



Destination santé

NUMÉRO
SPÉCIAL
SUR LA
LITTÉRATIE
EN SANTÉ

INITIATIVES LOCALES

À la santé de vos seins!

Un projet du CSSS du Cœur-de-l'Île qui adopte les principes de littératie en santé

Depuis 1998, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis en place le Programme québécois de dépistage du cancer du sein (PQDCS) qui offre aux femmes âgées entre 50 et 69 ans l'opportunité de passer gratuitement une mammographie de dépistage dans un centre de dépistage désigné sans avoir besoin d'une prescription médicale.

Les données colligées en 2009 par la Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal démontrent que les femmes de 50 à 69 ans vivant sur le territoire desservi par le CSSS du Cœur-de-l'Île avaient des taux de participation inférieurs à ceux du territoire montréalais. Ce sont surtout les femmes vivant dans des conditions de défavorisation sociale et matérielle importantes qui ne participent pas au programme.

Comment joindre ces femmes? En 2011, l'équipe locale de santé publique du CSSS sollicite le soutien de deux organismes communautaires – l'Écho des femmes de La Petite-Patrie et le Conseil communautaire Solidarités Villeray – ainsi que celui de la Direction de santé publique de Montréal. Ce partenariat donne naissance au projet *À la santé de vos seins!*



LE MOT DU COORDONNATEUR

Le 21 mars dernier nous avons eu le grand plaisir de tenir la première conférence annuelle du Réseau québécois des établissements promoteurs de santé (ÉPS). Cette conférence a porté sur le thème de la littératie en santé, un thème dont la préoccupation pour le réseau de la santé est grandissante.

Cet événement a rassemblé quelque 130 personnes dont des représentants d'établissements de santé, d'universités, d'organisations non gouvernementales. Nous avons eu l'honneur de compter sur la participation de cinq conférenciers venus du Québec, des États-Unis et d'Italie afin de partager des pratiques exemplaires intégrant les principes de littératie en santé, ainsi que des outils et connaissances sur ce thème.

Vous pourrez lire dans ce numéro de Destination santé qui est consacré au thème de la littératie en santé, en plus d'un retour sur les présentations et discussions du 21 mars, de nouveaux contenus, notamment un projet novateur au CSSS du Cœur-de-l'Île ainsi qu'une sélection de lectures et de ressources à consulter.

Lors de cette même journée, les membres du réseau québécois ont été conviés à la première assemblée générale annuelle. À cette occasion, les orientations pour la planification 2013-2014 ont été tracées. Vous en trouverez les grandes lignes dans cette cyberlettre en page 8.

Enfin, ce 21 mars, j'ai eu le plaisir d'annoncer la nomination de Docteur Richard Massé, directeur de santé publique de Montréal en tant que nouveau coordonnateur du Réseau québécois des établissements promoteurs de santé succédant officiellement à monsieur Louis Côté ayant pris sa retraite en décembre 2013. Ce nouveau leadership assuré par une direction de santé publique facilitera certainement pour le réseau une trajectoire pleinement en lien avec le programme national de santé publique. J'ai été heureuse d'accompagner le réseau tout au long de cette transition et je souhaite au nouveau coordonnateur et à son équipe le plus grand des succès dans l'accomplissement de ce nouveau mandat.

Jeanne-Evelyne Turgeon

Coordonnatrice intérimaire du Réseau québécois des établissements promoteurs de santé



*Directrice associée
Ressources humaines,
approches Qualité et
affaires juridiques*

*Agence de la santé et
des services sociaux de
Montréal*

suite de la une

Parce que les moyens traditionnels de promotion du dépistage du cancer du sein ne semblent pas joindre ces femmes, le projet *À la santé de vos seins !* développe une approche novatrice en intégrant plusieurs principes de littératie en santé. Il mise sur le contact personnalisé et individuel pour sensibiliser celles-ci, les accompagner dans leur décision et leur faciliter l'accès à un centre de dépistage désigné. Le projet *À la santé de vos seins !* entamera, en 2013, sa deuxième année de mise en œuvre.

