

Journées des praticiennes formatrices et praticiens formateurs

- Atelier

4 avril 2025



Atelier

Comment faciliter la compréhension de l'information
pour les usager·ères ?
Les enjeux de la littératie en santé

Nathalie Bacq: Ergothérapeute-Consultante Aide et Soins à Domicile Ergothérapie, SDPP, AVASAD

Michelle Monin: Ergothérapeute, Ergologue et Ergonome, MSc en promotion à la santé, Maître d'Enseignement HETSL

Haute école de travail social et de la santé Lausanne

Journée PF du 4 avril 2025

Objectifs

1. Comprendre la notion de littératie en santé

Définir la littératie en santé et comprendre son impact sur les soins de santé et les résultats pour les patients.

2. Identifier les besoins en littératie en santé

Reconnaître les signes de faibles niveaux de littératie en santé chez les patients.

3. Appliquer des outils et des stratégies

Connaitre des méthodes adaptées pour améliorer la communication et l'accessibilité de l'information pour les patients.



L'information pour la santé, c'est quoi?



Définition



« les compétences personnelles et les ressources sociales nécessaires des individus et des communautés afin d'accéder, comprendre, évaluer et utiliser l'information et les services pour prendre des décisions éclairées pour le bien-être et la santé »

(OMS_Margat et al., 2017)

Définition

« la connaissance, les compétences, la motivation et la capacité à repérer, à comprendre, à évaluer et à utiliser des informations sur la santé lors de la prise de décision dans des contextes de soins, de prévention des maladies et de la promotion de la santé pour maintenir ou améliorer la qualité de vie »

La littératie en santé est désormais reconnue comme un marqueur d'inégalité sociale de santé

Améliorer le niveau de littératie est un enjeu majeur de santé publique pour que la population soit en capacité de prendre en charge au mieux sa santé

La littératie en santé : un concept critique pour la santé publique. In la santé en action, 440, juin 2017

Un levier pour réduire les ISS

Les individus les plus souvent affectés présentent

- Situation économique instable
- Peu de soutien social
- Faible niveau d'éducation
- Obstacles avec la langue nationale locale

Conséquences : « peut entraîner des conséquences négatives, aussi bien sur le comportement en matière de santé ou de maladie que sur l'état de santé et le recours au système de santé »

De Gani et al., 2021.



Ils l'ont dit...

- Qu'est-ce que cette personne a voulu dire?
- De quels types de difficultés parle-t-elle?

