

Comment rédiger un support d'information pour la santé lisible et compréhensible ?

Vous créez des brochures, vous rédigez des documents pour informer votre public sur des questions en lien avec la santé.

Saviez-vous qu'en appliquant quelques règles simples, vous pouvez améliorer la clarté de ces supports ? Vous contribuerez ainsi à un meilleur accès, pour tous, aux informations pour la santé.

En quelques mots

Un texte est rédigé en langage clair lorsque « l'information qu'il contient est organisée et présentée de telle sorte que les personnes à qui il s'adresse arrivent à le lire et à le comprendre facilement »⁽¹⁾.

Pour informer sur la santé, distribuer un support est parfois nécessaire mais ne suffit pas. Cela devrait s'accompagner d'une discussion avec un professionnel lors d'une animation, d'une consultation, d'un stand...

À épingle

D'après une enquête réalisée en Belgique, 4 personnes sur 10 ont des difficultés pour comprendre, trouver, évaluer et appliquer des informations en lien avec la santé⁽²⁾. Par ailleurs, « peu importe le niveau de littératie [compréhension], la majorité des lecteurs ne lit pas un texte en entier, mais saute d'un titre à l'autre ou d'une première phrase de paragraphe à l'autre »⁽³⁾.

Le petit plus

Un support d'information peut être conçu avec le public destinataire. Celui-ci peut être associé à chaque étape du processus. Une fois conçu, il est important de tester le support. Pour cela, référez-vous à la Fiche Lisa n°2 : « Comment tester un support d'information pour la santé avec un groupe ? ».

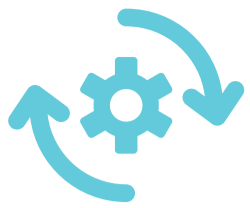


Témoignage

« Très souvent, c'est un français difficilement compréhensible, il faut faire un gros effort pour essayer de le comprendre. Alors je le mets dans mon sac, en me disant que je lirai ça à la maison. J'empile mes prospectus dans mon sac et puis j'arrive à la maison et c'est direct poubelle. Parce qu'il y a beaucoup trop de texte, très compliqué, pas assez d'images, ce n'est pas assez visuel.

Salima⁽⁴⁾





Comment s'y prendre ?

Avant de vous lancer dans la rédaction d'un support, posez-vous ces quelques questions qui vous guideront tout au long de l'écriture⁽⁵⁾ :



- À qui vous adressez-vous ?
- Quels sont les messages clés ?
- Que visez-vous à travers ce support ?
- Quand et comment le support d'information sera-t-il transmis ?






1. Comment soigner la présentation du support ?

- Choisissez une police lisible dont les caractères sont faciles à reconnaître et assez grands (exemple : Arial corps 12).
- Gardez la même police pour l'ensemble du document si possible.
- Préférez un texte aligné à gauche afin que les espaces entre les mots soient réguliers.
- Utilisez des couleurs car elles rendent le support plus attrayant mais sans en abuser. Choisissez des contrastes élevés (exemple : le texte noir sur fond blanc) pour assurer une lisibilité maximale.
- Pour faire ressortir l'information importante, utilisez le caractère gras, les encadrés de couleur ou les bordures, les flèches ou autres symboles clairs. Par contre, évitez : l'italique, le soulignement (réservé aux liens internet), les majuscules dans le corps du texte.
- Énumérez les idées en utilisant des puces : de préférence 5 puces maximum et une phrase par puce.
- Aérez suffisamment le texte avec un espacement minimum de 1,15 à 1,25 entre les lignes.



arial
verdana
helvetica
trébuchet



1- 
2- 
3- 
4- 
5- 

2. Comment choisir les mots et les phrases à utiliser ?

- Privilégiez les mots de la vie de tous les jours et connus du public cible (exemple : avant plutôt que préalablement).
- Évitez le jargon spécialisé, les sigles, abréviations, acronymes ou mots étrangers.
- Utilisez le même mot tout au long du document pour désigner un même objet, sans chercher de synonymes.
- Préférez les structures grammaticales simples : sujet, verbe, complément.
- Employez la première et la deuxième personne pour interpeller le lecteur. Préférez les verbes à l'impératif plutôt qu'à l'infinitif.
- Préférez les phrases actives aux phrases passives (exemple : il mène une action plutôt que une action est menée).
- Pensez aux phrases affirmatives plutôt que négatives.
- Évitez au maximum l'emploi de parenthèses, astérisques, tirets dans le texte, points de suspensions, barres obliques.
- Évitez le ton autoritaire, menaçant, moralisateur ou accusateur.
- Préférez la forme numérique des nombres (18 plutôt que dix-huit).
- Indiquez les proportions plutôt que les pourcentages (1 personne sur 20 plutôt que 5%).

