



ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.

Alphabétisation et services policiers



L'ALPHABÉTISATION CONTRE LE CRIME

Manuel de ressources : Les services policiers et les problèmes d'alphabétisation

Ce manuel de ressources est publié par le projet d'Alphabétisation et services policiers de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP), et le Comité de prévention du crime, co-présidents, Dorothy Ahlgren-Franklin et Chef Gary Crowell, qui protège les droits d'auteur pour toutes les parties du manuel de ressources.

© Mars 2008, tous droits réservés

ISBN

avec l'aide financière de
Ressources humaines et Développement social Canada

Coordonnatrice du projet
Dorothy Ahlgren-Franklin, Ottawa

Conseiller en alphabétisation
Richard M. Nolan, Clarke and Nolan Mediation and Consulting Services, Ottawa

Recherchiste et rédactrice du projet
Cheryl Stephens, Vancouver

Administratrice de projet et d'événements
Maggie Villeneuve, Ottawa

Agent de communication
Margaret MacDonald, Ottawa

Traducteur
Pierre Cremer, Ottawa

Correctrice d'épreuves
Carmen Ayotte, Ottawa

Conception de sites Web et outils de marketing
Peter Lefebvre, Answermen Ltd., Ottawa

Rédactrices
Debra Huron, Ottawa
Linda Jenkins, Ottawa
Vicki Schmolka, Kingston

Publié par
l'ACCP, Ottawa, Ontario, Canada, Mars 2008

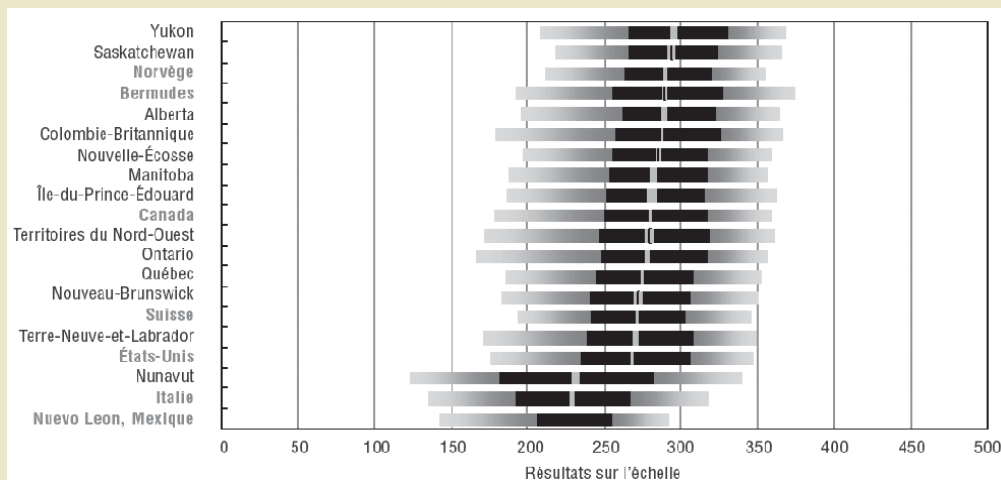
Chapitre 1 : Introduction à l'alphabétisation

Le problème de l'alphabétisation au Canada – Résumé des faits

- Au Canada, environ 58 adultes de 16 à 65 ans sur 100 ont l'aptitude de base à la lecture dont ils ont besoin pour la plupart des tâches quotidiennes.
- Selon un sondage réalisé en 1994, un grand nombre d'adultes canadiens ont de faibles capacités de lecture et d'écriture.
- Neuf ans plus tard (en 2003), un autre sondage a constaté une amélioration appréciable parmi les 5 % des adultes qui avaient les plus faibles niveaux d'alphabétisation. Cependant, le score moyen n'avait guère changé depuis 1994.
- Certaines personnes qui ont de faibles capacités de lecture et d'écriture proviennent de groupes vulnérables, mais ce n'est pas toujours le cas. Le problème touche aussi de nombreuses personnes dans la population adulte en général.
- Le niveau de scolarisation et le niveau d'alphabétisation ne vont pas toujours de pair : certaines personnes instruites ont de faibles capacités de lecture et d'écriture.
- Les personnes qui n'utilisent pas suffisamment leurs capacités de lecture et d'écriture peuvent les perdre.

Ces faits de base illustrent le défi à relever pour améliorer l'alphabétisation chez les Canadiens.

A. Textes suivis



La source d'information

Plus de 23 000 adultes canadiens ont participé au sondage de 2003. Cette enquête canadienne faisait partie de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes. Statistique Canada coordonnait les travaux, en coopération avec l'Organisation de coopération et de développement économiques et d'autres organismes internationaux.

Sept pays ont participé à l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes de 2003. Dans chaque pays, des échantillons représentatifs de la population adulte ont été interviewés et soumis à des tests à domicile.

Comment l'alphabétisation est mesurée

La définition d'alphabétisation utilisée dans l'Enquête internationale de 2003 est « la capacité d'utiliser et de comprendre de l'information fondamentale pour la vie au travail, à la maison et dans la collectivité, au quotidien ». Cette définition est largement acceptée partout au monde, y compris au Canada.

En l'utilisant comme point de départ, l'Enquête internationale de 2003 a décomposé l'« alphabétisation » en quatre compétences :

- compréhension de textes suivis : connaissances et compétences nécessaires pour comprendre et utiliser l'information contenue dans des textes suivis;
- compréhension de textes schématiques : connaissances et compétences nécessaires pour repérer et utiliser l'information présentée sous diverses formes, comme des horaires, des cartes routières, des tableaux et des graphiques;
- numératie : connaissances et compétences nécessaires pour effectuer des calculs et comprendre les chiffres dans des documents écrits;
- résolution de problèmes : résolution de problèmes par la réflexion et l'action orientées vers un but, dans des situations pour lesquelles aucune solution de routine n'existe.

Dans le présent manuel, nous nous concentrerons sur les deux premières compétences : la compréhension de textes suivis et la compréhension de textes schématiques.

Tous les participants ont été évalués en regard de chaque compétence, sur une échelle de 0 à 500 points. Les scores de compréhension de textes suivis, de compréhension de textes schématiques et de numératie ont ensuite été regroupés en cinq niveaux de compétence.

Cinq niveaux cognitifs ont été fixés, comme suit :

• Niveau 1	0 à 225 points	Niveau d'alphabétisation le plus faible
• Niveau 2	226 à 275 points	
• Niveau 3	276 à 325 points	
• Niveau 4	326 à 375 points	
• Niveau 5	376 à 500 points	Niveau d'alphabétisation le plus élevé

Ce que signifient les niveaux de compétence

- Le gouvernement du Canada estime que le niveau 3 est le niveau d'alphabétisation minimum dont les gens ont besoin face aux exigences croissantes de notre société en matière d'information. Le Conference Board du Canada croit qu'une personne doit avoir un score d'au moins 300 – c'est-à-dire la médiane du niveau 3 – pour être employable dans une société de l'information.
- Une personne au niveau 1 peut seulement lire de courts textes et comprendre une information précise.
- Une personne au niveau 2 peut seulement lire un texte s'il est rédigé dans un langage clair et présenté de façon simple.
- Une faible alphabétisation ne signifie pas seulement une difficulté à lire des marques sur un papier. Une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation peut aussi avoir de la peine à organiser de l'information, à suivre un raisonnement (même si l'information est donnée verbalement) et à retenir une suite d'instructions.

Comment un faible niveau d'alphabétisation touche les gens

De nombreux adultes ayant un faible niveau d'alphabétisation ne sont pas conscients d'avoir un problème. D'autres savent qu'ils ne lisent pas bien mais ne l'admettent pas. Dans tous les cas, l'incapacité de lire aisément conditionne la participation à la société et à l'économie.

Les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation (niveaux 1 ou 2) ont de la difficulté à accomplir certaines tâches quotidiennes. En voici des exemples :

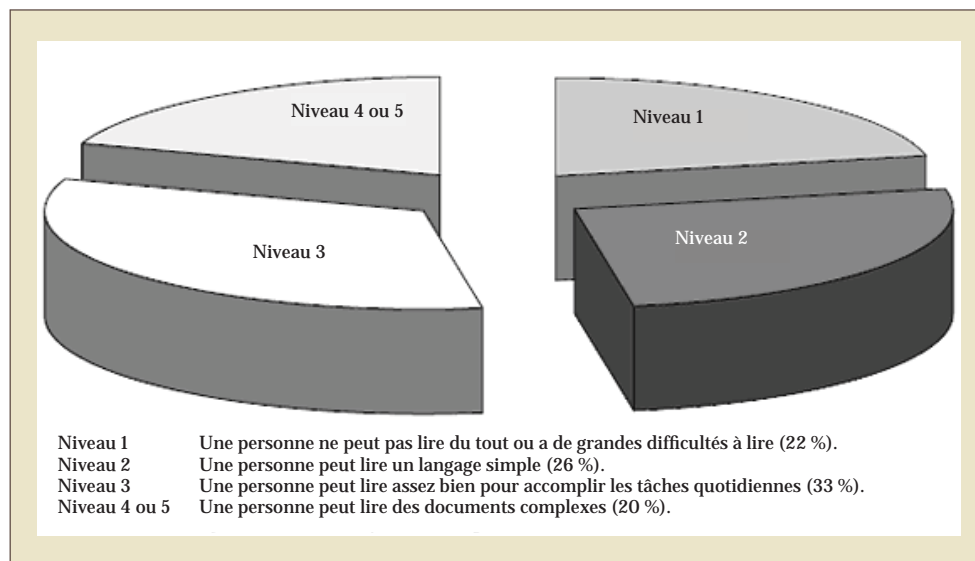
- Des parents ne parviennent pas à aider leurs enfants à faire leurs devoirs.
- Des gens peuvent mal comprendre le journal et donc ne prennent pas connaissance d'importants avis et autres renseignements sur leur collectivité.
- Des conducteurs qui reçoivent une contravention peuvent mal comprendre les indications qui y figurent, ce qui peut leur occasionner des problèmes juridiques.
- Des gens qui ne comprennent pas des contrats et des dates d'échéance peuvent avoir des problèmes financiers.
- Des gens qui ne lisent pas très bien peuvent ne pas lire leur courrier, ce qui peut entraîner des conséquences comme de se faire couper l'électricité.
- Des patients qui ne comprennent pas les instructions d'un médecin ou de la pharmacie ne peuvent pas les observer convenablement, ce qui peut aggraver leurs problèmes de santé.

Qui a un faible niveau d'alphabétisation au Canada?

Le score moyen des adultes canadiens en compréhension de textes suivis et en compréhension de textes schématiques est près du bas du niveau 3. La moyenne en numératie et en résolution de problèmes est légèrement inférieure au niveau 3. (On se rappellera que le niveau 3 est le minimum nécessaire pour participer pleinement à notre société moderne.)

Seulement 58 adultes de 16 à 65 ans sur 100 obtiennent un score supérieur au niveau 2 en compréhension de textes suivis et en compréhension de textes schématiques. Cela signifie qu'environ deux adultes canadiens sur cinq – soit 9 millions de personnes – ne peuvent pas lire suffisamment bien pour accomplir les tâches quotidiennes. En ajoutant les personnes de plus de 65 ans, 12 millions de Canadiens sont dans cette situation.

Les scores des Canadiens en numératie sont encore plus faibles. Seulement 45 adultes de 16 à 65 ans sur 100 obtiennent un score supérieur au niveau 2.



Examinons certains groupes précis.

- De nombreux aînés ont seulement étudié à l'école primaire et leurs capacités de lecture n'ont jamais atteint le niveau nécessaire aujourd'hui.
- De nombreuses personnes d'âge moyen ont laissé dépérir leurs capacités de lecture.
- De nombreux jeunes ne lisent pas régulièrement. Ils se renseignent à la télévision et à la radio. Ils ne lisent pas non plus par plaisir – ils se divertissent à la télévision, au cinéma et à des concerts. Ils perdent leurs capacités de lecture.
- Certaines personnes qui ont de faibles capacités de lecture ont vécu dans l'enfance ou quand elles étaient jeunes adultes la pauvreté, l'abus, la négligence ou la discrimination, ce qui a nui à leur apprentissage.

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION À L'ALPHABÉTISATION

- Certains enfants avaient des difficultés d'apprentissage à l'école et n'ont jamais appris à lire convenablement.
- Certains immigrants peuvent avoir un bon niveau d'alphabétisation dans leur langue maternelle, mais avoir de la peine en anglais ou en français. D'autres n'ont pas un bon niveau d'alphabétisation dans leur langue maternelle et ont de la difficulté à apprendre à lire dans une deuxième langue.

Les adultes canadiens qui ont participé à l'Enquête internationale de 2003 ont été invités à donner des précisions sur leur situation et leurs antécédents. Selon cette information, Statistique Canada a dressé le résumé suivant des faits au sujet des Canadiens qui ont un faible niveau d'alphabétisation.

Niveau 1

- 3,1 millions d'adultes canadiens ont une capacité de lecture du niveau 1.
- 1,4 million d'entre eux sont des immigrants
- 54 % sont des hommes et 46 % sont des femmes.
- 60 % ont un emploi.
- 12 % sont sans emploi.
- Études :
 - 50 % n'ont pas achevé les études secondaires.
 - 30 % ont achevé les études secondaires.
 - 20 % ont fait des études postsecondaires.

Niveau 2

- 5,8 millions d'adultes canadiens ont une capacité de lecture du niveau 2.
- 1,2 million d'entre eux sont des immigrants.
- 52 % sont des hommes et 48 % sont des femmes.
- 70 % ont un emploi.
- 8 % sont sans emploi.
- Études :
 - 28 % n'ont pas achevé les études secondaires.
 - 37 % ont achevé les études secondaires.
 - 35 % ont fait des études postsecondaires.

Alphabétisation et démographie par province

Le tableau suivant indique les scores moyens des adultes canadiens à l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes de 2003. Les participants ont été évalués en regard de chaque compétence, sur une échelle de 0 à 500. Le gouvernement du Canada estime que le score minimum nécessaire afin de participer pleinement à la société est de 276 (le score minimum du niveau 3). Les scores indiqués en rouge sont inférieurs au niveau 3.

Province ou territoire	Compréhension de textes schématiques	Compréhension de textes suivis	Numeratie
Terre-Neuve-et-Labrador	269	271	257
Île-du-Prince-Édouard	281	282	269
Nouvelle-Écosse	284	286	272
Nouveau-Brunswick	270	273	262
Québec	273	275	269
Ontario	279	279	270
Manitoba	283	283	271
Saskatchewan	294	294	284
Alberta	290	289	281
Colombie-Britannique	290	288	279
Nunavut	234	232	220
Territoires du Nord-Ouest	280	280	269
Yukon	293	296	283

Comparaison des résultats entre provinces et territoires

Le score moyen est au niveau 3 dans chaque province et territoire à l'exception du Québec, du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve-et-Labrador et du Nunavut. Dans ces quatre cas, le score moyen est au niveau 2 pour les trois compétences : compréhension de textes suivis, compréhension de textes schématiques et numératie.

Au Québec, en ce qui concerne la compréhension de textes suivis, il n'y a pas de différence significative entre francophones et anglophones ayant le même niveau de scolarisation.

Il y a 9 millions de Canadiens (de 16 à 65 ans) qui ont un faible niveau d'alphabétisation. Parmi eux, 7 millions vivent en Ontario, au Québec et en Colombie-Britannique.

Province ou territoire	YT	SK	AB	BC	NS	NT	MB	PE	C*	ON	QC	NB	NFL	NU
Yukon	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Saskatchewan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Alberta	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Colombie-Britannique	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Nouvelle-Écosse	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Territoires du Nord-Ouest	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Manitoba	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Île-du-Prince-Édouard	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Canada	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ontario	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Québec	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Nouveau-Brunswick	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Terre-Neuve-et-Labrador	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Nunavut	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

* La colonne C indique la moyenne générale du Canada.

Niveau d'alphabétisation chez les francophones

Dans l'ensemble du Canada, 42 adultes sur 100 ont un score inférieur au niveau 3 en compréhension de textes suivis. La situation se distingue toutefois sur divers plans en comparant les résultats moyens des anglophones et des francophones.

Dans l'ensemble du Canada :

- 39 % des anglophones ont un score inférieur au niveau 3;
- 56 % des francophones ont un score inférieur au niveau 3.

