



# LA LITTÉRATIE EN SANTÉ : QUAND ON VEUT MIEUX SE COMPRENDRE

*Marianne Corneau, Agente de planification, programmation et recherche  
Direction de santé Publique de la Capitale-Nationale  
Service Déterminants en santé/ Équité en santé*

*25 mai 2021*

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 



**AVANT DE COMMENCER ...**

**VOS ATTENTES ?**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

**Québec** 

# Plan de présentation

- Contexte
- Définitions
- Statistiques
- Revoir nos pratiques



# Contexte

- Plan d'action interministériel de prévention en santé (2017-2021)
  - Mesure 1.5
- Programme national de santé publique
  - Littératie: un des principes directeurs
- Capitale-Nationale
  - Plan d'action régional de santé publique 2016-2020
  - Former et sensibiliser

# QU'EST-CE QUE LA LITTÉRATIE ? ET LA LITTÉRATIE EN SANTÉ?

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

Québec 

# Définitions et évolutions des concepts

Littératie :

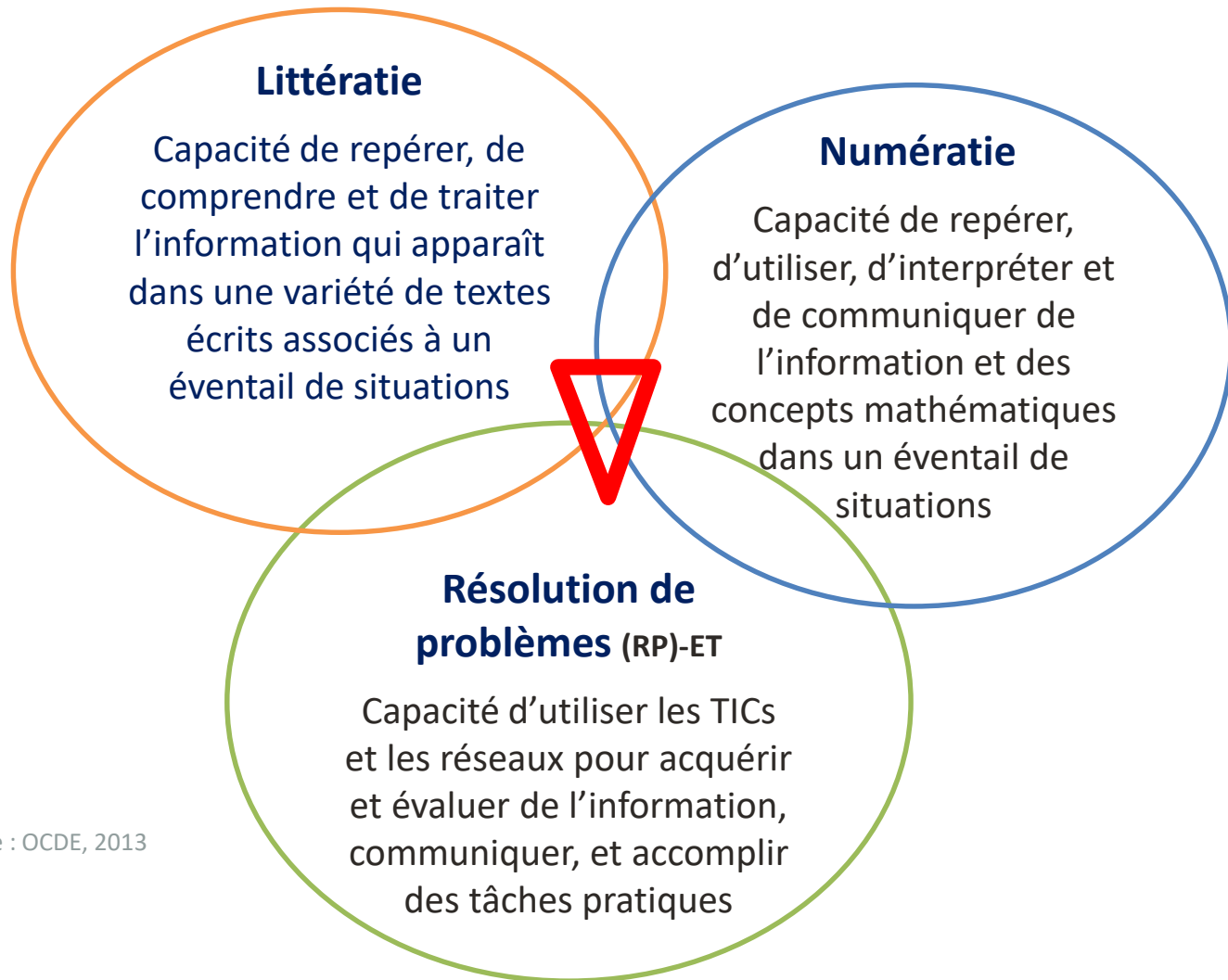
« ... **capacité** d'une personne, d'un milieu et d'une communauté à **comprendre et à communiquer de l'information** par le langage sur différents supports pour **participer activement à la société** dans différents contextes »

