

## LA LITTÉRATIE EN SANTÉ



# STRATÉGIES D'INTERVENTIONS

## 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  
Posture et écoute  
Rédaction et animation  
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



# 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 ...

## 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)



Agence de la santé et des services sociaux de Montréal  
 Pour qu'on se comprenne!  
 Précautions et littératie en santé  
 Guide pour les professionnels et communicateurs en santé



Comment communiquer oralement pour mieux se comprendre ?



« FAIRE DIRE »  
 Communiquer avec son patient

## 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

## 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).

### Pour aller plus loin (cliquer)

#### Rubrique

Formation des professionnels ›

- Dossier Littératie en 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 -

## INTERVENTIONS COMPLEXES

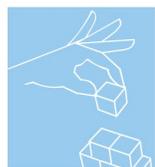
Combinaison d'interventions simples dans le cadre de programmes (notamment collectifs)

## 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)

Quand la promotion de la santé parle de participation



QUESTIONNAIRES

VALIDÉS EN FRANÇAIS

## INTERVENTIONS COMPLEXES

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



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

Education pour la  
santé  
(publics spécifiques)

### Pour aller plus loin (cliquer)

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

  
 Techniques d'animation  
 en éducation pour la santé

- **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 »).



## 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)



## INTERVENTIONS COMPLEXES

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

## 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 maîtrisant 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 Margar, 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.

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)**



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 -



LA LITTÉRATIE  
EN SANTE  
SYNTHÈSE  
BIBLIOGRAPHIQUE



Comment rendre un lieu  
d'accueil favorable à l'exercice  
de la littératie en santé ?



**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 chaîne 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...).