La démarche comporte deux volets. Le volet clinique facilite la démarche de mammographie. C'est dans le cadre du volet populationnel que se déploient plusieurs des activités qui s'inspirent des principes de littératie en santé. Ce volet comprend des activités de sensibilisation à l'importance du dépistage précoce et des activités d'information sur la raison d'être du Programme. Il fonde sa stratégie pour joindre les femmes sur la mobilisation des groupes communautaires présents sur le territoire du CSSS du Cœur-de-l'Île. Il favorise un modèle d'intervention en particulier : des ateliers d'information co-animés par une infirmière du CSSS et une intervenante en provenance d'un des deux organismes communautaires partenaires. Ceci permet de mieux adapter les contenus aux besoins des femmes, tels que le suggèrent les principes de littératie.

Ces « ateliers de santé » sont de véritables lieux d'échanges et d'éducation; ils permettent aux participantes de connaître davantage les ressources d'aide et les services disponibles dans leur quartier. Aussi, selon les principes de littératie en santé qui mettent de l'avant la formation par les pairs et les diffuseurs de message, chaque participante est invitée à sensibiliser une amie, une sœur, une voisine afin d'augmenter le nombre de femmes jointes par la campagne. La démarche prévoit aussi le déploiement d'agentes multiplicatrices et d'intervenantes communautaires qui assurent la liaison entre chaque femme et les services de santé. De plus, une tournée de sensibilisation auprès des groupes communautaires et des commerçants ainsi que dans différents lieux publics où se trouve une proportion importante de femmes visées par la campagne, a été faite afin de trouver des relayeurs qui rendront disponibles des informations sur la campagne *À la santé de vos seins !* et qui feront la promotion du dépistage du cancer du sein.

Les intervenants du projet À la santé de vos seins ! partagent leurs réactions avec nous.

Suite à la conférence, nous leur avons demandé : Qu'est ce que la conférence vous a apporté pour soutenir vos interventions actuelles en matière de littératie en santé?

Jocelyne Moretti

*Organisatrice communautaire,
CSSS du Cœur-de-l'Île*

Créer un outil de communication efficace est un effort collectif. Nous avons déjà, comme organisateurs communautaires, l'habitude d'associer les groupes et le milieu communautaire à la rédaction de tels outils. Nos regards étaient davantage sur la quantité d'information à donner et non sur la qualité. Nous ne tenions pas nécessairement compte du niveau d'alphabétisation des personnes auxquelles étaient destinés nos dépliants et nos brochures. La conférence m'a sensibilisée à l'importance de la qualité de l'information : simplicité, clarté, concision. Je compte poursuivre cette démarche avec mes collègues et le milieu communautaire.

Fannie Jolicoeur

*Intervenante communautaire
l'Écho des femmes de la Petite Patrie*

À titre d'organisme favorisant une approche d'éducation populaire auprès des femmes, nous étions déjà très sensibles à l'importance d'être accessible tant au plan du langage utilisé, des images que des mots choisis pour interpeller les participantes. Le colloque nous a certes offert de nouveaux éclairages et davantage d'outils pour poursuivre en ce sens mais nous avons particulièrement été encouragées de savoir que le Réseau québécois des établissements promoteurs de santé souhaitait aller en ce sens et ainsi respecter davantage le droit de comprendre des usagers et des usagères, de réduire les inégalités et de développer une participation active des citoyens et des citoyennes.



Savoir

LA LITTÉRATIE EN SANTÉ EST DÉFINIE PAR L'OMS, 1998 COMME :

« Aptitudes cognitives et sociales qui déterminent la motivation et la capacité des individus à obtenir, comprendre, utiliser des informations d'une façon qui favorise et maintienne une bonne santé. »

RESPONSABILITÉ PARTAGÉE



LA DÉFINITION SUGGÉRÉE PAR RUDD, 2010 ET RUDD ET AL, 2012 :

« Habiletés politiques et de communication qui déterminent la capacité des systèmes de santé et des professionnels de la santé de soutenir et d'encourager activement les actions sociales, politiques et individuelles efficaces en matière de santé. »

Quelques statistiques sur la littératie en santé au Québec :

Au Québec, 66% des personnes de 16 ans et plus présentent des niveaux de compétence inférieurs au niveau 3, lequel est jugé souhaitable pour ce qui est de la littératie en santé.

