Recommandations

selon le principe des 4C

Clarté – Calme – Cohérence – Compréhension

Roduit, D., & Garcia, R. (2026)

Communication

Clarté

Se présenter. Communiquer de manière directe et explicite, en limitant les expressions et approximations. Expliciter les attentes et le sens des demandes. Dire ou demander une seule chose à la fois. Laisser le temps de formuler une réponse et/ou une question.

Calme

Prendre un ton calme. Avoir conscience de ses émotions et réactions. Mettre les émotions et réactions en mots si la relation le permet.

Cohérence

« Dire ce qu'on fait et faire ce qu'on dit ».

Compréhension

S'adapter au mode de communication. Respecter le rythme. S'adresser directement à la personne, même si elle est accompagnée ou démontre une déficience intellectuelle.

Organisation

Clarté
Expliciter ce qui va se passer (par ex. étapes, durée, matériel). S'il y a un changement, il faut l'annoncer le plus tôt possible. Éviter « on verra ça plus tard » sans précision.

Calme
Limiter les changements de personnel et les interruptions.

Cohérence
Stabiliser les repères en relevant les adaptations à reproduire la fois suivante. « Dire ce qu'on faire et faire ce qu'on dit ».

Compréhension
Ne pas sous-estimer la détresse causée par les imprévus et les changements. Répondre aux questions et angoisses liées à ce qui va se passer. Utiliser un support écrit ou visuel si nécessaire.

Environnement

Clarté et **Calme**
Limiter les bruits. Adapter la luminosité. Éviter les lieux de passage ou commun (par ex. salles d'attentes, lit derrière un rideau). Fermer les portes.

Cohérence
Pour les stimulations inévitables (par ex. auscultation, geste médical, odeur de produits, bruits d'appareils) : expliquer ce qui va se passer et prévenir avant le geste.

Compréhension
Ne pas sous-estimer la détresse et/ou la douleur causée par certaines stimulations. Prendre en compte les sensibilités propres à chacun·e. Penser que les manifestations de la douleur ne sont par forcément visibles.