

# Comment rendre nos organisations « pro-littératie en santé » ? *Définition, illustrations concrètes et ressources*

Alexia Brumagne

Jeanne Dupuis

6 octobre 2020

# Sommaire

- Présentation de Cultures&Santé et des participants
- Définition des concepts
- En pratique : présentation, exemples, ressources, réflexions
- Conclusion

# Qui sommes-nous?



cultures  
& santé

- Association de promotion de la santé et d'éducation populaire
- Active en Belgique (en Wallonie et à Bruxelles)
- Objet social : lutte contre les inégalités sociales de santé
- Reconnue comme organisme de soutien en matière de littératie en santé

## Qui êtes-vous?

Levez la main si...

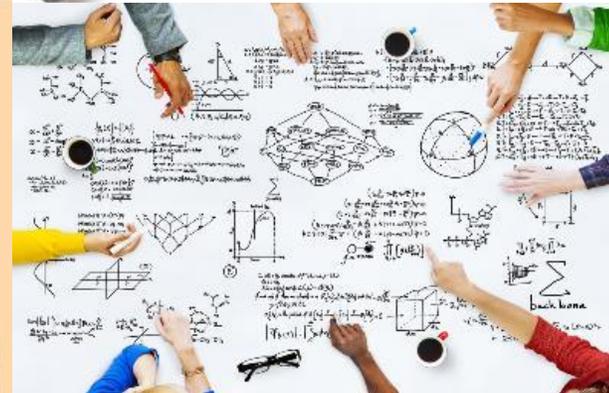
- Vous êtes amenés à transmettre de l'information pour la santé ?
- Si oui, le faites-vous dans une relation individuelle ou auprès d'un groupe?
- Vous avez déjà rencontré des difficultés pour accéder et comprendre une information utile pour votre santé?



# Définition des concepts

*Littératie en santé*

À quelles difficultés avez-vous déjà été confrontés pour accéder ou comprendre des informations en matière de santé ?



# Définition des concepts

*Littératie en santé*

Exemples de réponses:

- Comprendre le système de sécurité sociale français quand on vient d'un autre pays
- Se dépatouiller entre les informations contradictoires que l'on reçoit de la part de professionnels de santé
- Comprendre les infos par téléphone quand le français n'est pas sa langue maternelle
- Faire face à la brutalité des informations transmises
- Evaluer la fiabilité d'une information trouvée sur le net

## Définition des concepts

*Littératie en santé*

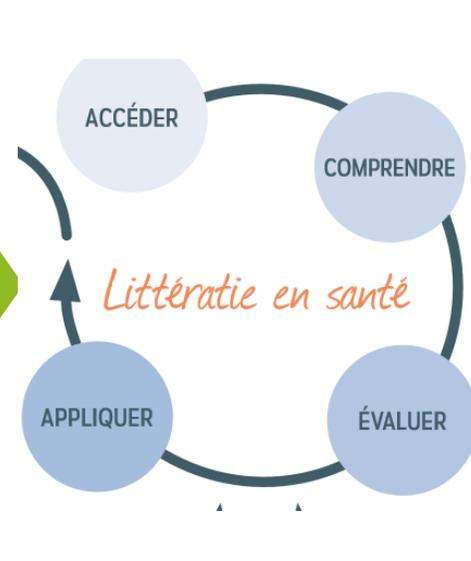
La capacité d'**accéder** à l'information, de la **comprendre**, de l'**évaluer** et de l'**appliquer** de manière à promouvoir, à maintenir et à améliorer sa santé et celle de son entourage dans divers milieux au cours de la vie.

*Source : définition inspirée du Groupe canadien d'experts sur la littératie en santé : ROOTMAN I. & GORDON-ELBIHBETY D., Vision d'une culture de la santé au Canada : Rapport du Groupe d'experts sur la littératie en matière de santé, Ottawa, Association canadienne de santé publique, 2008, p.13*