27% de la population compose avec de très faibles compétences pour faire face aux exigences liées à la gestion de sa santé (niveau 1).

Compétences très faibles	Compétences faibles	Compétences souhaitables	Compétences élevées
NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4 & 5

pour suivre le rythme des changements caractérisant la société actuelle

(Source : Institut de la statistique du Québec, 2012 - www.stat.gouv.qc.ca)

Lectures suggérées

- Cindy Brach, Benard Dreyer, Paul Schyve, Lyla M. Hernandez, Cynthia Baur, Andrew J. Lemerise, and Ruth Parker. (2012) Attributes of a Health Literate Organization. <http://www.iom.edu>
- La Charte de Calgary pour la littératie en santé <http://bv.cdeacf.ca>
- Shohet, L., Renaud, L. (2006) Analyse critique des pratiques exemplaires sur la littératie en matière de santé. Revue canadienne de santé publique, vol 97, S2. Peut être commandé en ligne à : <http://cat.inist.fr>

Conférence annuelle du Réseau québécois des établissements promoteurs de santé (ÉPS) 2013

Communication et promotion de la santé : adopter les principes de la littératie en santé.

Retour sur la Conférence : les conférenciers invités, les sujets abordés et le lien vers leur présentation

Le rôle clé de la littératie dans la promotion de la santé et dans les services de santé.

<http://hps.santemontreal.qc.ca>

Conférence d'ouverture de D^{re} Rima Rudd, maitre de conférences sur la littératie en santé, l'éducation et les politiques au département des sciences sociales et comportementales, École de santé publique d'Harvard :

<https://www.hsph.harvard.edu>

Résumé : Les recherches sur la littératie en santé ont démontré que la majorité des adultes dans la plupart des pays industrialisés ont de la difficulté à utiliser les informations de santé. Les données actuelles de recherche démontrent un écart entre les exigences du secteur de la santé et les capacités du public. Cet écart a des effets néfastes sur la santé des populations. Les développements récents dans le domaine de la littératie proposent des voies novatrices vers des changements efficaces.



Adopter les principes de la littératie en santé en adaptant les textes au bagage de lecteurs.

<http://hps.santemontreal.qc.ca>

Madame Véronique Dorval, consultante et formatrice.

Résumé : La présentation a proposé une méthode pour se familiariser avec l'adaptation des textes écrits pour la promotion de la santé. Adapter un texte afin d'en faciliter la lecture signifie le rendre compréhensible à son lecteur, soit en le simplifiant, en le clarifiant, en le personnalisant, en le vulgarisant. De nombreux extraits adaptés à différents publics ont également été présentés.



Une nouvelle approche pour l'éducation du patient.

<http://hps.santemontreal.qc.ca>

Madame Nancy Posel, infirmière, Centre Universitaire de santé McGill (CUSM)

Résumé : Cette présentation a abordé l'éducation du patient comme une composante déterminante du modèle de soins. Elle a exploré les méthodologies nouvelles et innovatrices utilisées par le CUSM dans les trajectoires des soins. Des exemples d'outils en matière d'éducation du patient ont été présentés.

Centre universitaire de santé McGill (CUSM)- Des guides d'éducation des patients conçus à l'intention des patients et des proches.

www.muhcpatienteducation.ca



Conférence ÉPS 2013 -

Communication et promotion de la santé : adopter les principes de la littératie en santé

Un projet de la région d'Émilie-Romagne en Italie visant à appliquer les principes et les pratiques de la littératie en santé au système de soins de santé régional.

<http://hps.santemontreal.qc.ca>

Madame Federica Gazzotti, Directrice des employés du service des communications, Azienda Unita' Sanitaria Locale di Reggio Emilia, Italie.

Résumé : Le niveau moyen de littératie en Italie (selon l'étude Adult Literacy and Lifeskills Survey (ALLS), 2003) est inférieur à celui requis pour pouvoir accéder à de l'information et fonctionner en société. Cela peut avoir de sérieuses conséquences sur la santé. En 2011, le Bureau régional de Politiques de santé d'Émilie-Romagne a développé un projet visant à adopter les principes de littératie en santé. Le projet et l'ensemble de son déploiement a fait l'objet de cette conférence.