Au Québec :

- 43 % des anglophones ont un score inférieur au niveau 3;
- 55 % des francophones ont un score inférieur au niveau 3;
- les résultats ne révèlent pas de différence significative entre les personnes plus jeunes (16 à 24 ans) des deux groupes.

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION À L'ALPHABÉTISATION

La plupart des francophones qui vivent à l'extérieur du Québec se retrouvent au Nouveau-Brunswick, en Ontario et au Manitoba. Dans l'enquête, ils pouvaient choisir de faire le test en français ou en anglais. Dans ce groupe :

- 61 % des francophones qui ont fait le test en français ont obtenu un score inférieur au niveau 3;
- 53 % des francophones qui ont fait le test en anglais ont obtenu un score inférieur au niveau 3.

De façon générale, les plus faibles niveaux d'alphabétisation des francophones sont attribuables à des facteurs socio-historiques et culturels. Les différences dans les niveaux de scolarisation constituent la cause la plus importante. De plus, l'enquête a constaté qu'en comparant les francophones à des anglophones ayant le même niveau de scolarité et de revenu, les francophones sont moins susceptibles de lire et écrire souvent dans leur vie quotidienne.

Niveau d'alphabétisation des enfants et des jeunes

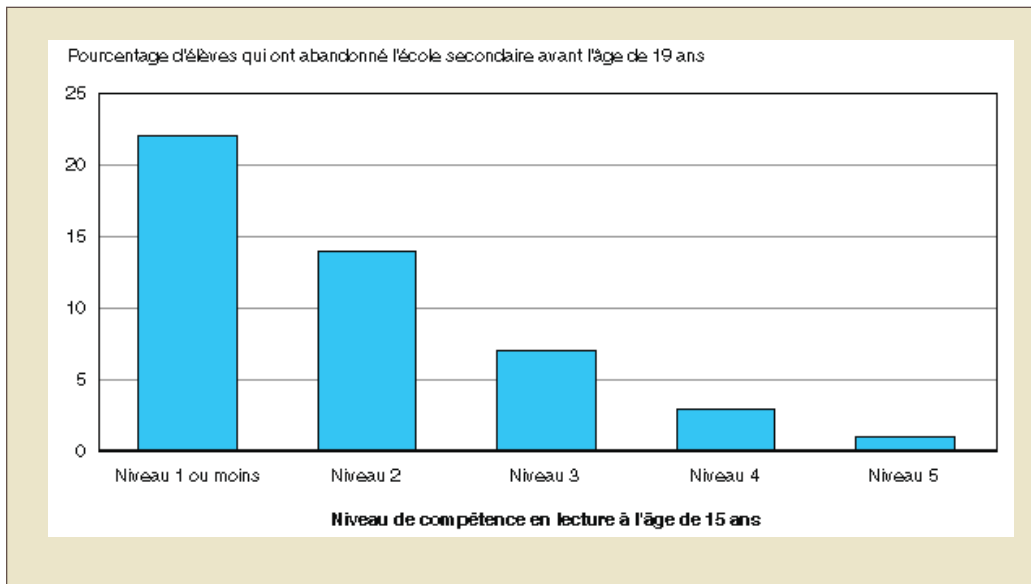
Les enfants qui ont des difficultés à l'école peuvent ne pas apprendre à lire convenablement. Ils peuvent avoir de la peine à se concentrer pour diverses raisons :

- hyperactivité;
- pauvreté;
- mauvaise alimentation;
- abus (physique, sexuel ou émotionnel);
- négligence;
- déficiences;
- discrimination raciale.

Chacun de ces éléments peut être un obstacle majeur dans l'éducation d'un enfant.

Les jeunes qui ont de faibles capacités de lecture et d'écriture risquent davantage le décrochage scolaire avant la fin des études secondaires.

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION À L'ALPHABÉTISATION



Source : Knighton, Tamara et Patrick Bussière. 2006. Liens entre les résultats éducationnels à l'âge de 19 ans et la capacité en lecture à l'âge de 15 ans. Statistique Canada, no 81-595-MIF2006043 au catalogue.

L'enquête de 2003 a aussi révélé des renseignements intéressants au sujet des personnes qui ont décroché de l'école. Parmi elles, un pourcentage supérieur à la moyenne :

- sont nées dans le Canada atlantique;
- sont nées au Québec (surtout parmi les décrocheuses scolaires);
- sont des Autochtones;
- parlaient français dans leur enfance;
- ont une déficience;
- ont connu des difficultés d'apprentissage dans leur enfance.

Niveau d'alphabétisation des Autochtones canadiens

Au Manitoba et en Saskatchewan, la proportion d'Autochtones vivant en milieu urbain qui ont un faible niveau d'alphabétisation était supérieure d'environ 10 % à la proportion de non-Autochtones. Les Autochtones plus jeunes ont un niveau d'alphabétisation plus élevé que les plus âgés, mais encore plus faible que la moyenne canadienne.

Également selon l'Enquête internationale de 2003 :

- plus de 50 % des adultes Autochtones du Yukon ont un faible niveau de compréhension de textes suivis (inférieur au niveau 3);

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION À L'ALPHABÉTISATION

- 69 % des adultes Autochtones des Territoires du Nord-Ouest ont un faible niveau de compréhension de textes suivis;
- 88 % des adultes Autochtones du Nunavut ont un faible niveau de compréhension de textes suivis.

Niveau d'alphabétisation des immigrants

À l'échelle nationale, les immigrants adultes obtiennent un score sensiblement plus faible que les personnes nées au Canada, et ce, sur les quatre dimensions de l'alphabétisation.

Certains immigrants ont des capacités de lecture et d'écriture dans leur langue maternelle, mais ont de la difficulté en anglais ou en français. D'autres n'ont guère de capacités de lecture ou d'écriture dans leur langue maternelle et ont de la difficulté à en acquérir en anglais ou en français.

- En moyenne, les immigrants ont aujourd'hui un niveau de scolarité plus élevé que dans le passé, mais ils sont relativement plus nombreux à provenir de pays où la langue première n'est ni l'anglais ni le français.
- En moyenne, les immigrants dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français ont un plus faible niveau d'alphabétisation que les immigrants dont la langue maternelle est une des langues officielles du Canada.
- Les immigrants dont la langue maternelle est le français ou l'anglais ont un niveau d'alphabétisation plus faible que les personnes nées au Canada.

Voici quelques faits et chiffres sur les capacités de lecture et d'écriture des immigrants :

- 60 % des immigrants ont de faibles capacités de compréhension de textes suivis (sous le niveau 3), contre 37 % des adultes nés au Canada;
- 37 % des immigrants dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français ont de faibles capacités de compréhension de textes suivis (niveau 1). Seulement 18 % des immigrants qui ont l'anglais ou le français comme langue maternelle ont obtenu un score du niveau 1.

Niveau d'alphabétisation et langue maternelle

Le tableau ci-dessous indique les scores moyens sur les quatre aspects de l'alphabétisation, respectivement pour les adultes nés au Canada et pour les adultes ayant immigré au Canada.

Statut d'immigrant	Compréhension de textes suivis	Compréhension de textes schématiques	Numératie	Résolution de problèmes
Canadiens de naissance	280	278	269	273
Immigrants – langue maternelle est la même que celle de l'évaluation	269	269	259	257
Immigrants – langue maternelle est différente de celle de l'évaluation	234	238	235	230

Source : EIACA

Niveau d'alphabétisation des Canadiens plus âgés

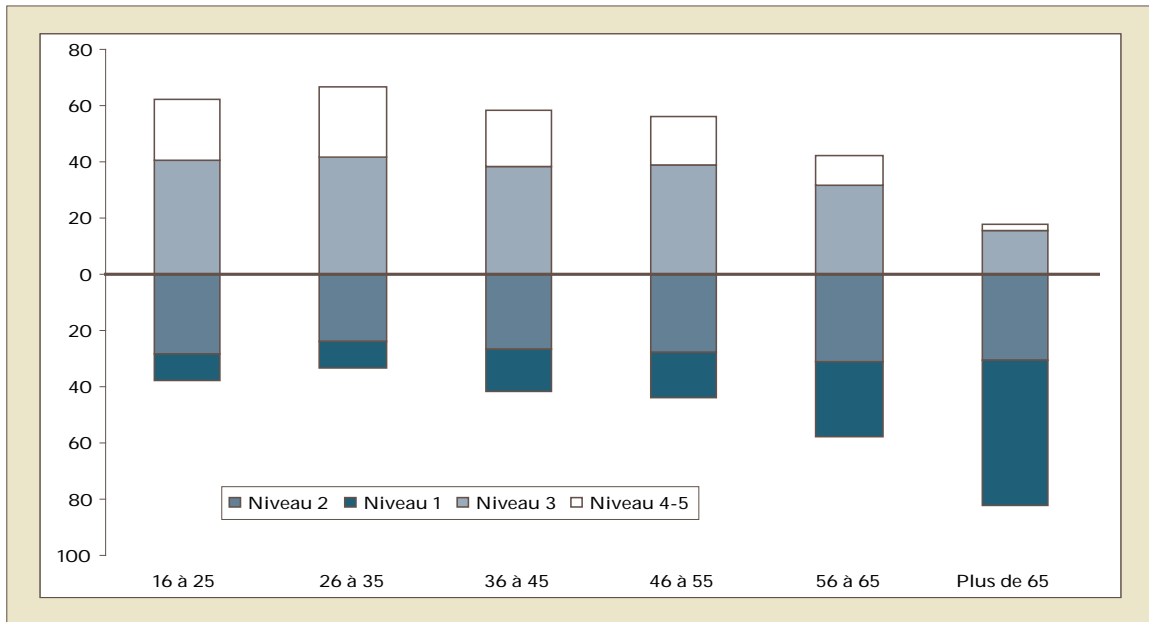
Perte de capacités de lecture et d'écriture avec l'âge

Les capacités de lecture et d'écriture ne s'acquièrent pas à la jeunesse une fois pour toutes. Avec le temps, les gens perdent de leurs capacités s'ils ne les utilisent pas régulièrement.

Dans l'enquête de 2003, plus de 80 % des personnes âgées (plus de 65 ans) ont obtenu un score de niveau 1 ou 2 en compréhension de textes suivis.

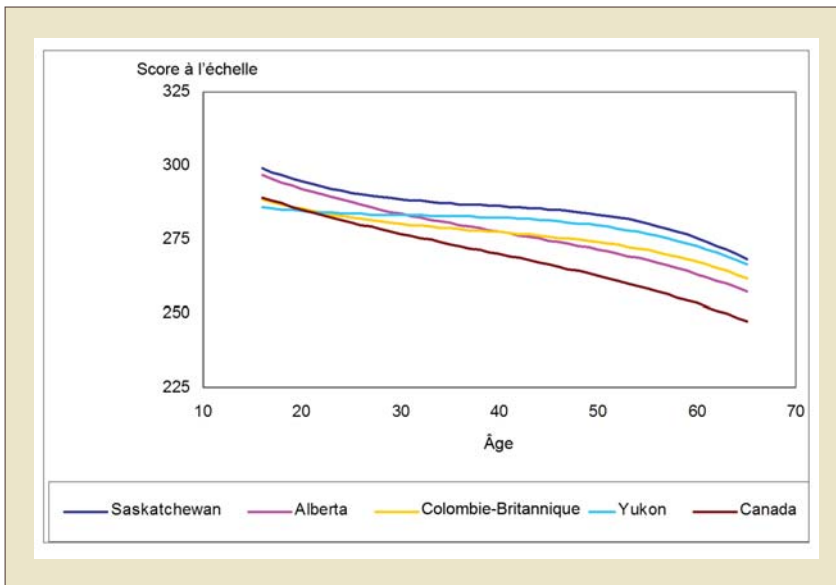
Lorsque les personnes de plus de 65 ans sont comprises dans les statistiques des « adultes » canadiens, la proportion obtenant un score inférieur au niveau 3 en compréhension de textes suivis augmente de 42 % (9 millions de personnes) à presque 48 % (12 millions de personnes).

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION À L'ALPHABÉTISATION



Source : EIACA

Statistique Canada indique que le Canadien moyen perd au cours de sa vie l'équivalent d'un niveau scolaire en capacités de lecture et d'écriture. Pour la plupart des gens, le déclin graduel des capacités de lecture commence vers 25 ans, baisse le plus vers 40 ans puis se stabilise jusque vers 55 ans. Les adultes des niveaux socioéconomiques inférieurs connaissent le plus grand déclin. Les études supérieures altèrent, voire retardent le déclin, mais l'effet est différent entre les provinces.



Niveau d'alphabétisation des Canadiens sans emploi ou sous-employés

De façon générale, les Canadiens qui ont de plus faibles niveaux d'alphabétisation sont plus susceptibles d'être sans emploi ou d'avoir de faibles revenus. Plus de la moitié des adultes sans emploi au Canada obtiennent un score inférieur au niveau 3 dans l'évaluation de la compréhension de textes schématiques.

Les Canadiens à faible revenu sont plus susceptibles d'avoir une faible scolarité et de connaître de nombreux problèmes, y compris de la difficulté à lire.

- 972 000 Canadiens qui ont obtenu un score de niveau 1 soit sont sans emploi, soit ont un emploi à faible revenu;
- 1 649 000 Canadiens qui ont obtenu un score de niveau 2 soit sont sans emploi, soit ont un emploi à faible revenu.

Il y a donc environ 2,6 millions de Canadiens qui ont besoin d'un appui en alphabétisation pour améliorer leur qualité de vie et échapper à la pauvreté et au chômage persistant.

Causes contribuant aux problèmes d'alphabétisation à court terme

Les adultes peuvent perdre temporairement une partie de leurs capacités de lecture et d'écriture. Une telle diminution temporaire peut être causée par des facteurs de stress personnels ou sociaux, tels que :

- manque de pratique – les personnes qui n'ont guère utilisé leurs capacités de lecture et d'écriture depuis un certain temps peuvent avoir de la difficulté à le faire;
- harcèlement ou abus;
- problèmes de santé physique, y compris blessures ou traumatismes à la tête;
- problèmes de santé mentale;
- fait d'être confronté à du jargon juridique ou policier;
- problèmes familiaux, personnels ou professionnels;
- intimidation par une autre personne ou par une situation particulière;
- crainte, par exemple de problèmes juridiques.

Chacun de ces facteurs peut miner la capacité d'une personne de se concentrer, de traiter l'information et de réfléchir clairement.

Que pouvez-vous y faire?

Vous serez d'autant mieux en mesure d'évaluer les situations et de réagir efficacement si vous comprenez mieux les difficultés que des personnes peuvent vivre en matière d'alphabétisation. En étant conscient de la grande incidence des faibles niveaux d'alphabétisation et des effets qu'ils entraînent, vous pourrez mieux comprendre certains comportements que vous observez. Par exemple :

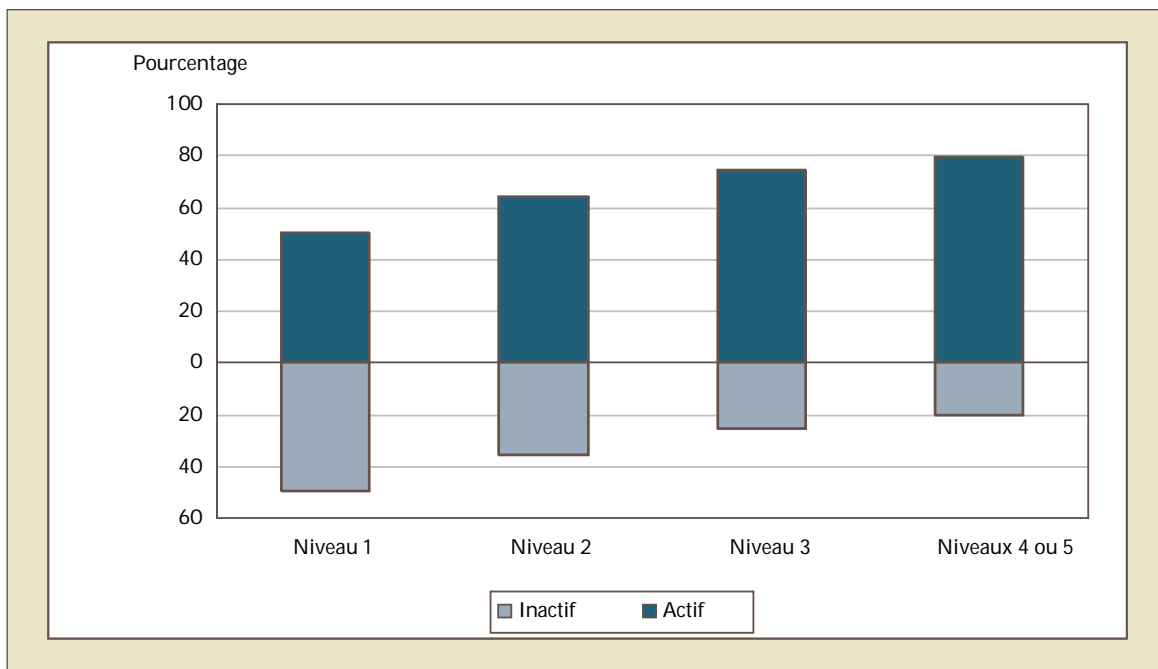
- Vous comprendrez pourquoi des personnes manifestent des émotions qui semblent inadaptées aux circonstances et vous pourrez gérer la conversation différemment pour améliorer la communication.
- Vous pourrez améliorer les relations avec la communauté en vous assurant de communiquer clairement, d'une façon efficace pour vos interlocuteurs.
- Vous pourrez faire preuve de tact et d'attentions de façon à encourager la coopération.
- Vous pourrez aider des gens en les orientant vers les organismes de services communautaires pertinents.

