

Guide complémentaire

La littératie en santé pour des communications écrites compréhensibles

Bureau de soutien à la communication en santé publique
Janvier 2012

AUTEURES

Geneviève Beauregard
Bureau de soutien à la communication en santé publique

Véronique Dorval
Consultante et enseignante

Dominique Joseph
Pigiste

Ce guide a été préparé pour compléter la formation intitulée « La littératie en santé pour des communications écrites compréhensibles », offerte à l'occasion des 15^{es} Journées annuelles de santé publique le 1^{er} décembre 2011.

Il présente et illustre les principes de base d'une rédaction claire et efficace adaptés au domaine de la santé ainsi que les éléments essentiels à retenir au moment de planifier une communication écrite destinée à la population générale. Il comporte de nombreux conseils et exemples à retenir ou à revisiter régulièrement.

Produire des textes clairs et efficaces

Avant d'écrire... trois étapes à franchir

1. Connaître le public cible

- Son profil : âge, milieu, niveau d'éducation, langue maternelle, etc.
- Son niveau de littératie en santé : sa culture sanitaire, ses peurs, ses croyances, ses conceptions, son attitude, ses comportements, ses connaissances en santé, sur les technologies de l'information et sur le système de santé, etc.
- Ses connaissances sur le sujet traité et ceux connexes.
- Ses priorités.
- Les obstacles et réticences possibles.
- L'état d'esprit dans lequel il lira le texte.

2. Formuler des objectifs de communication clairs

Une communication claire et efficace commence par la détermination de ses objectifs qui peuvent être de différentes natures, par exemple :

- Accroître les connaissances;
- Influencer les comportements;
- Aider le lecteur à prendre une décision;
- Faire connaître un service;
- Provoquer une réaction.

3. Identifier les messages-clés

- Choisir deux ou trois messages qui doivent être retenus par le lecteur.

Le choix de l'information

Voici quelques conseils pour choisir l'information qui sera comprise et surtout aidante pour le public cible :

- Fournir les renseignements essentiels, autrement dit, le *qui*, le *quoi*, le *où*, le *comment*, le *quand* et le *pourquoi*.
- Fournir des renseignements concrets correspondant à la réalité et aux préoccupations du public visé. Les forums de discussion sur Internet sont une bonne source d'information à cet égard.
- Rester centré sur les objectifs de communication en évitant d'en dire plus que nécessaire.
- Anticiper les questions que le lecteur pourrait se poser et s'assurer d'y répondre.
- Tenir compte des fausses croyances, des mythes ou de la confusion qui entourent certains sujets.

La structure de texte

Une structure claire et logique permet au lecteur de voir en un coup d'œil de quoi traite le texte, de comprendre le contenu général, de repérer facilement une section précise et de faire le lien entre les différentes parties. Voici quelques conseils en ce sens.

- Utiliser les messages-clés comme titres et sous-titres.
- Organiser les idées en regroupant ce qui va ensemble.
- Présenter l'information en tenant compte du point de vue du lecteur : du plus important au moins important pour lui.
- Utiliser des introductions, des transitions et des « mots-liens » pour guider le lecteur dans le texte.

La structure de phrases

- Rédiger des phrases simples (contenant un seul verbe conjugué) exprimant une seule idée.
- Varier la longueur des phrases pour changer le rythme.

NON ¹	Le meilleur moyen de vous protéger du monoxyde de carbone est de vous assurer périodiquement du bon état de vos appareils fonctionnant au combustible et de respecter les règles d'entretien et de sécurité données dans les manuels d'utilisation. (38 mots)
OUI	<p>Pour vous protéger du monoxyde de carbone, prenez bien soin de vos appareils fonctionnant au combustible. (16 mots) Vérifiez régulièrement qu'ils sont en bon état. (8 mots) Respectez les règles d'entretien et de sécurité données dans les manuels d'utilisation. (14 mots)</p> <p><i>Autre présentation possible :</i></p> <p>Pour vous protéger du monoxyde de carbone :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prenez bien soin de vos appareils fonctionnant au combustible; – Vérifiez régulièrement qu'ils sont en bon état; – Respectez les règles d'entretien et de sécurité données dans les manuels d'utilisation.

- Privilégier la structure sujet-verbe-complément.

NON	Pour plusieurs de ces tests, un échantillon d'urine suffit.
OUI	Un échantillon d'urine suffit pour plusieurs de ces tests.

