

LES FICHES *SYNTHEP*

Les Fiches SYNTHèse en Éducation du Patient

Comment mieux prendre en compte la littératie en santé des personnes en éducation thérapeutique ?

La littératie en santé, de quoi parlons-nous ?

La littératie en santé est née d'une histoire de définitions et de redéfinitions des besoins en alphabétisation fonctionnelle de la population adulte. C'est ainsi que depuis les années 70, plusieurs définitions ont été proposées, avec différents niveaux de spécificité, précisant un ensemble de capacités nécessaires à l'alphabétisation des individus en matière de santé.

Pour la pratique :

« La littératie en santé englobe les connaissances, la motivation et les capacités sollicitées pour trouver, comprendre, soupeser et utiliser de l'information ayant trait à la santé en vue de développer une opinion et de prendre des décisions au quotidien en matière de soins de santé, de prévention de maladie et de promotion de la santé au quotidien et d'ainsi maintenir ou augmenter sa qualité de vie. » (OMS, 2013)

La littératie en santé fait donc référence aux capacités des personnes et des communautés à traiter l'information en santé dans le but de promouvoir, maintenir et améliorer leur santé, tout au long de leur vie.

La littératie en santé influence les comportements de santé et l'utilisation des services de santé. Ainsi, de faibles compétences en littératie en santé sont associées à des taux d'hospitalisations et de ré-hospitalisations plus importants, davantage de morbidités et de décès prématurés, et moins de participation en promotion de la santé. Dans le cas particulier des maladies chroniques, un faible niveau de littératie en santé engendre une moins bonne autogestion de la maladie et une moins bonne adhésion aux traitements.

En Europe, près d'un adulte sur deux n'a pas les capacités littératie en santé nécessaires pour être autonome dans le traitement des informations qui concernent sa santé ou celle de ses proches. Ceci est particulièrement



déterminant chez les personnes ayant un faible niveau de littératie, c'est-à-dire une faible aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, car ils sont d'une part, moins exposés aux éducations en santé et d'autre part, ils ne possèdent pas les capacités pour recourir aux ressources existantes.

Parmi ces personnes, il est possible de distinguer :

- Les personnes en situation d'analphabétisme, qui n'ont jamais été scolarisées ;
- Les personnes en situation d'illettrisme qui, après avoir été scolarisées, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante ;
- Les personnes en situation de Français Langue Etrangère (FLE), désignant les nouveaux arrivants dans un pays dont ils ne parlent pas la langue.

Quels rapports entre littératie en santé et éducation thérapeutique du patient ?

Dans le champ de l'éducation thérapeutique (ETP), il est constaté qu'un faible niveau de littératie en santé constitue un obstacle pour accéder aux programmes d'ETP, notamment chez les personnes faiblement alphabétisées qui sont moins exposées aux éducations en santé et qui peuvent être réticentes à accéder à ce type de ressources (par crainte de la stigmatisation, par méconnaissance des ressources existantes ou encore par difficultés d'accès...).

Il semble donc important d'envisager une meilleure prise en compte de la littératie en santé dans les programmes d'ETP. D'autant que les interventions en littératie en santé, comme celles en ETP, visent à renforcer l'auto-détermination des personnes et se renforcent entre elles. Ainsi, les compétences centrées sur le traitement

de l'information en santé sont particulièrement complémentaires avec celles de l'ETP.

Moyennant une adaptation des formats et des méthodes pédagogiques, l'ETP pourrait donc être une opportunité pour répondre aux besoins en littératie en santé des publics les plus vulnérables.

Dans ce contexte, un modèle d'intervention pédagogique visant à adapter l'ETP aux besoins spécifiques des patients chroniques faiblement alphabétisés a été élaboré par Aurore Margat, docteure en Sciences de l'éducation.

Ce modèle repose sur le repérage des besoins en littératie en santé des patients et sur l'adaptation du modèle éducatif proposé en ETP.

