PromoSanté ÎLE-DE-FRANCE

LA LITTÉRATIE EN SANTÉ

STRATÉGIES D'INTERVENTIONS

2019

STRATÉGIES POUR FAVORISER OU DÉVELOPPER LA LITTÉRATIE EN SANTÉ

INTERVENTIONS SIMPLES

Rendre intelligibles les informations en santé, pour en faciliter la compréhension **PAR TOUS**

Simplification des supports écrits

- Images
- Supports multimédia
- Phrases simples
- Multilingue
- Graphiques

Simplification des discours oraux

- Limiter le « jargon »
- Reformuler
- S'adapter aux publics

Formation des professionnels

- Concepts et enjeux
- Rédaction et animation
- Posture et écoute
- Outils de mesure de la littératie

INTERVENTIONS COMPLEXES

Combinaison d'interventions simples dans le cadre de programmes (notamment collectifs)

Augmenter le niveau de littératie en santé des publics ayant un **FAIBLE NIVEAU**, et développer leur **pouvoir d'agir**

Programmes d'éducation pour la santé (publics spécifiques)

Ateliers littératie / information santé

Séances santé dans des programmes d'alphabétisation / ateliers socio-linguistiques

Grands principes

- Participation des publics
- Co-construction
- Empowerment
- Estimation de la littératie et adaptation
- Education par les pairs

ENVIRONNEMENT PRO-LITTÉRATIE

Créer un environnement favorable à l'exercice des compétences **et du pouvoir d'agir** de tous les publics

- Système de santé
- Secteur sanitaire
- Secteur social
- Monde du travail
- Education
- Etc.

Simplification du système de santé et de l'accès à l'information

Médiation et interprétariat

Ecoute des besoins des publics

Travail sur les espaces dans les lieux de santé, sociaux…

Formation des professionnels

Inspiré et adapté de Margat A. et al, Revue Santé publique Volume 29 n°6, 2017.

PromoSanté Ile-de-France
CC BY ND

STRATÉGIES POUR FAVORISER OU DÉVELOPPER LA LITTÉRATIE EN SANTÉ

INTERVENTIONS SIMPLES

Rendre intelligibles les informations en santé

POUR TOUS

INTERVENTIONS COMPLEXES

Augmenter le niveau de littératie et développer le **pouvoir d'agir**

POUR PUBLICS AYANT UN FAIBLE NIVEAU

ENVIRONNEMENT PRO-LITTÉRATIE

Créer un environnement favorable à l'exercice des compétences de tous les publics, et favoriser leur **pouvoir d'agir**

UNIVERSALISME PROPORTIONNÉ

Les trois types d'intervention sont fortement liés, et pour plus d'efficacité il est pertinent de prévoir des programmes basés sur ces trois niveaux, et en suivant les grands principes des interventions complexes.

ADAPTER en fonction des objectifs, des publics, des types d'actions, du territoire, du type de structure …

Objectif de faciliter l'accès à l'information POUR TOUS :

- **interventions simples** essentiellement, tout en se basant sur les grands principes des interventions complexes
- interventions d'autant plus facilitées si l'**environnement global** intègre aussi ces principes (ex. système de santé, communications nationales, outils à disposition, lieux d'accueil des publics…)

Objectif d'améliorer le niveau de littératie et/ou littératie en santé, pour des **PUBLICS VULNERABLES** (ex. migrants, incapacités cognitives, faible scolarisation…) :

- **combiner interventions simples et complexes,** de manière à **développer des compétences** au-delà des connaissances
- **veiller à créer un environnement favorable** au sein de la structure, du réseau partenarial, du territoire …

PromoSanté Île-de-France

INTERVENTIONS SIMPLES

Simplification des supports écrits

Images

Supports multimédia

Phrases simples

Multilingue

Graphiques

Tous types de supports écrits : brochures, affiches, outils d'animation, sites internet, campagnes de communication, diaporamas, ordonnances, courriers ...

- Réalisation de **supports simplifiés** pour en faciliter la compréhension par tous, quel que soit le niveau de littératie ou de littératie en santé.

- Réflexion sur **le fond, la forme** ainsi que le **type de support**.

- **Adapter chaque support aux besoins et compétences** des publics visés, si nécessaire en créant plusieurs supports sur la même thématique, et si possible au travers d'une démarche de **co-construction** avec les publics.

- Viser la **conception universelle**.
  C'est-à-dire partir du principe que ce qui sera compris par les personnes avec un faible niveau de littératie en santé sera compris par tous.

Pour aller plus loin (cliquer)

Simplification des discours oraux

Limiter le « jargon »

Reformuler

S'adapter aux publics

Pour aller plus loin (cliquer)

Tous types de communication orale : animations de groupe, entretiens, relations patients-professionnels de santé, formations...

- Veiller au **choix des mots et aux messages passés oralement,** pour en faciliter la compréhension par tous, quel que soit le niveau de littératie.

- **Adapter chaque discours aux besoins et compétences** des publics et au cadre de l'échange (type de professionnel, entretien individuel ou animation collective...).

