



Obstacles à l'utilisation d'un langage clair et simple

Présentation des résultats de recherche

Démarche méthodologique

- **Entrevues semi-dirigées**
 - Capter l'expérience subjective
- **Grille d'entrevue**
 - Évolutive
- **Échantillonnage**
 - Intentionnel
 - Saturation des perspectives
- **Triangulation des données**
 - Comparaison avec la littérature
 - Obstacles et recommandations

Composition de l'échantillon (n=19)

Professionnel

APPRs

Médecin de famille

Coordonnatrice Équipe planification, évaluation, équité en santé, surveillance et administration (PESA)

Cheffe d'équipe cellule éclosion en service de garde

Coordonnatrice à la gestion des éclosions

Adjointe exécutive au directeur de Santé publique

Infirmière clinicienne attitrée aux dossiers Santé au travail

Conseiller en communication

Agente d'information

Conseiller-cadre aux relations avec les médias et affaires publiques

Révisure linguistique

Conseillère en communication aux clients internes

Conseillère régionale en communication numérique attitrée au dossier de Santé publique

Média

Journaliste télévisé
Collaborateur magazine

Journaliste (rédaction)

Journaliste (reportage et rédaction)

Journaliste reporter aux informations générales

Professionnel : 10 (6 CSMTL, 1 LAN, 3 CN)

Conseiller en communication : 5 (2 CN, 1 NMTL, 2 CSMTL)

Média : 4 (2 TVA, 1 Journal de Montréal, 1 La Presse)

Limites

- ❑ Réponses circonstancielles (COVID-19)
- ❑ Temps limités (recherche, entrevues, analyse)
- ❑ Échantillon composé majoritairement « d'alliés »
- ❑ Taux de réponses
- ❑ Méconnaissance du réseau
 - ❑ Profil-clé
 - ❑ CIUSSS = difficile de s'y retrouver même pour quelqu'un de l'interne

Constats (Pro)

- Sensibilisé à la l'enjeu
 - Milite pour une plus grande sensibilisation à la grandeur du réseau
- **La littératie demeure une initiative « clandestine »**; dépend du degré de sensibilisation de chacun
- Manque de proximité avec le département des communications
- **La grande majorité des travailleurs en SP ne font pas de communications destinées à la population générale**
- **Les « comités littératie » apportent poids et légitimité à la démarche et sensibilise son entourage par leur unique présence**

Constats (Comm)

- Les messages ne passent pas systématiquement par le département des communications
- Le « contenant » favorise ou non la simplification du message
- **La littératie demeure une initiative « clandestine »**; dépend du degré de sensibilisation de chacun
- **Les « comités littératie » apportent poids et légitimité à la démarche et sensibilise son entourage par leur unique présence**
- **La simplification = notion de base en communication**
 - « Les outils de communication doivent être compris par un enfant de 12 ans »

Constats (Médias)

- ❑ **Préoccupations** (en ordre d'importance)
 - ❑ Rapporter des faits vérifiables, sources fiables, neutralité
 - ❑ Accessibilité de l'information « aller droit au but », adapter son discours
 - ❑ **Pandémie : sensibilisation des journalistes à la question de la littératie**
 - ❑ Souci de l'exclusivité : le « scoop »
 - ❑ Apprendre des choses à la population
- ❑ **Pas de différences selon les sujets abordés**
- ❑ Rôle de rendre l'information accessible
 - ❑ Rendre l'information plus accessible : partagé avec les « spécialistes »
- ❑ **Le simple et clair : une notion propre au journalisme**
 - ❑ Les choses compliqué peuvent devenir très simples
 - ❑ Contrainte d'espace = facilite la simplification
 - ❑ Pas besoin de formation : ce sont plutôt les experts qui devraient en recevoir
- ❑ Difficultés de communications avec les départements de communication
 - ❑ Manque de transparence dans la diffusion de l'information
 - ❑ Ambivalence du propos
- ❑ **Pas de relecture systématique (dépend du média)**

Les catégories d'obstacles

- ❑ 1. Culture et identité professionnelle
- ❑ 2. Manque de compétences/connaissances
- ❑ 3. Enjeux structurels/problèmes organisationnels
- ❑ 4. Ressources
- ❑ 5. Exactitude scientifique
- ❑ 6. Facteurs circonstanciels

Obstacles

1. Culture et Identité professionnelle

	Pro	Comm	Total
Résistance des auteurs au changement/possessif de « leurs » textes; se sentent lésés dans leur créativité	+++++	++++	9
Le discours des spécialistes (jargons, acronymes, etc.)	+++++	++++	9
Valorisation du langage scolarisé / Légitimité et reconnaissance face aux pairs	+++	++	5
Peur d'infantiliser / Nivellement par le bas	++++		4
			27

« Certains scientifiques parlent pour leurs confrères et consœurs »

Obstacles

2. Manque de compétences/connaissances

	Pro	Comm	Total
Manque de sensibilisation	++++++ ++	++++	12
Manque d'outils, de soutien	+++++	++	7
Croyances et convictions (ex: On pense qu'on a toutes les compétences; incompréhension de l'impact; le support ne s'y prête pas; les gens ne prennent pas le temps de lire)	++++	++	6
			25

Obstacles

3. Enjeux structurels/problèmes organisationnels

« On ne veut pas non plus qu'ils s'en mêlent parce que ça prend une éternité avant que ça redescende »