Chapitre 2 : Les répercussions de faibles niveaux d'alphabétisation pour les collectivités, la criminalité et le système de justice

Comment de faibles niveaux d'alphabétisation touchent les collectivités

En 2003, une enquête canadienne sur le niveau d'alphabétisation chez les adultes demandait aux répondants de décrire leur niveau d'activité dans leur communauté. C'est ce qu'on peut appeler l'engagement civique. Il peut s'agir d'être membre d'un parti politique, de voter aux élections ou de servir comme bénévole pour une équipe sportive, un comité scolaire, un groupe religieux ou un organisme communautaire.

Les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation se sentent souvent isolés et vulnérables. L'enquête a révélé que celles ayant des capacités de lecture et d'écriture limitées (niveaux 1 ou 2) sont moins susceptibles de participer à la vie communautaire. De fait, la moitié des personnes au niveau 1 de l'échelle de l'alphabétisation affirment ne pas participer à des activités citoyennes. Seulement 20 % des personnes aux plus hauts niveaux de l'échelle sont dans ce cas.



CHAPITRE 2 : LES RÉPERCUSSIONS DE FAIBLES NIVEAUX D'ALPHABÉTISATION POUR LES COLLECTIVITÉS, LA CRIMINALITÉ ET LE SYSTÈME DE JUSTICE

Les gens qui ont un niveau d'alphabétisation plus élevé sont des citoyens plus actifs. Ils ont le sentiment de faire partie de leur collectivité. Ils trouvent et conservent un emploi et ils élèvent des enfants en santé qui vont au terme de leurs études.

Les faibles niveaux d'alphabétisation et leur effet sur la criminalité

Les quartiers qui ont de faibles taux d'alphabétisation ont des taux de criminalité plus élevés. Les personnes qui commettent des crimes sont plus susceptibles d'avoir un faible niveau d'alphabétisation. Il en va de même pour les victimes de la criminalité. Les témoins ayant un faible niveau d'alphabétisation sont confrontés à de nombreuses difficultés lorsqu'elles sont appelées à donner une déposition ou à témoigner en cour.

Qu'en est-il de la population carcérale du Canada dans cette analyse? La plupart des Canadiens conviendront que la criminalité est une activité éminemment antisociale. Le lien entre faible niveau d'alphabétisation et absence d'engagement civique ne cause peut-être pas la criminalité, mais peut être considéré comme un facteur qui l'influence, en même temps que d'autres facteurs économiques et sociaux.

- Près de 7 détenus sur 10 qui se trouvaient dans les prisons canadiennes avant 1996 avaient de faibles capacités de lecture et d'écriture.
- Les programmes d'alphabétisation dans les prisons augmentent l'estime de soi en même temps que les capacités de lecture et d'écriture.
- L'obtention des aptitudes nécessaires pour conserver un emploi stable et la réduction des risques de récidive figurent parmi les résultats positifs de la formation en alphabétisation.

Dans les collectivités de tout le Canada, l'alphabétisation offre la perspective d'une meilleure qualité de vie grâce à de meilleures possibilités d'emploi, un emploi stable, une plus grande efficacité dans le rôle parental et une participation plus active à la vie communautaire.

Ce qu'un taux d'alphabétisation plus élevé signifie dans une collectivité...	
Pour les politiciens →	Les électeurs sont mieux informés.
Pour les économistes →	La province, le territoire et le pays peuvent être plus productifs et plus compétitifs à l'échelle mondiale.
Pour les éducateurs →	Les personnes ont davantage de connaissances et d'aptitudes.
Pour les personnes ayant de faibles capacités de lecture et d'écriture →	Elles peuvent obtenir un meilleur emploi et une meilleure rémunération, améliorer leur estime de soi et leur santé, lire des histoires à leurs enfants, aider leurs enfants à faire leurs devoirs, jouer un rôle dans la collectivité.

CHAPITRE 2 : LES RÉPERCUSSIONS DE FAIBLES NIVEAUX D'ALPHABÉTISATION POUR LES COLLECTIVITÉS, LA CRIMINALITÉ ET LE SYSTÈME DE JUSTICE

Quelles seraient les conséquences d'une augmentation des capacités de lecture et d'écriture partout au Canada pour les intervenants dans l'application de la loi et le système de justice? C'est ce que nous allons voir.

Comment de faibles niveaux d'alphabétisation touchent les tribunaux

Un faible niveau d'alphabétisation – et un manque de compréhension à ce sujet – peut conditionner à la fois le fonctionnement des tribunaux et les résultats produits. Les coûts peuvent augmenter aussi, lorsqu'une personne accusée conteste un jugement faute d'avoir compris ce qui se passait au tribunal.

Une personne qui ne comprend pas bien les conditions d'une probation ou d'une ordonnance de mise en liberté peut être constamment arrêtée de nouveau. Il en coûte du temps pour les policiers et les tribunaux, et des personnes en souffrent d'un stress inutile devant les tribunaux.

Les tribunaux sont submergés d'affaires relevant de la procédure telles que défaut de comparaître, manquement aux conditions de la probation, le fait d'être illégalement en liberté ou autres cas d'inobservation. De nombreuses infractions aux termes de la Loi sur les jeunes contrevenants et de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents sont essentiellement des infractions relevant de l'administration de la justice.

La proportion des affaires de ce genre a augmenté, de 22 % de toutes les affaires au début des années 1990 à 31 % aux premières années de la présente décennie. Une augmentation semblable a touché les tribunaux de la jeunesse.

Qu'y a-t-il au sujet d'un faible taux d'alphabétisation que les tribunaux ne comprennent pas? Un rapport de 1996 de la Société John Howard du Canada a souligné qu'ils devraient mieux :

- comprendre la différence entre alphabétisation et alphabétisation juridique;
- prévoir des services de soutien pour les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation;
- augmenter la sensibilisation à la question de l'alphabétisation chez les fonctionnaires des tribunaux;
- créer des liens entre les tribunaux et les organismes communautaires voués à l'alphabétisation;
- cerner les genres de problèmes d'alphabétisation qui peuvent toucher les personnes;
- trouver des moyens de réduire les obstacles à l'information.

Comprendre les obstacles qui se trouvent dans le système

Les sociétés John Howard et Elizabeth Fry, de même que d'autres organismes sociaux, constatent que la plupart de leurs clients demandent de l'aide pour les documents juridiques. Ils ont aussi besoin d'aide pour lire et comprendre les documents et formalités des tribunaux à tous les niveaux d'instance.

Dans une affaire de justice criminelle, une personne doit décider que faire à de nombreux stades du processus. Elle est confrontée à une abondante information qu'elle doit :

1. comprendre;
2. retenir;
3. prendre en compte de façon à poser les gestes voulus en temps utile.

Un des principaux obstacles à laquelle une personne peut être confrontée est l'utilisation de jargon policier ou juridique. Cette question et les effets qui en découlent dans les tribunaux pour les accusés, les victimes et les témoins ayant un faible niveau d'alphabétisation sont abordés en détail dans le chapitre 4.

Comment la justice peut ne PAS être rendue

Un faible taux d'alphabétisation peut entraîner des problèmes à tous les stades du processus de la justice criminelle, depuis l'intervention policière initiale jusqu'au dépôt d'une plainte, à l'enquête, à l'arrestation et au procès. Les problèmes se poursuivent dans le régime de libération conditionnelle et la réadaptation du délinquant.

À toute étape, les citoyens touchés doivent pouvoir :

- répondre à des questions;
- remplir des formulaires;
- donner des dépositions;
- lire des documents.

Souvent, ils doivent le faire rapidement. L'information écrite qu'ils reçoivent comprend souvent du vocabulaire juridique qui ne leur est pas familier. Le jargon des policiers peut rendre leurs communications difficiles à comprendre. Un témoin ou une victime peut en être intimidé au point d'hésiter même à faire appel à la police. De leur côté, les policiers peuvent devenir impatients lorsqu'une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation semble occasionner des retards lorsqu'elle doit lire ou écrire. Si la personne refuse complètement de coopérer et qu'un agent n'est pas sensible au problème de la faible alphabétisation, l'ensemble de la démarche peut échouer.

- Au tribunal, une personne coupable peut être libérée du fait qu'un témoin ne parvient pas à répondre clairement aux questions ou semble se répéter interminablement (ce qui est un signe

CHAPITRE 2 : LES RÉPERCUSSIONS DE FAIBLES NIVEAUX D'ALPHABÉTISATION POUR LES COLLECTIVITÉS, LA CRIMINALITÉ ET LE SYSTÈME DE JUSTICE

des schémas de pensée répandus parmi les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation).

- Le contraire peut aussi se produire. Le processus juridique peut entraîner une telle confusion qu'une personne innocente irait jusqu'à se reconnaître coupable faute de voir une autre façon de faire disparaître le problème.

Toute personne a droit à la justice, qu'elle soit ou non capable de lire et d'écrire.

Conséquences juridiques pour les services policiers

Une absence de sensibilisation au sujet du faible niveau d'alphabétisation et de ses effets peut entraîner de graves conséquences pour les services policiers. Dans les dernières années, des agents ont même fait l'objet de poursuites civiles.

En 1999, la Cour suprême du Canada (dans *R. c. Evans*) a statué que les policiers ne peuvent pas supposer que les personnes avec lesquelles ils communiquent (verbalement ou par écrit) les ont bien compris. Par conséquent :

- une personne n'est pas réputée avoir été informée au sens juridique à moins qu'elle ait véritablement compris l'information qui lui a été communiquée;
- les policiers ne peuvent pas se contenter d'une « récitation rituelle » de la mise en garde policière normale;
- les policiers « doivent prendre des moyens pour faciliter la compréhension ».

En somme, les politiques et les opérations des services policiers doivent tenir compte des problèmes d'alphabétisation. Il s'agit d'une mesure de prévention des risques au même titre que le port de gants en venant en aide à une personne qui saigne. Dans des poursuites civiles, les tribunaux ont jugé que les services policiers ont des obligations, y compris les suivantes :

- former les agents;
- superviser le travail des agents;
- prévoir des accommodements pour les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation;
- veiller à ce que les communications soient comprises;
- communiquer aux suspects toute l'information sur les accusations;
- éliminer toute discrimination systémique.

De la formation est nécessaire pour que les agents de police comprennent mieux l'effet du taux d'alphabétisation sur leur travail et sur le système de justice criminelle. Un important aspect de l'application de la loi est en jeu : la nécessité de mener à bien les poursuites. Les policiers doivent savoir qu'on a déjà attribué l'échec de poursuites criminelles à la façon dont a été traité un accusé ou un témoin important qui avait un faible niveau d'alphabétisation.

CHAPITRE 2 : LES RÉPERCUSSIONS DE FAIBLES NIVEAUX D'ALPHABÉTISATION POUR LES COLLECTIVITÉS, LA CRIMINALITÉ ET LE SYSTÈME DE JUSTICE

Le chapitre 4 aborde le devoir d'accommodement. On y trouve aussi une méthode de vérification qui vous aidera à déterminer à quel point vos politiques tiennent compte de la faible alphabétisation.

Comment un niveau d'alphabétisation plus élevé réduit la criminalité et les coûts de la criminalité

Si la pauvreté, le chômage et l'isolement ou le désespoir peuvent pousser une personne vers la criminalité, la formation en alphabétisation peut apporter à de nombreux jeunes et adultes la possibilité de s'assurer un avenir meilleur.

Au moins 75 % des adultes incarcérés étaient des délinquants persistants dans leur jeunesse. Les données indiquent clairement la nécessité d'axer la prévention de la criminalité sur les enfants vivant dans le risque de délinquance et sur les facteurs qui les exposent à ce risque. La formation en alphabétisation leur procure les aptitudes dont ils ont besoin pour trouver un bon emploi et échapper à la pauvreté.

Les délinquants sont trois fois plus susceptibles que la population générale d'avoir des problèmes d'alphabétisation. Une formation en alphabétisation leur offre une véritable possibilité d'accéder à une vie productive. Les programmes d'éducation et d'alphabétisation en milieu carcéral se traduisent par une diminution des retours en prison. De nombreuses études ont confirmé ce lien, et les résultats économiques et sociaux rentabilisent largement les investissements en la matière.

- Grâce à la formation notamment en alphabétisation, les personnes retournent dans leur collectivité armés d'une image de soi plus positive. Elles sont fières de ce qu'elles ont accompli. Les aptitudes et l'estime de soi qu'ils ont acquises les aident à éviter une des principales causes de l'activité criminelle : le chômage.
- Selon la Rand Corporation des États-Unis, 1 million de dollars investis dans les prisons pour accueillir les criminels de carrière permet d'éviter 60 crimes par année. Le même million investi dans des programmes aidant les détenus à terminer leurs études secondaires éviterait 258 crimes par année!

L'alphabétisation et la réadaptation des criminels

Les faits indiquent clairement que le fait de rehausser les taux d'alphabétisation dans la société aiderait à prévenir et réduire la criminalité. Il est tout aussi important d'offrir une formation en alphabétisation aux détenus pour réduire leur risque de récidive.

L'incapacité de lire et d'écrire n'est pas nécessairement une cause directe d'un comportement criminel, mais :

- elle complique la vie quotidienne;

CHAPITRE 2 : LES RÉPERCUSSIONS DE FAIBLES NIVEAUX D'ALPHABÉTISATION POUR LES COLLECTIVITÉS, LA CRIMINALITÉ ET LE SYSTÈME DE JUSTICE

- elle fait que des personnes se sentent comme des parias parce que leur capacité de participer pleinement à la société est limitée;
- elle peut limiter l'efficacité des programmes carcéraux;
- elle limite les possibilités d'emploi à la libération de prison.

En prison, les détenus ayant un faible niveau d'alphabétisation sont moins portés à utiliser les ressources qui leur sont offertes, comme la possibilité de rencontrer un agent des services communautaires. Ils sont aussi moins en mesure de profiter des programmes de formation qui peuvent être proposés ou que le juge leur a imposés lors de la sentence. La formation en maîtrise de la colère et les programmes de traitement de la toxicomanie exigent habituellement des lectures; ils peuvent donc n'être guère utiles à un contrevenant ayant un faible niveau d'alphabétisation.

Par contre, si on ajoute la formation en alphabétisation aux choix d'un détenu, les avantages sont évidents. Une étude canadienne de modeste envergure a démontré que les taux de récidive sont inférieurs de 5 à 30 %, selon le niveau d'alphabétisation atteint. Dans une étude américaine, le fait d'obtenir un diplôme universitaire en prison réduisait le récidivisme de 100 %.

L'éducation est un moyen de choix d'aider les contrevenants à se préparer à un retour sûr et réussi dans la collectivité. Les programmes d'alphabétisation et d'éducation en prison donnent aux détenus une nouvelle chance de mener une vie honnête, saine et productive.

