

Communiquer oralement de façon accessible

Aide-mémoire

- ✓ Ne pas perdre de vue que la personne se croit seule dans sa situation et s'en croit responsable. S'efforcer de communiquer simplement en tout temps.
- ✓ Préparer ses communications.
- ✓ Partir de l'expérience concrète des gens ou d'exemples; éviter les concepts. Éviter les pourcentages. Prendre garde aux grands nombres. Prendre garde aux références politiques et géographiques. Par ex., ne pas dire «Québec» pour parler du gouvernement.
- ✓ Éviter de transmettre trop de contenu ou plusieurs consignes à la fois. Ordonner ses idées (chronologiquement, s'il y a lieu); faire des pauses; résumer régulièrement.
- ✓ Éviter les tournures de phrase lourdes : mots inutiles, formes passive (ex. : *la décision sera prise en assemblée*) ou doublement négative (ex. : *il est impossible que vous ne l'ayez pas vu*).
- ✓ Simplifier le vocabulaire; utiliser le langage populaire.
- ✓ Considérer que le rapport au temps peut être différent. Éviter le système horaire sur 24h. Considérer la difficulté à calculer le temps.
- ✓ Demander de résumer dans ses mots.
- ✓ Prendre l'habitude de douter de la compréhension **mutuelle**.