Source : Réseau québécois de recherche et de transfert en littératie (CTREQ), 2016

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 

# La littératie en santé: des compétences mesurables



Source : OCDE, 2013



# Littératie en santé

« ... fait référence aux **connaissances, à la motivation et aux compétences** nécessaires pour trouver, comprendre, évaluer et utiliser l'information en santé en vue de **prendre des décisions** dans la vie de tous les jours au regard de l'utilisation des **services de santé, des mesures de prévention et de promotion** de la santé, cela pour maintenir ou améliorer la santé et la qualité de vie tout au long du parcours de vie des personnes... »

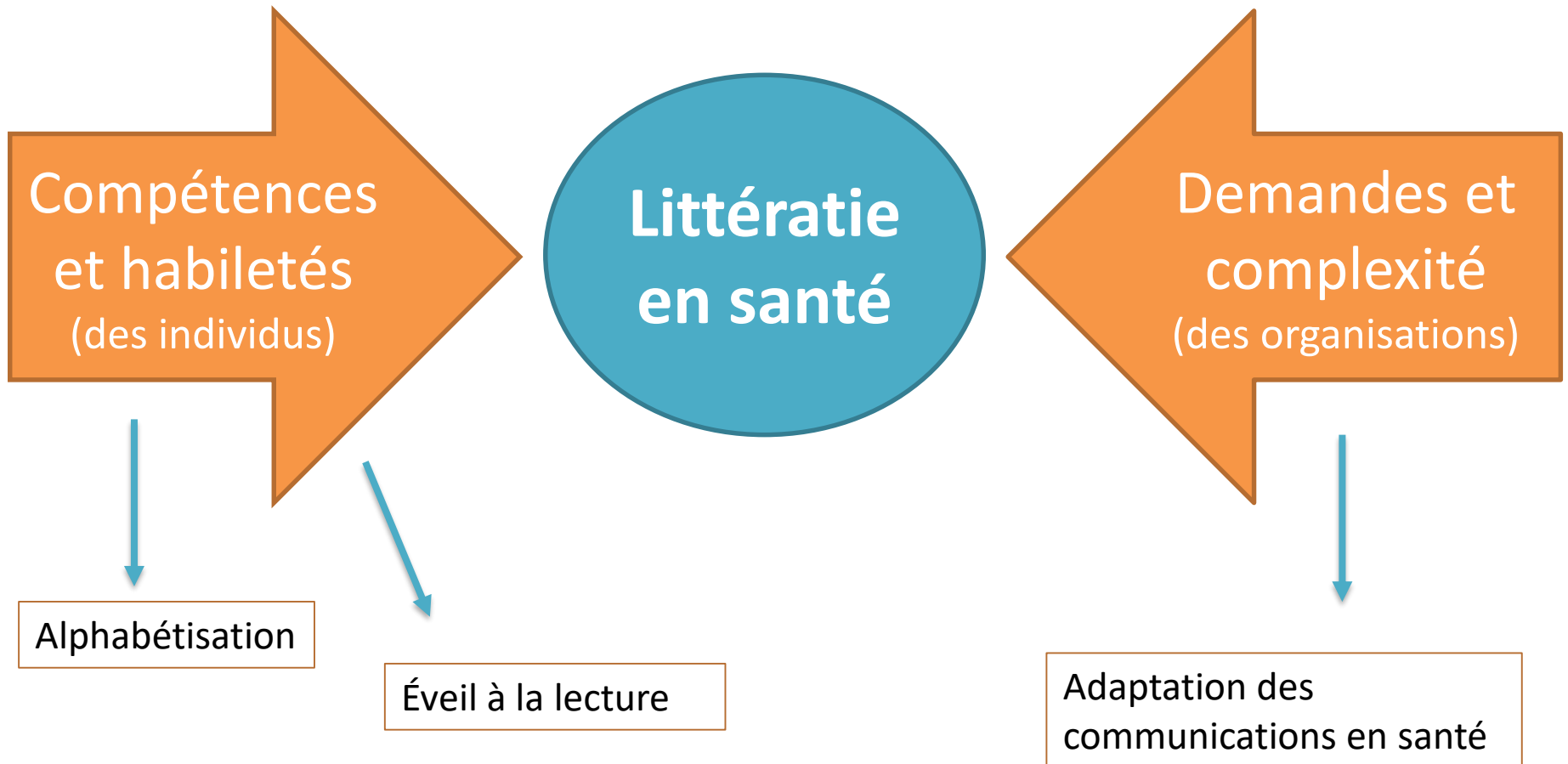
Source : Sorensen et al., 2012

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 



# Pistes d'interventions



# Les niveaux de littératie en santé

## Niveau 1 : 4e année

- Difficulté à lire un texte simple et à utiliser de la documentation écrite

## Niveau 2 : Secondaire 1

- Faibles aptitudes en lecture se limitant à utiliser de la documentation simple

## Niveau 3 : Secondaire 5

- Capacité à utiliser de la documentation écrite

## Niveau 4 et 5 : Collégial

- Capacité à combiner diverses sources d'information et à résoudre des problèmes plus complexes