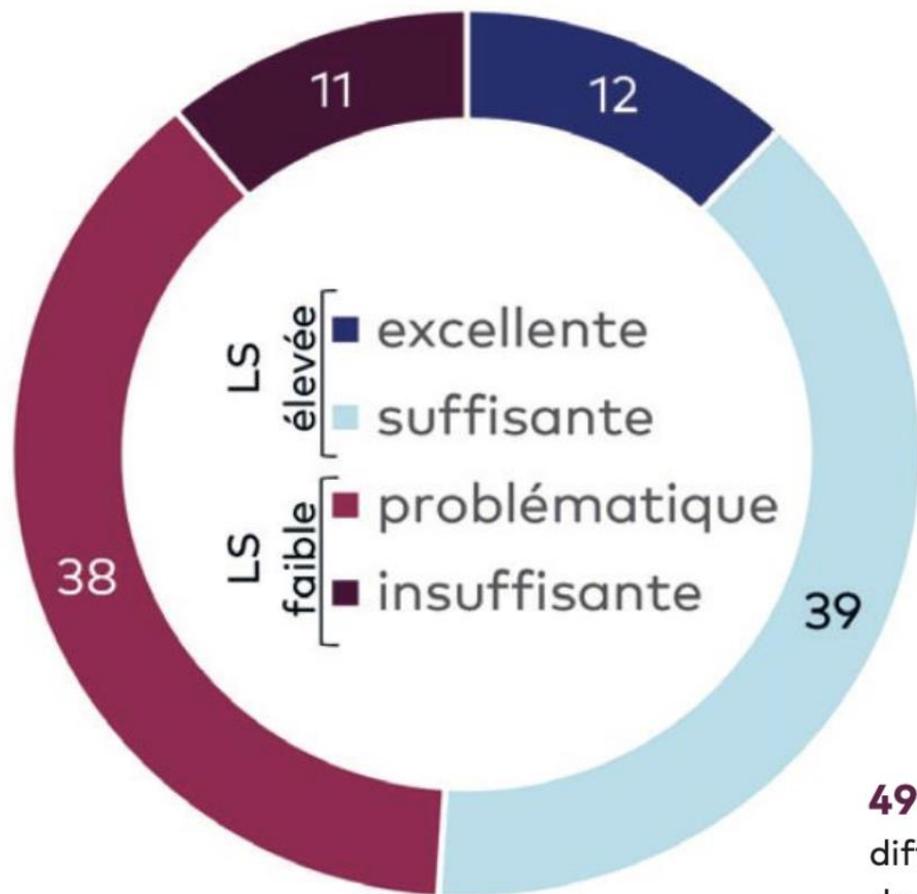


La littératie s'évalue en 5 niveaux de capacités

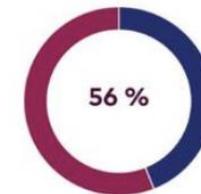
Niveau de littératie chez les 15 -65 ans

			France	Pays de l'OCDE participants	SUISSE
NIVEAU 1 (insuffisant)	Très faible niveau de compétences : difficultés à comprendre une simple instruction à suivre.	Reconnaissent 1-2 mots familiers. Conscience de ne pas savoir lire.	21,6%	15,5%	11%
NIVEAU 2 (insuffisant)	Faible niveau de compétences : aptitudes à lire et comprendre des textes simples et explicites.	Lisent difficilement les nouveautés. "Croient" savoir lire.	36,7%	34,5%	38 %
NIVEAU 3 (niveau minimal requis mais pas l'idéal)	Capacité à intégrer plusieurs sources d'information et à résoudre des problèmes plus complexes.	Peuvent éprouver de la frustration face au jargon technique.	34%	38,2%	39%
NIVEAUX 4 ET 5 (niveaux adéquats)	Maîtrise de compétences supérieures de traitement et d'analyse de l'information.	Comprennent des textes complexes.	7,7%	11,8%	12 %

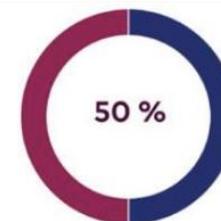
Quelques chiffres Suisse



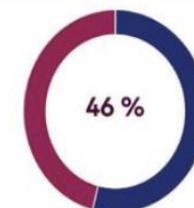
49 % de la population suisse fait état de difficultés fréquentes en lien avec le traitement des informations en matière de santé. On peut donc dire que près de la moitié de ces personnes présente un faible niveau de littératie en santé.



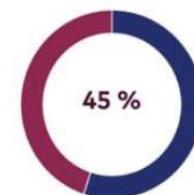
...d'évaluer la fiabilité des informations disponibles dans les médias sur ce qui est dangereux pour la santé.



...de savoir quand il serait utile d'avoir un deuxième avis d'un autre médecin.



...d'évaluer les risques et bénéfices des différents traitements possibles.



...de savoir comment se protéger des maladies à partir des informations disponibles dans les médias.

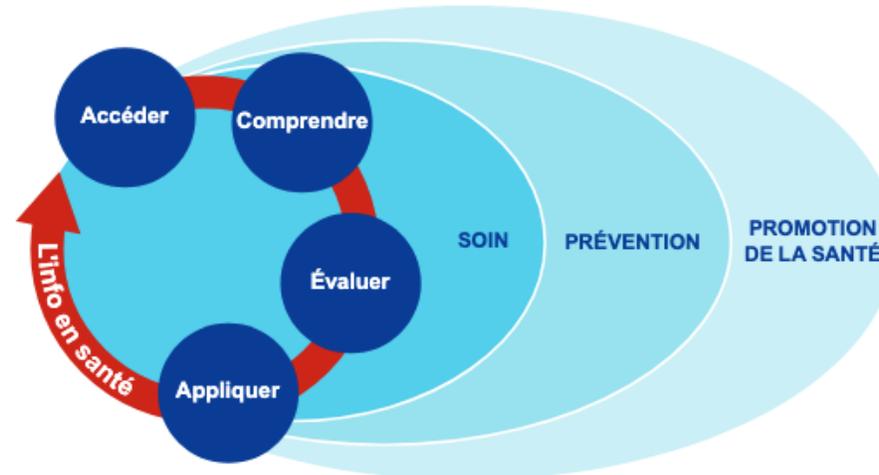
Comprendre et s'appropriier l'information en santé

44 %

des adultes ont des difficultés pour accéder, comprendre, évaluer et utiliser l'information utile pour sa santé

Les personnes trouvent par exemple difficile ou très difficile...