- Éviter de placer des écrans entre des éléments qui devraient se suivre.

NON	Vous avez partagé, ne serait-ce qu'une seule fois dans votre vie, du matériel d'injection ou d'inhalation de drogues.
OUI	Vous avez partagé du matériel d'injection ou d'inhalation de drogues, ne serait-ce qu'une seule fois dans votre vie.

¹ Dans les exemples fournis, NON correspond à des phrases à éviter et OUI correspond à des suggestions d'amélioration du texte.

- Privilégier la forme affirmative.

NON	Utiliser un cellulaire au volant n'est pas sans risques d'accident.
OUI	Il est risqué d'utiliser un cellulaire au volant. OU Utiliser un cellulaire au volant comporte des risques d'accident.

NON	La vaccination ne prévient que le virus du papillome humain (VPH).
OUI	La vaccination prévient seulement le virus du papillome humain (VPH).

- Utiliser la voix active.

NON	Ce médicament doit être pris aux repas.
OUI	Prenez ce médicament aux repas.

Le choix des mots

- Utiliser des mots de tous les jours, dans la mesure du possible.

NON	Une ecchymose
OUI	Un bleu

NON	L'épiderme
OUI	La peau

- Éviter le jargon.

NON	L'enfant est le premier agent de son développement.
OUI	L'enfant joue un rôle essentiel dans son développement.

- Lors de l'utilisation de termes spécialisés, les expliquer.

NON	Le contraceptif oral
OUI	Le contraceptif oral (la pilule)

NON	... Ce risque est encore plus grand au cours des premières journées chaudes parce que le corps n'est pas acclimaté.
OUI	... Ce risque est encore plus grand au cours des premières journées chaudes parce que le corps a besoin de temps pour s'habituer à la chaleur. C'est ce qu'on appelle s'acclimater.

- Utiliser toujours le même mot pour désigner une même notion. Éviter les synonymes.
- Avant d'utiliser un acronyme seul, l'écrire au long d'abord.

NON	Il s'agit de l'ITSS la plus fréquente.
OUI	Il s'agit de l'infection transmissible sexuellement et par le sang (ITSS) la plus fréquente.

- Privilégier les mots courts aux mots longs.

NON	subséquemment
OUI	après

- Utiliser le moins de mots possible.

NON	Dans ce contexte, le maintien de l'utilisation du condom ne semble pas présenter d'avantage pour prévenir le risque de récurrence des condylomes.
OUI	Dans cette situation, les condylomes peuvent revenir même si on utilise un condom.

Un exercice de simplification

Le texte qui suit a été reformulé pour tenir compte des principes proposés en ce qui a trait à la structure de phrases et du choix des mots.

La mammographie (version originale)

La mammographie de dépistage est une radiographie des seins qui permet de détecter une lésion de petite taille dont certaines ne sont pas palpables. Habituellement, deux radiographies sont nécessaires pour chaque sein : une vue de face et une vue oblique. Le sein est comprimé afin d'obtenir une image précise de l'intérieur du sein et de réduire la quantité de radiations requise en diminuant l'épaisseur du sein. Le risque de développer un cancer à cause de mammographies répétées est pratiquement inexistant. Certaines femmes éprouvent de l'inconfort, voire de la douleur à la compression du sein. Celle-ci, habituellement brève et passagère, ne doit pas vous inquiéter².

La mammographie

La mammographie de dépistage est une radiographie des seins. Elle permet de détecter une bosse de petite taille difficile à sentir au simple toucher. En général, deux radiographies sont nécessaires pour chaque sein : une vue de face et une vue de côté. Pour obtenir une image plus précise et pour réduire la quantité de radiations, le sein est aplati, ce qui peut être douloureux. La douleur ne dure pas longtemps et devrait disparaître rapidement. Le risque de développer un cancer à cause de mammographies répétées est très faible.

² Extrait du document (dépliant) : *Programme québécois de dépistage du cancer du sein. Mieux vaut agir que réagir.* Ministère de la Santé et des Services sociaux.

La personnalisation

- Aborder l'information du point de vue du lecteur, avec sa logique de compréhension et en essayant de répondre à ses questions.
- S'adresser directement au lecteur lorsque c'est possible en évitant de parler à la 3^e personne (le patient, le client).

NON	Le patient trouvera rapidement les établissements de garde situés à proximité de sa résidence.
OUI	Vous trouverez rapidement les établissements de garde situés près de chez vous.

