

QUE FAIRE QUAND ?



des stratégies
pour aider
à la communication

QUE FAIRE QUAND ?

des stratégies pour aider à la communication

Cet outil s'adresse aux professionnels de différents milieux. Il propose des actions immédiates et concrètes pour une meilleure communication avec les personnes qui ont des difficultés en lecture, en écriture et en expression orale.

Cet outil a été créé par le CEP de l'Estrie grâce à une subvention obtenue dans le cadre du Plan d'action élaboré par les membres du comité intersectoriel de la MESURE EN LECTURE du Projet Partenaires pour la réussite éducative en Estrie (Projet PREE).

Recherche et rédaction

Diane Poulin et Anne Delbecchi (CEP de l'Estrie)

Révision

Robert Cyr (CSEP)

Illustrations et graphisme

Jean-Guillaume Blais

Références des documents utilisés pour produire cet outil

M'avez-vous bien compris ? Ou comment mesurer l'accessibilité de vos services auprès d'une clientèle qui éprouve des difficultés à lire et à écrire, produit par le CSEP du Haut Saint-François

Formation sur la communication avec les personnes analphabètes (document d'accompagnement), produit par le CEDA

Nous remercions tous les organismes en alphabétisation qui ont accepté de répondre au sondage Vos meilleures pratiques.

QUE FAIRE QUAND ?

1

J'interviens auprès d'une personne qui ne parle pas ou parle très peu ma langue ?

2

Je dois transmettre une information difficile à vulgariser à une personne qui parle ma langue, mais qui, pour diverses raisons, semble avoir des problèmes de compréhension générale ?

3

Une personne me parle, mais pour diverses raisons, je ne comprends pas bien ce qu'elle veut me dire ?

4

Une personne s'impatiente et dit que je ne comprends pas ?

5

Pour diverses raisons, une personne semble gênée ou intimidée devant moi ?

6

Je dois transmettre une information écrite à une personne faible lectrice ?

7

Une personne faible lectrice doit remplir un questionnaire ?

8

Je n'ai pas beaucoup de temps pour intervenir auprès d'une personne qui en aurait besoin ?

9

Je fixe un rendez-vous en présence de la personne concernée ?

10

Je fixe un rendez-vous par téléphone ?

11

Je veux me rappeler des stratégies pour aller vers une communication réussie ?

1

QUE FAIRE QUAND...

J'INTERVIENS AUPRÈS D'UNE PERSONNE
QUI NE PARLE PAS OU PARLE TRÈS PEU MA LANGUE ?



DES PISTES D'ACTION

J'utilise le non-verbal le plus possible.

Je prononce bien et je parle lentement
(phrases courtes et langage simple).

J'utilise des supports visuels
(papier, images, objets).

Je consulte Google Traduction
en priorisant des mots au lieu des phrases.

J'ai accès à des documents traduits
en plusieurs langues.

2

QUE FAIRE QUAND...

JE DOIS TRANSMETTRE UNE INFORMATION DIFFICILE À VULGARISER
À UNE PERSONNE QUI PARLE MA LANGUE, MAIS QUI,
POUR DIVERSES RAISONS, SEMBLE AVOIR DES PROBLÈMES
DE COMPRÉHENSION GÉNÉRALE ?



DES PISTES D'ACTION

J'évite de transmettre trop de contenu,
de consignes ou d'explications à la fois.

Je fais des pauses quand je donne
beaucoup d'informations.

Je demande à la personne « Qu'est-ce que tu as compris ? »
et non « As-tu compris ? ».

Je reformule mon message (au besoin, préparer
une banque de mots et de synonymes simples).

J'utilise des supports visuels (papier, images, objets).

3

QUE FAIRE QUAND...

UNE PERSONNE ME PARLE, MAIS POUR DIVERSES RAISONS,
JE NE COMPRENDS PAS BIEN CE QU'ELLE VEUT ME DIRE ?



DES PISTES D'ACTION

Je reformule son message
pour valider ma compréhension.

Je dis que je ne comprends pas et
je demande de répéter.

J'incite la personne à s'exprimer par des questions ouvertes
(Que voulez-vous dire par...?).

Si la personne a des documents, je demande la permission
de les voir pour mieux comprendre.

J'utilise des supports visuels (papier, images, objets).

4

QUE FAIRE QUAND...

UNE PERSONNE S'IMPATIENTE
ET DIT QUE JE NE COMPRENDS PAS ?



DES PISTES D'ACTION

Je rappelle à la personne que je suis là pour l'aider.

Je reviens sur le but de la rencontre
(qui est aussi le besoin de la personne).

Je reste calme et j'évite de m'impatienter à mon tour.