3. Comment sélectionner et organiser l'information à transmettre ?

- Allez à l'essentiel, avec les seuls détails qui seront utiles pour comprendre l'information.
- Placez l'information importante en premier, puis l'information secondaire, et enfin les conditions et exceptions.
- Organisez les idées dans un ordre logique et facile à comprendre : du général au particulier, du connu au moins connu, par ordre chronologique.
- Limitez le nombre de messages et présentez une idée par phrase.
- Présentez une information adaptée au lecteur, selon sa connaissance du sujet, sa logique, sa culture et son expérience. Pour vérifier cela, testez votre support auprès d'un échantillon du public destinataire (voir Fiche Lisa n°2).
- Donnez une information concrète et explicite (exemple : Marchez 10 minutes, 3 fois par jour, plutôt que Faites de l'exercice de façon modérée).
- Structurez le texte avec des titres et des sous-titres.
- Répétez les informations les plus importantes à la fin.
- Rédigez des paragraphes courts, de 4 à 5 lignes (ou de 150 à 250 mots).

1 personne
sur 5



Ces recommandations ont été tirées du référentiel « **Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible** », publié par Santé publique France⁽⁶⁾. Nous avons sélectionné quelques exemples de recommandations qui nous semblaient les plus pertinentes pour rédiger et concevoir des supports lisibles et compréhensibles pour tous et pour vous donner l'envie d'aller plus loin. www.santepubliquefrance.fr



Des outils et des ressources



Scolarius

Cet outil en ligne vous permet d'évaluer le niveau de lisibilité de vos textes. L'introduction de cette fiche a été analysée et a obtenu un score de 80, ce qui équivaut à un niveau minimum de scolarité « primaire ».

www.scolarius.com



« Pour qu'on se comprenne : Guide de littératie en santé », Lemieux V., 2014

Dans ce guide très pratique, l'auteure a défini des « précautions universelles » pour tous les outils de communication en santé. Il s'agit d'une « série de mesures qui visent à minimiser le risque, pour l'ensemble de la population, de ne pas bien comprendre les messages de santé publique ».

Disponible en ligne.



Bibliographie

(1) Association canadienne de santé publique, « Vive les mots clairs : Un manuel de formation en langage clair et communication verbale claire », Ontario, 1998, p.31

(2) VAN DEN BROUCKE S. & RENWART A., « La littératie en santé en Belgique : Un médiateur des inégalités sociales et des comportements de santé », Louvain-la-Neuve, UCL, 2014, p.19

(3) (5) LEMIEUX V., « Pour qu'on se comprenne : Guide de littératie en santé », Montréal, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2014, pp.6-7

(4) Vidéo : « Accessibilité de l'information : Témoignages », INPES, 2014
inpes.santepubliquefrance.fr/accessible/videos/temoignages/info-accessible.asp

(6) RUEL J., ALLAIRE C., MOREAU A.C. et al., « Communiquer pour tous : Guide pour une information accessible », Saint-Denis, Santé publique France, 2018



Pourquoi des Fiches Lisa ?

« Lisa » est l'abréviation de « Littératie en santé » qui désigne les capacités des personnes à accéder, comprendre, évaluer et appliquer des informations pour la santé. À Cultures&Santé, nous pensons que de nombreuses actions peuvent être menées pour soutenir les personnes dans la mobilisation et le développement de ces capacités. Cela commence par des informations disponibles, claires et compréhensibles.

Les Fiches Lisa sont accessibles en ligne : cultures-sante.be > nos outils > Fiches Lisa



En savoir plus sur la littératie en santé

Les Fiches Lisa complètent et accompagnent le guide « Littératie en santé : D'un concept à la pratique », que vous pouvez obtenir gratuitement en nous contactant: cdoc@cultures-sante.be

Remerciements

Le groupe d'action communautaire en santé de la Fédération des maisons médicales



Cultures & Santé
148 rue d'Anderlecht
1000 Bruxelles
www.cultures-sante.be

Réalisé en collaboration avec Santé publique France



Avec le soutien de :