Un profil des faibles taux d'alphabétisation parmi les détenus

Une enquête menée en 1998 sur les effets des programmes d'alphabétisation pour les détenus au Canada a démontré que le niveau moyen de scolarité parmi les détenus fédéraux était de 7,5 années.

Les détenus qui ont participé à des programmes de base en alphabétisation avaient un niveau moyen de 5,7 années à leur évaluation initiale. Le participant typique à un programme d'alphabétisation en prison « est nettement moins scolarisé que le délinquant sous responsabilité fédérale moyen. Vus sous cet angle, ils ont certainement grand besoin du programme »².

Incidence d'un faible niveau d'alphabétisation dans les prisons canadiennes, 2003, Service correctionnel du Canada

CHAPITRE 2 : LES RÉPERCUSSIONS DE FAIBLES NIVEAUX D'ALPHABÉTISATION POUR LES COLLECTIVITÉS, LA CRIMINALITÉ ET LE SYSTÈME DE JUSTICE

Scolarité ou aptitudes	Détenus arrivant à un établissement correctionnel
Détenus sans diplôme d'études secondaires	79 %
Détenus obtenant une évaluation inférieure au niveau de la 10e année	82 %
Détenus obtenant une évaluation inférieure au niveau de la 8e année	65 %

Les prisons canadiennes considèrent la lecture et l'écriture comme les aptitudes les plus élémentaires et les plus nécessaires que les détenus doivent acquérir.

Des recherches menées au début des années 1990 et en 1997-1998 ont révélé que le taux de réincarcération avait baissé de 21 % parmi les détenus ayant terminé la 10e année. Un rapport de recherche a constaté que les capacités intellectuelles du genre que procurent le Programme de formation de base des adultes (FBA) donne peut-être aux détenus un avantage face à la vie dans la collectivité lorsqu'ils y retournent. L'augmentation du niveau d'alphabétisation peut aussi améliorer les aptitudes d'une personne à régler des problèmes.

L'éducation peut-elle prévenir la récidive chez les délinquants adultes? 1992, Service correctionnel du Canada

Les progrès réalisés grâce à la formation en alphabétisation peuvent être importants : les détenus qui ont terminé le programme FBA gagnent l'équivalent de presque trois années de scolarité. Par contre, le taux d'achèvement du programme sur une période de cinq ans est d'à peine 22 %.

La recherche souligne les faits suivants :

- Les programmes d'éducation de base aident à pallier les déficits marqués en alphabétisation et en scolarité des détenus, mais les détenus ayant des difficultés d'apprentissage ont besoin d'aide supplémentaire.
- Les délinquants ayant les plus faibles capacités de lecture et d'écriture sont les plus susceptibles d'abandonner la formation en alphabétisation, de sorte qu'il importe de trouver des moyens de rehausser les taux de poursuite et d'achèvement des programmes.
- Les programmes d'éducation de base favorisent l'activité constructive ou la « normalisation » dans les prisons et peuvent même promouvoir des changements d'attitude positifs à long terme chez les délinquants.
- De nouveaux partenariats avec des groupes qui s'intéressent à l'alphabétisation et qui offrent d'autres services communautaires pourraient être utiles à la campagne en faveur de l'alphabétisation.

CHAPITRE 2 : LES RÉPERCUSSIONS DE FAIBLES NIVEAUX D'ALPHABÉTISATION POUR LES COLLECTIVITÉS, LA CRIMINALITÉ ET LE SYSTÈME DE JUSTICE

- Les capacités de lecture et d'écriture de base sont utiles, mais il en faut davantage pour régler les problèmes sociaux plus vastes et fournir des compétences professionnelles plus recherchées à cette population désavantagée³.

Comment la lecture a servi à créer des liens entre les détenus et la collectivité

En 2000 à l'établissement Westmorland de Dorchester (Nouveau-Brunswick), un programme unique en son genre a fait participer 65 détenus à un projet de recherche appelé « Turning a New Page »⁴.

Pendant la première année du projet, plus de 1 600 enfants de 20 écoles primaires de la région ont reçu gratuitement des livres d'enfants accompagnés de bandes audio. Chaque bande avait été enregistrée par un détenu.

Un des détenus a dit que « en enregistrant les histoires, je me sentais comme un membre productif de la société ».

Les détenus ont fait état d'une grande motivation à faire du bon travail parce que les bandes audio aideraient les écoliers dans leurs propres programmes de lecture.

« En un an, la progression moyenne de la capacité de lecture, mesurée par le test SRI (Scholastic Reading Inventory) a été de 2,6 ans, et même 3 à 4 ans pour certains détenus », indique le rapport.

Un suivi a révélé que seulement quatre des 42 participants au projet sont retournés en prison après leur libération. Leurs infractions étaient des violations des conditions de la libération conditionnelle impliquant de l'alcool.

Détenus autochtones et faibles niveaux d'alphabétisation

Une importante proportion de la population carcérale canadienne est autochtone. Même si les adultes autochtones ne constituent que 3 % de la population nationale, plus de 17 % des hommes et femmes détenus au Canada sont des Autochtones. Dans nombre de provinces et territoires, la proportion est même plus élevée⁵.

Adultes autochtones en pourcentage de la population carcérale, 2004-2005 ⁶					
	Manitoba	Saskatchewan	Alberta	Colombie-Britannique	Yukon
% du total (hommes et femmes)	70 %	77 %	38 %	20 %	74 %
% des femmes, par rapport au total des femmes détenues	83 %	87 %	54 %	29 %	87 %

CHAPITRE 2 : LES RÉPERCUSSIONS DE FAIBLES NIVEAUX D'ALPHABÉTISATION POUR LES COLLECTIVITÉS, LA CRIMINALITÉ ET LE SYSTÈME DE JUSTICE

Ni une ni l'autre des études canadiennes sur l'alphabétisation des adultes (rapports en 1994 et 2003) ne comprend dans ses échantillons de représentants des Premières nations vivant dans les réserves. Ce qui est connu au sujet des faibles niveaux d'alphabétisation chez les Autochtones provient d'une étude de 2006 examinant les niveaux de scolarité en fonction des statistiques de 2001. Cette étude comparait l'incidence des études secondaires et postsecondaires chez les Autochtones et les non-Autochtones de 15 ans ou plus.

Il en ressort que chez les Autochtones :

- 48 % n'ont pas terminé leurs études secondaires;
- 10 % ont obtenu leur diplôme d'études secondaires;
- 4 % ont obtenu un diplôme universitaire.

Dans l'ensemble de la population canadienne (15 ans ou plus), les données sont très différentes :

- 31 % n'ont pas terminé leurs études secondaires;
- 14 % ont obtenu leur diplôme d'études secondaires;
- 15 % ont obtenu un diplôme universitaire⁷.

Dans les prisons, il semble que le pourcentage de détenus autochtones participant à la formation en alphabétisation soit semblable à leur proportion de la population carcérale. Lorsque le Service correctionnel du Canada a étudié en 1998 les effets des programmes de formation de base des adultes, il a constaté que :

- en faisant exception de ceux qui ont réalisé des progrès supérieurs à la moyenne en formation en alphabétisation, les taux de réincarcération des Autochtones étaient plus élevés que ceux des participants non autochtones;
- la différence entre ces taux était attribuable à des taux plus élevés de réincarcération pour violations « techniques »⁸.

Une violation technique menant à la réincarcération peut être par exemple un manquement aux conditions de libération conditionnelle ou l'inobservation d'une ordonnance rendue par le tribunal. Il ne s'agit donc pas de nouveaux crimes. Ces cas relèvent des processus, ainsi que nous en avons discuté au début de ce chapitre.

En considérant ces faits dans l'optique de l'alphabétisation, les taux de réincarcération des Autochtones pourraient être étroitement reliés aux faibles capacités de lecture et d'écriture qui persistent même après les programmes de formation de base offerts en prison.

(Endnotes)

- 1 <http://www.literacy.ca/govrel/finance/page5.htm> (en anglais)
- 2 Rapports de recherche, Étude de suivi après deux ans de liberté de délinquants sous responsabilité fédérale qui ont participé au programme de formation de base des adultes (FBA), R-60, Roger Boe, Direction de la recherche, Service correctionnel du Canada, à <http://www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/reports/r60/r60e-fra.shtml> (Chapitre V : Résultats postlibératoires)
- 3 Boe, R. (1998). Étude de suivi après deux ans de liberté de délinquants sous responsabilité fédérale qui ont participé au programme de formation de base des adultes (FBA) (no R-60). Ottawa (Ontario), Direction de la recherche, Service correctionnel du Canada. <http://www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/reports/r60/r60e-fra.shtml>
- 4 <http://www.nb.literacy.ca/public/rsrchbul/volliss2/cover.htm> (en anglais)
- 5 http://www.prisonjustice.ca/politics/facts_stats.html (en anglais)
- 6 http://www.prisonjustice.ca/politics/facts_stats.html (en anglais)
- 7 <http://www.caledoninst.org/Publications/PDF/595ENG.pdf> (en anglais)
- 8 <http://www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/reports/r60/r60e-fra.shtml>

Chapitre 3 : L'aspect juridique

Les droits assurés par la Charte doivent être compris

Aux termes de la *Charte canadienne des droits et libertés*, chacun a le droit, en cas d'arrestation ou de détention :

- d'être informé dans les plus brefs délais des motifs de son arrestation ou de sa détention;
- d'avoir recours sans délai à l'assistance d'un avocat;
- d'être informé de ce droit.

Les policiers apprennent à informer une personne de ces droits au moment de son arrestation ou détention. Les tribunaux ont précisé que les policiers doivent s'assurer que la personne a compris ce qui a été dit. Les policiers peuvent avoir à prouver en cour que :

- la personne a reçu l'information voulue au sujet de ses droits en vertu de la Charte;
- la personne a manifesté sa compréhension de ces droits au moment de son arrestation ou détention.

Lorsque la personne en cause a un faible niveau d'alphabétisation, il y a un risque que des éléments de preuve réunis pendant une enquête ne soient pas acceptés en cour :

- lorsqu'il y a une indication que l'accusé ne comprend pas le droit à un avocat, les policiers ne peuvent pas se contenter d'une récitation rituelle de ce droit à l'accusé. Ils doivent prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que l'accusé comprend le sens de ce droit. La disposition pertinente de la *Charte canadienne des droits et libertés* (alinéa 10b)) exige la communication de ce droit et non simplement sa récitation mécanique¹;
- à moins qu'ils ne soient clairement et pleinement informés d'emblée de leurs droits, on ne peut pas s'attendre à ce que les détenus fassent des choix éclairés et prennent des décisions en connaissance de cause pour ce qui est de communiquer avec un avocat et d'exercer d'autres droits, comme le droit de garder le silence²;
- pour qu'une personne accusée soit réputée avoir été informée de ses droits, il faut qu'elle puisse comprendre et apprécier la substance du droit à un avocat, et véritablement saisir les conséquences de la renonciation à ce droit³;
- le droit d'un accusé de comprendre ce droit entraîne l'obligation de la part des policiers de veiller à ce que les droits soient compris en prenant des moyens pour faciliter la communication⁴.

Des circonstances spéciales exigent des efforts supplémentaires

Les tribunaux ont aussi affirmé que les policiers doivent prendre connaissance des circonstances spéciales qui pourraient conditionner leur interaction avec un membre du public. Au début de toute interaction, les policiers doivent être attentifs aux éléments suivants :

- problèmes de compréhension – la capacité d'une personne de comprendre ce qui est dit;
- toute circonstance spéciale qui influencerait sur la capacité d'une personne de réagir à des instructions, des requêtes ou de l'information sur ses droits en vertu de la Charte.

« Lorsque les circonstances révèlent qu'une personne détenue ne comprend pas la mise en garde habituelle, les autorités doivent prendre des mesures additionnelles pour s'assurer qu'elle comprend ses droits en vertu de l'alinéa 10b) et les moyens qui lui permettront de les exercer. »⁵

Les circonstances étaient inhabituelles. Comme l'agent savait que la personne était francophone, qu'elle n'était certainement pas à l'aise en anglais et qu'elle n'a pas compris l'exigence d'un alcootest, je suis d'avis que des circonstances spéciales existaient voulant que l'agent prenne les moyens raisonnables pour s'assurer qu'elle comprenne ses droits constitutionnels... (Non souligné dans l'original.)⁶

Aussitôt que possible et au moins dès la première entrevue, un agent de police doit :

- évaluer la capacité d'une personne de comprendre la langue qu'il utilise pour communiquer avec elle;
- déterminer si la personne a une déficience ou une condition faisant qu'elle a de la difficulté à comprendre.

Un agent devrait faire appel à un interprète s'il est évident qu'un détenu a de la difficulté à comprendre les diverses mises en garde de la police et son droit à un avocat. L'agent savait qu'il y avait une difficulté mais estimait qu'il communiquait avec le détenu. L'accusé était un sourd-muet qu'on a informé de son droit à un avocat en lui remettant un document à lire. Aucun effort n'a été déployé pour fournir un interprète gestuel parce que l'agent croyait qu'il communiquait avec l'accusé. Des éléments de preuve ont été apportés voulant qu'en fait, l'accusé ne pouvait guère lire ou écrire en anglais et avait des difficultés de compréhension⁷.

Les policiers doivent prendre des précautions particulières lorsqu'ils savent qu'une personne accusée est naïve et peu instruite ou pour d'autres raisons ne peut pas comprendre l'anglais ou le français. Depuis l'arrêt de 1991 de la Cour suprême du Canada dans R. c. Evans, les décisions des tribunaux inférieurs ont établi que de faibles capacités de lecture et d'écriture constituent des circonstances spéciales. Les policiers ne peuvent pas supposer qu'une personne peut lire une langue simplement du fait qu'elle puisse la parler.

Le fait de fournir des documents à lire dans une langue seconde n'est pas un effort suffisant s'il n'est pas établi que l'accusé sait lire dans cette langue⁸.

Les policiers ne peuvent non plus supposer qu'une personne est capable de lire assez bien aux fins juridiques lorsque cette personne :

- possède uniquement des capacités linguistiques de base en anglais ou en français;
- ne parle pas, bien qu'elle réagisse.

Voici quelques exemples de circonstances spéciales exigeant des mesures différentes de la part des policiers :

- l'accusé ne répond pas à des questions sur le droit à un avocat et fait des déclarations telles que « je ne parle pas très bien l'anglais ou le français »⁹;
- un agent a dû parler lentement à un accusé qui a affirmé parler seulement « un peu » l'anglais ou le français¹⁰;
- l'accusé a indiqué qu'il ne comprenait pas le droit à un avocat et les policiers ne lui ont pas donné d'indications verbales ou écrites dans sa langue maternelle au sujet de ce droit¹¹;
- l'accusé a demandé un interprète, un fonctionnaire ou un avocat qui parlait sa langue maternelle et cette demande n'a pas été prise en compte¹².

La prudence voudrait qu'un enquêteur voulant obtenir auprès d'un Inuk accusé une déposition en anglais ou en français prenne des moyens pour déterminer le niveau de compréhension de l'anglais ou du français qu'a le citoyen, sa capacité de communiquer efficacement en anglais ou en français et son niveau global d'alphabétisation tel qu'indiqué par sa scolarité.

Une simple récitation de la mise en garde policière et des droits assurés par la Charte ne suffisent pas nécessairement à déterminer la compréhension de l'anglais ou du français compte tenu de la terminologie nébuleuse des mises en garde initiales et accessoires de la police. Lorsqu'un accusé a une faible maîtrise ou compréhension de l'anglais ou du français, tous les efforts devraient être déployés pour répondre aux besoins évidents du citoyen en matière linguistique.

Lorsqu'elle est demandée, l'interprétation devrait être fournie. Même quand elle n'est pas demandée, elle devrait être offerte en cas de difficultés évidentes¹³.

Les policiers doivent trouver des moyens de surmonter les obstacles linguistiques

Le Canada est une société multiculturelle dans laquelle la Charte prévoit des protections pour tous les citoyens. Les policiers doivent prendre des moyens spéciaux pour la personne qui ne parle pas ou ne comprend pas bien l'anglais ou le français. Il est raisonnable de s'attendre à ce que les policiers s'efforcent d'informer une personne de ses droits en vertu de la Charte dans sa langue maternelle¹⁴.

