26 mai 2026

Langage clair et littératie en santé

Un levier clinique et pédagogique

Caroline Brodeur
Conseillère en communication – vulgarisation, centre de littératie, CISSS de la Montérégie-Ouest

Mélissa Lachance
Cheffe en équité, diversité, inclusion et sécurisation culturelle, CISSS de la Montérégie-Ouest

CISSS de la Montérégie-Ouest

Pour que votre humanité s'exprime pleinement

Québec



Quelqu'un s'est-il déjà plaint d'un message trop facile à comprendre?



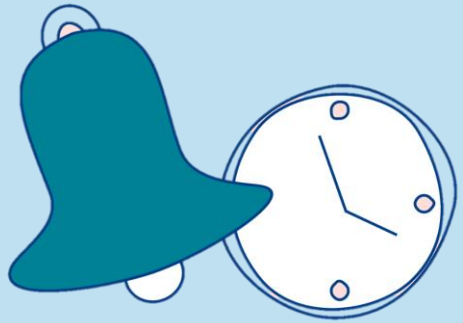
Qui a déjà expliqué quelque chose clairement… et que la personne ait quand même fait autre chose?

La littératie en santé, c’est quoi?

C’est la capacité à **trouver**, à **lire**, à **comprendre** et à **utiliser** de l’information sur la santé pour **bien prendre soin de soi** et **prendre** des **décisions éclairées**

(Nutbeam 1998, Committee on Health Litteracy, 1999, Institut of Medicine)

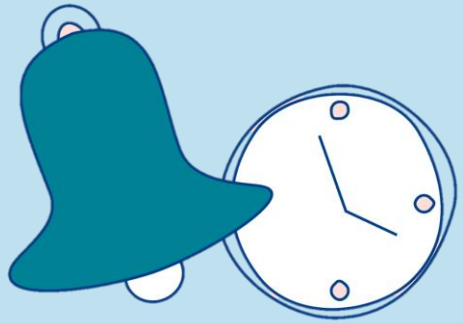
État de situation...
Urgence d'agir



40-80 % des informations orales sont oubliées...

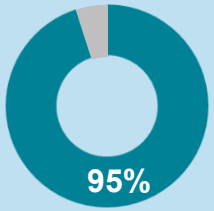
*Source : PubMed: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC539473/

État de situation...
Urgence d'agir



Au Québec :

difficultés en raison du faible niveau de littératie (15-65 ans)

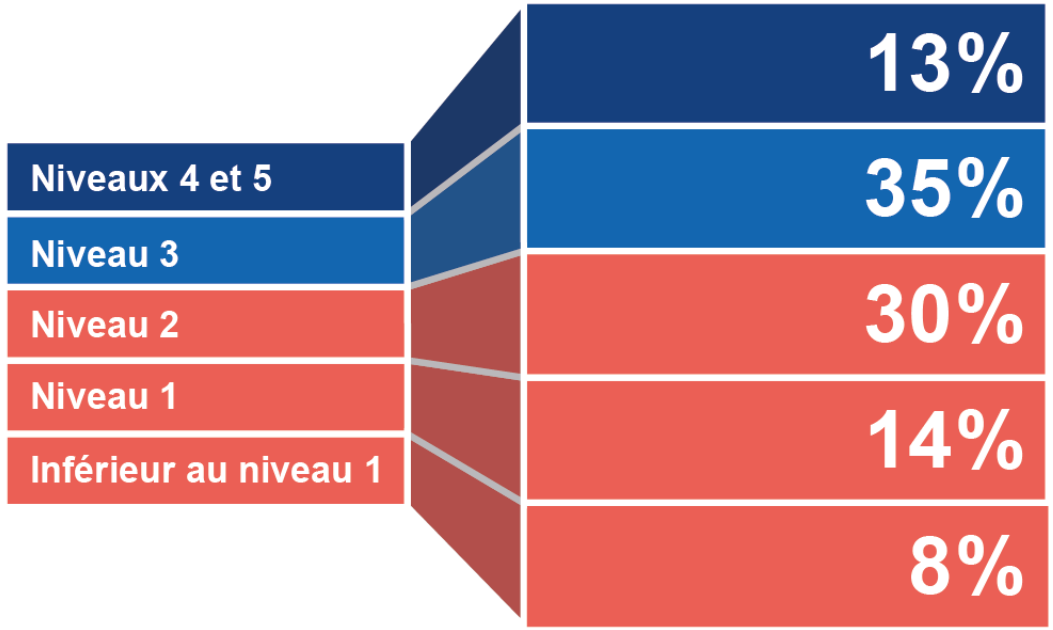


des **65 ans et plus** (ISQ, 2003)

