

Révision d'un feuillet destiné aux usagers

Langage clair - Les bons réflexes à développer

Présenté par : Équipe des communications

Date : 26 août 2026

Vous avez un feuillet destiné aux usagers à réviser ou à produire?

Avant tout

Vérifiez s'il existe déjà dans notre établissement ou dans un autre. Cela évite de refaire un travail qui a déjà été réalisé. Si un document sur le même sujet est disponible, il est souvent possible d'en obtenir les droits d'utilisation et de l'adapter à nos besoins.

Faites un survol rapide (30 secondes)

Avant de corriger le texte, prenez un instant pour le regarder avec les yeux d'un usager.

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?
- Les informations importantes ressortent-elles rapidement?
- Les images ou illustrations sont-elles utiles et pertinentes?

Test rapide : si vous trouvez le document lourd ou décourageant au premier coup d'œil, imaginez comment va se sentir l'utilisateur?

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

- Comprenez-vous rapidement le message principal?
- Devez-vous relire certaines phrases pour les comprendre?
- Savez-vous ce que l'utilisateur doit faire?
- Les prochaines étapes sont-elles faciles à repérer?
- Une personne pressée trouverait-elle rapidement :
 - ✓ ce qu'elle doit faire;
 - ✓ quand elle doit agir;
 - ✓ où obtenir de l'aide?

Test rapide : Si vous devez relire une phrase deux fois pour la comprendre, elle mérite d'être reformulée pour faciliter la compréhension.

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

- Les acronymes ont-ils été supprimés ou expliqués?
- Les termes administratifs ou cliniques sont-ils nécessaires?
- Une personne qui découvre le sujet comprendrait-elle le document sans explication supplémentaire?

Test rapide : un membre de votre famille comprendrait-il le document sans vous poser de questions?

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

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

▶ **Des phrases longues et complexes**

Exemple : Advenant l'impossibilité pour l'usager 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.**

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

 1 Court	• Ce que l'utilisateur doit absolument savoir • Le plus important en premier • 1 phrase = 1 idée (15 mots max) • Attention aux chiffres
 2 Clair	• Utilisez des mots concrets • Choisissez des mots familiers • Évitez le jargon et les acronymes • 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	• Suivez la logique pour la personne • Expliquez concrètement quoi faire • Présentez les prochaines étapes • Gardez le même vocabulaire
 5 Centré sur la personne	• Parlez directement à la personne • Tenez compte du contexte (ex. : état émotionnel, culture) • Repérez les signes d'incompréhension • Validez la compréhension

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

[Visitez la page Clarté Santé](#)

