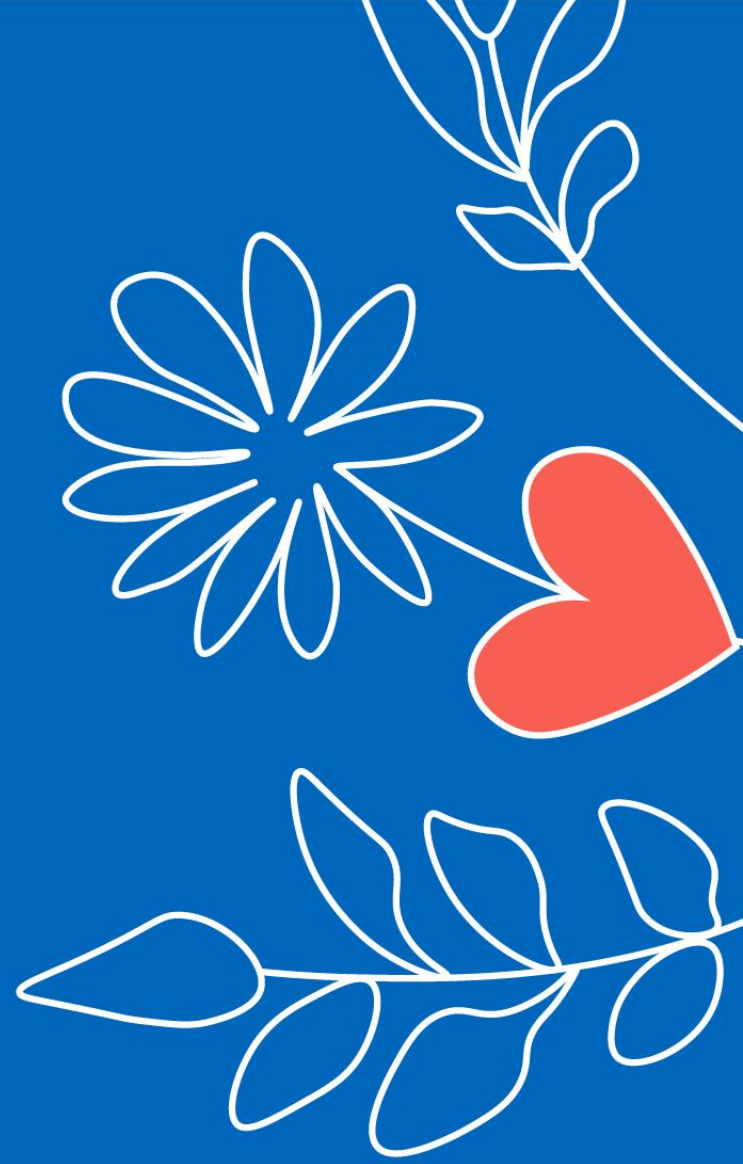
Janvier 2026

JOURNÉE SIA
SYNTHÈSE DE L'IDÉATON SUR LA COMMUNICATION CLAIRE

Clarté santé, centre de littératie du CISSSMO



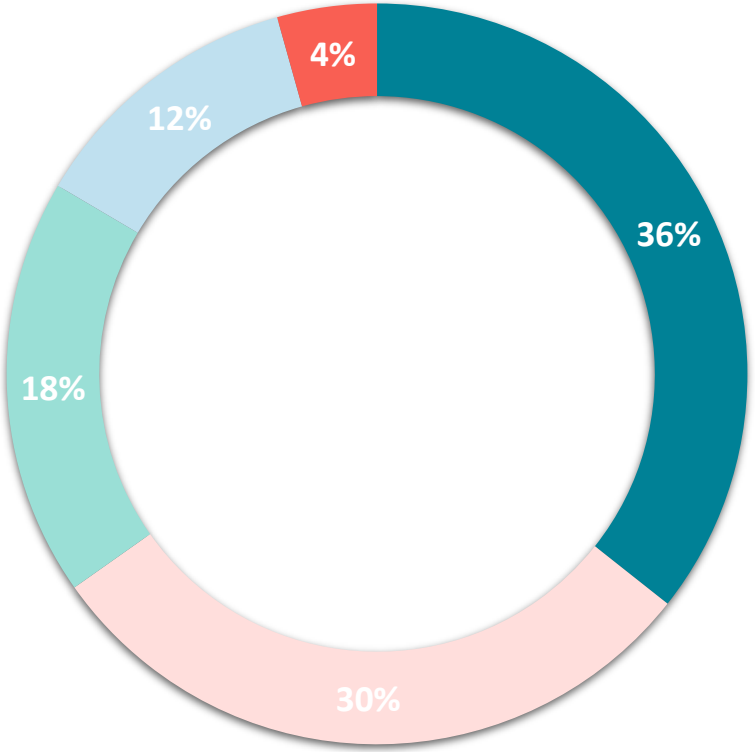
CISSS de la Montérégie-Ouest

Pour que votre humanité s'exprime pleinement

Québec

5 grands freins

- Culture professionnelle, normes et représentations
- Contraintes organisationnelles et de performance
- Méconnaissance, écarts de langage et enjeux de compréhension mutuelle
- Outils, systèmes et cadres contraignants
- Diversité des usagers et des contextes



1

Culture professionnelle, normes et représentations

- Culture professionnelle
  (jargon, acronymes, anglicismes, vocabulaire RH)
- Biais et mauvaise perception du niveau de connaissances implicites des usagers
- Crainte d'infantiliser et impression de perte de professionnalisme, de précision ou de cohérence
- Plusieurs professionnels sur un même dossier
  (terminologie variable)

Le langage clair entre en tension avec les habitudes, le langage usuel et la représentation du rôle professionnel/de l'expertise/de la crédibilité.

