de téléphoner avant mardi pour prendre rendez-vous. »

> privilégier le style direct et les phrases courtes

Dans la mesure du possible, nous vous conseillons d'utiliser des phrases courtes (sujet, verbe, complément).

Exprimez-vous également à la voix active, par exemple, dites : « Inscrivez-vous à l'activité du jeudi », plutôt que : « Pour participer à l'activité du jeudi, vous devez être inscrit ».

voir verso



> utiliser un vocabulaire accessible

Une personne en difficulté de lecture et d'écriture entretient très peu de rapports avec le monde extérieur et vit souvent dans une sphère sociale très fermée. Cette situation d'isolement peut renforcer sa difficulté à acquérir un vocabulaire riche et diversifié.

Le choix de mots simples et usuels favorisera donc la compréhension du message que vous voulez lui adresser. Il est aussi préférable d'éviter un jargon trop professionnel ou des abréviations du type : CV, C4, notification, etc.

> faire attention à la transmission des chiffres

Lorsque vous donnez un numéro de téléphone, il est préférable de répéter les nombres chiffre par chiffre.

> vérifier que la personne comprend le message

Il est important d'essayer de savoir ce qui peut empêcher la personne de comprendre votre message. Posez-lui des questions directes : « Savez-vous que vous devez vous rendre à ce rendez-vous ? Avez-vous déjà été à cet endroit ? Savez-vous comment y aller ? »

> vérifier si les renseignements apportés répondent aux attentes de la personne

A la fin de l'entretien, pensez à revoir toute l'information avec la personne. Vous pouvez, par exemple, lui demander de répéter les informations ou recommandations délivrées et de les reformuler avec ses mots. Restez attentif aux indices qui signifient que la personne n'a pas compris (elle ne me regarde pas franchement, elle manque d'intérêt, etc.).

Comment bien communiquer par écrit ?

> rédiger des textes courts et précis

Si l'écrit pose problème à votre interlocuteur, essayez de vous appuyer sur un document qui ne comporte que les informations essentielles. Privilégiez des structures de phrase simples en employant un vocabulaire usuel. Développez une idée par paragraphe.

> choisir une présentation claire et agrémentée d'illustrations

Utilisez de grands caractères et des polices classiques. Le logo de l'organisme ainsi que des pictogrammes peuvent faciliter l'identification du document et sa compréhension.

Un numéro de téléphone et un nom mis en évidence dans un encadré ou dans une couleur différente peuvent aussi aider la personne à mieux s'y retrouver. Trop souvent nous constatons que des candidats apprenants arrivent dans des lieux d'alphabétisation avec, en main, un simple petit bout de papier où l'adresse de l'organisation est inscrite de manière souvent peu lisible.

> joindre des annexes

Il est utile d'ajouter un plan pour indiquer un lieu de rendez-vous.

La personne comprend peu l'écrit, mais certains éléments facilement reconnaissables, comme un centre commercial ou une gare, peuvent servir de points de repère efficaces. Vous pouvez également inclure au courrier une photo du lieu de rendez-vous (façade, enseigne, etc.).

Si la personne projette d'utiliser les transports en commun, vous pouvez également lui envoyer des horaires.



TÉMOIGNAGES

« On nous explique pas bien, ça va trop vite, on explique pas bien où on doit aller et ce qu'on doit faire d'abord. »

« Ce n'est pas toujours facile de comprendre ce qu'on nous demande parce que les personnes au guichet n'utilisent pas des phrases qui sont claires pour nous. »

« Quand on comprend pas, on a l'impression que ça énerve la personne qui est en face de nous, si on pose trop de questions, on se sent jugé. Des fois, on s'en va même si on n'a pas compris ce qu'il fallait. »

« Regarder dans des fardes, c'est trop compliqué. On préfère prendre des dépliants avec des images. »

A chaque étape, vérifiez quelles sont les difficultés concrètes qui se posent à votre interlocuteur !

Nous vous conseillons de toujours vérifier que ce que vous proposez peut être réalisé par votre interlocuteur car tout ce qui vous paraît évident ou simple ne l'est pas nécessairement pour lui.

Si, par exemple, vous demandez à une personne en difficulté de lecture et d'écriture de téléphoner pour prendre rendez-vous, assurez-vous qu'elle dispose d'un téléphone, qu'elle a suffisamment d'argent pour donner ce coup de téléphone, qu'elle dispose d'un agenda où noter le numéro, qu'elle a inscrit le numéro dans cet agenda, qu'elle peut composer ce numéro, qu'elle peut expliquer pourquoi elle téléphone, etc. Si vous constatez que la personne ne peut pas se débrouiller seule, proposez-lui votre aide en travaillant avec elle sur les stratégies à mettre en place pour remédier à ses problèmes.