

Atelier /12 octobre 2020

**JOURNÉE 2020
DES CENTRES
SUPPORTS/
RÉFÉRENTS DE
RÉHABILITATION
PSYCHOSOCIALE**

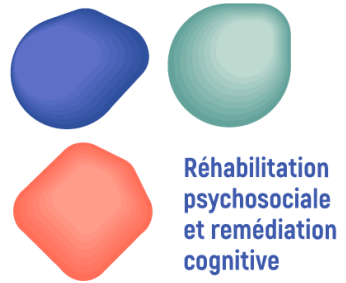
**Communication orientée rétablissement :
enjeux de littératie**

Anne-Cécile Cornibert, Chef de projets

Centre ressource de réhabilitation psychosociale et de remédiation cognitive



Lundi 12 octobre 2020 | De 10h à 17h
Amphithéâtre Batiment 416 -
Centre hospitalier Le Vinatier - Lyon



Un peu de sémantique

- La **littératie en santé**, c'est la capacité d'un individu à trouver de l'information sur la santé, à la comprendre, à l'évaluer et à l'utiliser dans le but d'améliorer sa santé et de développer son autonomie.
- La littératie en santé agit comme un **déterminant de santé**, au même titre que l'éducation, le statut social, les environnements physiques dans lesquels nous évoluons...

Les constats

- Faible niveau de littératie en santé (LS) associé à des **comportements de santé moins favorables**.

Ex : dépistage (Dolan, 2004), consommation régulière de tabac (Fernandez, 2016), recours aux soins

- **49% des adultes ont** un niveau de LS insuffisant pour être autonomes sur le plan de la santé. (Etude européenne HLS-EU)

→ **51 % estiment de pas avoir un niveau de LS suffisant pour être autonomes sur le plan sanitaire**

- LS pensée comme un **levier pour réduire les inégalités sociales** de santé mais **sous-investie dans l'évaluation de la qualité des dispositifs de communication en santé**

**Quelles stratégies de communication
auprès des publics vulnérables ?**

Maximiser la participation des bénéficiaires

- Proposer des méthodologies participatives avec et pour les usagers (*community organizing*)
- Aller à la recherche des indicateurs d'efficacité qui sont ceux des usagers et des proches
- Pouvoir aller au-delà des méthodologies d'évaluation classiques et réinterroger les modalités de construction de ces outils souvent *descendantes*

Cibler, adapter et évaluer sa communication

- Dans la phase de **conception de l'ensemble des supports de communication**, pour garantir leur accessibilité, leur compréhension, leur adéquation aux besoins
- Dans la phase de **conception du plan de diffusion**, pour garantir l'exposition des publics prioritaires aux messages
- Pour les médias nationaux, tenir compte des habitudes de consommation média des différentes catégories de la population
- Au niveau local, favoriser les territoires les plus concernés par le non recours aux soins en y amplifiant le dispositif
- Dans le travail d'établissement des **partenariats** : favoriser ceux qui permettent d'atteindre ces publics prioritaires
- Dans les **évaluations** conduites : prétests, post-tests, évaluations d'efficacité : **vérifier systématiquement l'atteinte des objectifs d'accessibilité**

Accroître la capacité d'accès des publics vulnérables par des actions de proximité

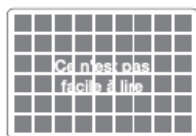
- Adapter son intervention à chaque contexte (Adaptation des dispositifs, des horaires, de l'information...)
- Tirer les enseignements de chaque intervention dans une démarche d'amélioration continue des messages

La methodologie FALC

- ▶ Sélection de l'information
- ▶ Lisibilité
- ▶ Textes faciles à comprendre
- ▶ 1 message = 1 dessin
- ▶ Participation des bénéficiaires

La methodologie FALC

4. N'utilisez jamais un fond qui rend le texte difficile à lire.
Le fond est ce qui est derrière le texte.
Par exemple, n'utilisez jamais une image ou un schéma comme fond.



Attention : lorsque vous utilisez un fond foncé avec une écriture claire, il faut que le fond soit assez foncé et que l'écriture soit assez claire pour qu'on puisse la lire.



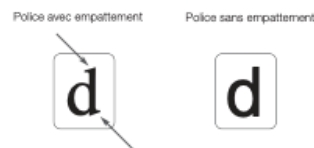
→ Le type d'écriture

5. Utilisez toujours une police claire facile à lire.
Une police est un type d'écriture.
Par exemple Arial ou Tahoma sont des polices claires et faciles à lire.

Cela signifie que :

- Vous ne devez jamais utiliser des « polices à empattement ».

Voici ce qui signifie une « police à empattement »



Ces polices avec empattement sont plus difficiles à lire car la forme des lettres n'est pas très claire.

Voici quelques exemples de polices plus difficiles à lire :
Century n'est pas facile à lire.
Times new roman n'est pas facile à lire.

- Vous ne devez jamais utiliser une écriture trop rapprochée.