**QUESTION QUIZ :**

**QUEL EST LE NIVEAU LITTÉRATIE  
DE LA MAJORITÉ DES  
QUÉBÉCOIS?**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

**Québec** 

# Statistiques

	Canada	Québec
Faible niveau littératie en santé	60 %	66 %
Faible niveau littératie (niveau 1-2)	48 %	53 %



Dans la moyenne  
de l'OCDE

Source : ISQ, 2015

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 



# Statistiques

	Québec
Niveau 1 ou inférieur	19 % (une personne sur 5)
Niveau 4-5 Capable d'assimiler plusieurs sources d'information et de résoudre des problèmes complexes	13% (une personne sur 10)

Source : PEICA, Statistique Canada, 2013.

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 



**QUESTION QUIZ :**

**QUEL EST LE NIVEAU DES  
COMMUNICATIONS EN SANTÉ ?**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

**Québec** 



# Communications en santé

La plupart des communications en santé demandent des habiletés de niveau 4/5 (collégial)





## QUESTION QUIZ :

**QUEL EST LE NIVEAU DE LITTÉRATIE  
CHEZ LES PERSONNES QUI  
BÉNÉFICIENT DE L'AIDE SOCIALE ?**

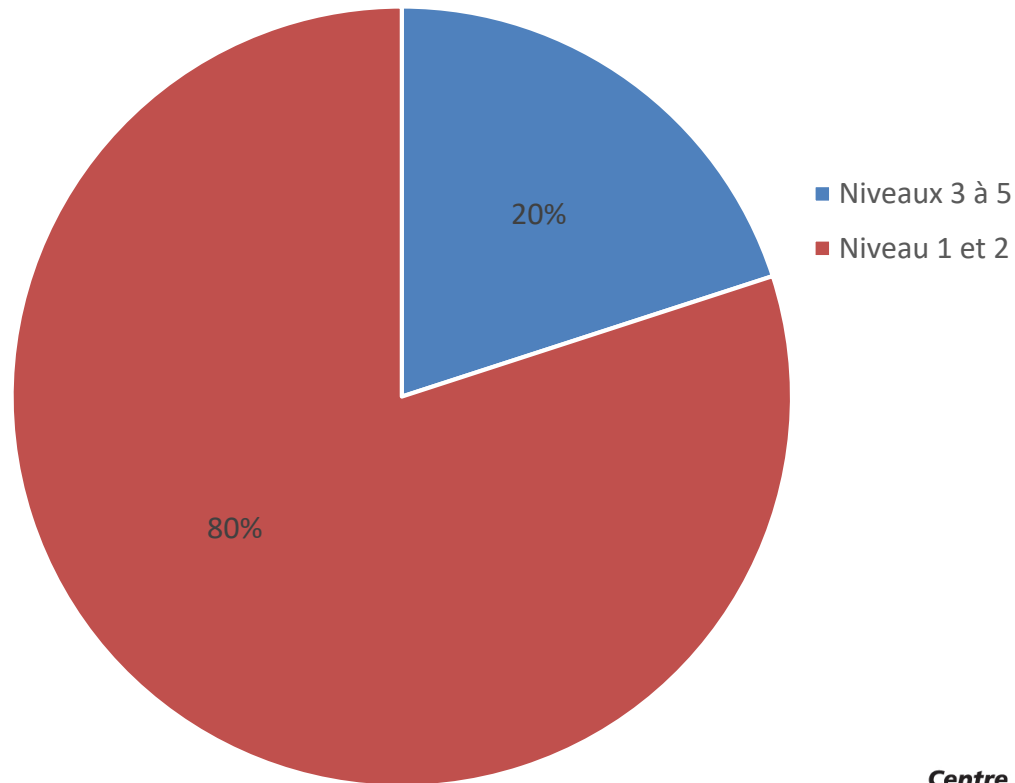
*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

**Québec** 



# Littératie et pauvreté

Niveau de littératie chez les bénéficiaires d'aide sociale



Source : ISQ, 2006

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec



# Littératie et pauvreté



Parmi les personnes qui reçoivent de l'aide sociale, 8 personnes sur 10 ont un niveau 1 ou 2 de littératie