- de savoir comment se protéger des maladies à partir des informations disponibles dans les médias (41 %)
- d'évaluer les risques et bénéfices des différents traitements médicaux possibles (40 %)
- de trouver des informations sur ce qu'il faut faire en cas de problèmes psychologiques (38 %)



Evaluation de la littératie en santé

Différents outils existants permettant d'évaluer le niveau de littératie.

Il en existe pour les enfants, les adolescent.ens et les adultes

Exemple : FCCHL/ HLQ/
THOFLA / STOFHLA / HAS-A/
HLSEU-Q16 / REALM

Résultats sous forme de point liés à des niveaux, gradations ou catégories tels que : Limité / Marginale / Adéquat (THOFLA et REALM)

Quelques exemples de la version française (2020) HLS-EU16

Indiquez, sur une échelle de très facile à très difficile, dans quelle mesure il est facile pour vous de...

	très facile	facile	difficile	très difficile
... trouver des informations sur les traitements des maladies qui vous concernent ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... savoir où obtenir l'aide d'un professionnel quand vous êtes malade ? (Par ex. médecin, infirmier, pharmacien ou psychologue)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... comprendre ce qu'un médecin vous dit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... comprendre les consignes de votre médecin ou pharmacien sur la manière de prendre vos médicaments ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... comprendre les mises en gardes concernant l'impact sur la santé de certains comportements comme fumer, ne pas faire assez d'exercice et boire trop ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... évaluer la fiabilité des informations disponibles dans les médias sur ce qui est dangereux pour la santé ? (Par ex. journaux, télévision ou internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... savoir comment vous protéger des maladies à partir des informations disponibles dans les médias ? (Par ex. journaux, télévision ou internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Utilité et intérêt pour la pratique : conséquences positives et négatives

Conséquences d'un <u>faible</u> niveau de littératie en santé	Conséquences d'un <u>bon</u> niveau de littératie en santé
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Observance thérapeutique et gestion des maladies chroniques ^{3,6} 	<p>Compréhension des traitements Gestion des maladies chroniques ^{1,3}</p>
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Accessibilité aux services de prévention, à des soins et des traitements efficaces ^{3,6} 	<p>Recherche d'infos fiables sur la santé et Traitement adéquat des infos^{3,6}</p>
<ul style="list-style-type: none"> ↳ Comportements favorables à la santé ⁶ 	<p>Pensée critique et Prise de décisions ^{2,3,6}</p>
<p>Augmentation de pathologies chroniques⁷</p>	<p>Autonomie, <i>empowerment</i> et liberté de choix ^{1,3,4}</p>
<p>Décompensations avec nécessité d'hospitalisation⁷</p>	<p>Contrôle sur santé et ses déterminants et Gestion des risques et comportements de santé ^{2,3,5}</p>

1. Gani et al., 2023

2. Levasseur et Carrier, 2012

3. Margat et al., 2018

4. Monin 2019

5. Stormacq, 2023

6. Van den Broucke, 2017

7. Le Brun et

al., 2024

COMPÉTENCES RELATIVES AUX PROFESSIONS DE LA SANTÉ PROFESSIONS DE LA SANTÉ

E1 Elles soutiennent les patients/clients dans la recherche et la compréhension des informations pertinentes en les orientant dans le système des assurances sociales.



RÔLE DE PROMOTEUR·RICE DE LA SANTÉ

Comment intégrer la
littératie en santé
dans
la pratique
ergothérapeutique ?

