

# La politique Ile-de-France visant l'amélioration du niveau de littératie des franciliens

- Entretien avec Lise Janneau, Annie Serfaty et Christian Laborda -

*« Pour rendre accessibles les informations sur la santé à l'ensemble des Franciliens au plus près de leur lieu de vie, l'ARS IDF s'est engagée à poursuivre une démarche volontariste visant à développer le pouvoir d'agir des habitants par l'information de proximité, inscrite dans le projet de transformation 4.3 du PRS2. »*

**Lise Janneau** est Directrice adjointe de la Direction de la promotion de la santé et de la réduction des inégalités au sein de l'ARS Ile-de-France

**Annie Serfaty** est Médecin de Santé Publique, Responsable du département Méthodologie, innovation, participation des habitants (Direction de la promotion de la santé et de la réduction des inégalités au sein) de l'ARS Ile-de-France

**Christian Laborda** est Chargé de mission santé publique dans le département Méthodologie, innovation, participation des habitants au sein de l'ARS Ile-de-France

## Pourquoi améliorer le niveau de littératie en santé des franciliens représente-t-il un enjeu transversal du Projet régional de santé (PRS2) ?

La stratégie de renforcement de la littératie en santé en Ile-de-France s'inscrit dans le [PRS2](#) et plus précisément dans son **axe 4** : « permettre à chaque Francilien d'être acteur de sa santé et des politiques de santé », et particulièrement dans le projet de « développer le pouvoir d'agir des habitants par l'information de proximité ».

La démarche de littératie en santé est toutefois **transversale aux différents champs et axes du PRS2**. Elle traduit la nécessité de développer l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite ou orale, que ce soit dans le cadre de la relation professionnel de santé / personne malade, ou dans l'environnement de vie des habitants, usagers, citoyens, tout au long de la vie, en accord avec les définitions de l'OMS (2013) et de l'OCDE (2016). Il s'agit de **développer des capacités nécessaires à identifier, utiliser l'information en santé et l'accès à l'offre de santé** pour adapter des comportements favorables à sa santé et auprès d'autrui. La démarche de littératie dans le champ de la santé et de la promotion de la santé est un enjeu majeur dans la **réduction des inégalités sociales et territoriales de santé**.

La construction d'un dispositif d'information en santé de proximité sur le territoire francilien, permet d'illustrer cette nécessité de transversalité d'approche dans toutes les politiques de santé :

- **Le premier enjeu est la diffusion de proximité d'une information accessible** aux Franciliens en besoin de littératie en santé, donc une transversalité en termes de publics. Il faut pour cela

**mettre en lien les acteurs de proximité** : relais non spécialisés et médiateurs sociaux, afin de rendre visible et lisible le dispositif d'information de proximité inhérent à chaque territoire. Une priorité est identifiée autour de la **formation en santé des médiateurs sociaux et des personnes relais** (habitants-relais, habitants experts). Il est indispensable en effet, que les associations et personnes relais puissent acquérir un socle de connaissances et de compétences en santé pour amorcer le virage attendu dans le système de santé et son amélioration.

- **Le deuxième enjeu** est d'**accompagner les professionnels de santé**, vecteurs d'information de référence en santé, au renforcement de la littératie en santé : **travailler les modalités de communication soignant/soigné** dans les territoires de proximité. Par ailleurs, avancer sur la littératie en santé à destination d'un public diversifié (handicapé, âgé, faible scolarisation, issu de l'immigration, etc.) s'avère un levier de démarche partagée, de façon à améliorer les modalités de communication avec les personnes à faible niveau de littératie.
- Enfin, **l'enjeu de l'appropriation équitable de l'information en santé** par les différents groupes sociaux passe à la fois par un effort sur les contenus (lisibilité des messages, identification des catégories et groupes sociaux...), sur les modes de diffusion et sur l'amélioration de la littératie en santé. C'est donc un objectif qui dépasse largement la sphère de la promotion de la santé et doit irriguer toutes les **communications individuelles et collectives** de l'ensemble des acteurs du soin et de leurs bénéficiaires.

## **Quelle politique poursuit l'ARS IDF et quelles démarches concrètes sont (ou vont être) mises en place sur cette question dans le cadre du PRS2 ?**

Pour rendre accessibles les informations sur la santé à l'ensemble des Franciliens au plus près de leur lieu de vie, l'ARS IDF s'est engagée à poursuivre une **démarche volontariste visant à développer le pouvoir d'agir des habitants par l'information de proximité**, inscrite dans le projet de transformation 4.3 du PRS2.