<http://www.saluter.it>



Les nouvelles technologies remettent-elles en question nos notions de littératie?

<http://hps.santemontreal.qc.ca>

Dr Robert Perreault, médecin conseil, direction de santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Résumé : La préoccupation pour la littératie se pose à un moment particulièrement intéressant. D'une part nous avons perdu, comme société, les référents littéraires qui structuraient la langue écrite. D'autre part, nous voyons émerger de nouvelles formes de communication propulsées par la technologie et colorées par la diversité culturelle. Les nouvelles technologies proposent une nouvelle syntaxe composée de formats non textuels, de capacités d'illustration, de démonstration, de partage et de persuasion qui nous amènent à reconsidérer le construit même de littératie. La conférence a examiné comment cette nouvelle syntaxe et les nouvelles façons d'en tester l'efficacité devront forcément influencer nos communications en santé.



Louis Côté, fondateur du Réseau québécois des établissements promoteurs de santé (ÉPS) et coordonnateur de 2005 à 2012 a été chaleureusement remercié pour sa contribution essentielle au réseau et ses longues années de dévotion à sa mise en place et réussite.

« On ne peut se soucier uniquement des capacités de santé d'un individu. Il faut penser à un système qui soit « capable » en matière de littératie. Il faut considérer les deux côtés de la médaille et faire attention au décalage entre les deux dimensions. La littératie est une responsabilité partagée ».

(Traduction libre des propos de Dr Rima Rudd)

« Nous devons apprendre à écouter : on a une bouche et deux oreilles, c'est le ratio idéal »

(Adaptation de Confucius)
(Dr Robert Perreault)

Conférence ÉPS 2013 -

Communication et promotion de la santé : adopter les principes de la littératie en santé

Améliorer l'efficacité des interventions en promotion de la santé grâce à l'intégration des principes de la littératie en santé.

Table ronde animée par Madame Dominique Poirier, journaliste et animatrice

La table ronde à la fin de la journée visait à dégager des pistes de solution sur les façons d'améliorer l'efficacité des interventions en promotion de la santé par l'intégration des principes de la littératie. Trois perspectives ont été explorées à travers la présence de quatre invités. La perspective du patient partenaire permettait d'identifier comment les principes de la littératie peuvent favoriser l'autonomisation (empowerment) du patient dans la prise en charge de sa santé. Celle de l'usager immigrant considérait comment ces mêmes principes peuvent favoriser, chez les usagers issus de l'immigration, la prise en charge optimale de leur état de santé. Enfin, la perspective du communicateur en promotion de la santé pouvait nous indiquer comment le communicateur prépare ses messages de santé publique afin de s'assurer qu'ils seront compris et utilisés par les usagers et à quels défis il fait face.



Les invités :

Monsieur Vincent Dumez, directeur du bureau facultaire de l'expertise patient-partenaire de la Faculté de Médecine de l'Université de Montréal.

<http://www.med.umontreal.ca>

Madame My Huong Pham, travailleuse sociale, praticienne et formatrice en intervention interculturelle et violence conjugale en contexte interculturel, Centre de recherche et de formation du CAU-CSSS de la Montagne, équipe METISS (Migration et ethnicité dans les interventions en santé et en services sociaux).

<http://www.csssdelamontagne.qc.ca>

Madame Nadia Karam, usagère immigrante. Mme Karam utilise les services du CLSC Côte-des-Neiges, de l'hôpital Ste-Justine et d'un centre de la petite enfance (CPE). Elle a donné sa perception des problèmes rencontrés avec la clientèle immigrante.