Exemple : Il s'agit ici de la police « Gill 14 réduit ».

Ce n'est pas facile à lire car c'est trop rapproché.

Il s'agit ici d'Arial 14 avec un espacement de caractères de 70%.
Ce n'est pas facile à lire.

Ceci est l'exemple d'un texte avec un interligne de 0.8 pt.
Ce n'est pas facile à lire.

10. N'utilisez pas des idées difficiles comme des métaphores.
Une métaphore est une phrase qui ne veut pas vraiment dire ce qui est écrit.
« Il pleut des cordes » est un exemple de métaphore.

11. N'utilisez pas de mots d'une langue étrangère, sauf s'ils sont très connus comme le mot anglais « hamburger » en français par exemple.

12. Évitez d'utiliser des initiales.
Utilisez le mot en entier lorsque vous le pouvez.

Les initiales sont les premières lettres de chaque mot.

Expliquez les initiales si vous devez en utiliser.
Par exemple, si vous écrivez « UE », expliquez que cela signifie « l'Union Européenne ».

13. Les pourcentages (63%) et les grands nombres (1 758 625) sont difficiles à comprendre.
Essayez de ne pas utiliser de pourcentages ni de grands nombres.
Utilisez à la place des mots comme « peu de », « beaucoup de » pour expliquer ce que vous voulez dire.

→ Les phrases

14. Faites toujours des phrases courtes.

15. Parlez directement aux gens.
Utilisez des mots comme « vous ».

16. Utilisez des phrases positives plutôt que des phrases négatives quand vous le pouvez.
Par exemple, dites « Vous devriez rester jusqu'à la fin de la réunion » plutôt que « Vous ne devriez pas partir avant la fin de la réunion ».

Écrit – ex.

Aspect visuel : préférez l'énumération verticale



Pour vous inscrire au centre sportif, il faut apporter la feuille d'inscription, une photo d'identité et un certificat médical.



Pour vous inscrire au centre sportif, apportez :

- la feuille d'inscription,
- une photo d'identité,
- un certificat médical.

Aspect linguistique : utilisez un langage clair et simple

- Préférez les phrases actives aux phrases passives.



Le dossier d'inscription est à faire signer par l'étudiant.



L'étudiant doit signer le dossier d'inscription.

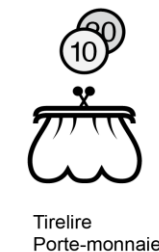
Images - Exemple

Le texte associé à l'image

- L'apprentissage est amélioré lorsque les images sont accompagnées d'un texte : La connexion entre les contenus verbal et visuel est activée en même temps dans la mémoire

Le contenu des images

- Choisissez des images connues du public destinataire et culturellement appropriées



Images - Exemple

Avec la réforme SERAFIN-PH l'argent va être donné autrement établissements et aux services

Les établissements et les services reçoivent de l'argent pour accompagner les personnes handicapées.



Il va y avoir une réforme. Cette réforme s'appelle SERAFIN-PH.



Après la réforme l'argent va être donné autrement aux établissements et aux services en France.

Ça va changer.

La réforme concerne les établissements et les services pour les enfants et les adultes.



La réforme va concerner par exemple :

- les ESAT

Un ESAT est un établissement et service d'aide par le travail.

- les foyers d'hébergement
- les SAVS

Un SAVS est un service d'accompagnement à la vie sociale.

- les IME

Un IME est un institut médico-éducatif.

Le but de la réforme est de rendre les parcours de vie des personnes handicapées plus faciles.

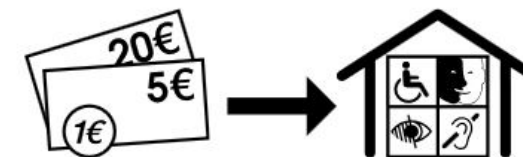


Le parcours de vie c'est comment on passe d'une étape à l'autre de sa vie.



Comment donne-t-on de l'argent aux établissements et aux services ?

L'assurance maladie et le conseil départemental donnent de l'argent aux établissements et aux services.



Grâce à cet argent les établissements et les services accompagnent les personnes handicapées. L'argent donné s'appelle un budget.



Dans un budget on prévoit l'argent pour faire fonctionner l'établissement ou le service.

Par exemple dans un budget on écrit combien il faut d'argent pour :

- payer le personnel
- faire les repas des résidents
- payer le matériel médical



Par exemple un lit médicalisé ou un fauteuil roulant.

- payer l'eau, l'électricité et le chauffage
- organiser des activités avec les personnes.

Aujourd'hui, il y a plusieurs problèmes dans la façon de faire les budgets des établissements et des services.

Images - Exemple

Les personnes handicapées peuvent bénéficier d'accompagnements

Voici des exemples de la liste des accompagnements.

Accompagnement pour la santé :

- Recevoir des soins médicaux
- Recevoir des soins infirmiers
- Recevoir une aide psychologique
- Avoir de la rééducation.



