



GUIDE XPRESS – Langage clair

Les bons réflexes à développer

Équipe des communications - Santé Québec Montérégie-Ouest

Vous avez un feuillet destiné aux usagers à réviser ?

Faites un survol rapide (30 secondes)

Posez-vous ces questions :

a. La présentation donne-t-elle envie de lire?

- Le document est-il aéré?
- Y a-t-il des titres, sous-titres et listes à puces?
- Des images ou illustrations utiles accompagnent-elles le contenu?

Si vous trouvez le document lourd au premier coup d'œil, imaginez comment l'utilisateur va réagir...

b. Le message est-il clair dès la première lecture?

- Si vous devez relire une phrase deux fois pour la comprendre, elle mérite d'être simplifiée.
- La personne sait-elle quoi faire?
- Les actions à poser sont-elles claires?
- Les prochaines étapes sont-elles faciles à repérer?

c. Une personne qui ne travaille pas dans notre organisation comprendrait-elle le contenu?

Si vous répondez NON à une seule de ces questions, il y a probablement une occasion d'améliorer la compréhension.

**Le langage clair ne réduit pas l'intelligence du message.
Il réduit l'effort nécessaire pour le comprendre.**

2. Les signaux d'alerte – Un texte difficile à comprendre contient souvent :

▶ Des phrases longues et complexes

Exemple : Advenant l'impossibilité pour l'utilisateur de se présenter au rendez-vous prévu, celui-ci est prié de communiquer avec le service concerné dans les meilleurs délais.

Version plus claire

**Vous ne pouvez pas vous présenter à votre rendez-vous?
Appelez-nous dès que possible.**

▶ Du vocabulaire administratif ou spécialisé

Exemple : Une réévaluation de votre admissibilité sera effectuée conformément aux critères en vigueur.

Version plus claire

Nous allons vérifier si vous avez toujours droit à ce service.

▶ Un ton impersonnel : le texte ne s'adresse à personne en particulier.

Exemple : Les documents requis doivent être apportés lors de la consultation.

Version plus claire

Apportez ces documents à votre rendez-vous.

▶ Des verbes passifs ou des consignes formulées négativement

Exemple : Il ne faut pas consommer d'aliments avant l'examen.

Version plus claire

Ne mangez rien avant l'examen.

Ou encore : **À partir de minuit, buvez seulement de l'eau.**

**Ne visez pas un texte parfait.
Visez un texte facile à comprendre.**

Aide-mémoire - La règle des 5 C du langage clair

1 Court	• Ce que l’usager doit absolument savoir • Le plus important en premier • 1 phrase = 1 idée (15 mots max) • Attention aux chiffres
2 Clair	• Utilisez des mots familiers • Pas de jargon, d’acronymes ou de termes techniques • Expliquez les termes techniques (si obligatoire)
3 Concret	• Soyez précis • Créez une image mentale • Donnez des exemples • Ajoutez du visuel pour soutenir le contenu
4 Cohérent	• Est-ce logique pour la personne? • Expliquez les raisons • Présentez les prochaines étapes • Gardez le même vocabulaire
Centré sur la personne 5	• Parlez directement à la personne • Tenez compte du contexte (ex. : état émotionnel, culture) • Repérez les signes d’incompréhension • Validez la compréhension

[Visitez la page Clarté Santé](#)