Contraintes organisationnelles et de performance

- Effort requis, manque de temps pour l'intervention directe, la validation, la reformulation, pression de performance
- Complexité et quantité des informations/documents à transmettre
- Complexité de l'environnement
  (organisation, unité techno, etc.)
- Accent sur l'objectif et non la finalité
  (point de vue de l'usager souvent réalisé après)

Le langage clair est perçu comme souhaitable, mais semble difficilement compatible avec la charge de travail, les exigences de productivité, les processus actuels ainsi que la charge informationnelle.

Méconnaissance, écarts de langage et enjeux de compréhension mutuelle

- Méconnaissance de la différence de langage (usager/intervenant et intervenant/intervenant) et des concepts de littératie simplifiée
- Communication numérique ou à distance
  (texto, Teams, téléphonie, émoji)
- Habitudes/manque d'expérience
  (peu de contact direct avec les usagers)
- Timidité ou gêne de dire qu'on ne comprend pas
  (usagers et professionnels)

La compréhension est fragilisée par l'absence de prise de conscience de la situation ainsi que par la multiplicité des canaux et des informations à transmettre.

4

Outils, systèmes et cadres contraignants

- Complexité de la langue française et de l'écriture inclusive
- Limitation des systèmes et contenus légaux
  (consentements, gabarits, tenue de dossier)
- Manque de procédures claires et d'outils
  (incluant outils non traduits)
- Nombre élevé d'outils à revoir
  (retour à domicile, messages vocaux, prêt d'équipement, etc.)

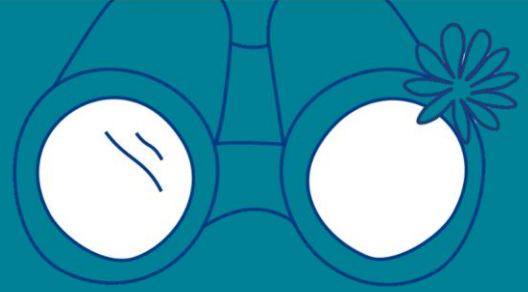
La complexité de la langue, le nombre d'outils et les cadres actuels limitent la capacité d'agir en langage clair.

Diversité des usagers et des contextes

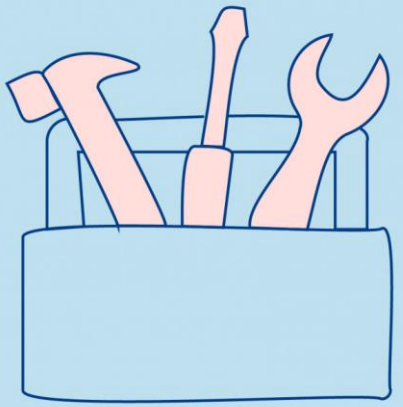
- Diversité de la clientèle | transversalité des services
- Manque de diversité des patients partenaires
  (milieux aisés qui s'adaptent à la littératie médicale)

Les pratiques sont souvent « conçues pour un usager type », ce qui complexifie l'adaptation aux populations plus vulnérables.

En résumé...



- Les **freins majeurs** ne sont pas individuels, mais **organisationnels** et **culturels**.
- Le langage clair est encore **perçu** comme un **ajout** plutôt qu'un **levier de qualité et de sécurité**.
- Les équipes expriment davantage une tension entre valeurs et réalités opérationnelles qu'un refus du langage clair.