Source : ISQ, 2006

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 

# Pour se mettre dans la peau de ...

*Ettec noitatnesérp ares tnemulosér  
eécalp suos el engis ud tnemessapéd ed  
ios te erton tom erdro'd ares ed riovas  
reso ne tnasiaf ertôn enu noixelfér rus esl  
sètluciffid ed erutcel ed sniatrec suos-  
sepuorg ed al noitalupop.*



**QUESTION :**

**QUELLES SONT LES  
CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES  
AYANT UN FAIBLE NIVEAU DE  
LITTÉRATIE ?**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

**Québec** 



# Les personnes ayant un faible niveau de littératie

- Sautent les mots incompris
- Se fatiguent vite
- Perdent le rythme après 12-15 mots
- Comprennent mal le 2<sup>e</sup> degré
- Sont peu familiers avec les concepts mathématiques
- Utilisent peu Internet

# Revoir nos pratiques



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec



# Les 10 erreurs les plus fréquentes

- Surutilisation de l'information écrite
- Trop d'information transmise à la fois
- Disposition inadéquate de l'info
- Info difficile à lire
- Info importante éparpillée
- Usage de jargon ou vocabulaire difficile
- Style complexe ou fantaisiste
- Usage de synonymes qui portent à confusion
- Manque de considération pour les différences culturelles
- Communication axée sur l'information et non sur le résultat



Source : CDC, 2010; Kaszap et Beaugard, 2011

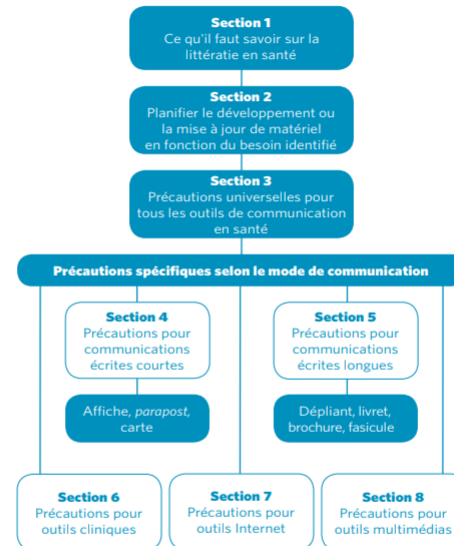
Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 

# Guide de la DSP de Montréal



accessible pour l'ensemble de la population, incluant les personnes ayant des difficultés de littératie en santé. Chaque section documente un aspect de la littératie en santé et peut être autoportante. Les principes et les recommandations pour l'élaboration du matériel sont divisés en deux grandes catégories : les précautions universelles qui s'appliquent à tous les types de communication, et les précautions plus spécifiques pour les divers modes de communication utilisés en santé.