# Définition des concepts

*Littératie en santé*

Compétences individuelles



Exigences des systèmes sociaux et de santé

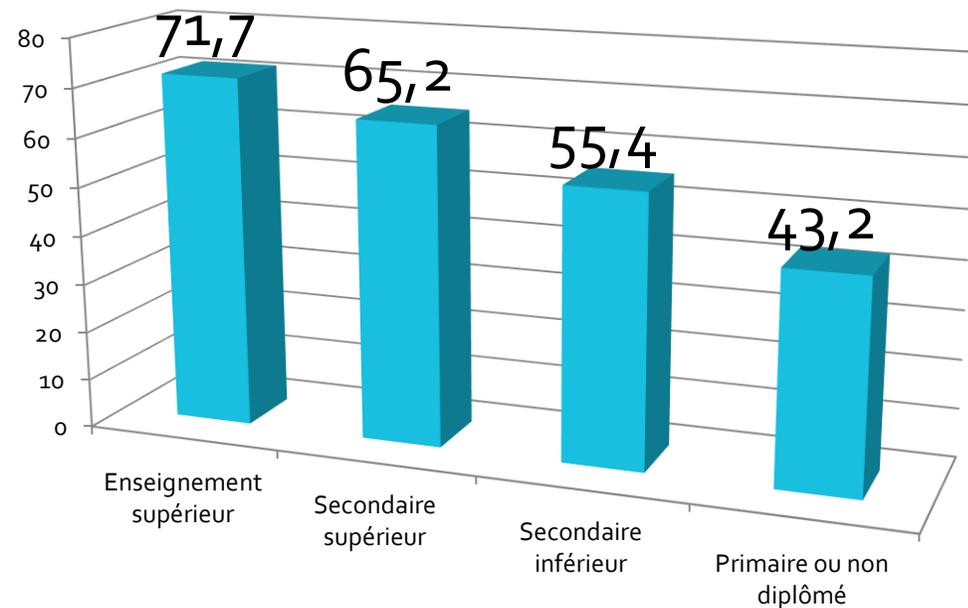
# Définition des concepts

## Littératie en santé

Bon niveau de littératie en santé → + de chances d'être en meilleure santé

La littératie en santé est distribuée de manière inégale suivant un **gradient social**

Niveau suffisant de littératie en santé selon le niveau d'études



[Source : Enquête de santé par interview 2018, Bruxelles, Sciensano, 2019]

# Définition des concepts

*Littératie en santé*

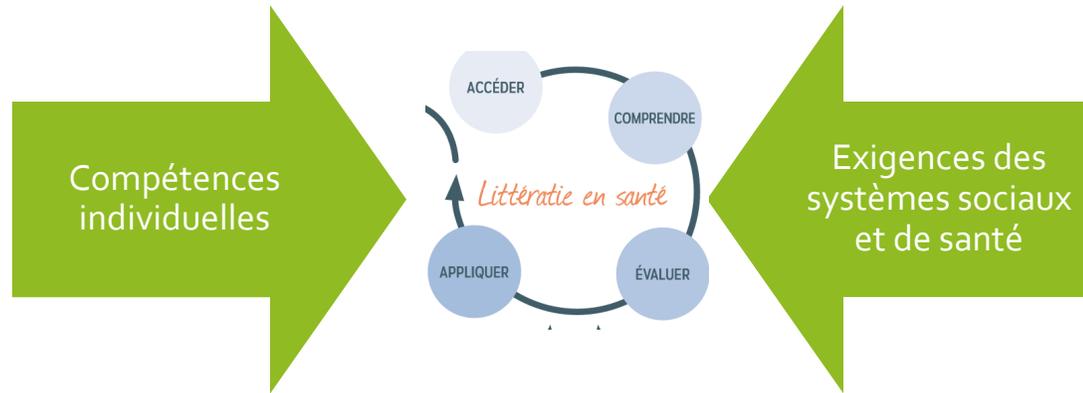
Littératie en santé : **médiateur** entre les effets des facteurs sociaux (*niveau de revenus ou de diplôme*) sur certains comportements de santé (*alimentation saine, tabac, consommation de médicaments*).

Agir sur la littératie en santé = contribuer à **atténuer l'influence des inégalités sociales sur la santé**

[Source : Van Den Broucke, Renwart, 2014]