À retenir

S'applique aussi aux stagiaires… temporairement

État de situation
Urgence d'agir



52%
de la population active n'atteint pas le niveau 3, le niveau minimal pour fonctionner pleinement dans la société.

Difficultés+++

Les niveaux de littératie

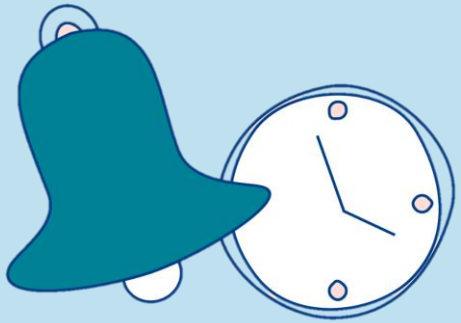
- **Niveau 5** : Intégrer, évaluer et synthétiser plusieurs textes (connaissances spécialisées)
- **Niveau 4 :** Textes longs et complexes (connaissances préalables)
- **Niveau 3** : Textes denses et longs (besoin de donner un sens)

52 %

- **Niveau 2** : Faire lien entre texte et information (2 infos ou plus)
  Prendre 2 comprimés toutes les 4 heures, sans dépasser 8 par jour
- **Niveau 1** : Comprendre texte court (1 seule information)
  Urgence – entrée principale
- **Niveau inf. 1 :** Vocabulaire de base
  Médecin, pilule

Source : Fondation pour l'alphabétisation

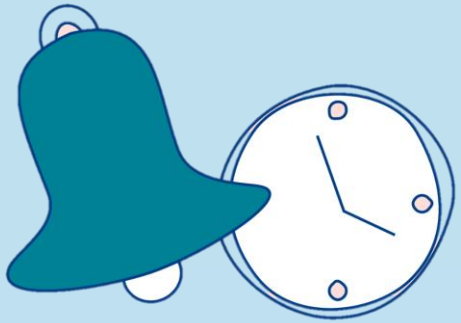
Exemples de facteurs qui influencent le niveau de littératie en santé





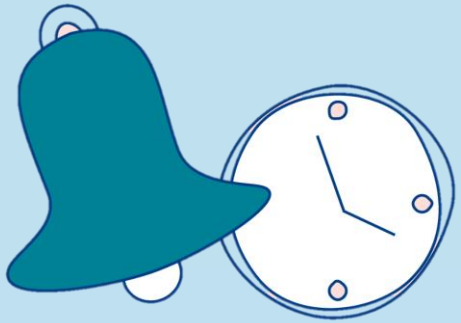
À retenir

Pas juste le niveau de scolarité!

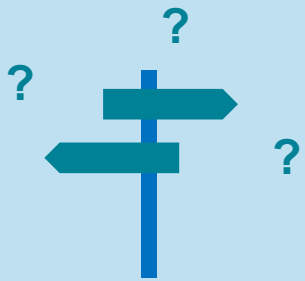


Impacts d’un niveau de littératie mal adapté?

Chez les usagers...



- Plusieurs **besoins** = **Ø répondus**
- **Adhésion** au traitement
- Difficultés avec ses médicaments



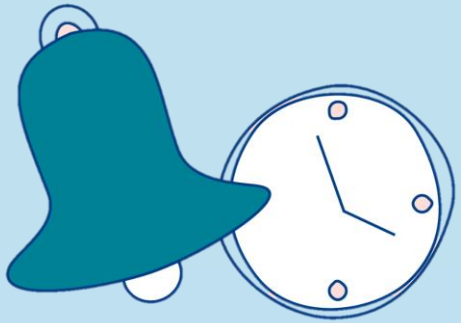
- Sentiment de **stress** et de **honte**



Pour que votre humanité s'exprime pleinement

Québec

Chez les stagiaires



- Compréhension partielle (ou erronée)
- **Erreurs** dans les interventions
- Répétition++
- **Stress** et **perte** de confiance
- Développement professionnel ralenti

Votre rôle comme superviseur

- Vos stagiaires apprennent en vous observant
- Votre langage = **leur modèle**
- Le langage clair = **compétence clinique** ET **pédagogique**

Avec une information claire et simple…
C’est plus facile de...