	Pro	Comm	Total
Manque de leadership sur la question / rien d'officiel	++++++	++	7
Accès compliqués aux équipes de communications	++++		4
Exigence du réseau (l'image du CIUSSS, enjeux de confidentialité, devoir de prudence et de réserve, peur d'être poursuivi)	++	++	4
Multitudes de « combats » à mener simultanément / Beaucoup de couches de révision et de validation à effectuer	++	++	4
Créer du contenu attrayant/garder le message intéressant		+	1
			20

« Le duel entre communiquer pour être compris et communiquer pour protéger la réputation »

Obstacles

4. Ressources

« C'est vraiment plus facile de mettre pleins de mots »

	Pro	Comm	Total
Manque de temps	+++++++	+++	9
Manque de ressources financières/humaines/matérielles	+++++++	++	7
			16

« Faudrait que la tâche soit ajoutée à quelqu'un déjà en poste »

« On ne peut pas prendre le temps d'expliquer tout à tout le monde »

Obstacles

5. Exactitude scientifique

	Pro	Comm	Total
Perte de nuances/recherche de précision	++++	+++	7
Mésinterprétation du propos	++	++	4
Perte d'informations	+++	+	4
			15

« Pleins de nuances de gris
que l'on doit exposer »

« Difficile de réduire la sauce
à sa plus simple itération »

Obstacles

6. Facteurs circonstanciels

	Pro	Comm	Total
Complexité de la « matière première »	++++	++++	8
Rythme rapide des communications/Multitudes d'informations à transmettre en même temps/Contenu changeant	++	+++	5
Pression des partenaires	+		1
			14

« Les choses compliquées peuvent devenir très simples »

Recommandations (exprimées par les participants)

Pro et Comm

Formations continues	13
Création de comité, réviseurs spécialisés, « champions » dans les départements	9
Créer des outils pratiques	8
Réfléchir en amont au message/Anticiper les enjeux de communications	6
Collaboration avec milieu communautaire/Arrimage terrain/Valider/tester les messages/Rétroaction- feedback	6
Politiques claires de rédaction et de communication	5
Formation universitaires	3
Meilleure communication avec le département des communications	1
Moderniser, dynamiser nos outils de communication	1

Citations

« J'aimerais être épaulé pour en faire plus et le faire mieux »

« Quand Marie-Claude a donné la formation, le monde est tombé sur le derrière »

« Il faut arrêter de penser qu'on est hot et qu'on sait toute »

« Il faut qu'à la base les messages et les concepts soient le plus simple possible »

« Même moi au niveau des « comm », j'aimerais ça avoir plus de formations »

« Rassurer les experts que simplicité ne rime pas avec inexactitude »

« Il faut que les gens arrêtent de penser que quand tu utilises des petits mots simples tu maternises ou que tu traites les gens en bébé »

« La compréhension du message est plus importante que l'ensemble de ses nuances »

« Il faut déconstruire les acquis ... bien écrire, avoir beaucoup de synonymes »

« Tant qu'on n'est pas exposé on ne se doute pas que c'est un problème »

Média

Les catégories d'obstacles

- ▣ 1. Enjeux structurels/problèmes organisationnels
- ▣ 2. Ressources
- ▣ 3. Culture et identité professionnelle
- ▣ 4. Facteurs circonstanciels
- ▣ 5. Exactitude scientifique
- ▣ 6. Manque de compétences/connaissances

Obstacles

« Un roman-fleuve de langue de bois »

1. Enjeux structurels/problèmes organisationnels

	Média	Total
Accès compliqués aux équipes de communications	+++	3
Multitudes de « combats » à mener simultanément / Beaucoup de couches de révision et de validation à effectuer	++	2
Créer du contenu attrayant/garder le message intéressant	++	2
		7

Obstacles

2. Temps et ressources

	Média	Total
Manque de temps	++++	4
Manque de ressources	++	2
		6

« Il ne faut pas que le lectorat soit une dictature »

Obstacles

3. Culture et identité professionnelle

	Média	Total
Le discours des spécialistes (jargons, acronymes, etc.)	+++	3
Valorisation du langage scolarisé / Légitimité et reconnaissance face aux pairs	++	2
Peur d'infantiliser / nivellement par le bas	+	1
		6

« Le B-A-Ba du journalisme c'est d'être compris et non de mettre en valeur la qualité de l'écriture »

Obstacles

4. Facteurs circonstanciels

	Média	Total
Rythme rapide des communications/Multitude d'informations simultanées	++++	4
Complexité de la « matière première »	+	1
		5

« On n'est pas un journal de l'école primaire ... on s'adresse à des adultes »

Obstacles

5. Exactitude scientifique

	Média	Total
Perte de nuances/recherche de précision	++	2
Mésinterprétation du propos	+	1
		3

Obstacles

6. Manque de compétences / connaissances

	Média	Total
Sensibilisation	+	1
Croyances et convictions (Les gens ne prennent pas le temps de lire)	+	1
Paresse intellectuelle	+	1
		3

« Dire que les journalistes ne sont pas sensibilisés au fait qu'il faut être clair et simple dans nos communications est un non-sens »

Recommandations (exprimées par les participants)

Média

Moderniser, dynamiser nos outils de communication / Améliorer la communication entre les médias et la SP/Département des communications	++
Un meilleur encadrement des journalistes (révision systématique) / Mettre sur pieds une équipe de réviseurs spécialisés	++
Formation continues	+
Travailler les messages en amont/comprendre la réalité des journalistes	+
Développer des mécanismes/outils de rétroactions/feedbacks – aller plus souvent sur le terrain	+

« Une conférence (de santé publique) c'est plate »

Conclusion

- Sensibilisé à la question de la littératie
- Très peu de connaissance sur le « simple et clair »
- Formations = Très appréciées par les participants
- Présence de travailleurs sensibilisés dans les équipes = Grande influence