Comment repérer les besoins en littératie en santé des patients dans le cadre d'une démarche d'ETP ?

S'il existe différents outils de mesure de la littératie en santé (basés pour la plupart sur des auto-questionnaires), en pratique, le repérage est un élément essentiel d'une démarche éducative pro-littératie.

Repérage ou positionnement : de quoi parlons-nous ?

Le repérage et le positionnement sont deux démarches différentes.

Le repérage permet d'identifier les personnes potentiellement concernées par des situations de difficultés avec la littératie en santé. C'est une démarche qui peut être intégrée aux soins.

Le positionnement ou l'évaluation (par questionnaires, par exemple) relève des professionnels des champs de l'alphabétisation et de l'illettrisme. Cela permet une évaluation fine des compétences au regard d'un référentiel.

Le premier principe du repérage consiste à **créer un climat de confiance**, favorable à l'expression de la personne.

Le deuxième principe repose sur **l'attention portée aux groupes à risques** : personnes âgées, personnes migrantes, personnes à bas revenus, à bas niveau d'instruction et/ou à bas niveau de qualification.

Il s'agit également d'être **sensible aux stratégies de contournement et aux signes pouvant évoquer des difficultés avec la maîtrise de l'écrit** car toute difficulté avec le traitement de l'information écrite aura des répercussions sur les compétences en littératie en santé des personnes.

Les stratégies de contournement

Les stratégies de contournement et les signes pouvant évoquer des difficultés avec la maîtrise du traitement de l'information écrite

Le « contournement » est une stratégie qui permet de trouver une autre réponse que celle habituellement utilisée pour répondre à une situation faisant appel au traitement de l'information écrite.

On peut identifier trois types de stratégies de contournement :

- Se faire aider (la personne se fait accompagner par une tierce personne, elle demande de l'aide pour remplir un document...);
- Oublier (face à une situation mettant en jeu l'écriture, la personne peut prétexter avoir oublié ses lunettes...);
- Reporter la demande (lorsque l'on remet un document à compléter à la personne, elle dit qu'elle préfère le compléter à la maison, ainsi, un membre de la famille ou une connaissance pourra l'aider...).

Les signes laissant penser que la personne est en difficulté avec le traitement de l'information écrite :

- Difficulté de lecture et de compréhension (à partir d'un texte simple, la lecture est lente et hésitante ; la personne signe un document sans le lire ; elle n'arrive pas à donner un sens au texte...);
- Difficulté d'écriture et de rédaction (la personne ne prend pas de note, elle hésite à prendre un stylo, l'écriture est lente et irrégulière...);
- Difficulté dans le repérage temporo-spacial (la personne a du mal à situer des événements dans le temps, elle arrive systématiquement en retard aux rendez-vous...)

Ressource : Association Lire et Écrire. Illettrisme : petit guide pratique. Reconnaître, Orienter, Motiver. Ed Association Lire et Écrire ; 2012.

www.artias.ch/wp-content/uploads/2013/02/Brochure_sensibilisation_personnes_relais_version_impression.pdf.

Il est également possible de **poser des questions simples sur le modèle du Single Item Literacy Screener (SILS)** :

“ À quelle fréquence avez-vous besoin d'aide pour lire des instructions, des brochures ou d'autres documents provenant de votre médecin ou votre pharmacien ? ”.

Les réponses possibles sont 1 (Jamais), 2 (Rarement), 3 (Parfois), 4 (Souvent) et 5 (Toujours).

Le repérage aura comme objectif de :

- 1/ Repérer les besoins spécifiques de la personne en littératie en santé
- 2/ Adapter le suivi éducatif
- 3/ Orienter vers des structures qui proposent des cours de base ou des cours d'alphabétisation si cela semble nécessaire.

Le repérage fait partie du diagnostic éducatif en ETP, qui est une étape incontournable de l'éducation.