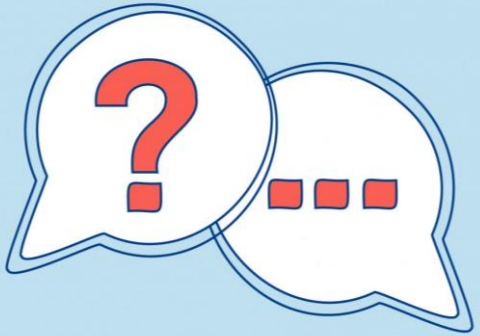
Usagers
- Comprendre
- Bien se préparer
- Décisions éclairées
- Soutenir/aider un proche

Stagiaire
- Comprendre
- Moins de reprises
- Interventions et notes ++ qualité
- Être + autonome

Testez vos connaissances...



Vrai ou faux?

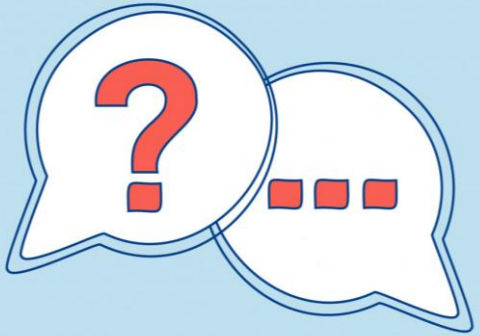


Si la personne ne pose pas de questions, c'est qu'elle a compris...



L'absence de questions est souvent un signe de gêne, de confusion ou de surcharge.

Vrai ou faux?

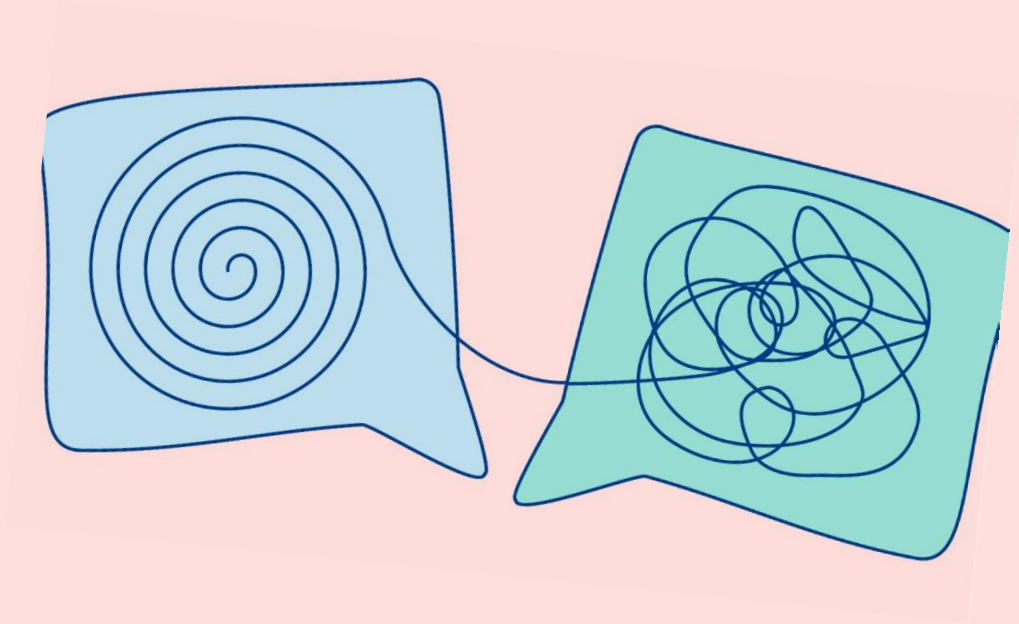


Parler clairement prend plus de temps...