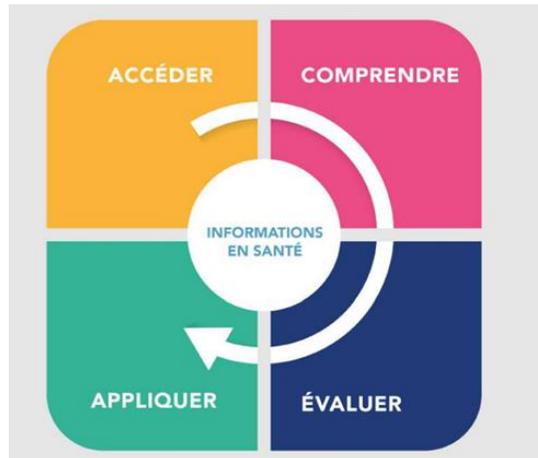


(Selon Levasseur & Carrier, 2012)

Position de l'ACE (2013): Favoriser la littératie en santé en ergothérapie



«La littératie en santé est une composante essentielle d'une participation efficace au processus décisionnel, qui exige des connaissances et des compétences pour obtenir de nouveaux renseignements, pour évaluer de manière critique si ces renseignements s'appliquent aux circonstances, valeurs et croyances personnelles, pour comprendre les rouages du système de santé et pour interagir avec des professionnels de la santé.»



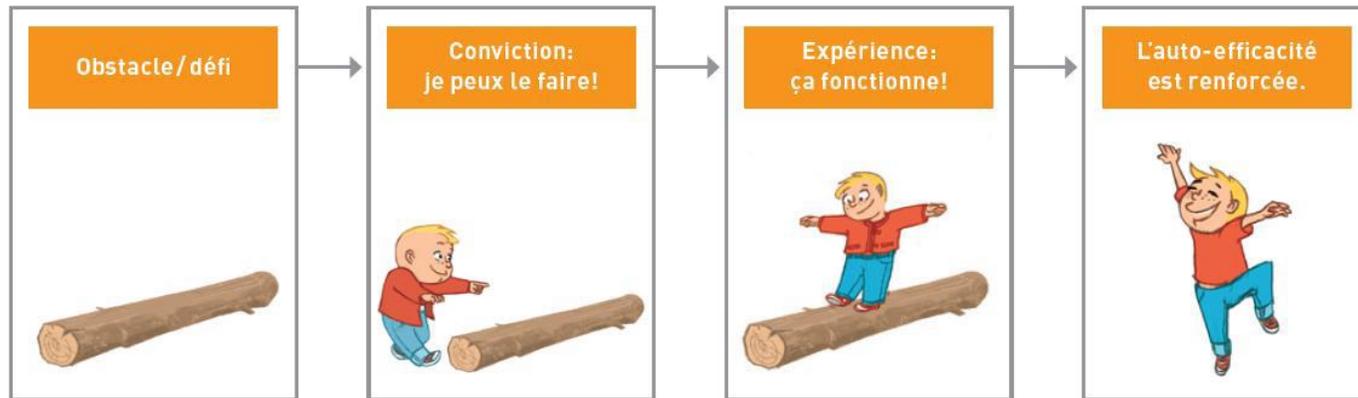
Les ergothérapeutes qui facilitent la littératie en santé peuvent aider les clients à faire des choix face à leur mode de vie, à naviguer au sein du système de santé ou à gérer une maladie chronique.

En regardant à travers la lentille de l'ergothérapie, on peut voir la littératie en santé comme un facteur de remise de pouvoir et d'autodétermination qui découle des relations transactionnelles et dynamiques qui sont établies tout au long de la vie entre la personne, l'environnement et l'occupation.

Prise de position de l'ACE, 2013

Pouvoir d'agir et auto - efficacité

Le développement du pouvoir d'agir est « un processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou le collectif auquel elles s'identifient ».



Illustrations: © Joël Freymond

L'auto-efficacité est la confiance en ses propres capacités à pouvoir exécuter efficacement les actions souhaitées. Elle est donc subjective.

Outils
pratiques pour
améliorer la

LA LITTÉRATIE EN SANTÉ





Cette vidéo représente une situation courante de la vie.
Peut-elle y avez-vous été confronté...
Indiquez ce que vous aimeriez y modifier ?

- https://www.youtube.com/watch?v=Y4u-1xm2_1o

source : <https://www.facebook.com/alphaensante/>



source : <https://www.facebook.com/alphaensante/>

Une autre façon de faire...

