



L'ALPHABÉTISATION CONTRE LE CRIME

CHAPITRE 4 - FICHE D'INFORMATION 2

Comment réaliser une vérification de l'alphabétisation

Une *vérification* est une étude ou une enquête aidant à déterminer la façon dont les choses se font.

Une *vérification de l'alphabétisation* est un outil que vous pouvez utiliser pour déterminer si vous (ou votre section ou votre service) :

- êtes sensibilisés aux problèmes et difficultés auxquels sont confrontées les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation;
- savez comment vous assurer que les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation comprennent l'information verbale ou écrite que vous leur donnez;
- traitez avec équité et respect les témoins et les suspects qui ont un faible niveau d'alphabétisation.

En répondant aux questions prévues dans cette vérification de l'alphabétisation, vous découvrirez à quel point les procédés et documents que vous utilisez maintenant sont efficaces. La vérification indiquera aussi les domaines où un effort supplémentaire s'imposerait pour s'assurer que les communications écrites et verbales de votre section ou service sont bien comprises de tous.

Voici trois façons d'aborder la vérification de l'alphabétisation :

- réalisez la vérification vous-même. Il faudra moins de 10 minutes;
- rencontrez vos collègues et faites la vérification ensemble (prévoyez environ 30 minutes);
- organisez un déjeuner-réunion et consacrez une heure à la vérification et à l'élaboration d'un plan d'action.

Section 1 : Processus et mesures

	Lisez la question et évaluez votre situation actuelle.	Encerclez votre évaluation.		
1.	Nous utilisons des dessins, graphiques et autres éléments visuels dans les lettres, avis et formulaires.	Jamais	Parfois	Habituellement
2.	Nous offrons une aide par des moyens autres que des imprimés (p. ex., bandes audio ou vidéo).	Jamais	Parfois	Habituellement
3.	Nous utilisons des éléments visuels tels que dessins, graphiques et autres dans les documents imprimés.	Jamais	Parfois	Habituellement
4.	Les éléments visuels que nous utilisons sont clairs et simples.	Jamais	Parfois	Habituellement
5.	Nous demandons à chaque personne devant remplir des formulaires ou traiter d'autres documents si elle a besoin d'aide.	Jamais	Parfois	Habituellement

Section 2 : Documents écrits

1.	Nos formulaires et documents écrits sont faciles à comprendre et à utiliser.	Jamais	Parfois	Habituellement
2.	Nous utilisons un langage clair et simple dans nos documents écrits.	Jamais	Parfois	Habituellement
3.	Nous rédigeons les déclarations des témoins dans un langage courant.	Jamais	Parfois	Habituellement
4.	Nous donnons une définition des termes techniques et juridiques utilisés dans tout texte.	Jamais	Parfois	Habituellement
5.	Nous utilisons des mots simples et courants, et non du jargon policier ou juridique.	Jamais	Parfois	Habituellement
6.	Nous demandons seulement à une personne de donner de l'information ou de remplir des formulaires quand c'est véritablement nécessaire.	Jamais	Parfois	Habituellement
7.	Nous révisons verbalement toutes les déclarations écrites, en utilisant un langage clair et en nous assurant que la personne comprend.	Jamais	Parfois	Habituellement

Section 3 : Relations publiques

1.	Nous demandons aux gens leurs commentaires sur le degré auquel nos documents écrits répondent à leurs besoins.	Jamais	Parfois	Habituellement
2.	Nous évitons le jargon et nous définissons les termes juridiques quand nous devons y recourir.	Jamais	Parfois	Habituellement
3.	Nous expliquons les choses en utilisant le niveau de détail opportun pour chaque personne. Nous vérifions que la personne a compris avant de continuer.	Jamais	Parfois	Habituellement
4.	Nous offrons la même aide à tous les témoins, de sorte que nous ne mettons pas dans l'embarras les personnes qui ont un faible niveau d'alphabétisation.	Jamais	Parfois	Habituellement
5.	Nous encourageons les gens à poser des questions.	Jamais	Parfois	Habituellement
6.	Nous cherchons les indices quant au niveau d'alphabétisation d'une personne, et nous y sommes attentifs.	Jamais	Parfois	Habituellement

Section 4 : Notre rôle en alphabétisation

1.	Nous nous informons sur les problèmes d'alphabétisation et sur notre responsabilité de traiter équitablement et respectueusement les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation.	Jamais	Parfois	Habituellement
2.	Nous appuyons les groupes communautaires voués à l'alphabétisation.	Jamais	Parfois	Habituellement
3.	Nous formons notre personnel pour qu'il puisse répondre aux besoins des personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation.	Jamais	Parfois	Habituellement
4.	Nous formons notre personnel pour qu'il puisse rédiger des textes clairs.	Jamais	Parfois	Habituellement
5.	Nous formons des partenariats avec des groupes de notre communauté voués à l'alphabétisation, afin de faire mieux connaître ce problème « invisible ».	Jamais	Parfois	Habituellement