



INSPIR'
ACTION

—

ISS : les
comprendre
e et agir
avec
l'approche
littératie en
santé

-

IREPS

Formation « Inégalités sociales de santé : les comprendre et agir avec l'approche littératie en santé »

-

IREPS Auvergne-Rhône-Alpes [Auvergne-Rhône-Alpes]

*Rédigée par Gaëlle MANSON COUËDEL et Elvire GAIME,
chargées de projets et formatrices (coordonnées en bas)*

PROBLÉMATIQUE & CONTEXTE

Des procédures de traçabilité, un surcroît de travail administratif demandé à moyens constants, etc., induisent des dysfonctionnements organisationnels au sein de différents secteurs – social, médico-social, sanitaire, éducatif, etc. – et impactent la bonne réalisation du travail des professionnel·les et le service rendu aux publics. La disponibilité intellectuelle et relationnelle des professionnel·les est impactée. Ces dysfonctionnements peuvent également produire de la frustration, mais aussi du stress, voire un sentiment d'incompétence, lié au fait de ne pas avoir les moyens d'assurer ses missions correctement auprès de ses collègues et des publics.

De nombreux·euses professionnel·les perçoivent ces dysfonctionnements sans toujours savoir les expliciter et savoir comment y faire face. Souvent ils·elles « prennent sur eux·elles »,



INSPIR' ACTION

ISS : les
comprendre
e et agir
avec
l'approche
littératie en
santé
-
IREPS

sur leur temps, pour assurer « malgré le contexte de travail défavorable » un service humanisé aux publics.

Pour lutter contre ces dysfonctionnements et améliorer l'accès à la santé et aux soins des publics, l'IREPS a développé une formation portant sur la littératie en santé à destination des professionnel·les de secteurs différents. Le postulat est que si les environnements sont plus lisibles et humanisés, le recours aux soins sera facilité chez les personnes.

La littératie en santé englobe les ressources et compétences qui permettent aux individus – citoyen·nes-usager·ères et acteur·rices, professionnel·les, élu·es, bénévoles – de communiquer entre eux, et d'accéder, comprendre, évaluer et utiliser les informations et services concernant la santé dans une organisation sociale et de santé complexe.

La littératie en santé est un levier pertinent de compréhension des Inégalités Sociales de Santé (ISS), et d'action pour les réduire. Il existe 3 niveaux d'intervention complémentaires :

- Un niveau « environnement pro-littératie », composé de 2 niveaux : un niveau organisationnel (rendre les services plus visibles, lisibles et accessibles, agencement des espaces, signalétique, etc.) ; et un niveau relationnel, qui se joue entre usager·ères et acteur·rices du système social et de santé, quelque métier que ce soit (une confiance relationnelle favorise une confiance institutionnelle, et encourage un recours facilité aux soins).
- Un 3^{ème} niveau « individuel » vise à accompagner le développement des compétences des individus usager·ères du système.

OBJECTIFS

La formation « Inégalités sociales de santé : les comprendre et agir avec l'approche littératie en santé » vise à :

- comprendre les ISS et leurs causes ;
- comprendre le concept de littératie en santé ;
- identifier les différents niveaux d'intervention possibles avec l'approche littératie en santé ;



- s'approprier l'approche littératie en santé pour renforcer l'action sur les ISS dans sa pratique/sa structure.

INSPIR' ACTION

—

ISS : les
comprendre
e et agir
avec
l'approche
littératie en
santé
-
IREPS

RACONTEZ VOTRE PROJET...

La formation dure 3 jours (2 jours consécutifs et 1 jour, 6 semaines plus tard).

Elle vise à expliciter que : le recours aux soins des personnes est pour partie conditionné par les interactions – numériques, téléphoniques, physiques, etc. – avec le système social et sanitaire; et que pour rendre ce parcours de santé acceptable et supportable, chacun·e – professionnel·le, élu·e, public – a besoin, dans son activité, de se sentir pris en considération dans ses besoins, sa singularité, la réalité de son mode et environnement de vie/de travail, ses contraintes, ses ressources.

L'enjeu est de soutenir des acteurs·rices déjà sensibilisé·es à travers leurs propres observations de leur quotidien professionnel et de renforcer chez eux·elles, le sentiment de « pouvoir d'agir » dans leur activité quotidienne, en partageant des repères théoriques et éthiques, et en transmettant des outils d'intervention concrets et accessibles pour rendre leur environnement de travail « pro-littératie ».

C'est une approche qui interroge en premier lieu la responsabilité du système et des environnements physiques et humains, sans pour autant nier l'importance d'accompagner les individus. Elle se distingue en cela des approches centrées en premier lieu sur le coaching qui affirme la responsabilité individuelle.

La formation est participative et repose sur une mixité pédagogique qui invite à expérimenter pour vivre une forme de réciprocité et comprendre les enjeux de la littératie en santé, intellectuellement et par ressenti (travail autour de « situations-problèmes »).

RÉSULTATS & PERSPECTIVES

Par rapport aux objectifs, quels résultats ont été obtenus ?



INSPIR' ACTION

—

ISS : les
comprendre
e et agir
avec
l'approche
littératie en
santé
-
IREPS

La formation a permis une conscientisation partagée des dysfonctionnements institutionnels et organisationnels qui impactent la relation aux usager·ères.