Comment adapter l'accompagnement éducatif aux personnes ayant de faibles compétences en littératie ?

L'accompagnement éducatif des personnes ayant de faibles compétences en littératie en santé passe par :

- La mise en place d'interventions simples qui facilitent la transmission des messages éducatifs tout au long de la démarche (de l'apprentissage à l'évaluation) ;
- La proposition de moyens d'accompagnements pluri-professionnels adaptés à la situation de la personne.

Favoriser la mise en place d'interventions simples est un moyen qui permet l'accès à l'éducation thérapeutique des patients .

Plusieurs interventions de ce type peuvent être utilisées en fonction des objectifs visés :

- Simplifier les messages écrits (comprenant les données chiffrées)

La réalisation de documents simplifiés passe par une information courte, précise (prioriser le message-clé), hiérarchisée (utilisation de puces dans la mise en page) et plus ou moins illustrée par des images (idéalement des idéogrammes).

L'utilisation d'une représentation picturale (diagrammes, symboles...) alternative ou conjointe aux chiffres est également utile afin de faciliter la compréhension des valeurs numériques.

- Simplifier le discours médical

L'utilisation de mots courts, l'éviction du jargon médical et la reformulation par le patient de l'information donnée par le professionnel de santé permettent de s'assurer la compréhension des informations reçues.

- Faciliter l'appropriation des messages éducatifs

Certains médias comme la vidéo permettent d'illustrer les messages éducatifs. L'objectif est de soutenir la compréhension de l'information délivrée.

Proposer à la personne un accompagnement socio-éducatif adapté à sa situation

Alors que l'objectif premier de l'ETP est d'éduquer les patients dans la gestion de la maladie et du traitement, la rencontre éducative peut aussi être l'opportunité pour les personnes concernées de renouer avec le traitement de l'information écrite. Pour cela, il s'agit pour les intervenants en ETP d'être en mesure de repérer et de proposer une orientation vers des professionnels et des structures en fonction des besoins : orthophonistes, centres d'alphabétisation ou de lutte contre l'illettrisme...

En conclusion

La prise en compte de la littératie en santé en ETP passe par le repérage des besoins de la personne, l'adaptation de la démarche éducative à chaque étape de l'apprentissage et la mise en place de maillages entre les milieux sanitaire et socio-éducatif afin de faciliter l'orientation vers des structures adaptées lorsque cela semble nécessaire.

À ces conditions, l'ETP peut être une opportunité pour renforcer la littératie en santé des personnes atteintes de maladies chroniques et faiblement alphabétisées.