Une communication claire fait gagner du temps :
- de rappels,
- d'erreurs,
- de malentendus.

Québec



Le langage clair
Pratico-pratique

Langage clair, c'est quoi?



Une technique qui s'apprend!

Dire autrement
pour que la personne comprenne sans effort


La règle des 5 C
Langage clair
1
COURT
2
CLAIR
5
CENTRÉ PUBLIC
CONCRET
3
COHÉRENT
4

Allez à l'essentiel

COURT

- Ce que la personne doit absolument savoir
- Le plus important en premier
- Une idée à la fois
- Phrases courtes = 15 mots max

Exemple

~~Assure la transmission des consignes nécessaires au patient pour la médication en t'assurant d'aborder l'adhésion au traitement et les précautions associées.~~

Explique au patient à quoi sert le médicament.

Dis-lui comment le prendre.

Dis-lui de ne pas l'arrêter sans nous en parler.

Astuces terrain



COURT

On évite	On privilégie
• Trop de détails • Les « tant qu'à y être... »	• 3 infos max à l'oral • Que doit retenir la personne?



Est-ce que l'utilisation du vocabulaire spécialisé contribue à votre crédibilité?

Soyez compris du premier coup

CLAIR

- Mots simples et familiers
- Ø termes techniques
- Ø jargon professionnel
- Ø acronymes (ou les expliquer)

Exemple

CLAIR



~~On va vous faire une glycémie capillaire pour vérifier votre taux de sucre.~~



Nous allons vérifier votre taux de sucre en piquant le bout de votre doigt.

Astuces terrain

CLAIR

On évite	On privilégie
• Prendre pour acquis que le terme est connu	• Un langage familier : *est-ce qu'un élève de sec. 1 comprendrait?*

Prompt Copilot

Lexique
(mots clairs en santé)

Soyez précis, sans tout dire

CONCRET

- Expliquez quoi faire, comment, quoi surveiller
- Précisez le moment (quand)
- Utilisez du visuel
- Donnez des exemples
- Faites une démonstration

Attention aux chiffres et aux pourcentages!

Exemple...

CONCRET

~~Faites de l'exercice de façon modérée~~

Marchez **3 fois par jour**

- Avant de déjeuner
- Après le diner
- En soirée



Créez une image mentale (pas de concepts abstraits)

CONCRET

Cherchez une bosse ...



~~d'un diamètre entre 7,5 et 10,2 mm~~



de la grosseur d'un petit pois

Astuces terrain



CONCRET

On évite	On privilégie
• Consignes générales ex.: surveillez vos symptômes	• Est-ce que la personne sait quoi faire en sortant d'ici?

Suivez la logique de la personne

COHÉRENT

- Présentez l'information dans un ordre qui aide la personne à comprendre
- Expliquez les raisons
- Annoncez les prochaines étapes
- Clarifiez les attentes dès le départ (stagiaire)

Gardez le même vocabulaire
(oral, écrit, entre collègues)

COHÉRENT

❌ Synonymes

- Opération
- Chirurgie
- Intervention

En choisir 1!

Astuces terrain



COHÉRENT

On évite	On privilégie
• Contradiction entre collègues • Donner trop de scénarios	• Phrases repères d'équipe ex.: Ce que nous recommandons, ici, c'est...

Parlez pour être compris

CENTRÉ PUBLIC

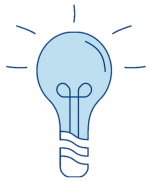
- Tenez compte : capacité d’attention, état émotionnel, contexte
- Adaptez le message
- Respectez le rythme de la personne (laisser assimiler)
- Validez la compréhension

Signes qu'une personne ne comprend pas

CENTRÉ PUBLIC

- Silences, aucune question
- Erreur ou difficulté
  faire une tâche, remplir formulaire, etc.
- Identifie ses médicaments par la couleur, la forme
- Non verbal

Astuces terrain



CENTRÉ PUBLIC

On évite	On privilégie
• Supposer la compréhension • Questions fermées (oui/non)	• Questions ouvertes ex.: qu'est-ce qui n'est pas clair? • S'adapter aux besoins

Et la rétroaction dans tout cela?

