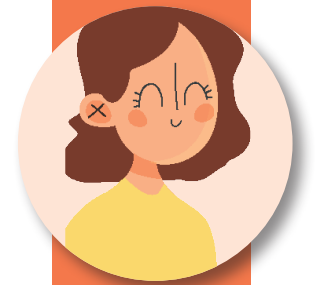


## Littératie en santé

# Aide-mémoire en 10 points

Dans notre CIUSSS, les textes qui s'adressent aux usagers et à la population doivent être rédigés pour être compris par le plus grand nombre (niveau de scolarité primaire). Cette grille de révision en langage clair et simple intègre les meilleures pratiques pro-littératie et reflète les valeurs de notre CIUSSS.



**1** **Maximum de 2 ou 3 grands messages** — Trop d'information crée de la confusion. Pour vous aider, revenez à votre objectif premier. Quelle est la raison pour laquelle j'ai voulu créer cet outil de communication? Si vous avez de nombreux messages à transmettre, songez à faire plusieurs outils différents ou à orienter le lecteur vers un complément d'information.

**2** **1 phrase = 1 idée + paragraphes courts** — Prenez soin de raccourcir les phrases qui comptent **plus de 15 mots** et les paragraphes qui comptent **plus de 5 phrases**. Les gens de faible littératie lisent lentement et sautent les mots qu'ils ne comprennent pas. Une bonne pratique est d'utiliser des sous-titres parlants qui résument le paragraphe et qui donnent le goût d'en savoir plus.

**3** **Mots simples, sans jargon** — Écrivez comme les gens parlent, tout en respectant les normes de la langue française. N'hésitez pas à vous relire à voix haute! Évitez le jargon du réseau (ex. : continuum de soins) et remplacez les termes savants par des mots simples (ex. : *difficulté d'avaler* au lieu de *dysphagie*). Pour vous aider, référez-vous au *Lexique des mots alternatifs en santé* sur le web. Notez que ce lexique est bonifié au fil du temps.

**4** **Le plus important en évidence** — Les messages essentiels sont-ils présentés en premier? Les mises en garde et les éléments d'information incontournables sont-ils mis de l'avant dans un encadré ou en caractères gras? Au bout du compte, assurez-vous que ce qui ressort le plus est vraiment ce qui est le plus important.

**5** **Les verbes d'action** — Les verbes sont plus concrets et plus faciles à comprendre que les substantifs (noms). Au lieu de dire que le comité procède à la réalisation, dites simplement que le comité réalise! Quand vous vous adressez à la population, parlez au « vous » dans la mesure du possible. C'est plus direct et ça incite à l'action.

### Qu'est-ce que la littératie en santé?

La littératie en santé est la capacité de trouver, de comprendre, d'évaluer et d'utiliser l'information pour améliorer ou maintenir sa santé.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Adapté de Rootman et Gordon-El-Bihbety, 2008

**6 Pas trop de chiffres et statistiques** — Les personnes de faible littératie ont du mal à comprendre les chiffres. Trois statistiques dans un petit paragraphe, c'est trop! Pour simplifier, parlez de la très grande majorité des personnes souffrant de diabète au lieu de 95%. Vous pouvez aussi dire 1 personne sur 10 au lieu de 10%. C'est plus concret et plus facile à imaginer.

**7 Neutralité culturelle** — Les expressions populaires comme *Mettre la puce à l'oreille* peuvent être difficiles à comprendre pour les personnes de culture différente. De plus, les personnes de faible littératie ont tendance à prendre les expressions au premier degré. Exprimez votre créativité autrement, dans la recherche d'un visuel efficace ou d'une image universelle, par exemple.

**8 Mise en page aérée** — Un document contenant trop de texte ou des interlignes trop serrés, sans images, peut être décourageant à lire. Cela est vrai pour tous, et tout spécialement pour les personnes de faible littératie. Revoyez votre mise en pages et aérez votre contenu, c'est gagnant!

**9 Ton et valeurs du CIUSSS** — À la lecture de notre site Web, de nos signets ou de nos fiches d'information, l'utilisateur aura-t-il le sentiment que nos soins et services sont :

- Accessibles?
- Simples et efficaces?
- Offerts par des gens compétents?
- Empreints de respect et d'empathie?

**10 Mission accomplie?** — Lorsqu'il aura fini sa lecture, l'utilisateur saura-t-il quoi faire, quoi manger, quoi éviter, où se rendre ou à qui s'adresser? Encore là, relisez-vous ou faites-vous relire par une personne qui ne connaît pas votre sujet. En tout temps, assurez-vous que votre message est **clair et simple**.

**CONSEIL de PRO**

Soyez impitoyable! Pour être concis, n'hésitez pas à tuer vos mots. Avec le temps, vous y prendrez plaisir!



Cette grille de révision a été préparée par Lucie Poirier, conseillère en communication au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, en collaboration avec Valérie Lemieux, ergothérapeute à la Direction régionale de santé publique de Montréal et formatrice en littératie dans le réseau de la santé.