Un tribunal supposera seulement qu'une personne a bien compris ces droits si à la fois :

- il n'y a pas d'indication de circonstances particulières laissant supposer une difficulté de compréhension;
- l'accusé a répondu par l'affirmative à la question « comprenez-vous? »¹⁵

Puisque les policiers doivent s'efforcer de vérifier la compréhension, ils devraient prendre note des raisons pour lesquelles ils concluent qu'un accusé a compris la mise en garde exigée par la Charte. En même temps, les policiers ne sont pas tenus de procéder à une vaste enquête à ce sujet :

Les policiers peuvent seulement réagir à l'information donnée par le détenu et ne peuvent pas être tenus de faire preuve de clairvoyance¹⁶.

Qu'arrive-t-il lorsque les circonstances ne sont pas très claires et qu'il n'est pas évident que l'accusé ne comprend pas?

« [U]ne personne sous-alphabétisée s'acharne à masquer le fait qu'elle ne comprend pas. Par conséquent, il est peu vraisemblable que les personnes sous-alphabétisées admettent volontiers qu'ils ne savent ni lire ni écrire.

« Il est important que les policiers, l'avocat de la défense et les autres fonctionnaires de la cour tentent de déterminer si les accusés, les témoins et les jurés comprennent bien ce qui se passe autour d'eux. Il semble que les juges tiennent de plus en plus compte de l'effet qu'a la capacité de comprendre de l'intéressé sur les garanties juridiques fondamentales. »¹⁷

Les policiers doivent évaluer la capacité de compréhension d'une personne

De façon générale, la loi suppose qu'un adulte est en mesure de comprendre quand il devrait retenir les services d'un avocat et lui donner des instructions. Cependant, un agent de police devrait se demander si une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation est bien en mesure de comprendre ses droits constitutionnels et d'y renoncer. La personne manifeste-t-elle une compréhension adéquate de ces droits, comprend-elle la situation et saisit-elle les choix que les policiers lui ont présentés? Il s'agit pour un agent de police d'une évaluation subjective.

Pour qu'une personne accusée soit bien informée de ses droits, il faut qu'elle soit capable de :

- comprendre et saisir la substance du droit à un avocat;
- véritablement saisir les conséquences d'une renonciation à ce droit¹⁸.

Dans le domaine des soins de santé, cette capacité a été définie comme suit :

Être « mentalement capable » signifie qu'une personne doit avoir la capacité de comprendre de l'information pertinente à une décision et d'apprécier les conséquences raisonnablement prévisibles d'une décision ou de l'absence d'une décision¹⁹.

CHAPITRE 3 : L'ASPECT JURIDIQUE

Si un faible niveau d'alphabétisation ne signifie aucunement une faible intelligence, il signifie néanmoins qu'une personne ne peut pas très bien ou pas du tout lire un document. Il peut aussi signifier qu'une personne a de la difficulté à suivre un exposé verbal d'information qui ne lui est pas familière.

En cas de doute, un agent devrait clarifier la situation pour s'acquitter de ses devoirs éthiques et juridiques. Il devrait se poser des questions telles que :

- La personne a-t-elle suffisamment d'information pour prendre les décisions voulues?
- La personne est-elle capable de reconnaître quelles décisions sont nécessaires et les prendre?
- La personne est-elle capable de prendre des décisions claires de façon indépendante?
- La capacité de décision de la personne est-elle entravée par d'autres éléments qu'un faible niveau d'alphabétisation qui nuisent à sa compréhension?

De nombreux éléments conditionnent la capacité d'une personne de prendre des décisions : l'âge; l'intelligence; l'expérience; la santé mentale ou physique; les avis, les conseils, les pressions, l'intimidation ou l'appui d'autres personnes :

Leur capacité de prendre des décisions est toujours fonction de la situation précise et des contraintes particulières qu'elle leur impose²⁰.

Les tribunaux s'intéressent à ce sujet aux capacités d'une personne au moment où les décisions sont prises et non aux décisions qu'elle a prises :

Pour évaluer leur capacité, nous ne devons pas prendre en compte la qualité de leurs décisions, mais seulement leur processus de prise de décision : une personne fait-elle des choix fondés sur une solide compréhension des faits et de la situation précise?²¹

Pour déterminer le droit d'une personne à un avocat payé par le gouvernement pour assurer un procès équitable, les tribunaux ont tenu compte de la capacité d'une personne de comprendre la langue d'usage et le processus juridique, et d'exercer ses droits efficacement. L'approche des tribunaux en la matière comprend des exemples de ce qu'ils considèrent comme des circonstances spéciales pour une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation :

- les capacités personnelles de l'accusé, par exemple selon ses antécédents aux études et au travail et le fait qu'il soit capable de lire, de comprendre la langue d'usage et de se faire comprendre²²;
- le jeune âge de l'accusé, sa scolarité limitée, sa capacité limitée de comprendre et de s'exprimer et l'expérience limitée ou inexistante du processus criminel²³;
- l'analphabétisme effectif de l'accusé, qui avait l'équivalent d'une scolarité de 3e ou 4e année et n'avait pas la capacité conceptuelle de comprendre ce qui se passait au tribunal – « la scolarité abrégée, la sous-alphabétisation et le vocabulaire anglais plutôt limité » de l'accusé²⁴.

Pour évaluer la capacité d'un accusé de comprendre la langue et le processus juridique de façon à pouvoir exercer ses droits efficacement, les tribunaux peuvent aussi tenir compte de ses aptitudes personnelles et de sa capacité de comprendre en fonction des éléments suivants :

- scolarité, y compris niveau et nature des études effectuées par l'accusé et façon dont les cours étaient évalués par exemple par voie d'examen, de rapports de recherche ou de dissertations;
- antécédents professionnels de l'accusé, y compris ses fonctions et le niveau de responsabilité;
- capacité de l'accusé de lire et comprendre la langue et de se faire comprendre²⁵.

Vu l'approche empruntée par les tribunaux dans ces affaires, un tribunal peut très bien conclure qu'une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation n'avait pas la capacité de prendre d'importantes décisions juridiques.

Les lois sur les droits de la personne et la discrimination s'appliquent aussi aux policiers

Les services policiers peuvent faire l'objet de plaintes en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*, de la Loi canadienne sur les droits de la personne ou des lois provinciales ou territoriales sur les droits de la personne dans deux types de situation :

1. défaut de prévoir des accommodements pour des personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation, qui peut être une forme de discrimination systémique;
2. défaut de prendre des mesures raisonnables pour mettre fin à une discrimination systémique dans les pratiques de recrutement ou les opérations d'un service policier, qui peut exposer à des plaintes au titre des droits de la personne.

La discrimination systémique découle d'une pratique ou norme persistante :

- qui produit des résultats négatifs pour un groupe de personnes du fait qu'elle ne tient pas compte de leurs caractéristiques particulières;
- qui pourrait être modifiée sans causer de difficultés excessives à l'organisation.

La discrimination systémique peut se produire même quand tout le monde est traité de la même façon et qu'il n'y a aucune intention de faire de la discrimination. Une pratique devient discriminatoire d'après son résultat et du fait de ne pas tenir compte des caractéristiques particulières d'une personne. Pour honorer son **devoir d'accommodement**, un service policier doit adapter une politique ou une pratique en fonction des besoins spéciaux d'une personne.

Un service policier doit accepter certaines difficultés dans les accommodements raisonnables pour les droits d'une personne. Il peut s'agir de coûts, d'inconvénients ou de dérangements, pourvu qu'ils ne deviennent pas une entrave injuste et déraisonnable pour les opérations policières et la sécurité du public. Il y aurait alors **difficulté injustifiée**.

CHAPITRE 3 : L'ASPECT JURIDIQUE

Par ailleurs, une entité policière peut être tenue pour responsable de négligence pour avoir manqué de diriger, former, superviser ou contrôler des agents de police individuels de façon à ce qu'ils respectent les droits découlant de la loi et de la common law.

Nous pouvons examiner l'évolution de la jurisprudence sur les déficiences pour trouver des indications sur la façon dont la discrimination systémique peut s'appliquer à une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation.

Prévoir les accommodements nécessaires aux besoins des personnes handicapées exige un processus personnalisé ou adapté à chaque personne et ses besoins particuliers. La norme des accommodements personnalisés a été fixée dans *Nouvelle-Écosse (Workers' Compensation Board) c. Martin*²⁶.

La Cour suprême du Canada a soulevé dans son arrêt *Martin* de 2003 plusieurs points au sujet du devoir d'accommodement à l'égard des personnes handicapées et des mesures d'égalité²⁷.

- Ceux qui sont appelés à prévoir des accommodements pour une personne ayant une déficience doivent faire preuve de sensibilité aux différences individuelles afin d'assurer une égalité réelle pour tous.
- Aucun accommodement ou adaptation ne peut combler les besoins de tous.
- Les personnes ayant une déficience sont confrontées à des limites supplémentaires lorsque des systèmes ou des situations sociales supposent ou exigent un ensemble d'aptitudes différent du leur. La participation égale des personnes ayant une déficience exige de changer ces situations de nombreuses façons différentes, tout dépendant des aptitudes de chaque personne.
- La question est de savoir si des mesures suffisantes ont été prises face aux besoins et circonstances de chaque personne ayant une déficience.

Un faible niveau d'alphabétisation pourrait à l'avenir être considéré comme une déficience

Les tribunaux n'ont pas encore assimilé un faible niveau d'alphabétisation à une déficience. Il est toutefois vraisemblable que leur raisonnement au sujet des personnes ayant une déficience et du devoir d'accommodement à leur égard s'applique à l'avenir aux situations de faible alphabétisation. La façon dont les tribunaux traitent des questions touchant les personnes ayant une déficience est instructive et apporte des indications sur la façon de traiter des personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation.

La Cour suprême du Canada impose aux policiers le devoir de mieux expliquer le droit d'un accusé à un avocat :

- lorsque l'accusé indique ne pas comprendre ses droits;

CHAPITRE 3 : L'ASPECT JURIDIQUE

- lorsque les policiers sont au courant d'une déficience mentale suffisamment importante pour soulever des doutes quant à la compréhension de l'accusé.

Il me semble que dans ces situations, les policiers doivent expliquer les droits de l'accusé afin de faciliter sa compréhension de son droit à un avocat, de sorte qu'un tel avis soit utile²⁸.

Le concept de déficience ne repose plus uniquement sur les définitions médicales de déficience mentale ou physique, mais reconnaît maintenant des différences qui constituent une déficience compte tenu des obstacles externes créés par la société, ses normes, ses procédures et ses institutions.

La Cour suprême du Canada a dépassé le modèle médical rigide de la déficience et accepté un modèle social, estimant que la déficience peut aussi être un effet social qui doit être interprété au sens large :

« En mettant l'emphase sur la dignité humaine, le respect et le droit à l'égalité, plutôt que sur la condition biomédicale tout court, cette approche reconnaît que les attitudes de la société et de ses membres contribuent souvent à l'idée ou à la perception d'un "handicap".

Ainsi, une personne peut n'avoir aucune limitation dans la vie courante sauf celles qui sont créées par le préjudice et les stéréotypes. (...) Un "handicap" n'exige pas obligatoirement la preuve d'une limitation physique ou la présence d'une affection quelconque. L'accent est mis sur les effets de la distinction, exclusion ou préférence plutôt que sur la cause ou l'origine précise du handicap. »²⁹

Dans un autre cas, la Cour a reconnu ceci :

« Une analyse appropriée exige de distinguer l'affection dont souffre une personne de la réaction de la société face à cette affection, ainsi que de reconnaître que la discrimination résulte en bonne partie d'une construction sociale. »³⁰

La Cour suprême du Canada a reconnu trois aspects de la déficience :

- les affections tant physiques que mentales;
- les limitations fonctionnelles, réelles ou perçues;
- la réaction problématique de la société à la condition d'une personne.

Autre exemple, la loi ontarienne définit la déficience en termes larges, comprenant des éléments qui sont aussi pertinents à une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation. Un handicap est défini comme suit :

- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée. (Non souligné dans l'original.)³¹

Les difficultés d'apprentissage peuvent relever de différences dans les systèmes perceptuels ou cognitifs d'une personne. Les gens ayant un faible niveau d'alphabétisation en anglais ou en

français peuvent avoir des modes différents de raisonnement et de résolution de problèmes, surtout si leur langue maternelle n'est pas l'anglais ou le français et s'ils n'ont pas un niveau d'alphabétisation élevé dans leur langue maternelle.

Une personne ayant une lésion cérébrale acquise peut avoir en conséquence une déficience sur le plan du comportement, des émotions ou de la lecture. Par ailleurs, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées admet les causes sociales et économiques (comme l'âge, la scolarité et le niveau d'alphabétisation) pour déterminer si une personne a une déficience « suffisante » pour être admissible. En revanche, ce n'est pas le cas du Programme des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Le défaut d'accommodements produit des conséquences

Si les policiers ne respectent pas les obligations que leur impose la loi de veiller à ce qu'une personne comprenne bien ses droits en vertu de la Charte et les choix qui s'offrent à elle en conséquence, ils s'exposent à des conséquences :

1. Les tribunaux peuvent refuser d'admettre des éléments de preuve parce qu'ils auraient été recueillis d'une façon qui discrédite l'administration de la justice.
2. Les policiers peuvent faire l'objet de recours en dommages-intérêts.

Le fardeau de la preuve revient à la personne qui intente un recours civil, et les tribunaux veulent la preuve d'une intention malicieuse ou d'une mauvaise foi de la part des policiers. À défaut, le recours échoue³².

Pourtant :

Lorsque les policiers ne tiennent pas compte des impératifs de principes de droit bien établis, ils n'agissent pas de bonne foi³³.

Les clés du succès sont la formation et les saines pratiques policières

Il importe que les policiers sachent comment évaluer le plus tôt possible le niveau d'alphabétisation d'un témoin, d'une personne visée par une enquête ou d'un accusé, et ce, pour plusieurs raisons :

- le bon fonctionnement du système de justice;
- l'efficacité des procès;
- le respect du droit fondamental à un procès équitable;
- le succès des poursuites;
- la prévention des risques et des pertes pour les organismes policiers.

Les organismes policiers ont le devoir d'élaborer des politiques et des programmes ayant trait à l'alphabétisation et à l'application de la loi. La formation peut apporter aux agents de police les connaissances et les aptitudes voulues pour reconnaître une personne ayant un faible niveau

CHAPITRE 3 : L'ASPECT JURIDIQUE

d'alphabétisation et travailler efficacement avec cette personne. Une supervision continue est nécessaire pour s'assurer que la formation réalise ses objectifs.

Les services policiers peuvent aussi créer des outils pour aider les agents de police à évaluer le niveau d'alphabétisation d'une personne et repérer des circonstances spéciales exigeant des efforts supplémentaires au moment de donner des instructions ou des mises en garde. Une méthode cohérente au moment d'expliquer et faire comprendre les droits d'un accusé serait aussi utile à l'application de la loi. C'est le cas en particulier pour la mise en garde policière normale y compris quant au droit de garder le silence et de retenir un avocat.

En prenant les mesures d'accommodement raisonnables et nécessaires pour les personnes ayant des problèmes de communication associés à l'alphabétisation, un service policier :

- améliore la prestation de services;
- rehausse le succès des organismes d'application de la loi;
- s'acquitte de ses responsabilités en gestion des risques;
- réduit la possibilité et les coûts de litiges et de jugements en dommages-intérêts;
- évite la publicité négative;
- améliore la réputation de la police.

