



# Une liste de vérification en langage simple destinée aux professionnels des soins de santé

## Qu'entend-on par langage simple?

Le langage simple, c'est la pratique de communiquer – verbalement ou par écrit – en termes clairs et simples que la majorité des auditoires peut comprendre facilement. Un langage simple, c'est plus qu'utiliser des mots simples. C'est aussi fournir le contexte et adopter un style d'écriture approprié.

Dans le secteur des soins de santé, un langage simple vise à rendre l'information relative à la santé plus facile à comprendre et à utiliser pour les patients et les personnes soignantes.

## Pourquoi devriez-vous utiliser un langage simple quand vous faites participer des conseillers?

Il peut être difficile de connaître et de comprendre le système de soins de santé de l'Ontario, surtout quand on n'y travaille pas. Environ 60 % des adultes et 88 % des personnes âgées au Canada ont une littératie limitée en matière de santé. Cela signifie qu'elles ont de la difficulté à obtenir et à comprendre les renseignements de base en matière de santé et à agir en conséquence, en raison de la langue et de la conception complexes. Un langage simple, c'est une solution fondée sur des données probantes qui comble les lacunes de la littératie limitée en matière de santé.

Au fur et à mesure que vous et votre organisme de santé faites participer des patients et des personnes soignantes à votre travail, le langage simple devient une façon utile de faire en sorte que les patients et les personnes soignantes conseillers comprennent ce que à quoi vous voulez qu'ils participent, à quel moment et comment. Lorsque les conseillers sont appuyés pour comprendre l'information sur la santé, ils sont en mesure de prendre part à des activités de participation de façon plus significative. Utilisez la liste de vérification des pratiques exemplaires en matière de langage simple ci-dessous pour communiquer clairement avec les patients, les personnes soignantes et les membres du public conseillers avec lesquels vous travaillez.

## Une liste de pratiques exemplaires

- Ciblez votre communication** – Apprenez à connaître votre auditoire et l'objet de votre communication avant de commencer. Commencez toujours par les messages les plus importants.

*Conseils pour la rédaction des courriels : Présentez votre texte en blocs d'information logiques et utilisez des titres pour organiser vos idées clés, vos questions et les directives destinées aux patients et personnes soignantes conseillers. Utilisez la [voix active](#) et essayez de personnaliser l'information en ayant recours au pronom personnel « vous » et à d'autres pronoms. Ainsi, les conseillers sont plus susceptibles de vous comprendre et de vous répondre.*

- Soyez concis** – Un surplus de renseignements peut submerger ou intimider les patients et les personnes soignantes conseillers. Essayez de limiter chaque communication à quatre à six messages clés. Cela aide les conseillers à se concentrer sur les détails qui comptent le plus.

*Conseils pour la rédaction des courriels : Les phrases qui ont quinze mots ou moins sont plus faciles à comprendre et à retenir. Les paragraphes qui ont quatre phrases ou moins contribuent à diviser un texte volumineux.*

- ☑ **Parlez/écrivez comme si vous vous adressiez à des élèves de 8<sup>e</sup> année** – Un grand nombre de personnes ayant une littératie limitée en matière de santé ne comprendront pas clairement l'information partagée à un niveau plus élevé. En écrivant l'information comme si vous vous adressiez à des élèves de 8<sup>e</sup> année, vous pourrez communiquer clairement avec le plus grand nombre de consultants.

*Conseils pour la rédaction des courriels : Utilisez un [analyseur de lisibilité](#) afin d'obtenir le niveau d'éducation requis pour lire vos courriels.*

- ☑ **Utilisez des puces** – Cela facilite la lecture et la consultation des documents, et met en évidence les faits ou les directives clés qui doivent faire l'objet d'un suivi. Présenter les renseignements en utilisant des puces plutôt que des paragraphes aide également à briser et à aérer le texte, ce qui est une pratique exemplaire dans les communications en langage simple.

*Conseils pour la rédaction des courriels : Lorsque vous donnez aux conseillers des directives à suivre dans un ordre précis, utilisez des numéros au lieu de puces. Cela aide les lecteurs à comprendre l'ordre dans lequel les directives devraient être suivies.*

- ☑ **Utilisez des images** – Il a été démontré que les graphismes sur la santé et les autres images sont une excellente manière d'aider les patients et les personnes soignantes conseillers à visualiser et à comprendre l'information cruciale.

*Conseils pour la rédaction des courriels : Utilisez [l'outil d'aide à la prise de décision](#) du projet Visualizing Health afin de vous aider à déterminer quand et comment utiliser les images lorsque vous partagez des renseignements sur la santé.*

- ☑ **Évitez d'utiliser le jargon** – Choisissez des mots et des nombres que votre auditoire connaît. Les mots comprenant un minimum de syllabes sont plus faciles à comprendre pour les personnes ayant une littératie limitée en matière de santé.

*Conseils pour la rédaction des courriels : Utilisez le [Plain Language Thesaurus du Centre for Disease Control](#) afin de trouver des remplacements simples aux termes médicaux complexes.*

- ☑ **Évitez d'utiliser des acronymes** – Évitez les acronymes du système de santé. Si vous devez utiliser des acronymes, ayez une conversation avec les conseillers pour leur expliquer ce qu'ils signifient et à quels moments vous planifiez les utiliser.

*Conseils pour la rédaction des courriels : Partagez une liste des [acronymes des soins de santé](#) avec les patients et les personnes soignantes conseillers.*

**Voix active** <http://la-conjugaison.nouvelobs.com/regles/grammaire/les-voix-active-ou-passive-65.php>

**Analyseur de lisibilité** <http://labs.translated.net/lisibilite-texte/>

**Outil d'aide à la prise de décision** [www.vizhealth.org/wizard](http://www.vizhealth.org/wizard)

**Plain Language Thesaurus for Health communications** [www.cdc.gov/other/pdf/everydaywordsforpublichealthcommunication.pdf](http://www.cdc.gov/other/pdf/everydaywordsforpublichealthcommunication.pdf)

**Acronymes des soins de santé** [www.hqontario.ca/Portals/0/documents/pe/list-of-health-care-acronyms.pdf](http://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/pe/list-of-health-care-acronyms.pdf)

Si vous avez des questions ou des commentaires, ou si vous désirez obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [engagement@hqontario.ca](mailto:engagement@hqontario.ca).

Pour obtenir des outils et des ressources connexes, veuillez consulter le carrefour de participation des patients, des personnes soignantes et du public de Qualité des services de santé Ontario à l'adresse : [hqontario.ca/ressourcesetoutils](http://hqontario.ca/ressourcesetoutils).