Quelques méthodes envisageables pour favoriser l'adaptation :

- Au début d'un échange, poser une ou deux questions rapides pour **détecter d'éventuelles difficultés** de littératie ou de littératie en santé, choisir la question posée en fonction de la situation. Et **observer le langage utilisé** pour la réponse et le comportement de la personne. Par exemple :
  - Utilisation d'une échelle du type « A quelle fréquence avez-vous besoin que quelqu'un **vous aide à lire l'information** donnée par un médecin, un infirmier ou un pharmacien ? » (SILS : Single Item Literacy Screener)
  - Question sur le **métier** exercé et/ou le niveau de **scolarité**, afin d'évaluer de manière intuitive le niveau de littératie. Afin d'éviter de stigmatiser une personne dans un groupe, il est préférable de poser ces questions en amont et en individuel.
  - Question générale sur la **thématique** abordée, permettant à chacun de s'exprimer oralement et au professionnel de repérer de manière intuitive le niveau de littératie de chacun.

- **Outils de reformulation par le public**, pour s'assurer que les informations délivrées ont été claires, comprises et retenues - comme l'outil **« FAIRE DIRE » adapté du** « teach back » par la HAS. Par exemple, poser la question : *« Je voudrais m'assurer que j'ai été clair dans mes explications, pourriez-vous me les redire à votre façon ? Qu'avez-vous retenu ? »*

Formation des professionnels

Concepts et enjeux

Rédaction et animation

Posture et écoute

Outils de mesure de la littératie

Pour aller plus loin (cliquer)

Rubrique

Formation des professionnels

- Dossier Littératie en santé -

PromoSanté

CONFÉRENCE NATIONALE DE SANTÉ - CNS

PARLEMENT DE LA SANTÉ

La littératie en santé - usagers et professionnels : tous concernés !
Pour un plan d'action à la hauteur des inégalités sociales de santé

Avis adopté en assemblée plénière le 06 juillet 2017 –

Sensibilisation / formation des professionnels et **bénévoles** intervenant auprès des populations

- Peut concerner **plusieurs types de professionnels** : intervenants en éducation pour la santé, personnel médical ou paramédical, travailleurs sociaux, médiateurs, agents d'accueil, personnel de l'éducation ...
- Au-delà des apports conceptuels et opérationnels, **faire prendre conscience des enjeux** liés à l'intégration du concept de littératie en santé dans les pratiques de soin, de promotion de la santé et de prévention, notamment dans un objectif de réduction des inégalités sociales de santé.
- Renforcer chez les professionnels les **compétences en communication** (écrite et orale), **relationnelles et interculturelles**, leur permettant d'**adapter leurs pratiques** au niveau de littératie de leurs publics.
- Aborder notamment la question de la **posture et de l'écoute**, et faire lien avec les notions de **participation** des publics et d'**empowerment** (cf grands principes des interventions complexes).

INTERVENTIONS COMPLEXES

Combinaison d'interventions simples dans le cadre de programmes (notamment collectifs)

Grands principes

Participation des publics

Co-construction

Empowerment

Estimation de la littératie et adaptation

Education par les pairs

Principes d'action pour **permettre le renforcement de la littératie en santé**

- Pour toute intervention auprès de publics vulnérables du point de vue de la littératie, la **posture des professionnels** est une clé de réussite majeure pour favoriser la **compréhension et l'appropriation** des informations de santé.

- **Participation** et **co-construction** : penser la place de l'intervenant, dans une démarche d'« **apprentissage réciproque** » entre l'intervenant et les publics, afin de favoriser leur **empowerment** (voir page concepts) :
  - **association des publics** aux interventions et co-construction avec eux d'outils/supports d'information, **faire « avec »** eux et pas seulement « pour » eux ; **s'écouter** et se comprendre mutuellement
  - **partir des publics** : leurs expériences, mots employés, préoccupations, représentations
  - dans certains cas et en complémentarité : démarche d'éducation pour la santé **par les pairs** (personnes de même contexte social ou culturel, langue, âge, expérience...)

- **Estimation du niveau de littératie** : au démarrage de toute intervention, prévoir une mesure de « diagnostic » du niveau de littératie de chacun des participants (même de manière intuitive et non « scientifique »), afin de pouvoir adapter les supports, les discours et le niveau de complexité des informations. Toutefois, il est important de veiller à utiliser des méthodes non stigmatisantes (voir la partie « discours oraux »).

Pour aller plus loin (cliquer)

INTERVENTIONS COMPLEXES

Combinaison d'interventions simples dans le cadre de programmes (notamment collectifs)

Education pour la santé (publics spécifiques)

Programmes d'éducation pour la santé, spécifiquement destinés à des publics identifiés comme "vulnérables"

- **Identification en amont des thématiques de santé prioritaires** pour ces publics, afin de proposer des séances d'éducation pour la santé **adaptées à leurs besoins**.
- Importance dans la mesure du possible de construire des **groupes homogènes**, afin de favoriser l'adaptation de l'intervention à chaque profil, du point de vue des connaissances et des compétences en littératie.
- **Méthodes d'animation** classiques en éducation pour la santé et **intégrant également les interventions simples** liées à la littératie en santé : simplification des supports écrits et des discours oraux.
- Application des **grands principes des interventions complexes** : mesure, adaptation, posture, empowerment … (voir la partie « Grands principes »).