# Définition des concepts

*Littératie organisationnelle en santé*



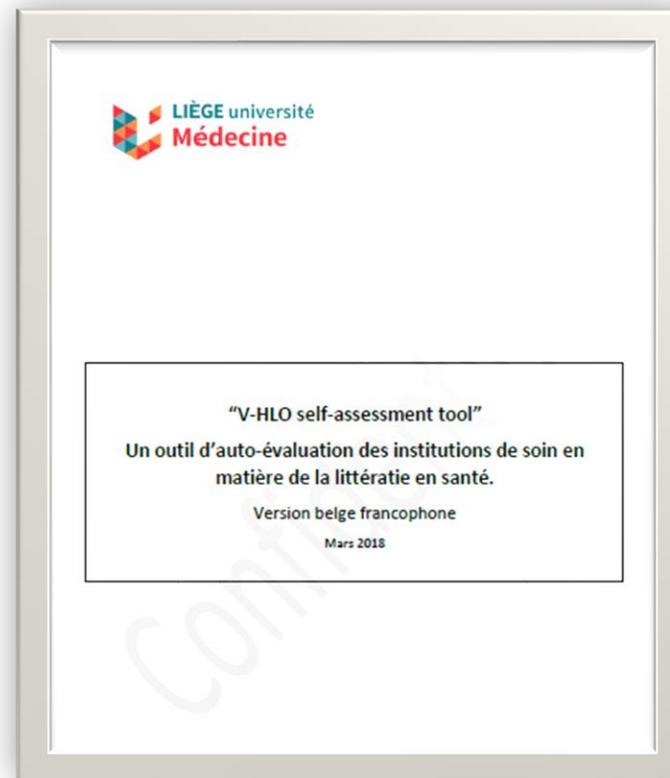
Efforts entrepris par une organisation pour tenir compte du niveau de littératie en santé de ses usager·es afin de rendre la **navigation**, la **compréhension** et l'**utilisation** des informations et des services plus faciles

[Source : Brach, 2017]

- *Comment rendre une institution pro-littératie?*
- *Quelles sont les démarches de la littératie organisationnelle en santé?*

Source: « V-HOL self assessment tool ». Un outil d'auto-évaluation des institutions de soin en matière de littératie en santé, Université de Liège, 2018.

8 domaines explorés: exemples, réflexions et ressources



	Non applicable	Non (0 - 25 %)	Non applicable
Commentaires : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. 1.1.3 Des moyens financiers et du personnel sont affectés à la littératie organisationnelle en santé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaires : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. 1.1.4 Des actions en matière de littératie en santé sont prévues et sont appliquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaires : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. 1.1.5 La littératie en santé est intégrée dans différents domaines de l'institution - par exemple la gestion de la qualité, la promotion de la santé, la gestion des risques, la gestion du personnel ou encore les mesures architecturales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commentaires : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En pratique

1.

# Établir des principes de gestion de l'institution qui tiennent compte de la littératie en santé

## Exemples

Une maison médicale a inscrit la littératie en santé comme action dans sa nouvelle politique d'offre de soins et mandate un GT pour y veiller

Un hôpital utilise la littératie en santé comme un indicateur de la qualité des soins

## Réflexion

Quid du rôle des politiques dans la définition de la lisa comme critère de qualité?

## Ressource



## 2. Encourager les démarches participatives

### Exemples

Un hôpital réfléchit avec ses patients à faciliter la navigation au sein de ses bâtiments *[article J. Lloyd, et al. 2019]*

Une association de médecins généralistes teste ses supports auprès d'apprenants en français

Implication des personnes lors d'entretiens individuels

### Réflexions

Dès la conception du projet ou plus ponctuellement

Approche qui agit directement sur les compétences individuelles

### Ressource



## 3. Former le personnel

### Exemples

La lisa a été intégrée dans la formation professionnelle du cursus infirmier (inscrite dans le référentiel de compétences)

Des écoles supérieures et universités font appel à des associations de patients pour sensibiliser leurs étudiants à la communication

Formations aux techniques de communication (via mises en situation, jeux de rôle...) et au concept