La découverte de la théorie et des champs d'application de la littératie sur 3 niveaux d'intervention confirme et légitime chez certain·es professionnel·les la perception qu'ils·elles avaient déjà et la pertinence des remédiations qu'ils·elles réalisaient individuellement. Cela renforce le besoin d'appropriation du regard « littéracique » qu'ils·elles souhaitent collective dans leur structure.

Cette approche théorique collectivise leurs constats, formalise leurs efforts, et valide leur souci d'humanisation des services.

La formation a eu des effets sur le sentiment de « pouvoir d'agir » de certains participant·es, qui initient des changements organisationnels (changements mis en place dans l'intervalle des temps de formation ou après la formation : travail sur la signalétique, création de flyers, aménagement d'espaces, modalités d'entretiens, etc.).

Avez-vous observé des effets inattendus ?

Non, pas spécifiquement. Il faudrait interroger les participant·es.

Quelles sont les perspectives de l'action ?

Proposer de nouvelles sessions de la formation dans d'autres départements d'Auvergne-Rhône-Alpes dans lesquels est implantée notre IREPS, et les renouveler à Clermont-Ferrand.

Améliorer notre communication : préciser la typologie des stagiaires attendu·es sur les fiches d'annonce et le programme des formations pour que toutes les personnes intéressées se sentent concernées et attendues.

Proposer systématiquement en fin de formation un accompagnement des équipes qui voudraient travailler in situ sur certains niveaux d'intervention (signalétique, création de supports, aménagement des espaces, etc.) en associant collègues et publics.

Si un autre territoire souhaitait reproduire votre action, quels conseils lui donneriez-vous ?



INSPIR' ACTION

—

ISS : les
comprendre
e et agir
avec
l'approche
littératie en
santé
-
IREPS

Venir vivre la formation en qualité de participant·e pour expérimenter ce qu'elle produit !

Inviter en formation des profils différents (accueil, direction, communication, etc.) de chaque institution. Et pourquoi ne pas inviter des usager·ères, des patient·es expert·es par exemple ?

Encourager les participant·es à venir en binôme par institution, et de niveaux décisionnaires complémentaires.

FICHE-IDENTITÉ DE L'ACTION

Porteur de l'action :

[IREPS Auvergne-Rhône-Alpes https://ireps-ara.org/ind/m.asp](https://ireps-ara.org/ind/m.asp)

Territoire d'intervention :

Clermont-Ferrand pour la 1^{ère} édition du printemps 2022.

Cadre(s) d'intervention politique(s)/politique(s) dans lequel s'inscrit l'action :

Réduction des ISS (financement ARS).

Public visé :

Professionnel·les et élu·es des secteurs médico-social, sanitaire, social, éducatif, administratif (ex : centre socio-culturel, Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic (Cegidd), hôpital, association pour accompagner les patient·es et les personnes vers une pratique d'activité physique adaptée, etc.). Et occupant différents types de poste en lien ou non avec le public : agent·e d'accueil, référent·e familles, chargé·e de mission, éducateur·rice sportif·ve, animateur·rice d'Espaces Publics Internet, directeur·rice de structure, communicant·e, infirmier·ères, travailleur·euses sociaux·ales, etc.

Partenaires opérationnels :

En interne à l'IREPS ARA.

Partenaires financiers :

ARS ARA.

Précisez la gouvernance de l'action :



INSPIR' ACTION

ISS : les
comprendre
e et agir
avec
l'approche
littératie en
santé
-
IREPS

Groupe de travail constitué de chargées de projets/formatrices IREPS ARA positionnées par la structure qui leur reconnaît des compétences sur la problématique, le concept, et les modalités pédagogiques de construction et d'animation de la formation.

TERRITOIRE

Votre action s'inscrit-elle dans une dynamique territoriale de santé ?

- ☐ Un Atelier Santé Ville
- ☐ Un contrat local de santé
- ☐ Un conseil local de santé mentale
- ☒ Autre (précisez : pas spécifiquement, mais ça se retrouve parfois dans les missions des personnes qui participent)

Le territoire est-il couvert par un contrat de ville ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

Si oui, votre action s'inscrit-elle dans le contrat de ville ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

AUTRES RESSOURCES

Une bibliographie est remise aux participant-es. Le site Cultures&Santé nous inspire, et notamment une [page](#) dédiée à des fiches pratiques sur la littératie en santé.

CONTACT RÉFÉRENT

Prénom Nom

Gaëlle MANSON COUËDEL, Elvire GAIME

Fonction

Chargées de projets et formatrices

Structure

IREPS ARA

Mail



gaelle.manson.couedel@ireps-ara.org ; elvire.gaime@ireps-ara.org

Mis à jour en janvier 2023

INSPIR' ACTION

Cette Inspir'action fait partie du Dossier ressources « Accès aux soins ».

À télécharger ici → <https://www.fabrique-territoires-sante.org/ressources/nos-publications/dossiers-ressources/reduire-les-inegalites-sociales-et-territoriales-dacces-aux-soins/>

ISS : les
comprendre
e et agir
avec
l'approche
littératie en
santé
-
IREPS