Pour aller plus loin (cliquer)

codes Vaucluse codeps Bouches-du-Rhône

DÉCOUVRIR ET UTILISER DES TECHNIQUES D'ANIMATION EN ÉDUCATION POUR LA SANTÉ

cres Comité régional d'éducation pour la santé Languedoc-Roussillon

Techniques d'animation en éducation pour la santé

Ateliers littératie en santé / information santé

Ateliers collectifs visant spécifiquement l'amélioration du niveau de littératie en santé

- Ateliers non liés à une thématique de santé, mais visant spécifiquement le **renforcement de compétences pour rechercher, comprendre et traiter des informations en santé** d'un point de vue général, et in fine l'autonomisation des populations (pouvoir d'agir).

- Renforcer les **capacités des personnes à se saisir des informations en santé** et à les appliquer, en tenant compte de leur contexte de vie particulier.

- Séances pouvant être intégrées :
  - **au sein d'un programme d'éducation pour la santé** : une ou deux séances dédiées à l'information, en complément de séances thématiques,
  - **ou dans un processus spécifique** de renforcement de la littératie en santé : combinaison de séances en fonction des besoins identifiés

- **Pistes d'animation** : voir le document de Cultures & Santé, détaillant 11 pistes d'animation pour ces séances spécifiques sur la littératie en santé (accéder, comprendre, évaluer et appliquer, dans différents contextes et pour différents types d'informations).

Pour aller plus loin (cliquer)

Séances santé dans des programmes d'alphabétisation / ateliers socio-linguistiques (ASL)

L'alphabétisation s'adresse à toute personne **adulte ne sachant pas ou peu lire et écrire**, ou ne maitrisant pas, et ce **dans aucune langue**, les compétences et savoirs de base correspondant au niveau de fin d'études primaires.

Dans les **ateliers sociolinguistiques**, à destination des populations **migrantes**, on apprend la **langue française et les codes et savoirs socioculturels**, en vue de les mobiliser dans différents espaces et évoluer ainsi en toute autonomie.

Pour aller plus loin (cliquer)

Interventions en littératie en santé et éducation thérapeutique : une revue de la littérature

Aurore Margat, Rémi Gagnayre, Pierre Lombrail, Vincent de Andrade et Sylvie Azogui-Levy

Programmes de santé intégrés dans des programmes d'alphabétisation / ASL

- **Intégration d'une composante santé à ces programmes**, c'est-à-dire réserver quelques séances à :
  - **l'éducation pour la santé**, sur les thématiques identifiées comme prioritaires par les participants au cours d'alphabétisation / ASL
  - l'organisation du **système de santé** et **l'accès aux droits**
  - des **visites** de centres de santé, hôpitaux, etc., susceptibles de favoriser les partenariats entre les professionnels des secteurs socio-éducatifs et sanitaires
  - etc.

- En amont de chaque séance santé, **prévoir un temps dédié à l'étude du vocabulaire relatif à la thématique** qui sera abordée, afin de faciliter la compréhension de tous lors de l'intervention.

- Pratiques qui se réfèrent au concept d'**alphabétisation conscientisante** (voir page concepts), et qui ont démontré leur **efficacité** du point de vue de la motivation des publics et de l'amélioration du niveau de littératie en santé.

STRATÉGIES

ENVIRONNEMENT PRO-LITTÉRATIE

Simplification du système de santé

Simplification de l'accès à l'information

Médiation et interprétariat

Ecoute des besoins des publics

Travail sur les espaces dans les lieux de santé, sociaux…

Formation des professionnels

Pour aller plus loin (cliquer)

Mesures favorisant le développement d'un environnement pro-littératie, favorable à l'exercice des compétences et du pouvoir d'agir de tous les publics

Les mesures pour un « environnement pro-littératie » sont à **adapter selon le niveau d'intervention de la structure concernée** :

- **du point de vue « système »** si l'on se place au niveau d'un Etat, d'une collectivité, d'un organisme public…

  La simplification et l'accessibilité du système de santé, ainsi que des communications de santé publique, sont essentielles à considérer en termes de littératie, car elles conditionnent toute la chaine d'accès et de compréhension des informations diffusées par les professionnels.

  De même que l'intégration de ce concept dans les programmes d'éducation et de formation, dès le plus jeune âge et pour les professionnels.

- **du point de vue « structure »** si l'on se place à l'échelle d'une entité locale, institution de soins (ex. hôpital, maison de santé…), médico-sociale ou sociale (ex. centre social, maison de quartier…), etc.

  Dans toute structure, l'important est d'adapter l'environnement aux publics visés : par une écoute fine des besoins, une offre d'interprétation en cas de multilinguisme, une adaptation aux situations de handicap, ou encore un travail sur l'accès à l'information dans les espaces (signalétique, affichage…).