

# Alphabétisation



## Etre au service de personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation

Environ 54% de la population active québécoise n'a pas les capacités de lecture et d'écriture nécessaires. Et encore plus sont frustrés par la résolution de problèmes compliqués, et les procédures inconnues, ainsi que par le vocabulaire et les concepts juridiques.

### Comme c'est étrange!

Les gens avec un faible niveau d'alphabétisation semblent se comporter de manière inhabituelle lorsqu'ils n'arrivent pas à suivre ce qui se passe. Ils peuvent:

- **ne pas se présenter à un RDV**
- **paraître nerveux ou gênés**
- **avoir l'air perdu**
- **poser des questions hors de propos**
- **avoir du mal à suivre des instructions**
- **avoir l'air d'être consentants et conciliants mais au final, ils ne font pas du tout ce qui est attendu d'eux.**

Ce qui peut apparaître comme une mauvaise attitude au premier abord, peut en fait révéler un problème d'alphabétisation. En effet, la personne peut:

- **réagir avec frustration et vouloir partir**
- **se mettre en colère et partir avec perte et fracas**
- **devenir physiquement agressive**



## Vous entendrez ces commentaires

J'ai oublié mes lunettes.

Je me suis fait mal au bras (ou à la main) alors je ne peux pas remplir ce formulaire.

Je n'ai pas le temps de lire ceci maintenant, puis-je l'emporter chez moi?

Je remplirai ces formulaires à la maison quand je pourrai me concentrer dessus.

Mon ami est venu pour me tenir compagnie (en d'autres termes: lire à ma place).



Ressources humaines et  
Développement social Canada

Human Resources and  
Social Development Canada