Je me retire avec la personne dans un endroit calme
à l'écart des gens.

Je sollicite l'aide d'un.e collègue si je me sens incapable
de poursuivre l'intervention.

5

QUE FAIRE QUAND...

POUR DIVERSES RAISONS, UNE PERSONNE SEMBLE
GÊNÉE OU INTIMIDÉE DEVANT MOI ?



DES PISTES D'ACTION

J'adopte un ton rassurant, bienveillant.

J'établis un contact visuel.

Je me retire avec la personne
dans un endroit calme à l'écart des gens.

J'essaie d'entamer la conversation avec des questions
qui aident la personne à se détendre
et à mieux se sentir (Comment allez-vous ?
Comment vous sentez-vous ?).

J'utilise un niveau de langage simple
et j'évite le jargon.

6

QUE FAIRE QUAND...

**JE DOIS TRANSMETTRE UNE INFORMATION ÉCRITE
À UNE PERSONNE FAIBLE LECTRICE ?**



DES PISTES D'ACTION

Je m'assure que l'information est rédigée
de façon brève et aérée.

J'utilise une typographie sobre et des mots simples
et concrets pour la personne.

Je lis l'information avec la personne
et je valide sa compréhension.

J'accompagne le document d'illustrations, de dessins
ou de tableaux qui aident à comprendre l'information.

Je souligne au marqueur les points essentiels.

7

QUE FAIRE QUAND...

**UNE PERSONNE FAIBLE LECTRICE
DOIT REMPLIR UN QUESTIONNAIRE ?**



DES PISTES D'ACTION

Je propose mon aide à la personne.

**Je m'assure que le questionnaire répond aux critères
de communication avec cette clientèle
(lisibilité, phrases courtes, choix des mots, mise en page aérée).**

**Je laisse la possibilité à la personne
de remplir le formulaire à la maison avec une autre personne.**

**Si possible, je fais appel à une personne bénévole
qui aide à remplir le questionnaire.**

QUE FAIRE QUAND...

JE N'AI PAS BEAUCOUP DE TEMPS POUR INTERVENIR AUPRÈS
D'UNE PERSONNE QUI EN AURAIT BESOIN ?



DES PISTES D'ACTION

J'essaie de ne pas reporter une rencontre, car la personne pourrait renoncer à demander de l'aide. Idéalement, je saisis l'occasion immédiate pour l'aider.

Je fixe un prochain rendez-vous avec la personne.

Je prends quelques minutes pour aider la personne tout en lui expliquant que je dispose de peu de temps.

Je réfère la personne à un organisme davantage en mesure de répondre à son besoin.

Dans la mesure du possible, je téléphone à l'organisme et je fais les premières démarches avec elle.

QUE FAIRE QUAND... JE FIXE UN RENDEZ-VOUS EN PRÉSENCE DE LA PERSONNE CONCERNÉE ?



DES PISTES D'ACTION

Je lui téléphone pour confirmer le rendez-vous une journée avant.

Je m'assure que la personne a bien compris en donnant des repères supplémentaires tels qu'une page de calendrier pour indiquer la date et le dessin d'une horloge pour indiquer l'heure.

Je m'assure que le logo et le numéro de téléphone de l'organisme sont bien visibles sur la confirmation.

QUE FAIRE QUAND... JE FIXE UN RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ?



DES PISTES D'ACTION

Je recommande à la personne de bien noter les informations.
Au besoin, j'épèle les mots importants et les nombres
(où, quand, avec qui, à quelle heure).

J'utilise des repères de temps tels que
« dans la semaine après Noël » ou « dans 2 lundis ».

Je m'assure que la personne sait où aller
(Savez-vous où est notre organisme ?) et comment s'y rendre.

Je laisse le numéro de téléphone de l'organisme
en cas de besoin.

Je demande à la personne de redire les informations
pour m'assurer qu'elle a bien compris.

POUR ALLER VERS UNE COMMUNICATION RÉUSSIE, JE ME RAPPELLE QUE...

**Mon attitude est tout aussi importante
que mes actions.**

**Mettre les personnes en confiance
a un impact positif
sur la communication.**

J'accueille la personne de manière souriante et chaleureuse.

**Je laisse à la personne le temps de s'exprimer.
Prendre son temps, c'est rassurant !**

Je reste à l'écoute afin de comprendre le besoin.

**Je n'hésite pas à répéter et à faire répéter
avec patience et courtoisie.**

**Je fais preuve d'empathie
(je fais sentir que je ne juge pas).**

J'évite d'infantiliser la personne.

J'évite d'élever inutilement la voix.

**Je ne prends pas pour acquis que mes mots sont connus
ou compris par la personne. Je valide toujours
sa compréhension par des questions ouvertes.**