### Réflexion

Constat: peu de formation sur le sujet

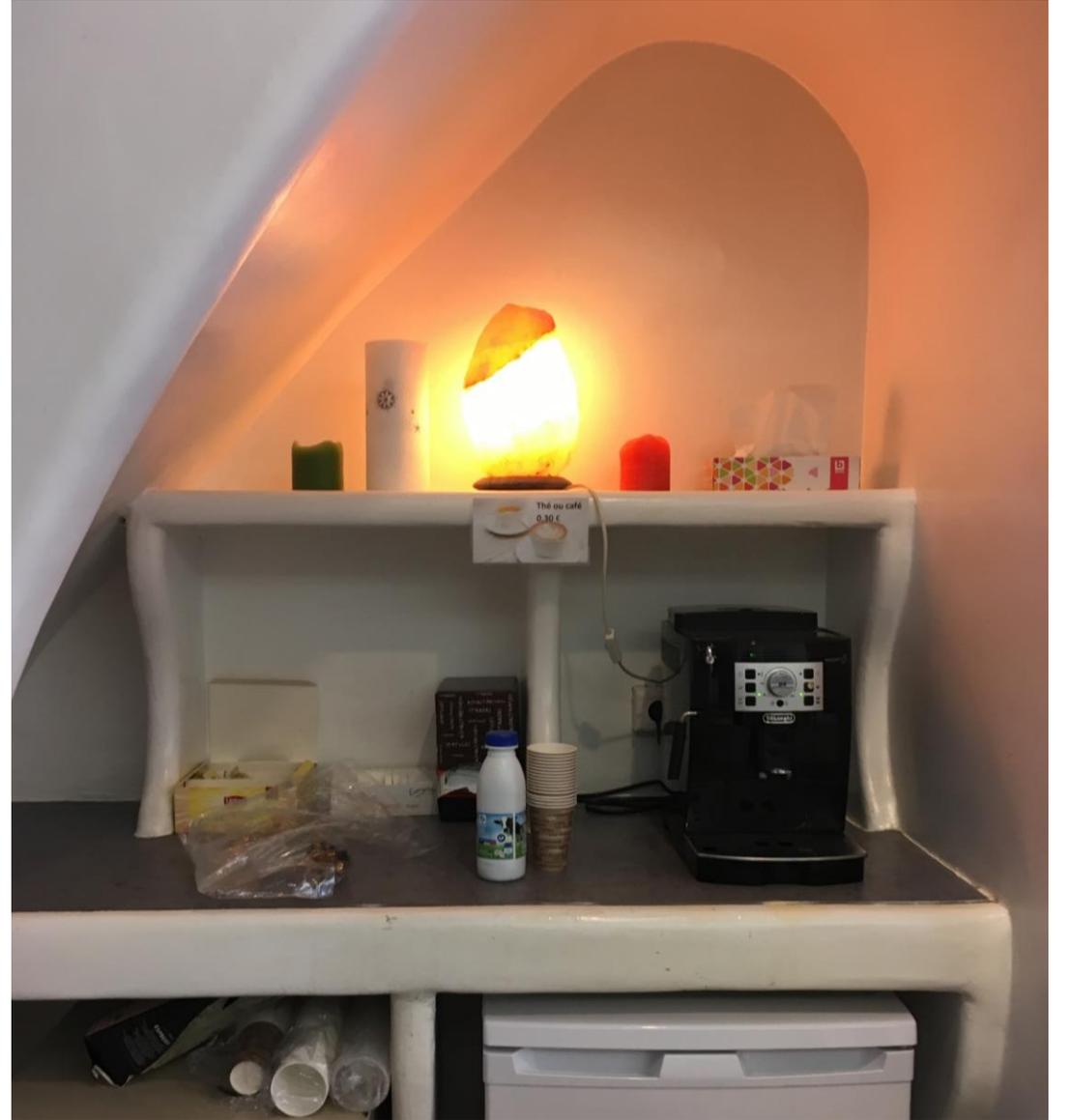
### Ressource



**Fiche Lisa**  
4

**Comment communiquer oralement pour mieux se comprendre ?**

Vous êtes amené, lors de consultations ou d'entretiens, à transmettre des informations. Une incompréhension avec votre interlocuteur peut affecter la relation et avoir un impact dans son quotidien. En appliquant quelques stratégies de communication, vous pouvez faciliter les échanges et apporter de manière adaptée les informations dont la personne a besoin.





## 4. Créer un environnement favorable

### Exemples

Photos de la salle d'attente de la Maison médicale « La Perche »  
(Bruxelles)