Christine Colin, médecin spécialiste en santé publique préventive, professeur titulaire et chercheur à la Faculté de Médecine de l'Université de Montréal et directrice du centre de promotion de la santé du CHU Sainte-Justine (CHUSJ). Le centre a testé et évalué des capsules vidéo dans des salles d'attente du CHUSJ. Ces capsules adressées aux parents répondent à un besoin de transfert de connaissances en promotion de la santé et en prévention (CHU Sainte-Justine- Centre de promotion de la santé)

Nous vous présentons ici des éléments de réflexion issus des propos des participants que nous avons situés selon les trois perspectives soit celle du patient partenaire, de l'usager immigrant et du communicateur en promotion de la santé.

Q : Pourquoi existe-t-il ces problèmes de littératie? Les gens sont-ils intimidés par le système de santé?

Patient partenaire / Communicateur PS :

Il faut faire un effort pour que les professionnels se rendent compte que leur langage n'est pas adapté. Au niveau de la prévention, cela est encore plus exigeant! Nous avons tendance à utiliser notre jargon. Il est difficile pour les personnes de naviguer avec la façon dont les services sont organisés.

Usager immigrant : La difficulté de s'orienter dans le système n'est pas qu'une question de langue. C'est aussi une question de points de repères et de vision : certains sujets relèvent du domaine privé dans certaines cultures et on n'est pas habitué à en discuter publiquement. De plus, le temps qui est alloué à la rencontre avec le professionnel est souvent trop court. Le temps de dire « je n'ai pas compris » n'existe pas et cela fait en sorte que ça ramène les gens aux urgences. Il y a un certain manque d'écoute des professionnels.

(Suite en page 7)

Conférence ÉPS 2013 – Communication et promotion de la santé : adopter les principes de la littératie en santé

suite de la page 6

Q : Comment en est-on venu à penser qu'il est nécessaire de mieux communiquer avec les patients.

Patient partenaire : La littératie n'est pas dans la culture des établissements de santé qui sont encore souvent paternalistes. Les questions des patients et de leurs apprentissages y sont généralement secondaires.

Communicateur PS : Cela fait longtemps que nous savons que les messages ne correspondent pas aux besoins et réalités. Ce qui est nouveau c'est qu'aujourd'hui, nous tentons de nous adresser non seulement aux groupes vulnérables, mais à tous les groupes sociaux. En plus, les maladies chroniques sont plus exigeantes en matière d'intervention en littératie. C'est plus difficile qu'on le croit de passer un message simple.

Usager immigrant : Les professionnels ont souvent du mal à reconnaître les compétences des personnes, surtout en milieu défavorisés. Si on établit une relation de confiance avec les familles, il est plus facile de trouver les bons mots. Il faut valider et questionner les gens, il faut agir avec eux.

Q : Est-ce infantilisant de tenter d'adapter le niveau de langage?

Usager immigrant : Lorsqu'on rencontre un professionnel, on peut être abruti par les difficultés que l'on a et cela n'a rien à voir avec le niveau d'instruction. Donc prendre le temps de mettre à l'aise n'est pas infantilisant. De plus, on sous-estime les potentiels expérientiels et ceux des autres cultures. Enfin, pour faire face aux barrières de culture et de langue, il importe de donner information dans la langue et surtout de pouvoir établir un lien de confiance.

Q : Lorsque l'on parle du concept de patient partenaire, est-on dans les mêmes sphères ou à un autre niveau?

Patient partenaire : Ce sont les mêmes sphères, on y développe des notions de collaboration, de relation médecin patient, patient-infirmière et de relations interprofessionnelles. Par ailleurs la formation pour les pairs est essentielle. Elle rend l'éducation thérapeutique très efficace. Il faut que nous cessions de voir les gens comme des victimes. Nous devons rechercher la participation du patient en tant qu'acteur de sa propre santé. Quand, on est impliqué et que l'on comprend, on accepte une situation. Si les gens ne sont pas en action et intégrés à la prise de décision, ils vont se désengager du processus. Il ne faut pas oublier que les personnes atteintes de maladies chroniques sont de bons agents. Être impliqué dans les soins est un processus émancipatoire; la grande partie du processus de soins est faite par le patient.

Usager immigrant : Si on regarde les problèmes à travers nos propres repères, le message ne passe pas. Nous devons faire confiance aux patients.

Q : Où trace-t-on la ligne? Peut-on avoir une relation égalitaire?

