

Littératie et accès à l'information sur la santé

Les concepts de littératie et de littératie en santé, déjà largement répandus dans les pays anglo-saxons, suscitent en France un intérêt croissant.

Définie initialement comme la capacité des individus à lire et écrire, la littératie a vu sa définition s'enrichir considérablement. Cette définition répond au besoin de mieux cerner les capacités des individus à comprendre et à utiliser l'information pour faire des choix éclairés. Ainsi ce concept est-il plus complexe que l'illettrisme ou l'analphabétisme, plus fréquemment utilisés en France. En effet, s'informer requiert la mobilisation de nombreuses capacités, au-delà des capacités à lire, écrire et compter. Il faut aussi pouvoir identifier la source d'information la plus fiable, comparer, hiérarchiser, mémoriser, compléter des formulaires, solliciter un interlocuteur, etc. Il s'agit enfin d'appréhender différents canaux d'information : le face-à-face, les supports papier et les outils numériques.

Les enquêtes permettant de mesurer les compétences en littératie de la population témoignent des difficultés rencontrées par une partie importante de la population pour accéder à l'information.

Citons l'étude sur les compétences des adultes menée par l'OCDE dans trente-trois pays¹. Les résultats portent à 49 % la part de la population de 16 à 65 ans de ces pays n'ayant pas les compétences suffisantes en littératie pour composer avec les exigences de la vie quotidienne et du travail [65]². Les résultats pour la France nous interpellent, 58 % des répondants se situant aux niveaux les plus faibles (de 0 à 2 sur une échelle allant jusqu'à 5, 3 étant considéré comme le seuil à atteindre pour être pleinement autonome).

Le traitement de l'information requiert aussi des compétences mathématiques, c'est-à-dire les compétences en numératie [65]³. En moyenne, ce sont 52 % des adultes de 16 à 65 ans ayant participé à cette même enquête qui ont des compétences insuffisantes en numératie pour comprendre, traiter et utiliser les notions mathématiques dans leur vie de tous les jours.

Les enquêtes permettent d'identifier certains groupes de la population comme étant particulièrement vulnérables. C'est le cas des personnes peu scolarisées, des personnes âgées – les compétences en littératie diminuant avec l'âge –, des personnes en situation

de handicap ou encore des personnes migrantes ne maîtrisant pas la langue du pays d'adoption ou ses codes culturels.

De façon concomitante, la littératie en santé occupe une place croissante dans les études. Introduite dans les années 1970 dans les pays anglo-saxons, elle peut être définie comme « 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 » [83].

La littératie : un déterminant de la santé

Dans de nombreux pays, la littératie en santé est devenue un outil incontournable pour les professionnels de santé, les organisations et les pouvoirs publics. En effet, les chercheurs la considèrent désormais comme un déterminant de la santé, parfois citée au même titre que le revenu, l'emploi ou le niveau d'éducation [66].

Les usagers du système de santé qui ont des compétences moindres en littératie rencontrent des difficultés pour accéder à l'information, pour communiquer leurs besoins, pour utiliser les informations reçues, pour interagir avec les professionnels ou encore pour consulter au moment opportun. Le niveau de compréhension des patients et leur aptitude à agir en fonction de l'information reçue sont souvent moins élevés que ce que présumant les professionnels. C'est particulièrement le cas lorsque la situation est anxiogène, par exemple lorsque le patient doit absorber un grand nombre d'informations lors d'un rendez-vous médical, s'il est dans l'attente d'un diagnostic, s'il fait face à l'hospitalisation d'un proche, etc.

Ainsi les études montrent que les personnes à compétences limitées en littératie sont moins enclines à adopter des comportements favorables à la santé, qu'elles participent moins aux programmes de dépistage et utilisent moins les services de prévention, ou encore qu'elles sont plus souvent hospitalisées ou se retrouvent davantage aux urgences [9]. Particulièrement documentées en éducation thérapeutique du patient, les études montrent également un impact défavorable sur la gestion des maladies chroniques et le suivi des traitements [51].

Inversement, les personnes dont les compétences en littératie sont meilleures sont plus à même d'engager des démarches de prévention et d'adopter des comportements favorables à la santé [9].

La digitalisation accélérée des services, parfois facilitatrice, soulève aussi des inquiétudes. Elle rajoute en effet un degré de complexité parfois insurmontable pour les personnes les moins aptes à naviguer sur les sites

Cécile Allaire

Santé publique
France

Julie Ruel

PhD, Chaire
interdisciplinaire
de recherche en
littératie et inclusion
(Cirli), professeure
associée, université
du Québec en
Outaouais (UQO)

André C. Moreau

PhD, professeur,
université du Québec
en Outaouais
(UQO), Chaire
interdisciplinaire
de recherche en
littératie et inclusion
(Cirli),

Emmanuelle Hamel

Santé publique
France

Les références entre
crochets renvoient
à la Bibliographie
générale p. 56.

1. OCDE. Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA), 2012 OCDE, 2013.

2. La littératie est définie dans cette étude comme « la capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'engager dans des textes écrits pour participer à la société, pour accomplir ses objectifs et pour développer ses connaissances et son potentiel » (OCDE, 2013).

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



ou à effectuer des démarches en ligne. C'est le champ de la *e-health literacy* qui est ici à l'étude.

Mieux comprendre les besoins de toutes les populations et communiquer avec le plus grand nombre

Dans ce contexte, prendre en compte la littératie en santé constitue un apport précieux pour réduire les inégalités d'accès à la santé. Elle est considérée comme un outil d'intervention en prévention et en promotion de la santé mais aussi comme un outil d'aide à l'attention des politiques publiques [9]. Comprise comme le résultat de l'interaction entre les capacités d'une personne et les exigences du système de santé, la littératie en santé ne renvoie pas seulement aux compétences individuelles, mais aussi aux compétences déployées par la collectivité pour rendre ses ressources disponibles et pour favoriser la participation de ses citoyens [20].

Quelles sont les mesures à déployer pour mieux prendre en compte les besoins de populations aux caractéristiques diverses et aux compétences variées ? Les actions d'ores et déjà proposées par les professionnels sont nombreuses, parfois même sans référence au concept de littératie. Elles visent notamment à améliorer :

- la nature et la qualité des informations fournies, grâce à l'adaptation des messages aux personnes ayant des compétences réduites en littératie,

- la nature et la qualité des interventions ciblées, avec des modalités d'intervention adaptées à ces publics [51].

Parmi les actions déployées, l'information accessible au plus grand nombre, selon le principe de la conception universelle, est une piste intéressante [70]. Cette approche largement utilisée en architecture ou en design vise à concevoir des bâtiments et des produits que chacun peut utiliser sans avoir besoin d'une adaptation spéciale. C'est l'expérience développée dans le domaine de l'information par Santé publique France, qui a formalisé le guide *Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible* en collaboration avec la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie en inclusion (Cirli, Québec). Ce guide suggère des pratiques aux professionnels qui veulent concevoir et communiquer une information plus accessible et comprise par le plus grand nombre, quelles que soient leurs spécificités et leurs compétences en littératie. Cet outil accompagne les acteurs du soin, de la prévention et de la promotion de la santé, et, plus largement, tous les communicants, pour élaborer des supports imprimés, écrits et illustrés, des supports numériques ou une communication orale, pour s'adresser au plus grand nombre et qui répondent ainsi aux attentes des publics les plus éloignés des dispositifs d'information et des services de santé, et pour faciliter la participation citoyenne de tous. ➤