- Mettre les verbes à l'impératif plutôt qu'à l'infinitif, si la situation s'y prête.

NON	Lui donner à boire et utiliser des couvertures légères.
OUI	Donnez-lui à boire et utilisez des couvertures légères.

- Éviter les tournures impersonnelles comme « il est important de... », « il convient de noter que... », etc.
- Adopter un ton courtois, amical et humain.

La présentation visuelle

- Choisir une police de caractères lisible.

NON	<i>Edwardian Script, Curlz, MT, Rage</i>
OUI	Arial, Times New Roman, Verdana, Calibri

- Éviter de multiplier les polices de caractère.
- Conserver un bon contraste entre la couleur des caractères et celle du fond en privilégiant des caractères foncés sur un fond clair.
- Éviter d'encombrer le fond d'images ou de caractères d'imprimerie.
- Aligner le texte à gauche. Un texte justifié à gauche et à droite est souvent plus difficile à lire.
- Aérer le texte.
- Privilégier les listes verticales aux énumérations horizontales.
- Ne pas hésiter à recourir aux tableaux.
- Utiliser judicieusement les procédés de mise en relief :
 - Utiliser le caractère **gras** pour faire ressortir un mot ou un groupe de mots.
 - Réserver le soulignement pour les hyperliens.
 - Éviter d'utiliser l'*italique* pour mettre un passage en évidence et le réserver pour les titres de livres ou les expressions en langue étrangère.
 - Éviter d'écrire en MAJUSCULES compte tenu que les mots en MAJUSCULES sont plus difficiles à lire.
 - Penser à d'autres procédés, comme le changement de couleur et les encadrés.

Une fois la rédaction terminée : réviser et tester

Révision

- S'assurer de nouveau que le document est adapté au public cible.
- S'assurer que le document répond aux objectifs de communication.
- Revoir les messages-clés, le choix de l'information, la structure, les phrases, les mots, le ton et la présentation visuelle et apporter les corrections au besoin.

Validation

Différentes possibilités existent pour s'assurer de la clarté et de l'efficacité d'un document, l'idéal étant de combiner plusieurs méthodes.

- Tester le document auprès du public cible, soit par le biais d'entrevues individuelles ou de groupes de discussion.
- Consulter un expert en communication claire et efficace.

Quelques ressources utiles

Données canadiennes et québécoises sur la littératie

Statistique Canada. Résultats canadiens de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes. 2003. <http://www.statcan.gc.ca/bsolc/olc-cel/olc-cel?catno=89-617-XIF&lang=fra#olcinfopanel>.

Institut de la statistique du Québec. La littératie au Québec en 2003 : faits saillants. 2003. http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2005/fs_Eiaca2003.pdf.

Littératie en santé

Bureau de soutien à la communication en santé publique. Dossier spécial : littératie en santé. 2010. <http://www.espacecom.qc.ca/contenus/dossier/liste/Litteratie-en-sante.aspx>.

Association canadienne de santé publique. Portail de la littératie en santé. <http://www.cpha.ca/fr/portals/h-l.aspx>.

Petch E, Ronson B et Rootman I. La littératie et la santé au Canada : ce que nous avons appris et ce qui pourrait nous aider dans l'avenir – Un rapport de recherche. Édition en langage clair et simple produite. 2004. http://bv.cdeacf.ca/RA_PDF/71374.pdf.

Conseil canadien sur l'apprentissage. La littératie en santé au Canada – Une question de bien-être. 2008. <http://www.ccl-cca.ca/CCL/Reports/HealthLiteracy/index-2.html>.

Conseil canadien sur l'apprentissage. Littératie en santé au Canada – Résultats initiaux de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA). 2007. <http://www.ccl-cca.ca/CCL/Reports/HealthLiteracy/HealthLiteracy2007-2.html>.

Conseils de rédaction

Dorval, V, Kaszap, M. Présentation PowerPoint de l'atelier méthodologique La littératie en santé pour des communications écrites compréhensibles. 2011. <http://jasp.inspq.qc.ca/atelier-methodologique---la-litteratie-en-sante-pour-des-communications-ecrites-comprehensibles.aspx>

Groupe de travail franco-québécois sur la modernisation de l'État. Rédiger... simplement. Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité. 2006. http://www.dglf.culture.gouv.fr/terminologie/rediger_simplement.pdf.

Clerc, I, Kavanagh, E. De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public. 2006.