Pour que votre humanité s'exprime pleinement

Québec

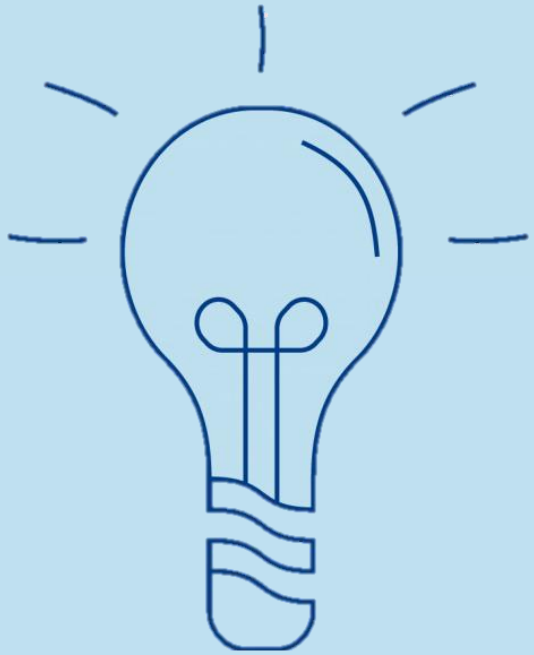
Comment intervenir en tant que superviseur?



On évite	On privilégie
• Critique directe ex.: tu utilises trop de jargon, tu n'expliques pas bien	• Alimente la réflexion Comment pourrais-tu dire ça plus simplement à quelqu'un qui ne connait pas ça?

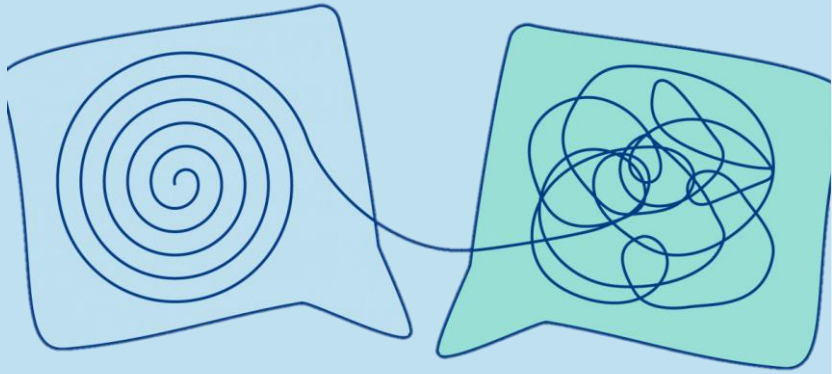
Simplifier ≠
diminuer la rigueur clinique

On simplifie la façon d'apprendre!



Maintenant, c’est à vous!

Atelier pratique : « Intervenir comme superviseur »



Contexte :
Votre stagiaire utilise des termes complexes avec les usagers.

Déroulement



En groupe - 20 minutes

Étape 1 : Équipe et choix de mise en situation

- Formez des équipes de 3-4 personnes
- Choisissez 1 phrase complexe

Étape 2 : Discussion en groupe

- Que faites-vous comme superviseur? Pourquoi?

Étape 3 : Reformulez

- Produire une version « langage clair » pour l'usager
- Comment guider votre stagiaire?

Qu'avez-vous trouvé difficile?

Retour et partage d'expérience

Pour que votre humanité s'exprime pleinement

Québec

Qu’est-ce que vous retenez de plus important?

Retour et partage d'expérience

Pour que votre humanité s'exprime pleinement

Québec

Attention aux pièges fréquents!

- Donner trop d’informations
- Croire que « dire = compris »
- Parler plus en cas de confusion
- Sous-estimer l’impact du stress
- Parler au stagiaire comme à un collègue expérimenté

Rappel : vos meilleurs réflexes

1. Une idée à la fois
2. Des mots de tous les jours
3. Dire clairement ce que la personne doit faire
4. Dire pourquoi c’est important
5. Vérifier la compréhension sans tester

Crainte d'infantiliser... vraiment?



On rehausse plutôt le niveau de compréhension!

On contribue à l'équité en santé!



Merci!

Pour que votre humanité s'exprime pleinement

Québec

Certaines sections de ce contenu ont été élaborées avec l'aide de Microsoft Copilot