Guide de littératie en santé v

et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec



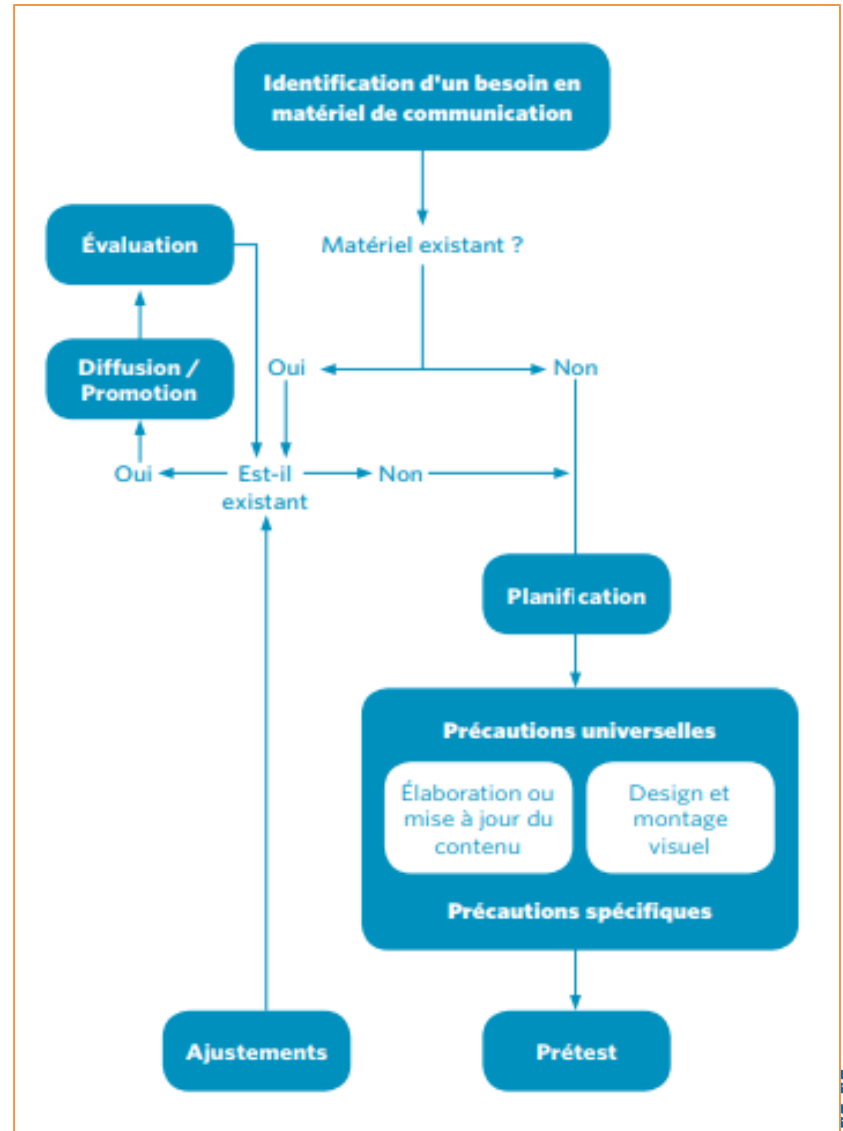


# Guide de la DSP de Montréal

- Planification de la conception
  - Public cible?
  - Objectif?
  - Message clé (max 2-3) ?
  - Diffusion de l'information ?
- Consulter le public cible
- Beaucoup d'info: vidéos, illustrations
- Prétest: utilisateurs potentiels
- Évaluation

# Guide de la DSP de Montréal

Étapes à suivre pour la réalisation d'outils de communication



# À éviter



- Images caricaturées
- Faire ressortir avec des majuscules
- Code de couleurs
- Document de plus de 4 pages
  - Faire plusieurs documents courts et les rassembler
- Abréviations et sigles

# À éviter



- Mots techniques et jargon
- Négation
  - Sauf pour une contre-indication
- Mots “positif” ou “négatif”
  - Peuvent être confondants, ex. test négatif
- Forme passive
  - Il convient de ... il est important de ...
- Métaphores
- Synonymes



# Communiquer dans un style clair et simple

- Langage simple, direct
- Tournure de phrase affirmative
  - S'adressant **directement** et **spécifiquement** au récepteur
- Information concrète
  - Ex. “manger du pain complet”
  - Plutôt que “mangez plus de fibres”
- Analogies familières
  - Ex. “cherchez une bosse de la grosseur d'un pois”
  - Plutôt que “cherchez une bosse d'environ 6 à 6 mm de diamètre”
- Niveau 5<sup>e</sup> année du primaire

# Communiquer dans un style clair et simple

## Phrases courtes et mot courts

- Mots familiers
- Max. 12 à 15 mots par phrases
- Une phrase = une idée
- Un seul verbe conjugué par phrase
- Max. 3 à 5 puces par idée
- Verbe : “décider” plutôt que “prendre du décision”
- Mots univoques, qui ont une seule définition
- Limiter les statistiques et les chiffres

# Communications courtes

## Organisation de l'information

- Moins de 2 pages
- Max. 2-3 messages
- Info essentielle à l'avant plan

# Communications courtes

## Langage et écriture

- Italique: seulement pour les mots de langue étrangère
- Soulignement : seulement pour les hyperliens
- Titres: police sans empattement (sans serif)
- Corps du texte : police avec empattement
- Max. 3 polices différentes par document



# Communications courtes

## Design et conception

- Contraste couleur de fond / caractères
- Privilégier lettres foncées sur fond clair
- Espaces blanc / texte aéré
- Aligner à gauche
- Ligne de texte
  - Max. 40-50 caractères

# Communications courtes

## Couleurs


- Éviter plan d'actions basé sur des codes de couleurs
  - > Daltonisme : 1 personne sur 10
- Attention aux sensibilités culturelles
- Ex. Blanc
  - > Occident: pureté et paix
  - > Orient/Inde/Moyen-Orient : mort et deuil

# Communications courtes


Pour faire ressortir un message


- Caractère gras
- Augmenter la taille du caractère
- Encadrés
- Couleurs contrastées
- Attirer l'attention avec des flèches ou autre symbole clair


# Pour faire ressortir un message

 Dans les cas de syncope, de coup de chaleur ou au moindre doute, contacter immédiatement le **911** :

- ▶ Garder l'enfant au repos dans un endroit frais;
- ▶ Appliquer les manœuvres de réanimation si nécessaire;
- ▶ Ne jamais donner de médicaments pour faire abaisser la température.

 Il est recommandé d'élaborer un plan d'action en cas de **chaleur accablante**





le facteur FPS (facteur de 30 ou plus. Étendre la...  
les avant de s'exposer.  
la baignade. Appliquez de...  
la baignade ou à la suite  
intenses. Pour un adulte, la  
exemple est une façon  
simple de déterminer la quantité à appliquer.

• Prendre garde aux médicaments causant une photosensibilité de la peau. Consulter votre médecin, car certains médicaments peuvent entraîner de l'irritation, des coupures, des brûlures, etc.

