



Communiquer pour tous : les enjeux de la littératie en santé

Dossier coordonné par Cécile Allaire,

chargée de l'accessibilité pour les publics en situation de handicap, direction de la Prévention et de la Promotion de la santé, Santé publique France,

Julie Ruel,

Professeure associée, chercheuse et cotitulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion, centre intégré de santé et des services sociaux (CISSS) de l'Outaouais, université du Québec en Outaouais, Gatineau.

Nous recevons au quotidien un flot d'informations. Celles qui portent sur la santé nous permettent de suivre un traitement, de comprendre un régime, de prendre un rendez-vous ou d'adopter des habitudes de vie favorables à la santé.

S'informer requiert la mobilisation de nombreuses compétences : lire, écrire et compter

bien sûr, mais aussi comparer, hiérarchiser, mémoriser, solliciter son interlocuteur par téléphone ou par mail, sélectionner la source la plus fiable à partir de multiples documents et sites Web, contextualiser par rapport à sa situation, etc.

Une partie importante de la population rencontre des difficultés pour mobiliser ces compétences et n'accède

pas à l'information ni aux échanges permettant d'être autonome, notamment en matière de santé. Dans certains cas, les publics ne reçoivent pas l'information, parce qu'elle n'est pas adaptée à leurs besoins spécifiques. Dans d'autres cas, ils reçoivent des messages insuffisamment compréhensibles ou rencontrent des difficultés pour se les approprier.

Ce rapport à l'information écrite, imagée ou orale peut être mieux compris grâce au concept de littératie, concept largement déployé dans les pays anglo-saxons, mais encore émergent en France.

Littératie et santé

Définie en 2013 par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) comme « la capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'approprier des textes écrits pour participer à la société, réaliser ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel », la littératie se déploie dans les milieux juridiques, de l'information, de l'éducation ou celui de la santé.

Les compétences en littératie sont dorénavant identifiées comme étant un déterminant de la santé. Ainsi, par

« LES COMPÉTENCES EN LITTÉRATIE SONT DORÉNAVANT IDENTIFIÉES COMME ÉTANT UN DÉTERMINANT DE LA SANTÉ. »



« littératie en santé », l'on entend le résultat de l'interaction entre les *capacités d'une personne* à reconnaître son besoin d'information en matière de santé, à trouver cette information, à la comprendre et à l'utiliser pour prendre des décisions éclairées sur sa santé, et les *exigences du système de santé*. Sont mis en jeu la scolarité, la culture et la langue tout comme la disponibilité des informations et des services, les aptitudes des professionnels à communiquer, la nature des documents et des messages transmis et les mesures de soutien.

Mesure de la littératie

Certains travaux visent à évaluer et à mesurer les compétences des individus en littératie. Un programme de l'OCDE a permis de mener ces travaux dans 24 pays¹. Les résultats de l'enquête, réalisée en 2012, montrent que près de la moitié (49 %) de la population adulte de 16 ans à 65 ans des pays ayant participé à l'enquête n'a pas les compétences suffisantes pour développer ses connaissances et son potentiel et participer à notre société moderne qui est une société du savoir.

Nous savons aussi que certains groupes de la population sont particulièrement vulnérables. C'est le cas des personnes qui se situent dans le groupe des 65 ans et plus. Il en va de même pour les personnes en situation de handicap comme celles vivant avec des incapacités cognitives, les personnes ayant un faible niveau de scolarisation ou encore celles issues de l'immigration, ne maîtrisant pas la langue du pays d'adoption ou encore sa culture.

Souvent, les personnes à faibles compétences en littératie peuvent lire et écrire de façon fonctionnelle, mais elles sont en difficulté lorsqu'il faut jumeler plusieurs informations, traiter des informations complexes, faire de nouveaux apprentissages, compléter des formulaires ou encore saisir le sens des messages.

60 % des Français adultes ont un faible niveau de littératie

Les résultats pour la France sont préoccupants. En effet, 60 % des personnes interrogées se situent aux niveaux les plus faibles (de 0 à 2 sur une échelle allant jusqu'à 5). Il en est de même pour le Québec, où 53 % des enquêtés présentent des niveaux de littératie parmi les plus faibles. Ces personnes sont capables de décoder des mots et des phrases (niveau 1) ou encore, elles sont en mesure de lire et de comprendre un texte simple sans aucune inférence, c'est-à-dire qui ne nécessite pas un travail de déduction (niveau 2).

Par ailleurs, le traitement de l'information en matière de santé requiert aussi des compétences en « numératie² », capacité de comprendre et traiter des données mathématiques. Il s'avère que les résultats en numératie sont aussi préoccupants. En moyenne, ce sont 52 % des adultes de 16 ans à 65 ans ayant participé à cette même enquête qui n'ont pas les compétences requises en numératie pour comprendre, traiter et utiliser les notions mathématiques dans leur vie de tous les jours. Or, l'information en matière de santé abonde de notions mathématiques, que ce soit pour comprendre une prescription médicale, la composition d'un produit alimentaire, pour interpréter différents indicateurs tels que les taux de sucre, de cholestérol ou encore le niveau de tension artérielle.

Les faibles compétences en littératie et en numératie peuvent être en jeu dans le suivi, le succès ou l'échec d'un traitement et une réelle préoccupation dans le cas des maladies chroniques.

Capacité à transmettre l'information

Ce dossier a été pensé pour sensibiliser et outiller les acteurs de la santé qui sont interpellés par ce problème. Une partie des articles permet d'approfondir le concept de littératie, dans le secteur de la santé ou de l'éducation. Nous présentons la démarche en cours de création d'un référentiel, guide pratique de recommandations pour aider les professionnels à concevoir du matériel d'information plus accessible pour tous. Enfin, de nombreux articles illustrent la façon dont des milieux, des organisations et leurs professionnels s'y sont pris pour mieux toucher le public en général ou un public en particulier, par un mode de communication et d'échange qui soit écrit, imagé, oral ou numérique.

Ces exemples mettent en lumière le fait que l'accès à l'information est une responsabilité partagée. En effet, comprendre et communiquer ne relèvent pas uniquement des compétences de chacun, mais aussi de la capacité du service public, d'un milieu et d'une communauté à transmettre l'information pour favoriser la participation de ses citoyens. ■

1. Enquête PIAAC – PEICA : *Program for the International assessment of adult competencies* ; programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (OCDE, 2013).

2. La numératie est définie par la « *capacité de comprendre, d'utiliser, d'interpréter et de communiquer l'information et les idées mathématiques afin de s'appropriier et de gérer les exigences mathématiques dans un éventail de situations de la vie adulte* » (OCDE, 2013).