Toutes les perspectives : Le respect mutuel est essentiel. Si le respect est là, chacun reconnaît l'expertise de l'autre, l'une professionnelle et l'autre humaine. Il y a alors une reconnaissance mutuelle de savoirs complémentaires.



Q : Si on vous donnait toutes les ressources du monde, quel véhicule utiliseriez-vous pour passer le message?

Toutes les perspectives : Mettre l'accent sur les leaders, les diffuseurs de messages; sur la formation des professionnels de la santé capables d'offrir de bons services bien adaptés et à l'écoute des gens et sur la médiatisation. Aussi, ne pas oublier l'intégration au sein des politiques, car l'institutionnel doit encourager et permettre un rapport respectueux, ce qui implique du temps pour les patients. Il faut également impliquer les gestionnaires dans cette réflexion afin de modifier la logique des indicateurs de gestion et de suivi.

Q : Quelles sont les priorités dont il faut se soucier lorsque l'on s'intéresse à la littératie?

Patient partenaire : il faut aller là où sont les gens et renforcer les stratégies déjà en place.

Communicateur PS : Il faut considérer les personnes les plus à risques de comportements et leurs environnements défavorables (exclusion sociale), sans négliger le reste de la population.

Usager immigrant : Il est nécessaire de former les professionnels à adapter leurs messages.

Ressources

- Le Centre de littératie du Québec - Initiatives et ressources de la littératie en santé en langue française : Analyse et évaluation des données. Rapport final, 2012. <http://www.centreforliteracy.qc.ca>
- L'ACSP - Portail sur la littératie en santé qui regorge d'une foule de ressources, rapports, fiches d'information, actes de colloques, guides et lignes directrices <http://www.cpha.ca>
- Agence de la santé publique du Canada - Portail de la littératie en santé www.phac-aspc.gc.ca
- Université du Québec en Outaouais (UQO) - Guide de rédaction pour une information accessible : www.pavillonduparc.qc.ca

Pour consulter la liste complète mais non exhaustive des différentes ressources locales et étrangères répertoriées sur la littératie en santé, consultez notre page web <http://hps.santemontreal.qc.ca>

Ce vidéo *Bongour Docteur* veut sensibiliser les professionnels de la santé, ainsi que la population, à la problématique de l'analphabétisme médical. La Jarnigoine. Centre d'alphabétisation populaire de Villeray. Projet d'alphabétisation. « Bongour Docteur ». 21 mai 2009. <http://catalogue.cdeacf.ca>



Réseau québécois ÉPS

La nouvelle équipe de direction du Réseau québécois des établissements promoteurs de santé (ÉPS)

Le coordonnateur : Richard Massé,
directeur de santé publique de l'Agence de la santé
et des services sociaux de Montréal



Le coordonnateur adjoint de la section Montréal :
Marc Sougavinski, directeur général du
CSSS de la Montagne



La coordonnatrice adjointe de la section Montérégie :
Martine Bouchard, directrice générale du
CSSS Pierre-de-Saurel



Quelques activités prévues au plan d'action 2013-2014

- Élaborer la planification stratégique 2014-2017 en lien avec celle du Réseau international
 - Appuyer les interventions de la Coalition québécoise pour le contrôle du tabac pour soutenir les politiques publiques en matière de lutte contre le tabac
 - Administrer la version révisée et adaptée à la réalité québécoise de l'outil d'auto-évaluation des normes de promotion de la santé et mesurer les progrès de l'implantation des normes ÉPS dans les établissements membres
 - Finaliser les démarches pour une proposition de certification ÉPS
 - Mettre à jour le Guide pour la promotion de milieux de travail sains dans le réseau de la santé et des services sociaux. <http://hps.santemontreal.qc.ca>
- Pour consulter la liste complète des membres, cliquez ici <http://hps.santemontreal.qc.ca>

Planète

Conférence internationale des hôpitaux et des services de santé promoteurs de santé

Vers des services de santé plus axés sur la santé : une question de corps et d'esprit. La contribution à Santé 2020

22-24 mai 2013

Gothenburg, Sweden

<http://www.hphnet.org>