- <https://www.youtube.com/watch?v=AzGEvs28cj4>

La méthode Teach-Back ou la communication par reformulation



Le **teach-back** est une méthode de communication utilisée en éducation thérapeutique, en soins de santé et en pédagogie pour s'assurer qu'une personne a bien compris une information. Il consiste à **demande** au patient, ou à **l'interlocuteur de reformuler avec ses propres mots ce qui vient d'être expliqué.**

Objectifs du Teach-Back

- Vérifier la compréhension : S'assurer que l'information est bien assimilée.
- Corriger les incompréhensions : Identifier et rectifier les erreurs éventuelles.
- Renforcer l'apprentissage : Répéter et reformuler pour ancrer les connaissances.
- Responsabiliser la personne : Encourager une participation active et un engagement dans son apprentissage ou sa prise en charge.

La méthode Teach-Back : Comment l'appliquer?

Communiquer l'information dans un langage simple.

Inviter le client à expliquer, avec ses propres mots, ce qu'il a retenu du message pour voir si j'ai été suffisamment clair dans mes explications et si je n'ai rien oublié de transmettre. Valider sa compréhension et/ou compléter si nécessaire.

Sonder les inquiétudes ou les questions du client sur sa capacité et ses moyens à mettre en œuvre les informations reçues.

Valider la compréhension que j'ai de la réalité du client. Je reformule ma compréhension dans ses propres mots.

Evaluer la façon dont le client envisage d'appliquer ces informations concrètement. Invitez-le à décrire la façon dont il intégrera les actions à sa vie quotidienne.

Créer un espace sécurisant pour une conversation ou des questions additionnelles.



A éviter:

- ❌ "Avez-vous compris ?" (réponse souvent biaisée : "oui" même si ce n'est pas le cas)
- ❌ "Tout est clair ?" (ne permet pas de vérifier la compréhension)

Le teach-back est un outil puissant pour améliorer la transmission des connaissances et éviter les malentendus, particulièrement dans les domaines où la bonne compréhension est essentielle.

Des guides...



- +
 - • Un bon support d'information écrit c'est quoi?



Documents écrits

Structuré et lisible

- Titre clair, sous-titres, listes à puces. (Verdana-Helvetica-Trebuchet)
- Une **hiérarchie visuelle** : les infos importantes sont bien visibles.
- Taille de police lisible, contrastes suffisants (noir sur blanc, etc.).
- Le choix des mots est important, mots courants , connus de tous...
- Pour les nombres la forme numérique est préférable
- Pour l'information mettre l'essentiel

La conception de documents imprimés

1. La présentation : l'aspect visuel
2. Les mots et les phrases : l'aspect linguistique
3. Le choix de l'information : l'aspect informatif
4. L'organisation de l'information : l'aspect structurel

1. La présentation : L'aspect visuel	2
1.1. La police de caractère	2
1.2. L'alignement du texte	3
1.3. La mise en évidence	4
1.4. Les couleurs	5
1.5. Les tableaux, graphiques et colonnes	6
1.6. L'énumération	7
1.7. Les espaces : marges, interlignes	7
1.8. Les titres	8
1.9. Le papier	8
2. Le choix des mots et des phrases : L'aspect linguistique	9
2.1. Le choix des mots	9
2.2. Les phrases	10
2.3. La ponctuation	11
2.4. Le style et le ton	12
2.5. Les nombres	13
3. Le choix de l'information : L'aspect informatif	13
3.1. La sélection de l'information	14
3.2. L'explication de l'information	14
4. L'organisation de l'information : L'aspect structurel	15
4.1. Le plan	16
4.2. Les titres	16
4.3. La structure de l'information	16
4.4. Les autres aides à l'organisation	17

La conception et l'utilisation des images

- Le contenu des images
- Le texte associé à l'image
- L'emplacement de l'image
- La qualité des images
- Le choix des images