* * *

Feuillelet d'information : L'obligation de prendre des mesures d'adaptation

Commission canadienne des droits de la personne,
http://www.chrc-ccdp.ca/pdf/duty_factsheet_fr.pdf

Questions fréquemment posées

Commission canadienne des droits de la personne,
http://www.chrc-ccdp.ca/pdf/dta_faq_fr.pdf

Loi canadienne sur les droits de la personne actuelle

Troubles d'apprentissage – Association canadienne,
http://www.ldac-taac.ca/LDandtheLaw/ch04_Law-f.asp

Troubles d'apprentissage – Association canadienne,
http://www.ldac-taac.ca/LDandtheLaw/ch03_Law-f.asp

Liste par province

http://www.ldac-taac.ca/LDandtheLaw/ch03-1_Law-f.asp

Remerciements

Nous remercions les organisations suivantes pour l'information utilisée dans ce document :

Institut national de la magistrature : http://www.nji.ca/nji/index_fr.cfm

ARCH Disability Law Centre : www.archdisabilitylaw.ca

(Endnotes)

- 1 Cour suprême du Canada : *R. c. Evans* [1991] 1 R.C.S. 869
- 2 Cour suprême du Canada, *R. c. Hébert* [1990] 2 R.C.S. 151
- 3 *R. c. McAvena* [1987] S.J. n° 166; [1987] 4 W.W.R. 15; 55 Sask.R. 161; 34 C.C.C. (3d) 461; 56 C.R. (3d) 303; 34 C.R.R. 130; 49 M.V.R. 243; 1 W.C.B. (2d) 354 (C.A. Sask.)
R. c. Michaud [1986] O.J. No. 1631; 45 M.V.R. 243 (C. Dist. Ont.)
- 4 *Italie c. Seifert* [2003] B.C.J. n° 471; 2003 BCSC 351; 13 B.C.L.R. (4th) 356; [2003] B.C.T.C. 351 (C.S. C.-B.)
- 5 Cour suprême du Canada, *Regina c. Bartle* [1994] S.C.J. n° 74; [1994] 3 R.C.S. 173; 118 D.L.R. (4th) 83; 172 N.R. 1; 74 O.A.C. 161; 92 C.C.C. (3d) 289; 33 C.R. (4th) 1; 23 C.R.R. (2d) 193; 6 M.V.R. (3d) 1; 24 W.C.B. (2d) 539
- 6 *R. c. Vanstaceghem* (1987) 36 C.C.C. (3d) 142, (C.A. Ont.)
- 7 *Regina c. Dennie* [1997] O.J. n° 1299 31; O.T.C. 211; 43 C.R.R. (2d) 144; 34 W.C.B. (2d) 160 (Cour de l'Ontario, Division générale)
- 8 *R. c. Ly* [1993] O.J. n° 268; 18 W.C.B. (2d) 581 (C.J. Ont.)
- 9 *R. c. Ludavecki* [1992] O.J. no 2123
- 10 *R. c. Ly* [1993] O.J. no 268
- 11 *R. c. Lim* [1993] O.J. n° 3241; 20 C.R.R. (2d) 187; 22 W.C.B. (2d) 214 (Cour de l'Ontario, Division provinciale)
- 12 *R. c. Ferreira* 23 W.C.B. (2d) 544 (Cour de l'Ontario, Division générale)
R. c. Shmoel [1998] O.J. n° 2233; 38 W.C.B. (2d) 363 (C.J. Ont.)
- 13 Citant en l'approuvant le juge de première instance dans *R. c. Kooktook* [2006] Nu.J. n° 7; 2006 NUCA 3; 391 A.R. 1; 210 C.C.C. (3d) 106; [2006] 4 C.N.L.R. 191; 69 W.C.B. (2d) 442 (C.A. Nunavut)
- 14 *R. v Sundaralingam* [2003] O.J. N°. 863 (Ont. Ct. J.)
- 15 *R. c. Roberts* [1991] N.J. n° 349; 95 Nfld. & P.E.I.R. 49; 14 W.C.B. (2d) 74 (Cour prov. T.-N.)
- 16 *R. c. Gocek* [2005] O.J. n° 6007; 2005 ONCJ 537; 70 W.C.B. (2d) 20 (C.J. Ont.)

CHAPITRE 3 : L'ASPECT JURIDIQUE

- 17 Institut national de la magistrature, *Degré d'alphabétisation et accessibilité au système judiciaire canadien : la jurisprudence – Un guide pour les juges*, par Anida Chiodo, mai 2003
- 18 *R. c. McAvena* (1987), 34 C.C.C. (3d) 461 (C.A. Sask.), *R. c. Michaud* (1986) 45 M.V.R. 243 (C. Dist. Ont.)
- 19 *Long-term Care Facilities in Ontario: The Advocate's Manual (2nd edition)*. Advocacy Centre for the Elderly, 2001
- 20 *Budgen c. Budgen* (1974), 52 D.L.R. (3d) 241 (C.S. N.-É.)
- 21 *Godelie c. Pauli* [1990] O.J. n° 1207 (C. Dist.)
- 22 *R. c. Wilson* [1997] N.S.J. No. 473; 163 N.S.R. (2d) 206; 121 C.C.C. (3d) 92; 48 C.R.R. (2d) 249; 37 W.C.B. (2d) 38 (C.A. N.-É.)
- 23 *R. c. Baderstsch* [1996] O.J. no 4528 (C.J. Ont.)
- 24 *Italie c. Seifert* [2003] B.C.J. n° 471; 2003 BCSC 351; 13 B.C.L.R. (4th) 356; [2003] B.C.T.C. 351 (C.S. C.-B.)
- 25 *R. c. Lalo* [1998] N.S.J. No. 396; 173 N.S.R. (2d) 149; 40 W.C.B. (2d) 107 (C.S. N.-É.)
- 26 *Nouvelle-Écosse (Workers' Compensation Board) c. Laseur* [20003] 2 R.C.S. 504, 2006 CSC 54; Commission ontarienne des droits de la personne, *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*, (Toronto : CODP, 2000), p. 15
- 27 *Nouvelle-Écosse (Workers' Compensation Board) c. Martin* [20003] 2 R.C.S. 504, 2006 CSC 54
- 28 *R. c. Messervey (r° 1)* (1991), N.J. no 379; 96 Nfld. & P.E.I.R. 305; 14 W.C.B. (2d) 566 C. prov. T.-N.; *R. c. Dubois* 27 C.A.Q. 241; 54 C.C.C. (3d) 166; 74 C.R. (3d) 216; 22 M.V.R. (2d) 154; 9 W.C.B. (2d) 300 (C.A. Qué.)
- 29 *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Montréal (Ville)*; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Boisbriand (Ville)*, [2000] 1 R.C.S. 665, 2000 CSC 27
- 30 *Granovsky c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)* [2000] 1 R.C.S. 703, 2000 CSC 28 aux paragraphes 29-30
- 31 *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, ch. 11, art. 2 [LAPHO], *Code des droits de la personne*, L.R.O. 1990, ch. H.19, para. 10(1)
- 32 *Osborne c. Ontario (procureur général)* [1996] O.J. n. 2678; 10 O.T.C. 256; 64 A.C.W.S. (3d) 951; 31 W.C.B. (2d) 482 (Cour de l'Ontario, Division générale)
- 33 *R. c. Kokesch* [1990] S.C.J. n° 117; [1990] 3 R.C.S. 3; 121 N.R. 161; [1991] 1 W.W.R. 193; 51 B.C.L.R. (2d) 157; 61 C.C.C. (3d) 207; 1 C.R. (4th) 62; 50 C.R.R. 285; 11 W.C.B. (2d) 349 (CSC); *R. c. Colak* [2006] O.J. no 4953; 2006 ONCJ 481; 72 W.C.B. (2d) 570 (C.J. Ont.)

Chapitre 4 : Comment reconnaître un faible niveau d'alphabétisation et que faire face à cette réalité

Quel est le problème que pose l'alphabétisation dans l'application de la loi?

Tout le monde a des difficultés à comprendre le jargon

Une personne peut avoir fait des études et être capable de lire de l'information complexe dans son propre domaine. Elle peut pourtant avoir de la difficulté à lire de l'information policière ou juridique.

Pour la plupart des gens, toute rencontre avec les policiers est stressante. Souvent, les policiers apportent de mauvaises nouvelles. Il est normal de ressentir de l'incertitude, des craintes ou de la confusion.

Si les policiers parlent et écrivent en utilisant des mots qui ne sont pas familiers, c'est-à-dire s'ils utilisent du jargon policier, les gens peuvent avoir de la difficulté à comprendre ce qu'ils tentent de communiquer.

Les commentaires d'un juge sur le jargon policier

Les agents parlent une langue pratiquement insondable.

- Ils ne montent pas dans leur voiture; ils entrent dans un véhicule officiel du gouvernement.
- Ils ne descendent pas de leur voiture; ils l'évacuent.
- Ils ne vont pas quelque part; ils procèdent à s'y rendre.
- Ils ne vont pas à un lieu donné; ils procèdent à se rendre dans ses environs.
- Ils ne font pas qu'observer ou regarder; ils effectuent une surveillance.
- Ils ne voient jamais rien; ils observent quelque chose.
- Personne ne leur dit rien; ils sont informés.
- Une personne ne leur dit pas son nom; elle s'identifie à eux.
- Une personne ne dit pas quelque chose; elle indique.
- Ils n'écoutent pas une conversation téléphonique; ils la surveillent.
- Les gens qui se téléphonent ne se disent pas « Allo! »; ils échangent des salutations.

– *Remarques d'un juge dans U.S. c. Marshall,*
488 F.2d 1169, 1171, n.1 (9th Cir. 1973)

CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ

Imaginez-vous ce qui suit.

Une femme de 45 ans a étudié deux ans au collège et travaille comme physiothérapeute.	
Scène 1 Elle parle à un agent de police après avoir signalé que sa voiture avait été emboutie alors qu'elle était stationnée à l'église un dimanche matin.	Scène 2 Deux agents de police viennent lui parler à la salle des urgences de l'hôpital local, à minuit, en fin de semaine, après qu'elle a été agressée par une bande de voyous.
Dans les deux cas, la police lui demande de remplir un formulaire ou de lire de l'information écrite.	
Dans la scène 1, comme le niveau de stress de la femme est faible, il y a de bonnes chances qu'elle puisse lire et comprendre l'information qui lui est présentée.	
Dans la scène 2, où le niveau de stress est élevé et il y a des blessures physiques, elle pourrait avoir de la difficulté à lire ou comprendre toute information écrite.	

Les effets du jargon

On peut définir le jargon comme suit :

1. des mots ou des expressions utilisés par un groupe ou une profession en particulier;
2. un langage assorti d'une syntaxe, d'un vocabulaire ou de sens affectés ou nébuleux;
3. un parler ou des écrits inintelligibles et dénués de sens – du charabia.

Les deux premiers éléments causent le troisième!

➤ Voici le genre de texte qu'on peut trouver dans un site Web consacré à la technologie informatique :

Il est vivement recommandé que vous exécutiez toutes les mises à niveau à partir de l'interface « ABC ». Le programme peut distinguer les mises à niveau intégrales et différentielles alors que la présente page propose uniquement le téléchargement des fichiers intégraux.

➤ Et voici comment une banque canadienne a tenté de définir ce que sont des états financiers vérifiés :

Les vérificateurs ont la responsabilité de contrôler les montants et les divulgations, et d'évaluer les principes comptables utilisés ainsi que les estimations importantes effectuées par la direction. Le rapport du vérificateur indique si à son avis les états financiers présentent équitablement, à tous égards importants, le bilan et les résultats de l'année.

Il est facile de comprendre que les capacités de lecture d'une personne dépendent de ces deux éléments :

- le degré auquel le « jargon » utilisé dans le texte lui est familier;
- son niveau de stress au moment où elle lit un nouveau texte.

Comment définir un « faible niveau d'alphabétisation »

La plupart des Canadiens qui ont des problèmes de lecture ne sont pas analphabètes. Plutôt, les sondages sur l'alphabétisation chez les adultes mesurent la capacité de lire de l'information écrite et d'y faire suite.

Voici quelques termes importants en matière d'alphabétisation chez les adultes.

- Le **niveau d'alphabétisation** est la capacité de lire, comprendre et utiliser de l'information dans la vie quotidienne (au travail, à la maison, dans la collectivité).
- Une **faible alphabétisation** correspond à la capacité de lire du texte simple qui n'est pas très dense et dont la présentation visuelle est claire. Si le texte est comme un « mur de mots » plein de jargon, ou s'il contient un vocabulaire complexe, les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation ne pourront pas bien le comprendre.
- Un **haut niveau d'alphabétisation** est la capacité de comprendre presque n'importe quel texte. Cependant, même les personnes ayant un haut degré d'alphabétisation peuvent avoir de la difficulté à comprendre des écrits complexes d'un domaine qu'ils ne connaissent pas, surtout dans des situations très stressantes.
- L'**analphabétisme** est l'absence de capacité de lire ou d'écrire. Très peu de Canadiens sont dans ce cas. Comme le terme n'est pas précis et est assorti d'une connotation péjorative, il n'est aujourd'hui guère utilisé au Canada.
- L'**alphabétisation juridique** concerne les aptitudes particulières nécessaires à la compréhension du vocabulaire, des concepts et des processus juridiques.

Quels sont les facteurs faisant qu'une personne a un haut niveau d'alphabétisation? Une personne qui possède un niveau de scolarité élevé a en général un haut niveau d'alphabétisation. Un haut niveau de revenu est aussi un bon indicateur.

Un haut niveau d'alphabétisation est une aptitude invisible et une absence d'alphabétisation peut être encore plus difficile à constater. Il y a toutefois des indices à surveiller et des mesures d'accommodement que l'on peut prendre pour les personnes qui ne lisent pas très bien. C'est ce que nous examinerons dans le présent chapitre.

Comment « lire » les indices

Voici certaines indications qu'une personne peut ne pas avoir les aptitudes à la lecture nécessaires à la compréhension de textes écrits.

- Elle peut vous regarder d'un air absent lorsque vous lui tendez un texte à lire ou le lui expliquez verbalement.
- Lorsqu'elle examine une page que vous venez de lui donner, ses yeux ne balayent pas la page de gauche à droite.
- Elle peut poser des questions dont la réponse se trouve dans la page.

CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ

- Elle peut être incapable de résumer ce qu'elle a entendu ou vu ou ce que vous lui avez dit, ou de décrire une action.
- Elle peut avoir un langage corporel inexpressif; elle ne hoche PAS la tête pour signifier son accord.

Voici encore des indications d'un problème d'alphabétisation. La personne peut :

- paraître nerveuse ou embarrassée pendant une entrevue;
- sembler confuse ou poser des questions qui ne sont pas pertinents au problème ou à la situation;
- ne pas avoir de questions à poser pour s'assurer d'avoir bien compris l'information;
- ne poser aucune question;
- ne pas répondre aux questions que vous posez;
- avoir de la difficulté à suivre vos instructions;
- être soumise, signifier qu'elle est d'accord pour indiquer qu'elle a compris, mais ne pas faire ce à quoi vous vous attendez.

Demandez-vous si la personne :

- a de la difficulté à raconter un récit cohérent;
- lit très lentement;
- a de la difficulté à résumer le contenu d'un texte;
- remplit un formulaire en indiquant une information inexacte ou en faisant de nombreuses erreurs d'orthographe ou de grammaire;
- demande à un ami ou un parent de l'aider lorsqu'elle doit lire un texte.

Stratégies d'adaptation communes

Les gens ayant un faible niveau d'alphabétisation tentent de le dissimuler en recourant à diverses stratégies, y compris l'évitement et le déni. Certains ne reconnaissent même pas leur difficulté.

Les comportements suivants peuvent indiquer un problème d'alphabétisation :

- le recours à l'excuse « je ne peux pas lire ceci parce que j'ai oublié mes lunettes »;
- le fait de dire « je n'ai pas le temps de lire ceci maintenant; est-ce que je peux l'emporter à la maison? »;
- le fait de dire « je ne peux pas remplir ce formulaire parce que je me suis fait mal à la main (ou au bras) »;
- le fait d'amener un ami ou un parent qui aide à lire et remplir des formulaires;

CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ

- le fait de prétendre que des « faits » ne sont pas exacts, même en possession d'information écrite qui donne les détails exacts.

Les personnes qui ont un faible niveau d'alphabétisation peuvent :

- ne pas donner une information vitale parce qu'elles ne peuvent pas lire et comprendre votre formulaire ou questionnaire;
- omettre de se présenter à une réunion ou une audience parce qu'elles n'ont pas compris les instructions communiquées dans un avis écrit;
- signer des documents juridiques qu'elles ne comprennent pas plutôt qu'admettre qu'elles ont une difficulté à lire.

Comment la connaissance de ces facteurs est-elle utile à une enquête ou une poursuite?

[TRADUCTION]

« Sensibiliser les professionnels au problème, leur fournir les outils et mécanismes permettant de reconnaître et évaluer les besoins des accusés face à ce problème et créer des liens entre ces professionnels et les programmes d'alphabétisation offerts dans leurs collectivités serait une démarche positive en vue d'une solution. » – Presumed to Understand: “Do you understand?”, An analysis of Literacy, the Accused, and the Justice Sector, document des résultats, Susan McDougall-Gagnon-Gingras, Société John Howard du Canada, mars 1993

Pour une personne qui travaille dans l'application de la loi, une compréhension approfondie des faibles niveaux d'alphabétisation confère un pouvoir.