• Dépilatoire du corps : exposer régulièrement votre peau. Consulter un médecin si un grain de beauté ou une tache pigmentaire prend une forme asymétrique, si son diamètre augmente, ou si la teinte change de couleur, saigne ou démange.

• En bref, ne pas s'exposer inutilement au soleil et ne pas négliger un bronzage artificiel. **APPRÉHENS LES BEAUX AIRS ET LEUR OMBRAGE !**

• Précaution pour le bébé : le garder à l'ombre et l'empêcher qu'il soit bien protégé par un chapeau à larges bords et des vêtements en tissu serré.


• Donner l'exemple aux jeunes : se tenir à l'ombre, même sur la plage, en utilisant des parasols. Porter chapeau, chemise à manches longues, etc.

• Exiger partout l'habillage par des ABBIES, surtout à l'école.

• Porter des vêtements qui protègent aussi bien contre les rayons UVB que contre les UVA.

• Éviter l'exposition au soleil entre 11 heures et 16 heures, alors que l'intensité des rayons ultraviolets est maximale.

• Si l'exposition au soleil ne peut être évitée, il est alors recommandé d'utiliser une crème solaire approuvée par l'Association canadienne



**ATTENTION :**

Même par temps couvert, les rayons UV peuvent traverser les nuages. Les UVB peuvent pénétrer la surface d'une piscine jusqu'à un mètre de profondeur, et sont facilement réfléchis par l'eau, le sable, le béton, la neige, etc.

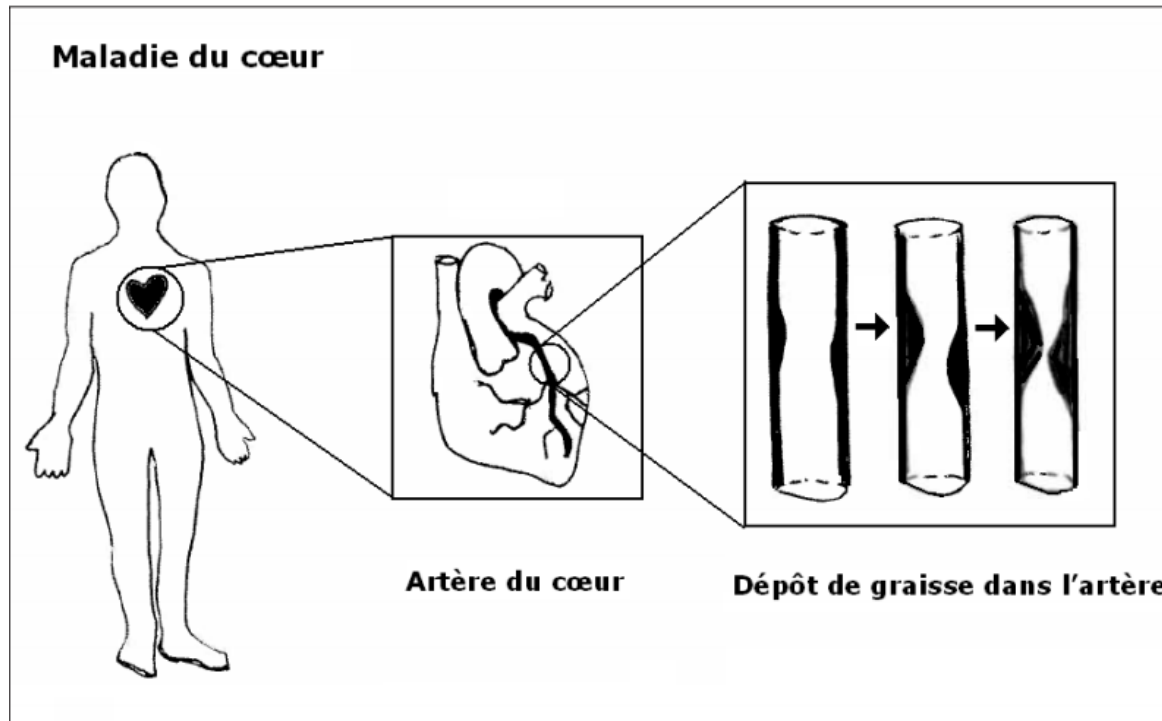


# Communications courtes : Images ou illustrations

- Objectif de l'image: faciliter la compréhension du texte
- Dessin au trait ou illustrations simples
- Partie du corps: inclure aussi l'ensemble du corps ou une partie plus large
- Un seul message par image
- Texte dessous la photo
- Illustrer l'action ou comportement attendu

# Images ou illustrations

Exemple pour expliquer l'athérosclérose



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 

# Communications longues

- Maximum 4 pages
- Maintenir l'attention du lecteur jusqu'à la fin
- Organisation de l'information
  - 1ère page attirante et évocatrice du contenu
  - Paginer
  - Titre pour chaque section
  - Info la plus importante: au début ou à la fin
  - Messages clés à l'avant-plan
    - > Encadrés, polices de grande taille, caractères gras, flèches