Fumer coûte cher



Fumer coûte cher



Liste de vérification : la conception de documents imprimés pour tous

			
La présentation : l'aspect visuel			
Choisir une police lisible, de corps 12 au minimum			
Aligner le texte à gauche			
Mettre en évidence à l'aide du gras			
Utiliser les couleurs avec modération, avec contraste élevé			
Utiliser des tableaux et graphiques simples, au besoin			
Préférer l'énumération à l'aide de puces, pas plus de 5			
Aérer le texte avec beaucoup d'espaces blancs			
Choisir un papier sans reflet, blanc chaud et opaque			
Soigner l'apparence du document pour qu'il soit attrayant			
Les mots et les phrases : l'aspect linguistique			
Préférer des mots courts, courants, concrets, qui ont un seul sens			
Formuler des phrases courtes : sujet, verbe, complément			
Choisir des phrases actives et affirmatives			
Privilégier des temps de verbe et des ponctuations simples			
Choisir un ton courtois et un style personnel à la 1 ^{re} ou à la 2 ^e personne			
Porter attention à la façon d'utiliser les chiffres			
Le choix de l'information : l'aspect informatif			
Trouver des renseignements pertinents et complets			
Retenir les messages clés, sans détails superflus			
Expliquer dans le texte les notions difficiles et les termes techniques			
L'organisation de l'information : l'aspect structurel			
Faire apparaître clairement le plan			
Structurer le texte avec des titres et des sous-titres courts et explicites			
Organiser le texte et les idées dans un ordre logique			
Diviser le texte en paragraphes courts, de 4 à 5 lignes et pas plus de 250 mots			
Utiliser les marqueurs de liaison pour favoriser les liens logiques			
Hiérarchiser l'information			
Présenter une idée par paragraphe			
Utiliser les couleurs comme élément de la signalétique			

Liste de vérification : la conception et l'utilisation des images pour tous

			
Le contenu des images			
Choisir des images précises dont le lien avec le message est unique et clair			
Préférer une image qui illustre ce que la personne doit faire			
Utiliser des images connues et culturellement appropriées au public			
Diversifier les publics représentés			
Utiliser des images sans trop de détails			
Présenter l'image dans son contexte, la première fois			
Tester les images auprès du public cible et dans le contexte d'utilisation			
Agrandir les objets pour qu'ils soient visibles et à taille réelle si possible			
Isoler et mettre en exergue un détail important			
Présenter une partie du corps ou d'un objet dans son contexte			
Utiliser la même image pour représenter le même concept ou objet			
Privilégier le même style d'images pour l'ensemble du contenu			
Utiliser une suite d'images pour expliquer un concept, selon les besoins			
Utiliser un maximum de quatre à cinq images par page			
Si plusieurs images cohabitent, bien les différencier les unes des autres			
Le texte associé aux images			
Accompagner les images d'un texte explicatif			
Rédiger des légendes suffisamment grandes et lisibles			
L'emplacement des images			
Situer l'image proche du texte auquel elle est associée			
S'il y a une séquence, placer les images dans le sens de la lecture, de gauche à droite et de haut en bas, et si besoin, les numéroter			
Placer une image significative, représentative en 1 ^{re} page de couverture			
La qualité des images			
Utiliser des images nettes, précises, ayant une bonne résolution			
Préférer des images en couleur, en utilisant les couleurs réelles			
Assurer un contraste d'au moins 70 %			
Respecter les droits d'auteur			
Le choix des images			
Considérer les différentes suggestions sur le choix des images			

Stratégies d'intervention

INTERVENTIONS SIMPLES

Rendre intelligibles les informations en santé



Simplification des supports écrits

Simplification des discours oraux

Formation des professionnels

INTERVENTIONS COMPLEXES

combinaison d'interventions simples dans le cadre de programmes

Augmenter le niveau de littératie en santé des personnes ayant un faible niveau

Programmes d'éducation pour la santé

Ateliers littératie

Séances santé dans des programmes d'alphabétisation



Grands principes : empowerment, adaptation, co-construction, éducation par les pairs

ENVIRONNEMENT PRO-LITTÉRATIE

Créer un environnement favorable à l'exercice des compétences

Simplification du système de santé

Simplification de l'accès à l'information

Médiation et interprétariat

Ecoute des besoins

Espaces facilitateurs

Formation des professionnels

Différentes recommandations ont pu être élaborées (De Gani et al., 2021)

