



Littératie en santé et langage clair

Communiquer en langage clair signifie :

- Trouver facilement l'information : les lecteurs doivent pouvoir localiser rapidement ce qu'ils cherchent dans le texte.
- Comprendre l'information : les lecteurs doivent comprendre immédiatement ce qu'ils lisent.
- Bien utiliser l'information : les lecteurs doivent être capables d'appliquer ce qu'ils ont appris correctement.

La difficulté est de trouver un équilibre entre :

- La Compréhension : le message doit être clair et facile à comprendre.
- La Précision : le message doit être exact et complet.
- L'Esthétisme : le message doit être présenté de manière agréable et attrayante.

Quelques bonnes pratiques

Le texte :

- Mettre l'information la plus importante en haut du document.
- Respecter l'ordre d'apparition des actions dans les phrases (Si Y alors faites X).
- Limiter les phrases à 15 mots maximum.
- Utiliser un seul verbe par phrase.
- Couper les phrases, si possible.
- Construire les phrases simplement : sujet, verbe, complément, avec le verbe près du sujet.
- Limiter les paragraphes à 5 ou 6 phrases.
- Inclure une seule idée par paragraphe.
- Limiter le document à 3 ou 5 idées maximum.
- S'en tenir à l'essentiel, sinon faire deux documents.
- Ajouter toujours des informations préalables, ne pas supposer que l'information est connue.
- Expliquer les mots complexes incontournables avec des exemples du quotidien.
- Faire relire le texte par quelqu'un qui n'a pas contribué au projet.

Attention!

53 % de la population active au Québec n'atteint pas le niveau 3 de littératie.

Le niveau 3 est nécessaire pour interpréter et donner du sens à des textes denses ou longs.

Au Canada, un niveau de littératie 3 est recommandé pour fonctionner de façon optimale.

19 % des Québécois ont une très faible littératie, soit au niveau 1.

Un adulte sur cinq au Québec a de grandes difficultés à lire et à écrire.

Source : PEICA, 2012

Le choix des mots :

- S'adresser aux lecteurs en utilisant vous, nous, tu.
- Utiliser des verbes à l'infinitif plutôt qu'en EZ.
- Formuler des phrases affirmatives et directives.
- Utiliser des mots courts (maximum 3 syllabes).
- Choisir des mots simples et quotidiens.

Éviter :

- Synonymes. Utiliser les mêmes mots.
- Mots avec plusieurs définitions.
- Jeux de mots.
- Métaphores ou allusions culturelles.
- Préfixes et suffixes.
- Sigles. Écrire le nom en entier.
- Pourcentages. Illustrer avec des graphiques. Plus facile à comprendre 100 carrés ou personnages avec des couleurs ou par 10. Prendre idéalement le même nombre si plusieurs statistiques.
- Utiliser des noms au lieu des adjectifs qui se réfèrent au corps.
- Éviter les mots se terminant en « ité » et « ment ».
- Écrire les dates comme « Mardi 5 février 2023 » plutôt que « 05/02/2023 ».
- Privilégier les temps de verbe : présent, passé composé, imparfait, futur simple. Pas de conditionnel.
- Utiliser les marqueurs de relation : et, ensuite, aussi, en plus, parce que, mais.
- Éviter les marqueurs de relation : d'abord, alors, ainsi, donc, puis, en outre, néanmoins, toutefois, par contre, cependant, or.
- Éliminer tous les mots inutiles (ex. : adverbes, adjectifs).

La présentation :

- Utiliser des tableaux à l'horizontale pour faciliter la compréhension. Si vertical, utiliser des colonnes larges.
- Aligner le texte à gauche sans le justifier.
- Police de 14 pts.
- Limiter à 2 différentes polices maximum.
- Assurer un contraste important (70 %) : idéalement fond blanc et écriture noire.
- Aérer le contenu avec des interlignes.
- Ajouter des titres et des sous-titres.
- Utiliser des listes à puces avec énumérations courtes.
- Mettre en évidence le quoi, le quand et le où.
- Utiliser des encadrés, du gras, augmenter la taille de la police ou ajouter des flèches pour l'emphase. Ne pas écrire en majuscule ou souligner le texte.
- Imager le texte avec pictogrammes, icônes, dessins simples, précis, réalistes et contrastés. Les mains illustrent bien les gestes ou la douleur.
- Faire vérifier le document par le public cible avant impression pour s'assurer de la compréhension.

Tableau des synonymes pour améliorer la littératie

| | |
|--|--|
| ✔ Sujet | ✘ Thème |
| ✔ Inquiétudes | ✘ Préoccupation |
| ✔ En contact avec... | ✘ Exposé à.... |
| ✔ Diminuer/réduire | ✘ Abaisser |
| ✔ Ampoule | ✘ Cloque |
| ✔ Nécessaire | ✘ Essentiel |
| ✔ Cause | ✘ Occasionne/provoque/entraîne |
| ✔ Utiliser | ✘ Employer |
| ✔ Spécifique/précis | ✘ Particulier |
| ✔ Désinfecté | ✘ Stérile |
| ✔ Microbe | ✘ Parasite |
| ✔ Pression | ✘ Serrement |
| ✔ Assez | ✘ Un nombre suffisant de... |
| ✔ Demander | ✘ Requis |
| ✔ Demande | ✘ Requête |
| ✔ Aide | ✘ Assistance |
| ✔ En premier | ✘ En priorité |
| ✔ Plusieurs | ✘ Multiples |
| ✔ Plus faible | ✘ Affaibli |
| ✔ Capable | ✘ Apte |
| ✔ Correct | ✘ Adéquat |
| ✔ Il faut | ✘ Il est nécessaire de... |
| ✔ Pour être accepté/pour avoir droit à | ✘ Conditions d'admissibilité |
| ✔ Peuvent causer le cancer | ✘ ...sont des agents cancérigènes |
| ✔ Boire de l'eau | ✘ Bien s'hydrater |
| ✔ Donner des exemples concrets de document à apporter | ✘ Apportez un justificatif de domicile |
| ✔ Prendre ce médicament avant de manger | ✘ Prendre ce médicament une fois par jour à jeun |
| ✔ Ouvert le jour et la nuit, tous les jours de l'année | ✘ Ouvert 24/7 |
| ✔ Prenez un autre rendez-vous avant de partir | ✘ Avant de quitter, prenez votre prochain rendez-vous. |
| ✔ Quoi faire après l'opération? | ✘ Consignes postopératoires |
| ✔ Votre rôle comme parent | ✘ Votre implication parentale |
| ✔ Nous allons continuer le traitement | ✘ Nous allons poursuivre le traitement |

Des ressources pour en savoir plus

- InfoAccessible : <http://w4.uqo.ca/infoaccessible/index.html>
- Guide *Communiquer pour tous* : guidecommuniquerpourtous-Sante-publ-France-CIRLI.pdf (jarnigoine.com)
- *Communic'Action*, Aide-mémoire, guides sur le langage et les images clairs en santé : <https://jarnigoine.com/projets/communication/des-guides-sur-le-langage-clair/>
- Le lexique des mots alternatifs : <https://ccsmtlpro.ca/documentation-par-sujet/lexique-des-mots-alternatifs>
- Pictogrammes : [Les images MediPicto](http://Les%20images%20MediPicto%20(santebd.org)) (santebd.org)
- Corps humain illustré : [Office québécois de la langue française – Vocabulaire du corps humain](http://Office%20qu%C3%A9b%C3%A9cois%20de%20la%20langue%20fran%C3%A7aise%20-%20Vocabulaire%20du%20corps%20humain%20(gouv.qc.ca)) (gouv.qc.ca)