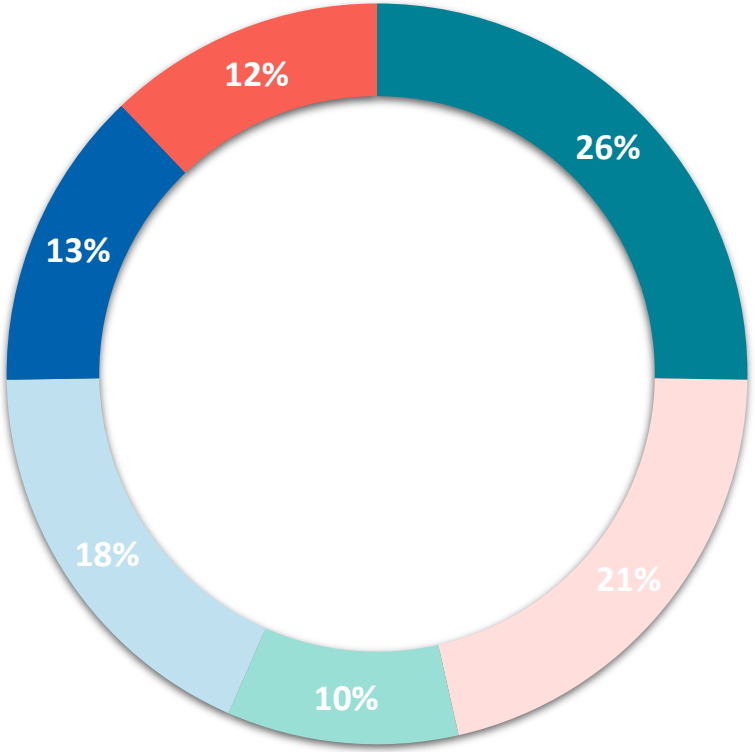


Initiatives et outils

Pour soutenir une information claire et accessible pour les usagers

6 grands volets

- Pratiques relationnelles centrées sur l'usager
- Outils concrets de simplification et de standardisation
- Formation, sensibilisation et développement des compétences
- Soutien technologique et innovation
- Supports visuels et multimodaux
- Collaboration interdisciplinaire et partenariats usagers



Pratiques relationnelles centrées sur l'usager

- Vérifier la capacité de lecture et d'écriture dès l'évaluation
- Adapter le discours à la personne (à qui je m'adresse? est-ce clair?)
- Valider la compréhension (résumé, reformulation, questions)
- Normaliser la rétroaction et les questions des usagers
- Donner des exemples concrets et prévoir du temps d'explication
- Limiter jargon, acronymes et anglicismes
- Adopter une posture verbale et non verbale ouverte
- Utiliser plusieurs canaux (oral, visuel, démonstration)
- Répéter les mots clés de façon cohérente.

Des pratiques intentionnelles, simples et humaines permettent d'adapter la communication en temps réel et de sécuriser la compréhension de l'usager, peu importe son niveau de littératie

Outils concrets de simplification et de standardisation

- Création de lexiques, livres de synonymes et banques de mots clairs
- Documents et canevas standardisés en langage clair (ex. : recommandations)
- Messages standardisés pour situations fréquentes (rendez-vous, suivis)
- Outils d'aide à la rédaction claire
- Procédures d'interventions enrichies (verbal, écrit, démonstrations physiques)
- Outils facilement adaptables et traduits pour les usagers

La mise à disposition d'outils communs simplifiés et prêts à l'emploi réduit la variabilité, soutient les équipes et facilite l'intégration du langage clair dans la pratique quotidienne

Formation, sensibilisation et développement des compétences

- Formation et coaching en communication claire et littératie simplifiée
- Utilisation de cadres communs (ex. : 5C)
- Capsules d'enseignement courtes et vulgarisées (1 concept à la fois)
- Tournées de sensibilisation
- Ambassadeurs en langage clair par direction

Le développement des compétences et une culture commune du langage clair favorisent l'adhésion, réduisent les résistances et outillent durablement les équipes

Soutien technologique et innovation responsable

- Utilisation de l'IA pour simplifier, modéliser et rendre accessibles les contenus
- Formation à l'utilisation adéquate des outils d'IA (prompts, validation)
- Automatisation de messages clairs pour les informations décisives

Bien encadrée, la technologie devient un accélérateur de clarté, permettant de gagner du temps tout en améliorant l'accessibilité de l'information

Supports visuels et multimodaux

- Accès à des supports visuels (images, pictogrammes) en différentes langues
- Utilisation de codes de couleur et points de repère visuels

Les supports visuels complètent le discours verbal et facilitent la compréhension, particulièrement dans des contextes complexes ou multilingues

Collaboration interdisciplinaire et partenariats usagers

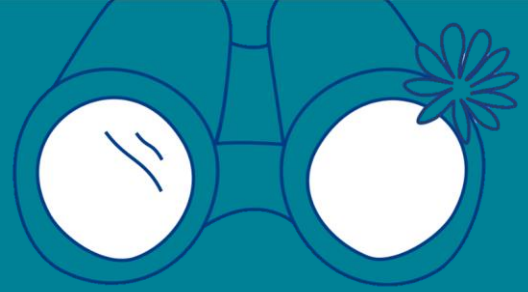
- Faire appel à son équipe pour tester ses interventions et soutien des collègues pour interprétation (au besoin)
- Validation par des usagers partenaires ou des personnes externes
- Rôle de vulgarisateurs/accompagnateurs pour les patients et proches
- Consultation du centre de littératie

Pour que votre humanité s'exprime pleinement

La coconstruction avec les équipes et les usagers permet de produire des outils réellement compréhensibles, adaptés et ancrés dans les besoins réels

Québec

En conclusion...



- Les initiatives les plus porteuses combinent pratiques humaines, outils concrets, formation, soutien technologique et collaboration avec les usagers.
- **La communication claire devient alors non pas une compétence individuelle, mais une responsabilité organisationnelle partagée!**



Nous remercions les participants pour les propositions et les échanges des plus pertinents!

Pour que votre humanité s'exprime pleinement

Québec

*Un outil d'intelligence artificielle a été utilisé pour appuyer la mise en forme et la synthèse des informations.