Former les enfants et adultes pour améliorer les niveaux de LS

Assurer une meilleure communication sur la santé

Elaborer des politiques pour aborder la LS à tous les échelons

Santé / promotion de la santé

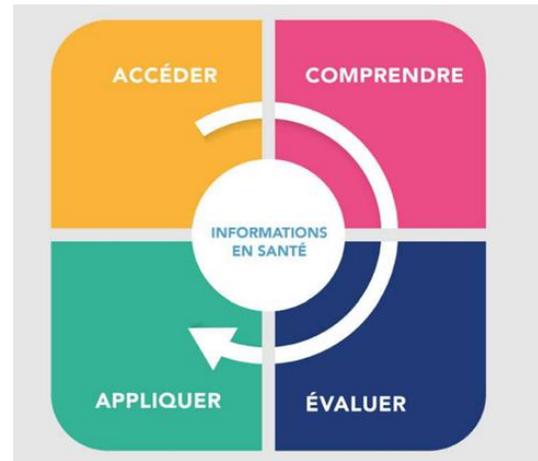
- **Stratégie nationale de santé 2018-2022** : construire des stratégies d'action adaptées aux populations et accessibles à tous ; associer l'ensemble des parties prenantes ; Intégrer la littératie en santé et l'éducation pour la santé dans tous les programmes d'enseignement.
- **Déclaration de Shanghai sur la promotion de la santé à l'horizon 2030 (2016)** :
- objectifs de la 9e Conférence « Améliorer la littératie en santé »



Si besoin

- **Lien video explicative de la littératie en santé :**
https://youtu.be/_sAU54iGd5g?si=XR3hED3jS90WUpq
- **Lien video pour comprendre les enjeux de la littératie :**
https://youtu.be/b6B1aBw7yHo?si=p5u2Yp19-E4_Mv1s
- **Lien site ressources d'outils d'évaluation de littératie en santé:** <https://reflis.fr/>
- **Lien site ressources de ressources, des outils à l'intention du public et des professionnels:**
<http://healthliteracy.ca/>

Et pour l'étudiant·e



Association Suisse des Ergothérapeutes (ASE). (2011). Code de déontologie de l'ASE.
<https://www.ergotherapie.ch/download.php?cat=6JLvL2DYoAPKasSNvUf3Dw%3D%3D&id=505>

Brun, M. L., Godard, D., Camps, L., De Pinho, Q. G., Benyamine, A., & Granel, B. (2024). La littératie en santé : définition, outils d'évaluation, état des lieux en Europe, conséquences pour la santé et moyens disponibles pour l'améliorer. *La Revue de Médecine Interne*. <https://doi.org/10.1016/j.revmed.2024.06.014>

De Gani, SM., Beese, A.-S., Guggiari, E., Jaks, R. (2023). Document conceptuel sur les compétences en santé. Careum Center for Health Literacy, Zurich. Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), Berne

Levin-Zamir, D. (2024). Le rôle essentiel de la littératie en santé en promotion de la santé, pendant une polycrise. *Global Health Promotion*, 31(1), 96-99.

Levasseur, M., & Carrier, A. (2012). Integrating health literacy into occupational therapy : Findings from a scoping review. *Scandinavian Journal Of Occupational Therapy*, 19(4), 305-314. <https://doi.org/10.3109/11038128.2011.588724>

Margat, A., Gagnayre, R., Lombrail, P., Andrade, V. de, & Azogui-Levy, S. (2017). Interventions en littératie en santé et éducation thérapeutique : Une revue de la littérature. *Santé Publique*, 29(6), 811-820. <https://doi.org/10.3917/spub.176.0811>

Van den Broucke, S. (2017). La littératie en santé : un concept critique pour la santé publique. *La santé en action*, (440), 11-13.
<https://www.respects73.fr/wp-content/uploads/2019/06/sante-action-440.pdf>

Van den Broucke, S., Vandebroek, P., Boon, K., & Bravo, A. M. (2021). Promouvoir la littératie en santé dans la première ligne. Les leçons de 24 pratiques en Belgique (No. UCL-Université Catholique de Louvain).

Health literacy learning organisation, Hello TAS! , boîte à outils pour développer les compétences en santé de votre organisation
<https://www.hellotas.org.au/about-the-toolkit>

De Gani, SM., Beese, A.-S., Guggiari, E., Jaks, R. (2023). Document conceptuel sur les compétences en santé. Careum Center for Health Literacy, Zurich. Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), Berne

<https://www.cultures-sante.be/outils-ressources/la-litteratie-en-sante-d-un-concept-a-la-pratique-guide-d-animation/>