Balade commentée avec groupe de patients *[article J. Lloyd, et al. 2019]*

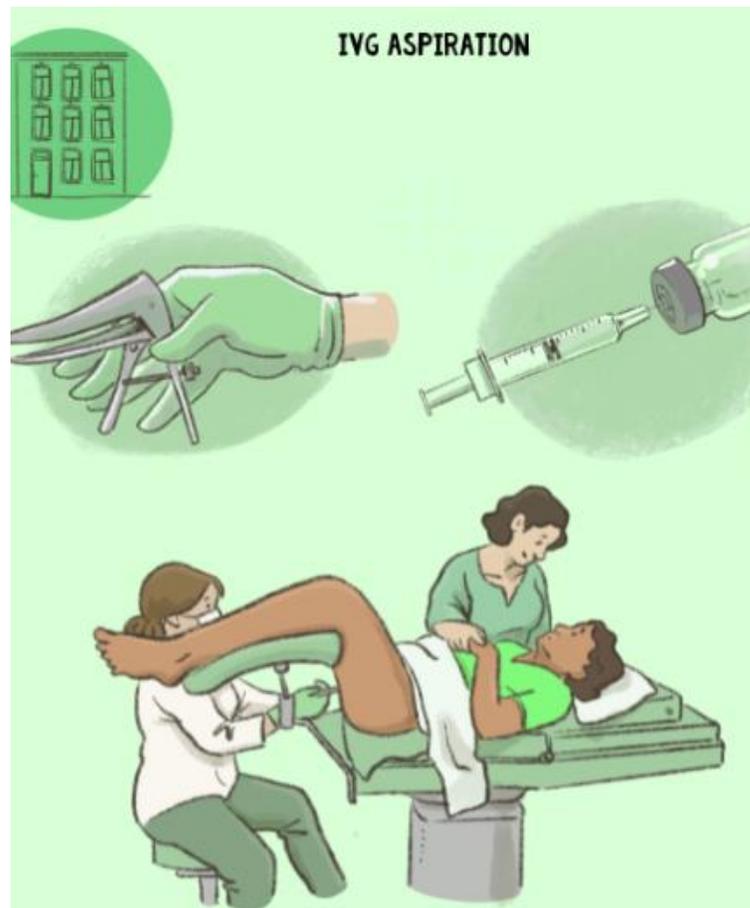
### Réflexion

Quid des écrans dans les salles d'attente?

### Ressource



## 5. Utiliser des supports d'infos clairs et fiables



### Réflexion

Quid des supports informatiques?  
(Fracture numérique)

### Exemples

Des centres de planning familial ont conçu un outil pour informer sur l'IVG

Le GT « Lisa » d'une institution vérifie que les supports mis à disposition dans la salle d'attente (présentoirs, affiches) sont lisibles et compréhensibles

### Ressources



## 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.

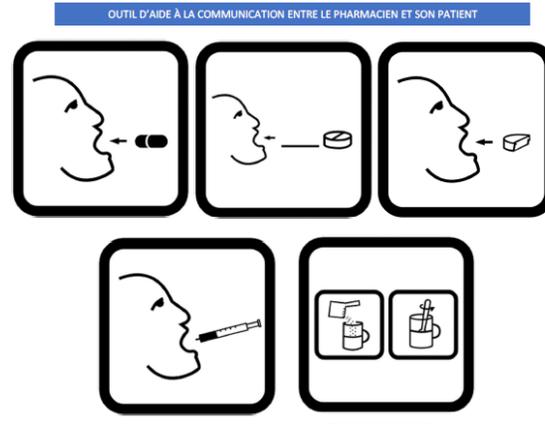
## 2. Comment choisir les mots et les phrases à utiliser ?

- 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).

# 6. Utiliser la lisa dans la communication orale



## Exemples

Un outil composé de pictogramme créé par une pharmacie afin de communiquer avec ses patients

La brochure « Ask Me 3 »

## Réflexion

Quand faire appel à un interprète?



## Ressources



# 7. Partager ses expériences et servir de modèle

## Exemples

Une enquête sur les pratiques de littératie organisationnelle auprès des acteurs Belges (Fonds Daniël de Coninck)

Des récompenses pour visibiliser et soutenir les projets (ex: Well Done Awards)

Rôle de Cultures&Santé (recueil des pratiques)

