



Présentation
des solutions
élaborées
par la coalition
Communic'Action

Avec éléments de
processus et arguments



Pour que les
communications en santé
destinées au grand public
soient accessibles
à un plus grand nombre

Mise à jour des membres de Communic'Action

Janvier 2022

- Amélie Bouchard, Intervenante, et Clode Lamarre, Formatrice, **Centre d'alphabétisation de Villeray La Jarnigoine**
- **Julie Ruel**, Cotitulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion (CIRLI); Chercheuse associée CISSS de l'Outaouais; Professeure associée, UQO
- **Karoline Truchon**, Professeure, Département des sciences sociales, UQO, anthropologue
- Nina Meango, Coordonnatrice des programmes santé, **ACCÉSSS**
- Martine Simard, pour le **RGPAQ**
- **Marie-Claude Gélineau**, Dt.P., Conseillère en adaptation des connaissances, Observatoire des tout-petits
- **Pierre Pluye**, Professeur titulaire, Département de médecine de famille, McGill University; Chercheur, membre associé, École des sciences de l'information
- **Lucie Poirier**, Conseillère en communication, CCSMtl
- **Marianne Corneau**, Agente de planification, de programmation et de recherche, équipe Déterminants de la santé/équité en santé, CIUSSS de la Capitale Nationale
- **Virginie Thériault**, Professeure, Département d'éducation et formation spécialisée, UQAM
- Johanne Arsenault, Animatrice en alphabétisation, **Atout Lire**, groupe populaire en alphabétisation, Québec
- **Christine Loignon**, Professeure. Sociologue (santé publique), Faculté de médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke; Chercheure, Hôpital Charles-Lemoyne
- Suzie Blanchard, Agente de projet, **L'Ardoise, groupe populaire en alphabétisation**, Sorel-Tracy
- **Isabelle Clerc**, Rédactologue. Professeure titulaire, département d'information et de communication, Université Laval; Directrice du Groupe Rédiger

Rappel des démarches effectuées en amont

- Deux revues de littérature
- Analyse de communications sur la COVID par des participant·e·s
- Enquête : 235 participant·e·s de 19 organismes du RGPAQ, intervenantes de 28 groupes (RGPAQ + ACCESSS) et 5 focus-groups dans 3 organismes
- Entrevues sur les obstacles à l'utilisation d'un langage clair avec 15 professionnelles du réseau et 4 des médias
- Enquête internationale sur les pratiques gouvernementales dans le monde (lois, politiques, règlements, instituts liés aux communications accessibles)

Tableau des solutions possibles (qui concernent le réseau de la santé), classées par catégorie

Formation supérieure	Politique	Pratiques
Intégration d'un nouveau cours (4 programmes universitaires Santé et communications publiques possibles)	Projet de loi sur l'accessibilité des informations publiques, incluant ressources pour l'appliquer (Qc)	Création de comités Littératie ou Intégration d'expert·e·s en langage clair ou de réviseur·e·s spécialisé·e·s (DSPs)
Intégration de séances ponctuelles mais récurrentes de sensibilisation (programmes Santé & comm. publiques)	Politique de communications claires (Qc / municipalités / DSPs ?)	Mécanisme de consultation du milieu communautaire / partenariat (avec subvention?) (DSPs)
	Création d'un centre d'expertise en langage clair (Qc)	Mécanisme de validation par les premiers concernés (avec subvention?) (DSPs)
	Création d'une Certification «institution pro-littératie»	Sensibilisation de tou·te·s les professionnel·le·s (formation continue ponctuelle mais récurrente) (DSPs)
	Création d'un Commissariat aux communications claires (Qc)	Cocréation d'une banque de pictogrammes universels
		Ressources pour services de proximité (MSSS/DSPs) *formulée par les 1 ^{ers} concernés et intervenantes

Nous effectuons ensuite
un travail en sous-groupes
sur les solutions liées
à chacune des trois catégories
(politique, pratiques, formation).

Nous retenons cinq solutions.

Les cinq solutions retenues par la coalition Communic'Action

Pour que les communications
en santé destinées au grand public
soient accessibles
à un plus grand nombre

1. **Créer et rendre disponibles des modules de formation continue «flottants»** pour tous les publics concernés.

2. **Intégrer le sujet** (littératie et communications publiques; langage clair), par un microprogramme, un cours ou une séance, **dans une université** ayant un programme de communications publiques (ULaval ou autre).

3. **Créer un centre québécois d'expertise en langage clair.**

4. **Élaborer une loi** sur l'accessibilité des communications publiques, **une politique provinciale** de communications claires ou encore un règlement lié à une loi existante.

5. Mettre sur pied un **projet-pilote pour faire d'un ou deux CIUSSS des organisations «pro-littératie»**, ce qui impliquerait : 1^e une sensibilisation systématique de tou-te-s les professionnel-le-s, 2^e la création formelle de structures et/ou procédures liées à la littératie et 3^e l'instauration de mécanismes de validation par les parties prenantes.