# Exemples de communications simplifiées



**Chaque jour**



**30 minutes  
d'activité physique**

**VS**



**30 MINUTES  
D'ACTIVITÉS PHYSIQUES**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

**Québec**



# Exemples d'adaptations culturelles



Source: <http://www.santemontreal.qc.ca/co/>

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec



# Exemples d'adaptations culturelles

## ΓΙΑ ΝΑ ΑΠΟΦΥΓΕΤΕ ΤΗ ΔΗΛΗΤΗΡΙΑΣΗ ΑΠΟ ΜΟΝΟΞΕΙΔΙΟ ΤΟΥ ΑΝΘΡΑΚΑ

- > Να ελέγχετε το σύστημα θέρμανσης κάθε χρόνο.
- > Να τοποθετήσετε ένα μηχανήμα ανίχνευσης μονοξειδίου του άνθρακα. **Σώζει ζωές.**
- > Να βγάλετε το χιόνι γύρω από το αυτοκίνητό σας και από την εξάτμιση πριν να βάλετε μπροστά.

Version en grec.  
Seule la version française fait foi.



Québec

## PRÉVENEZ une intoxication au monoxyde de carbone

- > Faites entretenir votre système de chauffage.
- > Installez un avertisseur de monoxyde de carbone. **Il sauve des vies.**
- > Déneigez autour de votre véhicule en prenant soin de bien dégager le tuyau d'échappement avant de mettre le moteur en marche.

Version en français.  
Seule la version française fait foi.



Québec

## للوقاية

### من التسمم بغاز أول أكسيد الكربون عليك بالتالي:

- < فحص وصيانة أجهزة التدفئة سنويا.
- < تركيب جهاز الإنذار المبكر الخاص بغاز أول أكسيد الكربون ففيه إنقاذ للحياة.
- < إزالة الجليد المتراكم حول السيارة مع العناية بتطهير ماسورة العادم قبل تشغيل محرك السيارة.

Version en arabe.  
Seule la version française fait foi.

Québec



# Pour simplifier la présentations des statistiques

Plus de 70 % des personnes diabétiques mourront d'une maladie cardiovasculaire, une proportion deux fois supérieure à la population non diabétique.



7 personnes diabétiques sur 10 mourront d'une maladie du cœur. C'est deux fois plus que les personnes qui ne sont pas diabétiques.



# Vérifier niveau de lisibilité

- Scolarius  
<http://www.scolarius.com>
- Outil gratuit
- Analyse le niveau de difficulté d'un texte
- Longueur des
  - mots
  - phrases
  - paragraphes

**SCOLARIUS** MESURER pour mieux se faire comprendre

Scolarius est un outil gratuit d'analyse de la lisibilité. Il analyse le niveau de difficulté d'un texte en fonction de la longueur des mots, des phrases et des paragraphes. Il s'agit d'un outil qui permet à l'utilisateur de savoir si le niveau de difficulté de son texte correspond au niveau de compréhension de la clientèle visée. Scolarius a été développé par Influence Communication. Pour l'instant, Scolarius est offert uniquement pour des textes en français. Une version anglaise sera disponible dès que l'algorithme aura été complété. Après l'avoir rédigé, nous avons soumis ce texte sur Scolarius. Le texte que vous lisez présentement a été soumis à Scolarius et il a obtenu 127 (collégial).

En savoir plus ↓

1 Sélectionner le type de texte → Sélectionner...

2 Copier votre texte ici ↓

Soumettre

Si vous avez des questions ou des commentaires, écrivez-nous à [scolarius@influencecommunication.ca](mailto:scolarius@influencecommunication.ca)

Les niveaux de scolarité	
Initié	190 et +
Universitaire	150 - 189
Collégial	120 - 149
Secondaire	90 - 119
Primaire	50 - 89



# Lexique des mots alternatifs

- Développé en collaboration avec l'équipe de Promotion de la santé du CHUM
- <https://santemontreal.qc.ca/en/professionnels/services-et-outils/lexique-de-a-a-z/>

## LEXIQUE DES MOTS ALTERNATIFS

Guichets d'accès ▸

Banque interrégionale d'interprètes

Demande de changement - CSR

Demande de changement - Établissements

Gestion des stages

Résidences privées pour aînés ▸

Itinérance

Activités communautaires

Lexique de A à Z

Qualité ▸

### SUJETS RECOMMANDÉS

Public, Summer, News, Heat, Professionnel, Communiqués, Réseau de la santé, Direction de santé publique

Canicule de juillet 2018 à Montréal -

Adoptez un langage simple pour des messages plus faciles à comprendre.