S'informer pour promouvoir sa santé requiert la mobilisation de nombreuses compétences : *« lire et agir en fonction de l'information lue ; communiquer les besoins aux professionnels de la santé ; comprendre les consignes relatives à la santé »* (Gordon-El-Bihbety D. et Rootman L. – 2008). Or, de nombreuses enquêtes ont démontré qu'une part importante de la population rencontrait des difficultés pour mobiliser ces compétences et ainsi n'accédait pas à l'information et gérait mal sa santé au quotidien.

On connaît désormais l'importance d'une meilleure **prise en compte du niveau de littératie en santé dans les dispositifs d'information, les postures professionnelles et les contenus d'actions** portant sur les compétences individuelles, tel que référencé dans le dossier de PromoSanté Ile-de-France.

Dans le cadre du PRS2, l'agence a retenu notamment, **deux objectifs stratégiques** favorables au développement de la littératie en santé. Il s'agit de :

- **Identifier et renforcer la diffusion de proximité d'une information accessible aux franciliens en besoin de littératie en santé**

La complexité et la diversité des dispositifs et outils existants impliquent d'effectuer un **recensement des interventions émanant de l'Agence ou soutenues par l'ARS**, ayant intégré des démarches en littératie en santé.

Ce recensement devra identifier les actions mises en œuvre au niveau territorial qui permettent de :

- créer ou renforcer des environnements favorables à la littératie en santé,
- assurer une meilleure communication sur la santé,
- développer l'acquisition d'aptitudes individuelles,
- renforcer l'action communautaire,
- et prenant en compte les habitants, usagers, citoyens.

*Un état des lieux est actuellement conduit sur les dispositifs ETP en cours de renouvellement.*

Par ailleurs, afin de renforcer le dispositif d'information de proximité inhérent à chaque territoire, la **formation en santé des médiateurs sociaux et des personnes relais** (habitants-relais, habitants-experts) sera développée. PromoSanté Ile-de-France est associé à cet objectif avec la production du dossier « Comprendre & Agir » sur la littératie en santé.

- **Accompagner les professionnels de santé, vecteurs d'information de référence en santé, au renforcement de la littératie en santé**

Pour lutter contre les expériences négatives de soins (incompréhension, sentiment d'être jugé...), il est nécessaire d'engager des **projets de dialogue entre les professionnels de la santé et les habitants de quartiers populaires**.

Il est ainsi prévu d'identifier, d'analyser et de retenir des **modalités de communication « soignants/soignés » dans des territoires de proximité**, modalités qui pourraient être capitalisées par la suite. L'idée étant d'identifier au moins cinq démarches de communication soignants/soignés sur des territoires de proximité, au plus proche des personnes concernées, notamment : démarche de coopérative d'acteurs, contrat local de santé, action en périnatalité...

En cohérence avec les **objectifs d'émancipation et d'empowerment** du développement de la littératie en santé, une **recherche-action** est actuellement menée avec la collaboration de la Fédération des associations de médiation sociale et culturelle. Elle porte **sur la participation des habitants des quartiers populaires** à la construction d'actions sur l'information de proximité en matière de santé.

Enfin, il s'agira de développer des **actions spécifiques en littératie en santé à destination d'un public diversifié et vulnérable** (issu de l'immigration, handicapé, âgé, bénéficiaire des minima sociaux...), à partir d'enquêtes de besoins de façon à améliorer les modalités de communication avec les personnes à faible niveau de littératie.

L'ensemble de ces actions sur le développement de la littératie en santé participe à la réduction des inégalités sociales et territoriales de santé, enjeu majeur poursuivi par le PRS2.

Pour la mise en œuvre de ces actions, l'ARS IdF impliquera plusieurs partenaires, notamment, PromoSanté Ile-de-France, l'Institut Renaudot, le Pôle de Ressources Ile-de-France en éducation thérapeutique du patient, Profession Banlieue..., des expertises universitaires ainsi que des associations faisant participer les habitants, usagers, citoyens.

## Pour aller plus loin

---

- [Projet régional de santé \(PRS2\)](#)
- [Politique francilienne en lien avec la littératie en santé](#)