Plutôt que d'être surpris ou contrarié par un comportement étrange, vous pourrez le comprendre comme moyen dont votre interlocuteur s'adapte à un faible niveau d'alphabétisation. Vous pourrez aussi gérer la situation de façon à améliorer la communication.

Le rapport mentionné ci-dessus suggère que les policiers :

- apprennent comment créer des relations de confiance dans la collectivité en communiquant d'une façon efficace pour les personnes avec lesquelles ils traitent;
- fassent preuve de tact et d'attentions pour encourager la coopération.

Lorsque les policiers comprennent le problème du faible niveau d'alphabétisation, ils peuvent éliminer un important type de « discrimination systémique » dans le système de justice. Cette discrimination découle du fait que le système de justice exige des gens qu'ils lisent et comprennent de l'information complexe rédigée dans un langage juridique qui leur est étranger.

La discrimination touche les enquêtes et les poursuites

La discrimination systémique peut prendre les formes suivantes dans le système de justice :

- l'avocat de service, l'agent de probation ou l'avocat de la défense peuvent ne pas prendre le temps de constater qu'une personne a un faible niveau d'alphabétisation;
- le rapport présentenciel désigne rarement un faible niveau d'alphabétisation comme facteur sous-tendant les problèmes sociaux d'une personne, sa pauvreté, son chômage, etc.;
- les arguments que la défense présente au tribunal peuvent ne pas préciser comment un faible niveau d'alphabétisation et une mauvaise compréhension d'une situation ont mené aux accusations;
- l'avocat de la défense peut ignorer que l'accusé ne comprend pas la situation;
- une réadaptation efficace est difficile parce que la plupart des programmes de réadaptation s'appuient sur des livres, des instructions écrites et autres lectures;
- une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation est souvent traitée comme un enfant, les professionnels prenant l'initiative et s'occupant de tous les détails. La personne n'a pas l'occasion d'assumer de responsabilité ou d'améliorer ses aptitudes en résolution de problèmes.

Travailler avec les gens ayant des problèmes d'alphabétisation

Les policiers doivent comprendre les éléments suivants :

- certains événements se produisent en raison de méprises. Ils ne supposent aucune intention criminelle;
- un faible niveau d'alphabétisation n'est pas seulement une question de lecture mais aussi de compréhension. Et c'est aussi une question d'avoir des modes de raisonnement différents et des approches différentes de la résolution de problèmes;
- les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation peuvent ne pas assimiler l'information verbale ou écrite aussi vite qu'une personne ayant un fort niveau d'alphabétisation.

Certaines personnes ne portent aucun intérêt à leur dossier. Elles semblent presque n'avoir aucune volonté de coopérer avec vous pour trouver des solutions. Si elles semblent craintives, ce qu'elles peuvent surtout redouter est d'être obligées de lire.

Si vous pouvez voir au-delà de ce qui ressemble à un manque de coopération, vous éviterez peut-être des problèmes ultérieurs. Une apparente mauvaise attitude peut être en fait un problème d'alphabétisation. Une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation peut :

- paraître contrariée et pressée de quitter;
- s'emporter et quitter précipitamment;

CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ

- être portée à la confrontation, même physique.

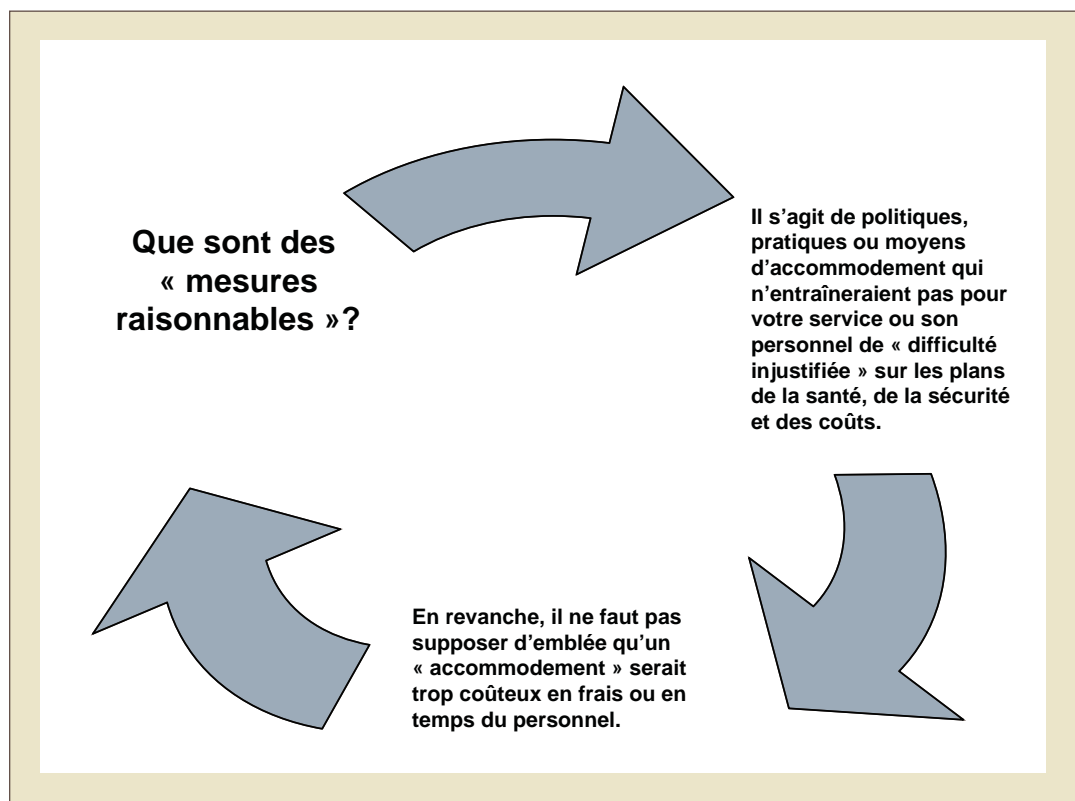
Ces comportements peuvent être des indices que la personne ne parvient pas à lire suffisamment pour comprendre une information juridique ou une situation juridique et ses implications, et pour se comporter en conséquence.

Le devoir d'accommodement

Les policiers ont un devoir légal de faire tout ce qu'ils peuvent pour surmonter les problèmes de communication dont une personne peut souffrir. Le « devoir d'accommodement » signifie que vous devez tenter de pallier l'obstacle d'un faible niveau d'alphabétisation et d'une faible capacité de compréhension. Vous devez prendre des mesures pour supprimer l'obstacle du langage juridique ou écrit.

Cette tâche ne peut pas être accomplie au moyen d'une même politique uniformisée pour toute situation. Il faut des solutions sur mesure.

En même temps, vous devez savoir qu'il vous incombe seulement de prendre des « mesures raisonnables » d'accommodement.



CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ

L'important est le processus que vous suivez. Dans ce processus, vous devez vous assurer que chaque mesure traite la personne équitablement, en respectant ses droits.

Il est plus facile de prendre les mesures bien adaptées si vous :

- réfléchissez à la question à l'avance;
- élaborer un plan d'action (processus de base);
- adoptez ce plan comme pratique normale.

Évidemment, votre pratique normale devra être adaptée pour combler les besoins de chaque personne et chaque situation. Le but est toujours le même : procédez par étape pour vous assurer que vous offrez à votre interlocuteur la possibilité de bien comprendre les implications juridiques auxquelles il est confronté et ses droits juridiques dans la situation.

Ce qu'est une « difficulté injustifiée »

Le devoir légal d'accommodement à l'égard d'une personne ayant un problème de communication ne prend pas fin dès que vous êtes confronté à une difficulté.

Même si la jurisprudence n'est pas très élaborée dans ce domaine du droit, certains arrêts concernant les droits de la personne ont défini la notion de difficulté injustifiée comme étant une situation où :

- votre sécurité peut être compromise;
- les opérations du service peuvent être menacées;
- les fonds nécessaires à l'accommodement ne sont pas disponibles.

En cherchant des accommodements pour les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation, vous pouvez envisager entre autres les possibilités suivantes :

- changer la façon dont vous menez les entrevues (avec les témoins et avec les personnes accusées);
- changer la façon dont vous prévoyez qu'une déclaration de témoin est produite ou présentée;
- prévoir suffisamment de personnel formé pour combler les besoins dans votre secteur;
- créer des aides visuelles : graphiques, présentations vidéo ou audio.

La loi prévoit aussi que la personne ayant besoin d'accommodements assume des responsabilités. Ainsi une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation devrait vous indiquer ses besoins d'une façon et à un moment qui vous permette d'en tenir compte. Ne supposez toutefois pas qu'elle le fera ou qu'un tribunal accordera beaucoup de poids à ce facteur.

Comment travailler avec des témoins ayant un faible niveau d'alphabétisation

Lorsqu'une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation comparait comme témoin au tribunal, elle peut avoir tendance à se répéter interminablement. Ce peut être là un signe des schémas de pensée associés à un faible niveau d'alphabétisation. L'incapacité d'un témoin de s'exprimer clairement peut mener à la disculpation d'une personne coupable.

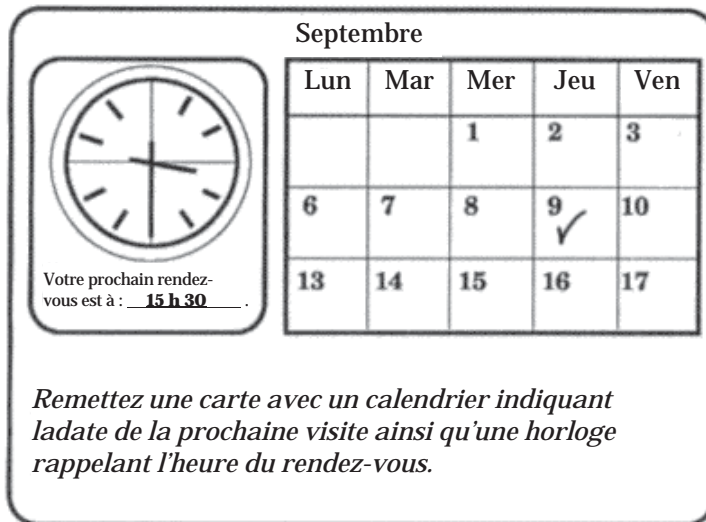
Vous pouvez aider une personne face à ces difficultés en recourant aux techniques suivantes :

- après avoir donné de l'information écrite ou verbale, demandez à la personne de la répéter dans ses propres mots. Cette méthode est largement utilisée dans le domaine des soins de santé;
- la personne ne devrait pas simplement répéter ce que vous avez dit. Elle devrait assimiler l'information et la rendre en fonction de ses propres idées et de son propre vocabulaire. Vous saurez alors qu'elle a compris. Pour l'information importante, persévérez jusqu'à ce que votre interlocuteur ait bien compris;
- demandez à la personne de vous montrer ce qu'elle veut dire ou ce qu'elle comprend, au moyen d'un dessin ou en mimant;
- lisez un document à haute voix jusqu'à ce que la personne puisse vous suivre. Demandez-lui de vous arrêter lorsque vous arrivez à un passage qu'elle ne comprend pas. Après avoir lu une information importante, arrêtez-vous un instant et demandez-lui si elle a des questions;
- prenez votre temps. Donnez à la personne le temps voulu pour réfléchir et assimiler l'information;
- après avoir lu un texte officiel, reprenez l'information dans vos propres mots. Demandez à la personne si elle a compris;
- essayez de demander : « est-ce que ceci est logique? », ou « y a-t-il des mots que vous ne reconnaissez pas? »

Avant la comparution devant le tribunal

- Aidez la personne à se rappeler les renseignements importants. Répétez les faits et instructions importants. Résumez la discussion avant que la personne ne quitte, ou demandez-lui de le faire.
- Donnez à la personne une copie de toute information publique pertinente avant qu'elle ne quitte. Expliquez pourquoi et comment l'information est importante.
- Proposez des enregistrements vidéo ou audio d'audiences de tribunal ou de procès à titre de préparation à une comparution devant le tribunal.
- Utilisez des éléments visuels pour aider à la communication. Un schéma ou une carte peut servir à expliquer les étapes du processus juridique.
- Utilisez une carte avec horloge et calendrier pour indiquer les rendez-vous et dates d'audience du tribunal. (Voir ci-dessous.)

CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ



Comment travailler avec un accusé ayant un faible niveau d'alphabétisation

La vue d'ensemble est toujours pertinente

Un faible niveau d'alphabétisation peut être un facteur lorsqu'une personne est accusée d'un crime. Certaines personnes ne commettent pas un crime à dessein, mais ne comprennent pas ce qu'elles doivent faire ou comment les choses doivent se passer. En revanche, les problèmes sociaux ou économiques qui découlent d'un faible niveau d'alphabétisation peuvent inciter une personne à la criminalité.

Si un faible niveau d'alphabétisation n'est pas une cause directe d'un comportement criminel, il peut avoir limité les possibilités passées ou futures d'une personne.

- Les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation sont souvent isolées de la société. Elles peuvent ne pas ressentir de loyauté envers leur collectivité.
- Plutôt que de rechercher de l'aide chez les autres, elles essaient de se débrouiller seules. Souvent, elles n'obtiennent de l'aide en alphabétisation qu'après un événement majeur et négatif.

Un mandat pour votre arrestation...

Un client arrive au cabinet de l'avocat de la défense avec les documents qu'on lui a remis un mois plus tôt pliés en quatre dans sa poche arrière. L'accusé n'a pas lu l'assignation à comparaître en cour parce qu'il ne lit pas très bien et préfère éviter de lire quoi que ce soit. C'est une situation où l'incapacité de lire de l'accusé a entraîné un problème plus grave : un juge a maintenant délivré un mandat d'arrestation parce que l'accusé ne s'est pas présenté à l'audience prévue.

L'effet sur la prise de dépositions

Lorsqu'il s'agit de recevoir la déposition d'une personne ayant un faible niveau d'alphabétisation, les policiers trouvent utile de réaliser un enregistrement vidéo parce que dans bien des cas, la personne :

- ne parvient pas à décrire clairement ce qui s'est produit;
- ne donne pas les détails dans un ordre chronologique, ni dans un autre ordre utile;
- ne remet pas en question sa déclaration écrite – la décrivant volontiers comme étant « assez proche » de la réalité, ou « assez bonne »;
- est facilement intimidée et manque d'assurance;
- croit que la conversation n'est pas une déclaration « officielle »;
- répond aux questions des policiers sans donner de précisions sur le contexte ou autres explications – un accusé ne raconte pas l'histoire de sa propre perspective;
- est trop passive, permettant à l'agent de filtrer l'information ou de mettre certains points en valeur;
- signe les documents sans les lire ou les comprendre convenablement.

Que peut-on y faire?

C'est à vous qu'il revient d'obtenir les détails et l'information sans les déformer. Pour ce faire, vous devrez peut-être faire comprendre à votre interlocuteur le contexte des accusations criminelles. Un enregistrement vidéo confirmera que vous avez déployé les efforts nécessaires.

À défaut d'un enregistrement, consignez dans vos notes ce que vous avez fait à titre d'accommodements face aux besoins de la personne.

Par exemple, l'accusé doit comprendre :

- ce qui se passe;
- la façon dont s'applique la Charte canadienne des droits et libertés;

CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ

- la nature de l'accusation;
- la gravité de l'accusation;
- toute l'information que fournissent les policiers;
- toutes les questions que posent les policiers;
- les résultats probables de ses choix.

La première étape dans l'amélioration des communications

Lorsque vous soupçonnez qu'un faible niveau d'alphabétisation cause un problème à un accusé, la première étape consiste à surmonter le souhait de la personne de dissimuler sa difficulté à lire.

Comme la personne risque de ne pas reconnaître elle-même qu'elle a un problème, vous pourriez avoir à prendre l'initiative.

Essayez la démarche suivante :

- demandez directement à la personne, en privé, si elle a un problème de lecture;
- demandez à la personne comment vous pouvez l'aider;
- demandez à la personne quelle est sa langue maternelle et si elle a besoin d'un interprète;
- demandez à l'avocat de la défense s'il est au courant d'un problème de lecture;
- au lieu de demander à l'accusé « comprenez-vous? », demandez-lui de vous expliquer ce que l'information signifie à son avis;
- parlez d'une façon qui soit facile à comprendre pour quiconque. Évitez de recourir à du jargon et à des termes juridiques.