Accompagnement pour réfléchir et construire son projet personnalisé



Accompagnement à l'autonomie :

- Dans la vie de tous les jours

Par exemple pour se laver ou s'habiller.

- Pour la communication

Par exemple permettre à une personne d'apprendre la langue des signes.

- Pour prendre des décisions adaptées

pour sa sécurité

Par exemple savoir faire attention quand on va sur internet.



Accompagnement pour le logement :

- Trouver un logement adapté à ses besoins

et vivre dans ce logement

- Entretien du logement



Accompagnement pour vivre sa vie :

- Vivre sa vie familiale

Par exemple être parent.

- Vivre sa vie affective et sexuelle.



Accompagnement pour représenter les autres :

- Être un élu

Par exemple dans une association ou dans une mairie.

- Représenter et aider d'autres personnes handicapées.



Accompagnement pour développer sa vie sociale :

- Gérer les liens avec les proches

et les voisins

- Participer aux activités sociales

et aux activités de loisir

- Développer son autonomie

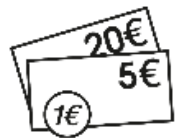
dans les déplacements.



Accompagnement pour savoir se débrouiller seul :

- Demander une aide, par exemple l'AAH
- Savoir utiliser son argent
- Être informé et conseillé sur les mesures de protection des adultes

Par exemple la tutelle ou la curatelle.



Images - Exemple

Triple enjeu :

- **Associer les usagers** à la dynamique de recherche qu'ils rendent possible en acceptant de contribuer à REHABase
- **Rendre visible l'utilité sociale de la base de données** : l'amélioration de l'offre de soins et le mieux-être des personnes concernées
- **Trouver un mode d'expression qui favorise l'accessibilité universelle, perfectible, modulable** par les SAMSAH et partenaires REHABase

Ex: Note d'information REHABASE en FALC

REHABASE : UNE BASE DE DONNEES POUR LE DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE REHABILITATION PSYCHOSOCIALE EN FRANCE

Vous êtes accompagné par le
SAMSAH.....

L'équipe du SAMSAH et vous allez construire ensemble
votre parcours vers le rétablissement.

Ce parcours ce seront différents types
d'accompagnement (bilan de vos besoins et priorités,
aide à la recherche d'un emploi, aide à la préparation de
vos repas, accompagnement vers les soins, aide dans
votre logement...).

Ces accompagnements sont là pour vous aider à trouver
vos repères dans votre vie de tous les jours et à gagner en
autonomie.

Ces accompagnements font partie de ce que l'on nomme
la « réhabilitation psychosociale » ou comment se rétablir
malgré ses troubles.

Ces approches ont fait leur preuve auprès des personnes
souffrant de troubles psychotiques et méritent d'être
développées et accessibles pour toute personne qui
présente des troubles de la santé mentale et souhaite se
rétablir.

Pour que la réhabilitation se développe encore, il faut
montrer son efficacité. Les bases de données de santé
peuvent y concourir.



SE LANÇER



Communiquer pour tous : le guide !

- Que va-t-on y trouver ?
 - Revue de littérature internationale (150 articles).
 - Littératie : communication écrite, numérique, orale, images.
 - Communication accessible à tous + recommandations pour les personnes en situation de handicap



- **Santé BD** : Des outils pédagogiques pour comprendre et parler de la santé :

<https://santebd.org/>



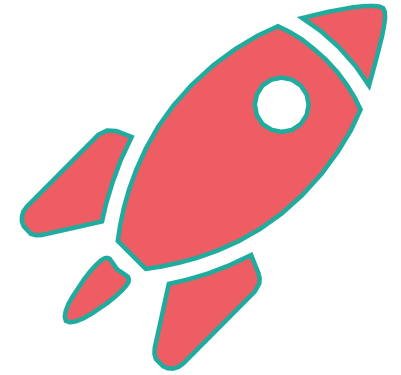
- **UNAPEI**: <https://www.unapei.org/article/de-nouvelles-fiches-en-facile-a-lire-et-a-comprendre-falc-realisees-par-la-cnsa/>



- **FLASH – HANDICAP**, Lettre d'information bimensuelle du Service Documentation, EHESP Paris pour s'abonner: flashhandicap@ehesp.fr



« Take home messages »



- Adapter l'information à son public \neq simplifier
- On peut mesurer les compétences en littératie
- La littératie constitue un levier de réduction des ISTS
- Se rapprocher des partenaires relais pour toucher les populations prioritaires est essentiel
- Les environnements : l'architecture d'un établissement de santé par exemple, peut être favorable (ou non) à la littératie en santé et à l'*empowerment*
- Il existe des formations pour maîtriser les exigences du FALC

**Merci de votre
attention !**

**Si vous souhaitez en
savoir plus, vous
former, on peut
mutualiser !**

anne-cecile.cornibert@ch-le-vinatier.fr