Sélection bibliographique :**■ Sites internet****Centre de ressources illettrisme**<https://www.illettrisme.org/>**Faire dire. Outil d'amélioration des pratiques professionnelles**https://www.has-sante.fr/jcms/c_2612334/fr/faire-dire**■ Enjeux de la littératie en santé****Mieux se comprendre. Faible niveau de littératie en santé : un obstacle pour les plus vulnérables.****Dossier, Prescrire, tome 41 n° 450, 2021-04, pp. 294-302****Margat A., La littératie en santé en éducation thérapeutique : la mesure d'un écart entre l'intelligibilité du système de santé et les compétences des patients, Education thérapeutique du patient - Therapeutic patient education, vol. 11 n° 2, 2019-12, 7 p.****Margat A., L'éducation thérapeutique du patient : une opportunité pour répondre aux besoins en littératie en santé des patients illettrés. Proposition d'un modèle d'intervention pédagogique, Sociologie-Université Sorbonne Paris Cité, 2018, 377 p.**<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-02613543/document>**Roberge A., L'importance de la littératie en santé... Les inégalités en littératie dans le domaine de la santé ont des impacts sur ces patients, Thot Cursus - Formation en ligne et culture numérique francophone, 2019-01-14, 3 p.**<https://cursus.edu/articles/42449/limportance-de-la-litteratie-en-sante#XGbHNaBCdpg>**Margat A., Morsat M., Le médecin généraliste, un acteur central dans l'accompagnement des patients atteints de maladies chroniques faiblement alphabétisés, Médecine, vol. 14 n° 8, 2018-10, 5 p. https://www.jle.com/download/med-312786-40537-le_medecin_generaliste_un_acteur_central_dans_laccompagnement_des_patients_atteints_de_maladies_chroniques_faiblement_alphabeti-a.pdf****Berneche F., Traore I., Y a-t-il des liens entre la littératie et la santé ? Ce que montrent les résultats québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes, 2003, Zoom santé, 2007-11, 4 p.**<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/bulletins/zoom-sante-200711.pdf>**Van den Broucke Stephan, La littératie en santé : un concept critique pour la santé publique, La Santé en action, n° 440, 2017, pp. 11-13**<https://www.santepubliquefrance.fr/content/download/141885/2119652>**■ Guides pour concevoir de l'information pour tous****SantéBD, des outils pédagogiques pour comprendre et prendre soin de sa santé**<https://santebd.org/>**Vandenbroeck P., Jenne L., Renforcer la littératie en santé. Tirer les enseignements de dix pratiques étrangères innovantes, Fondation Roi Baudoin, 2018-11, 114 p.**<https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2018/20181112PP>**Ruel J., Allaire C., Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible, Santé publique France, 2018, 116 p.**<https://www.santepubliquefrance.fr/content/download/375240/3160090>**La littératie en santé : D'un concept à la pratique. Guide d'animation, Cultures & santé asbl, 2016, 83 p.**<https://www.cultures-sante.be/component/phocadownload/category/22-pdf-ps-2016.html?download=226:la-litteratie-en-sante-d-un-concept-a-la-pratique>**Maclean C., Conseil pratique. Littératie en santé dans le Centre de médecine de famille, Collège des médecins de famille du Canada, 2016-05, 18 p.**http://patientsmedicalhome.ca/files/uploads/BAG_Literacy_FRE_May16_web.pdf**Lemieux V., Mouawad R., Charier MD. (et al.), Pour qu'on se comprenne ! Précautions et littératie en santé. Guide pour les professionnels et communicateurs en santé, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal-Québec, 2013, 61 p.**<http://www.santecom.qc.ca/bibliothequevirtuelle/Montreal/9782896733231.pdf>**■ Retrouvez toutes les fiches Synthep****Comment susciter et soutenir la motivation d'un patient à prendre soin de soi dans le cadre de l'ETP ? CRES Provence-Alpes-Côte d'Azur, ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur, Les Fiches Synthep. Les fiches synthèse en éducation du patient, n° 2, 2020-12, 4 p.**http://www.cres-paca.org/depot_arkcms_crespaca/depot_arko/articles/2820/consulter-la-fiche-motivation_doc.pdf**Comment évoquer le sujet de la sexualité au sein d'une démarche d'ETP ?, CRES Provence-Alpes-Côte d'Azur, ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur, Les Fiches Synthep. Les fiches synthèse en éducation du patient, 2020-05, 4 p.**http://www.cres-paca.org/depot_arkcms_crespaca/depot_arko/articles/2482/synthep-sex_doc.pdf**Et toutes les actions du Centre ressources en éducation thérapeutique du patient**<http://www.cres-paca.org/r/136/>**Retrouvez plus de références bibliographiques sur**
www.bip-bop.orgwww.oscarsante.orgwww.mon-etp.frComité de pilotage : Benoît Saugeron, Pierre Sonnier, CRES
Rédactrice : Aurore Margat, Formatrice IPCEM
Relecture : Stéphanie Marchais, Hélène Milan, Lisbeth Fleur, Benoît Saugeron, Pierre Sonnier
Sélection bibliographique : Stéphanie Marchais, Aurore Margat
Contact : cres-paca@cres-paca.org