Votre but consiste à vous assurer qu'un accusé ayant un faible niveau d'alphabétisation a compris les faits, les choix qui s'offrent à lui, la situation et les implications. Essayez les tactiques suivantes pour améliorer la façon dont vous communiquez.

- **Répétez**

Toute personne parlant à un agent de police peut ressentir un stress. La plupart des gens sont anxieux. Votre interlocuteur ignore peut-être tout du système juridique.

Répétez l'information au besoin. Chaque fois que vous le faites, changez votre choix de mots et l'ordre de présentation de l'information. Des formulations différentes peuvent être plus efficaces.

- **Soyez clair et direct**

Simplifiez tout ce que vous dites. Les phrases complexes et les questions à plusieurs volets ne vous procureront pas nécessairement l'information simple dont vous avez besoin.

- **Soyez patient**

N'interrompez pas une personne dont le récit n'est pas clair ou pas précis. Elle ne sait peut-

CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ

être pas comment exprimer ses idées ou comprendre la situation autrement. Encouragez la personne à vous dire tout sur la situation, par souci d'équité.

- **Soyez précis**
Ne faites pas de déclarations générales et n'en demandez pas. Concentrez-vous sur les éléments précis et sur le passé le plus récent pertinents à l'événement ou aux accusations.
- **Utilisez un langage simple et clair**
N'employez pas des expressions textuellement issues des lois. N'utilisez pas un jargon policier, par exemple dans la mise en garde policière normale. Demandez de la formation sur la rédaction en termes simples. Dans le cas des mots que vous utilisez souvent, recherchez des équivalents en langage simple.
- **Demandez des commentaires**
Demandez à la personne d'expliquer en ses propres mots ce que vous venez de dire. Vérifiez si elle a bien compris l'information juridique en demandant « qu'est-ce que cela signifie pour vous, dans votre situation? »
- **Invitez à poser des questions**
Encouragez la personne à vous poser des questions. Dites-lui que vous voulez qu'elle comprenne ce qui se passe.
- **Enregistrez ce que vous faites**
Consignez dans vos notes les faits qui vous ont convaincu que la personne a bien compris. Prenez des notes sur les mesures que vous avez prises pour vous en assurer.

Effectuez votre propre vérification de l'alphabétisation

Cette vérification de l'alphabétisation vous aidera, ainsi que vos collègues, à entamer une discussion sur la façon de réagir à la réalité d'un faible niveau d'alphabétisation.

Qu'est-ce qu'une vérification de l'alphabétisation? C'est un questionnaire oral ou écrit qui vous aide à décrire la façon dont vous faites les choses maintenant.

Voici trois options pour effectuer la vérification de l'alphabétisation :

- Faites-la seul. Il vous faudra moins de 10 minutes.
- Organisez une réunion avec vos collègues pour la faire en groupe (environ 30 minutes).
- Organisez un déjeuner-réunion et prévoyez une heure pour effectuer la vérification et élaborer un plan d'action.

La vérification comporte quatre sections. Elle vous aidera à déterminer à quel point les procédés et les documents que vous utilisez maintenant sont efficaces. Vos réponses vous aideront à concevoir une politique ou un programme face aux problèmes de la faible alphabétisation qui se posent dans votre milieu de travail.

CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ

Section 1 : Processus et méthodes

	Lisez la question et évaluez votre situation actuelle.	Encerclez votre choix.		
1.	Nous utilisons d'autres formes d'information que seulement des lettres, avis ou formulaires imprimés (écrits).	Jamais	Parfois	D'habitude
2.	Nous offrons de l'aide sous d'autres formes que des imprimés (p. ex., des bandes audio ou vidéo).	Jamais	Parfois	D'habitude
3.	Nous utilisons des éléments visuels et des graphiques dans nos documents imprimés.	Jamais	Parfois	D'habitude
4.	Les graphiques ou dessins que nous utilisons sont clairs et simples.	Jamais	Parfois	D'habitude
5.	Nous demandons à chaque personne si elle a besoin d'aide pour remplir les formulaires ou autres papiers.	Jamais	Parfois	D'habitude

Section 2 : Documents écrits

1.	Nos formulaires et documents écrits sont faciles à lire et à utiliser.	Jamais	Parfois	D'habitude
2.	Nous respectons les principes du langage simple lorsque nous produisons des documents écrits.	Jamais	Parfois	D'habitude
3.	Nous rédigeons les déclarations des témoins en langage simple.	Jamais	Parfois	D'habitude
4.	Nous définissons les termes techniques et juridiques utilisés dans un texte.	Jamais	Parfois	D'habitude
5.	Nous utilisons des mots simples et communs plutôt que des termes juridiques ou le jargon des tribunaux.	Jamais	Parfois	D'habitude

CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ

6.	Nous demandons seulement aux gens de remplir des formulaires écrits lorsque c'est véritablement nécessaire.	Jamais	Parfois	D'habitude
7.	Nous récapitulons de vive voix les déclarations écrites, en utilisant un langage simple et en nous assurant que la personne comprend.	Jamais	Parfois	D'habitude

Section 3 : Relations publiques

1.	Nous demandons aux gens des commentaires sur l'efficacité de nos documents écrits par rapport à leurs besoins.	Jamais	Parfois	D'habitude
2.	Nous évitons le jargon et nous définissons les termes juridiques lorsqu'il faut en utiliser.	Jamais	Parfois	D'habitude
3.	Nous expliquons les choses dans le niveau de détail adapté à chaque personne, en demandant au fur et à mesure à notre interlocuteur de confirmer qu'il comprend bien.	Jamais	Parfois	D'habitude
4.	Nous offrons la même aide à tous les témoins, pour éviter de mettre dans l'embarras les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation.	Jamais	Parfois	D'habitude
5.	Nous donnons aux gens des possibilités de poser des questions.	Jamais	Parfois	D'habitude
6.	Nous sommes attentifs aux indices que donnent les gens au sujet de leur niveau d'alphabétisation.	Jamais	Parfois	D'habitude

Section 4 – Notre rôle en matière d'alphabétisation

1.	Nous tentons de nous informer sur l'alphabétisation et sur nos responsabilités.	Jamais	Parfois	D'habitude
2.	Nous appuyons les groupes voués à l'alphabétisation dans la collectivité.	Jamais	Parfois	D'habitude

**CHAPITRE 4 : COMMENT RECONNAÎTRE UN FAIBLE NIVEAU
D'ALPHABÉTISATION ET QUE FAIRE FACE À CETTE RÉALITÉ**

3.	Nous offrons de la formation à notre personnel pour qu'il puisse tenir compte des besoins des citoyens ayant un faible niveau d'alphabétisation.	Jamais	Parfois	D'habitude
4.	Nous offrons à notre personnel de la formation sur la rédaction en langage simple.	Jamais	Parfois	D'habitude
5.	Nous formons des partenariats avec des groupes d'alphabétisation dans notre collectivité afin de faire mieux connaître ce problème « invisible ».	Jamais	Parfois	D'habitude

Chapitre 5 : Ressources

Ressources dans la collectivité

Organismes nationaux en alphabétisation : sites Web sur l'alphabétisation

Base de données en alphabétisation des adultes

<http://www.bdaa.ca/webalpha/nation/national.htm>

Les listes de la BDAA sont toujours les plus à jour.

Organismes provinciaux en alphabétisation

Base de données en alphabétisation des adultes

<http://www.bdaa.ca/webalpha/province/province.htm>

Statistiques sur l'alphabétisation

Résultats canadiens de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes

<http://bibliotheque.bdaa.ca/ajout/5871>

Reading the Future: A Portrait of Literacy in Canada (en anglais)

Literacy BC

<http://www2.literacy.bc.ca/facts/ILAS.pdf>

Literacy in the Northwest Territories: Results from IALSS (en anglais)

Northwest Territories Literacy Council

<http://www.nwt.literacy.ca/resource/ialss2/ialss2.pdf>

Literacy and What You Can Do (en anglais)

Literacy BC

<http://www2.literacy.bc.ca/facts/youcando.pdf>

Assessing the Complexity of Literacy Tasks (en anglais)

<http://www.plainlanguagenetwork.org/conferences/2002/litasks/assess/litasks.pdf>

Répertoire canadien des recherches en alphabétisation des adultes en français

<http://recraf.cdeacf.ca/>

Une vaste base de données sur des recherches canadiennes consacrées à l'alphabétisme des adultes depuis 1994 ainsi que des projets en cours de réalisation.

L'alphabétisme et vous : Trousse d'outils

Pour des communications réussies, Communications Canada

<http://www.bdaa.ca/biblio/apprenti/successf/successf.pdf>

Base de données en alphabétisation des adultes

<http://www.bdaa.ca/indexe.htm>

Comprendre l'alphabétisation et la prévention de la criminalité

Taking Down The Wall Of Words: A Handbook for Community Agencies, Part 2 (vérification organisationnelle) (en anglais)

Société John Howard

<http://www.johnhoward.ca/document/Wall/wall2cvr.htm>

Literacy Behind Bars: Results From the 2003 National Assessment of Adult Literacy Prison Survey (en anglais)

Institute of Education Sciences, Département de l'Éducation des États-Unis

Introduction aux facteurs de risque et aux facteurs de protection

<http://nces.ed.gov/pubsearch/pubsinfo.asp?pubid=2007473>

Alphabétisation : Une composante essentielle au succès de la réinsertion sociale des délinquants

Service correctionnel Canada

<http://www.csc-scc.gc.ca/text/media/ntrls/2003/03-09-04-fra.shtml>

Helping America's Youth (en anglais)

<http://guide.helpingamericasyouth.gov/programtool-factors.cfm?factorID=rfs5>

L'alphabétisation et le système de justice

Literacy and Justice (en anglais)

Literacy BC

<http://www2.literacy.bc.ca/facts/justice.pdf>

Literacy in the Courtroom (en anglais)

Institut national de la magistrature

http://www.nji.ca/nji/Public/documents/LiteracyGuideEv3.pdf_000.pdf

Literacy and Access to the Canadian Justice System Casebook (en anglais)

Institut national de la magistrature

<http://www.nji.ca/nji/Public/documents/LiteracyandAccesstotheCanadianJusticeSystem.pdf>

Énoncé de principes concernant les plaideurs et les accusés non représentés par un avocat

Conseil canadien de la magistrature

<http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/Final-Enonce-de-principes.pdf>

L'alphabétisation et les tribunaux : Protéger le droit de comprendre

Société John Howard

http://www.johnhoward.ca/document/litcou/french/page_vii.htm

Comprendre l’alphabétisation : Une priorité pour la magistrature

Société John Howard Society

<http://www.johnhoward.ca/document/undrstnd/french/titre.htm>

Justice Literacy: Assessment And Awareness Project (outil et atelier) (en anglais)

Société John Howard de la Saskatchewan

<http://www.justiceliteracy.org/>

Lawyers for Literacy (en anglais)

Association du Barreau canadien

http://www.cba.org/BC/Practice_Resources/lawyers_literacy/default.aspx

L’alphabétisation et l’accès à la justice administrative au Canada : Un guide de promotion du langage clair et simple

Conseil des tribunaux administratifs canadiens

<http://www.ccat-ctac.org/fr/literacy/publication.php>

Devoir d’accommodement

Feuillelet d’information : L’obligation de prendre des mesures d’adaptation

Commission canadienne des droits de la personne

http://www.chrc-ccdp.ca/pdf/duty_factsheet_fr.pdf

Questions fréquemment posées

Obligation de prendre des mesures d’adaptation

Commission canadienne des droits de la personne

http://www.chrc-ccdp.ca/pdf/dta_faq_en.pdf

Politique et directives concernant le handicap et l’obligation d’accommodement, Commission ontarienne des droits de la personne (Toronto : CODP, 2000)

Vers l’intégration des personnes handicapées (2006), Ressources humaines et Développement social Canada, citant Delcey, Michel. « *Déficiences motrices et situation de handicaps* », dir. AFP-2002

Lois canadiennes actuelles sur les droits de la personne

Devoir d’accommodement

Trouble d’apprentissage – Association canadienne

http://www.ldac-taac.ca/LDandtheLaw/ch04_Law-f.asp

Chapitre 3 : Lois des droits de la personne interdisant la discrimination

Trouble d’apprentissage – Association canadienne

http://www.ldac-taac.ca/LDandtheLaw/ch03_Law-f.asp

Liste par province

http://www.ldac-taac.ca/LDandtheLaw/ch03-1_Law-f.asp

Institut national de la magistrature : www.nji.ca/nji/index_fr.cfm
ARCH Disability Law Centre : www.archdisabilitylaw.ca (en anglais)

Aptitudes en communications

Aptitudes d'écoute

Mind Tools Listening (en anglais)

<http://www.mindtools.com/CommSkill/Mind%20Tools%20Listening.pdf>

ChangingMinds.org (en anglais)

Techniques: Listening (en anglais)

<http://changingminds.org/techniques/listening/listening.htm>

Techniques: Reflecting (en anglais)

<http://changingminds.org/techniques/conversation/reflecting/reflecting.htm>

Techniques: Questioning (en anglais)

<http://changingminds.org/techniques/questioning/questioning.htm>

Tests Queendom

Communications Test (en anglais)

http://www.queendom.com/tests/access_page/index.htm?idRegTest=683

Listening Tests (en anglais)

http://www.queendom.com/tests/access_page/index.htm?idRegTest=703

Écoute, apprentissage et leadership

<http://www.stressdoc.com/learning.htm> (en anglais)

Interviewing, The Benchmark Institute (en anglais)

http://www.benchmarkinstitute.org/our_training/coa/Interviewing.pdf

Interviewing: A Communication Approach, Gary T. Hunt et William F. Eadie couverture souple, 1987 Amazon.ca

Interpersonal Conflict and Effective Communication (en anglais)

DRB Alternatives

<http://www.drbalternatives.com/articles/cc2.html>

Rédaction en langage simple

A Plain Language Handbook: Write For Your Reader (en anglais)

Northwest Territories Literacy Council

<http://www.nwt.literacy.ca/plainlng/writread/ii.htm>

PlainTrain, Plain Language Online Training Program (en anglais)

<http://plainlanguage.com/PlainTrain/Index.html>

Multilingual Legal Glossary (en anglais)

Définitions en langage simple

<http://legalglossary.ca/dictionary/>

Plain English for Cops (couverture souple) (en anglais)

par Nicholas Meier et R. J. Adams

Des documents généraux sur la rédaction se trouvent à la bibliothèque du Collège canadien de police.

Rédaction de rapports policiers

Communications in Law Enforcement, Turpin, Silvana. Toronto (Ontario) : Prentice Hall. HV 7936 .C79 T86

A Guide to Police Writing, Jakob, Karen. Toronto (Ontario) : Carswell. HV 7936 .R53 J21 2002s

How to Really, Really Write Those Boring Police Reports, Clark, Kimberly. Flushing, NY, États-Unis : Looseleaf Law Publications. HV 7936 .R53 C54 2001

Just the Facts: Investigative Report Writing, Biggs, Michael. Upper Saddle River, NJ, États-Unis : Prentice Hall. HV 7936 .R53 B48 2001

Painless Police Report Writing, Frazee, Barbara. Upper Saddle River, NJ, États-Unis : HV 7935 .R53 F86 2004

Police Writing: A Guide to the Essentials, Rogers Rupp, Kelly. Upper Saddle Rivers, NJ, États-Unis : Pearson Prentice Hall. HV 7936 .R53 R63 2004

Principles of Law Enforcement Report Writing, Arcaro, Gino. Toronto (Ontario) : Nelson Thomas. HV 7936 .R53 Ar2 2004

Report Writing for Law Enforcement & Corrections, Bowden, John C. Duncan, OK, États-Unis : APTAC Publications. HV 7936 .R53 B67 2000

Writing Skills for Law Enforcement: Sentences, Essays, and Presentations, Doughty, H. Carol. Toronto (Ontario) : Nelson. HV 7936.R53 D74 2005

Written and Interpersonal Communications Methods for Law, Enforcement Wallace, Harvey. Upper Saddle River, NJ, États-Unis : Prentice Hall. HV 7936 .C79 W15 2001