En tant que professionnels de la santé, vous devez adapter vos messages pour les rendre plus accessibles au plus grand nombre. Afin de vous faciliter la tâche, ce lexique de mots alternatifs vous propose une vulgarisation des termes médicaux en mots ou expressions plus usuels.

Ce lexique a été développé en collaboration avec l'équipe de Promotion de la santé du Centre hospitalier universitaire de Montréal (CHUM)

A B C D E F G H I J K L M N O  
P Q R S T U V W X Y Z

## T

Terme médical	Mot familier
Technique	Façon de faire
Tétanos	Maladie non contagieuse (qui ne peut pas être transmise à quelqu'un d'autre) Maladie qui atteint les nerfs et les muscles
Thoracique	Le torse La poitrine
Thrombose	Caillot dans les vaisseaux sanguins
Tolérance	Être capable de supporter quelque chose (la grande douleur)
Tomodensitométrie	Scan (écrire les 2 termes)
Toxine	Poison



**QUESTION :**

**EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES  
POUR SIMPLIFIER LES  
COMMUNICATIONS ?**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

**Québec** 



# UN PEU DE PRATIQUE !

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

Québec 



# Langage simple et clair: Exercice de réchauffement



une **maladie cardiovasculaire**

une **maladie du cœur**

...est une **inflammation de la paroi gastrique**

...des **maux d'estomac**

Si vous êtes **exposé à...**

Si vous êtes **en contact avec...**

# Langage simple et clair: Exercice de réchauffement

Manger suffisamment de fruits et légumes diminue le risque de **maladies cardiovasculaires**

...sont des **agents carcinogènes**

Si vous **mangez** plus de fruits et de légumes, vous avez **moins de chance** d'avoir une **maladie du cœur**

Peuvent **causer le cancer**

Bien **s'hydrater**

Un cellulaire **au volant n'est pas** sans risque

**Buvez** beaucoup d'eau

Il **est dangereux** d'utiliser un cellulaire si l'on conduit

# Langage simple et clair: Exercice de réchauffement

Séquence de vaccination	Les personnes qui peuvent déjà se faire vacciner sont les personnes qui sont nées en ... ou après ça (ou qui sont plus jeunes)
Groupes prioritaires	Les personnes qui pourront/peuvent se faire vacciner en premier
Pour nous protéger collectivement	Pour se protéger et protéger les autres

# Pour adapter un site Internet

- Simplifier la navigation
- Pages courtes
- Flèches-bouton « précédent » et « suivant » au haut de chaque page
- Un titre visible et explicite pour chaque page
- Onglets avec icônes
- Retour à la page d'accueil facile et évident ou fournissez un « fil d'Ariane »
- Onglets de la table des matières visibles et à « portée de clics » sur la bande gauche
- [naitreetgrandir.com/fr/](http://naitreetgrandir.com/fr/)



# Références

- Culture et santé, 2016. La littératie en santé. D'un concept à la pratique. Guide d'animation.  
<http://cultures-sante.be/nos-outils/outils-promotion-sante/item/417-la-litteratie-en-sante-d-un-concept-a-la-pratique-guide-d-animation.html>
- Institut de la statistique du Québec (2006), Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir – Rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EICA) – 2003, aux p. 28, 69 et 112.  
<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/education/alphabetisation-litteratie/Alphabetisation2003.pdf>
- Institut de la statistique du Québec (2015). Les compétences en littératie, en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques : des clés pour relever les défis du XXIe siècle - Rapport québécois du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA), Québec, 250 p.  
<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/education/alphabetisation-litteratie/peica.pdf>
- Lacelle N., Lafontaine L., Moreau A. C., Laroui R. Définition de la littératie. Réseau québécois de recherche et de transfert en littératie (CTREQ), 2016.  
<http://www.ctreq.qc.ca/realisation/reseau-quebecois-sur-la-litteratie/>
- Pour qu'on se comprenne : guide de littératie en santé. Direction de santé publique de Montréal, 2014.  
<https://santemontreal.qc.ca/professionnels/drsp/publications/publication-description/publication/pour-quon-se-comprenne-guide-de-litteratie-en-sante/>
- Sørensen K, Van den Broucke S, Fullam J, Doyle G, Pelikan JM, et al. (2012). Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. BMC Public Health: 12:80.
- Statistique Canada. Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA). 2013.  
[http://bv.cdeacf.ca/RA\\_PDF/165145.pdf](http://bv.cdeacf.ca/RA_PDF/165145.pdf)
- OCDE, Perspectives de l'OCDE sur les compétences 2013 : Premiers résultats de l'Évaluation des compétences des adultes, Paris, OCDE, 2013.
- Lexique des mots alternatifs  
<https://santemontreal.qc.ca/en/professionnels/services-et-outils/lexique-de-a-a-z/>

**MERCI !**



**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale**

**Québec** 