## Réflexions

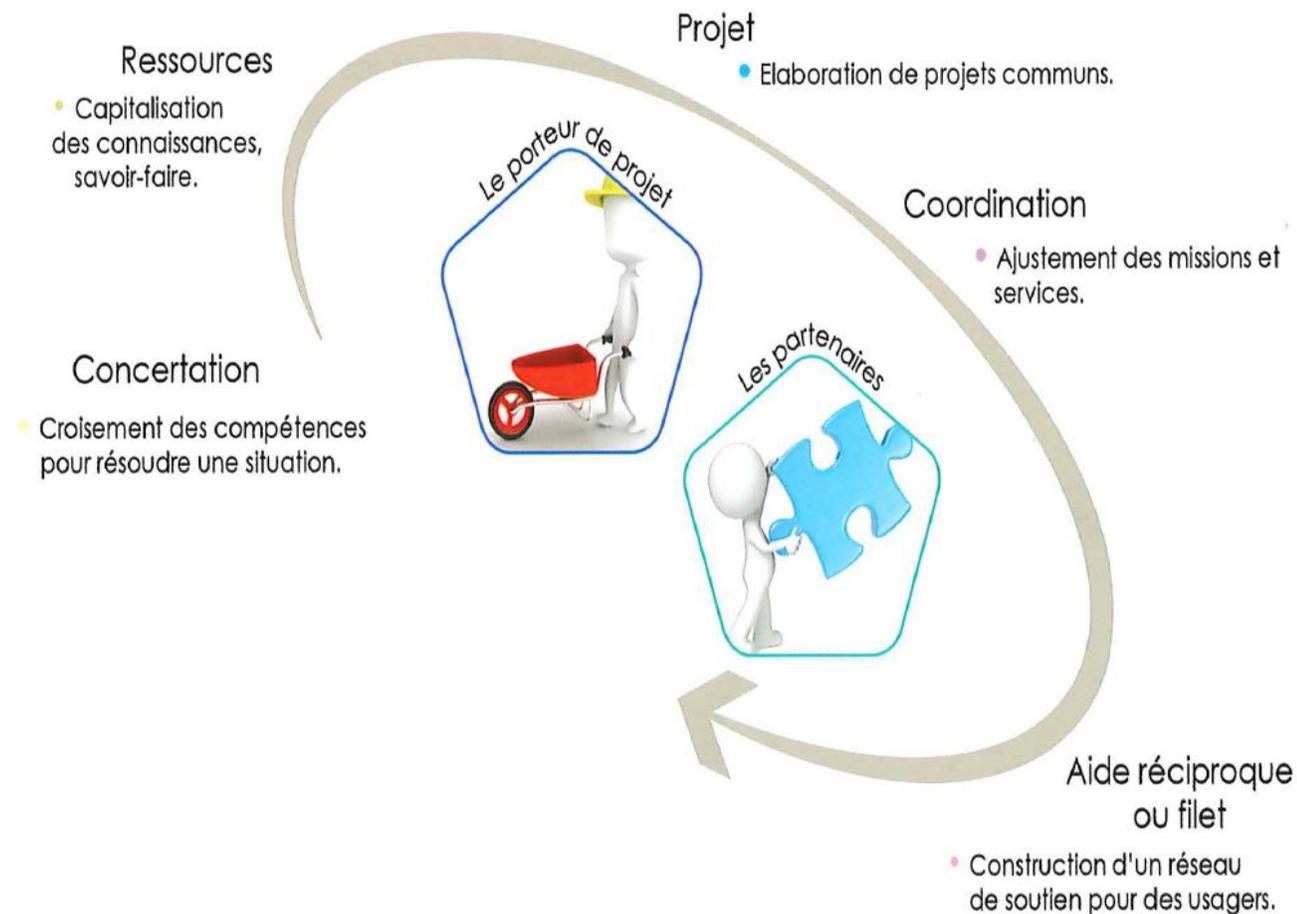
Lien entre industrie et littératie en santé (conflit d'intérêt)

Encourager la recherche interventionnelle dans le domaine (projet pilote et transférabilité des pratiques)

## Ressources



## 8. Travailler en réseau (partenariats)



[Source : Observatoire de la Santé du Hainaut, 2019]