Deux exemples d'outils d'analyse des solutions



Organisations pro-littératie : obstacles (formulés par les professionnelles du réseau) que chaque élément de la solution contribuerait à surmonter :

1 ^e la sensibilisation systématique de tou-te-s les professionnel-le-s	2 ^e la création formelle de structures ou procédures ...	3 ^e l'instauration de mécanismes de validation par les parties prenantes
Manque de sensibilisation (12)	Manque de sensibilisation(12)	Manque de sensibilisation (12)
Discours des spécialistes (jargon, acronymes, etc.) (9)	Discours des spécialistes (jargon, acronymes, etc.) (9)	Discours des spécialistes (jargon, acronymes) (9)
Résistance des auteurs / possessifs de leurs textes (9)	Manque de temps (9)	Résistance des auteurs / possessifs de leurs textes (9)
Valorisation du langage scolarisé / légitimité et reconnais. des pairs/ peur d'infantiliser/nivellement vers le bas (9)	Manque de ressources (7)	Valorisation du langage scolarisé / légitimité et reconnais. des pairs / peur d'infantiliser/ nivellement-bas (9)
Manque d'outils et de soutien (7)	Manque d'outils et de soutien (7)	Nuances nécess./recherche de précision(7)
Nuances nécess. / recherche de précision (7)	Manque de leadership/ rien d'officiel (7)	Croyances et convictions (erronées) (5)
Croyances et convictions (erronées) (5)	Exigences du réseau (image, confidentialité, prudence et réserve, peur d'être poursuivi, etc.) (4)	Craintes de mésinterprétation du propos (4)
Accès compliqué aux équipes de communications (4 APPR)	Accès compliqué aux équipes de communications (4p)	
Exigences du réseau (image, confidentialité, prudence et réserve, peur d'être poursuivi, etc.) (4)	Multitude de combats à mener / bcp de couches de révision et validation (4)	
Craintes de mésinterprétation du propos (4)		
Dilution du contenu (4)		

Créer un centre québécois d'expertise en langage clair

+ Avantages +	- Désavantages -
Structure indépendante, mandat spécifique	Attention au risque de déresponsabiliser les organisations
Rassembler les ressources, créer des ressources et orienter les personnes qui en ont besoin	Demande d'investir des ressources, nouveau financement nécessaire, autofinancement
Leadership : recherche, liens avec étudiant·e·s, etc.	
Pourrait gérer une certification et autres solutions plus ambitieuses (loi, politique,...)	
Répond à bcp de problèmes mentionnés par les professionnel·le·s du réseau et à des solutions des trois catégories	
Rôle de planification des interventions pour plusieurs organisations	
Rôle de chien de garde	
Aussi au niveau des processus : permettrait notamment de mettre les premiers concernés à contribution	

Nous évaluons ensuite les cinq solutions à partir de quatre critères :

- Portée
- Réalisme
- Utilisation de nos ressources
- Motivation

Puis nous effectuons une discussion à partir d'une «méta-analyse» qui inclut un résumé des arguments et informations sur chaque solution.

Les solutions retenues par la coalition Communic'Action et quelques arguments

1- Modules flottants (Formation)	2- Intégrer le sujet à l'université (Formation)	3- Centre d'expertise (Politique)	4- Loi ou politique (Politique)	5- CIUSSS = Institutions pro-littératie (Pratiques)
Rencontre le plus grand nombre de nos critères (notamment le réalisme, l'utilisation de nos ressources et la motivation)	La seule façon de prévenir et de rejoindre les futur·e·s professionnel·le·s. Public plus «réceptif»	Obtient le meilleur ratio avantages/ désavantages *voir tableau p. 7.	Aurait le plus de portée	Répond à tous les obstacles mentionnés *voir tableau p. 8
Avantages : - Ouverts à tou·te·s; - Variété de formats possibles - Public plus «avisé»	Pourrait dépasser le domaine de la santé (communications publiques)	Répond à plusieurs des problèmes mentionnés par les professionnel·le·s du réseau. Contribuerait à toutes les autres solutions	En développement à l'international, un peu en retard ici	Solution concrète qui provoquerait des changements immédiats
Pourrait servir à la formation/ sensibilisation des professionnel·le·s des CIUSSS?		Rôles : leadership, planification des interventions pour différentes organisations, chien de garde, rassembler des ressources et en créer	Pourrait dépasser le domaine de la santé (toutes communications gouvernementales)	Liens avec trois CIUSSS qui ont déjà des pratiques liées à la littératie
* Un projet a été déposé par Pierre Pluye pour subvention		Pourrait dépasser le domaine de la santé (communications publiques)		Les ISS sont des priorités : utiliser ce levier serait prometteur

Par consensus,
nous décidons
de retenir
les cinq priorités
pour 2022.

Nous acceptons aussi le
mandat proposé par le MSSS.

Trois comités sont créés :

Comité Formation :

- Travailler à la réalisation et au développement de modules de formation flottants accessibles pour tous les publics concernés.
- Co-développer et tenter de faire intégrer le sujet (littératie et communications publiques, langage clair) dans une université ayant un programme de santé ou de communication publique (ULaval ou autre).

Comité Politique :

- Travailler à l'élaboration d'une loi/politique/règlement (sur l'accessibilité des communications).
- Développer une stratégie de développement d'un institut/centre d'expertise.

Comité Pratiques :

- Inciter et contribuer au développement d'un projet-pilote d'un ou deux CIUSSS comme Organisations pro-littératie.
- Conseiller les coordonnatrices dans leur réalisation du mandat du Ministère.

Parallèlement à ce travail,
nous nous préoccupons
de la pérennité de la Coalition
que nous allons travailler
à assurer.

Esther Filion, pour Communic'Action, janvier 2022