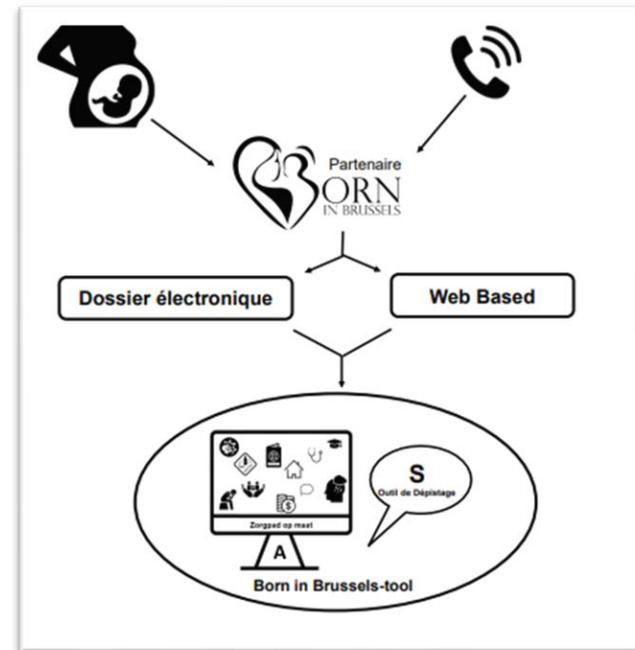
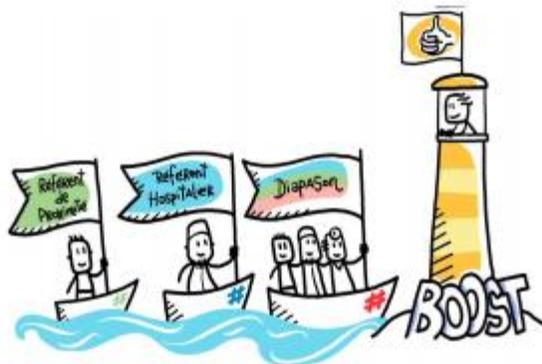
## 8. Travailler en réseau (suite)

### Exemple

Projet BOOST (Trajet de soins)

Réseau Born in Brussels

Un projet bruxellois pour améliorer  
la **santé** et la **qualité de vie** des  
personnes malades chroniques



### Réflexion

Un enjeu : le temps

Les usages sont impliqués, consultés à différentes étapes

Mon organisation « pro-littératie en santé »

La littératie en santé est inscrite dans les principes de gestion et est soutenue par la direction (moyens humains et financiers, temps)

Le personnel est formé au concept et aux techniques de communication écrite et orale

L'environnement est favorable à l'exercice des compétences en santé

Le personnel utilise et conçoit des supports clairs et fiables

Le personnel tient compte de la lisa dans sa communication orale

L'organisation travaille en réseau

L'organisation s'auto-évalue et partage ses expériences

# Conclusion

- Qu'est-ce qui vous a étonné?
- Est-ce envisageable dans votre structure de vous engagez dans cette démarche organisationnelle ?

# Conclusion

- Reconnaissance de l'organisation des systèmes comme responsables de l'exercice de la littératie en santé (>< responsabilisation individuelle)
- La littératie organisationnelle en santé s'inscrit dans la lutte contre les ISS
- C'est un travail d'équipe incluant les personnes qui fréquentent le service ou utilisent l'offre
- Articulation nécessaire entre les aspects organisationnels et le renforcement des compétences des citoyens qui peut se faire au sein même des organisations
- Encourager la littératie en santé c'est donner les moyens (temps, argents, qualifications) aux organisations, aux pros et aux citoyens de la développer
- Rôle des acteurs de seconde ligne

# Bibliographie

- *V-HLO-Fr self assessment tool, un outil d'auto-évaluation des institutions de soin en matière de littératie en santé.* Unité de recherche soins primaire et santé, université de Liège, 2018
- *The Journey to Become a Health Literate Organization: A Snapshot of Health System Improvement,* Health Literacy New Directions in Research, Theory and Practice, BRACH C., 2017 [En anglais]
- *La littératie en sante en belgique : un médiateur des inégalités sociales et des comportements de sante,* UCL, RENWART A. et VAN DEN BROUCKE S., 2014
- *La création d'environnements pro-littératie, une approche organisationnelle. Entretien avec Cultures&Santé,* PromoSanté IDF, nov 2019

## Bibliographie (suite)

- *La littératie en santé: D'un concept à la pratique*, Cultures&Santé, 2016
- *Les fiches Lisa 1 à 6*, Cultures&Santé
- *Guide méthodologique pour une dynamique communale de promotion de la santé*, Observatoire de la Santé du Hainaut, Havré, 2019
- *Culturally diverse patient experiences and walking interviews a co-design approach to improving organizational health literacy*, J. Lloyd, et al. 2019

# Merci pour votre écoute!

Retrouvez-nous sur Facebook/Cultures et santé

Inscrivez-vous à notre lettre d'info mensuelle : [www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)



**cultures  
& santé**