

Lutter contre l'illettrisme en pharmacie

Comment favoriser la compréhension des informations sur la santé pour tous ?

Florence Savioz, Linda Hadorn

Etre en mesure de comprendre des informations relatives à sa santé et à la prévention est essentiel pour tout un chacun. Cela demeure pourtant ardu pour un nombre important de personnes. Et en premier lieu celles qui éprouvent des difficultés pour lire et écrire.

Il est un client régulier de votre pharmacie parmi d'autres. Lorsque vous l'interrogez sur sa maladie, il a souvent un discours confus. Il vous pose régulièrement des questions qui sont pourtant expliquées de manière détaillée dans la notice de son médicament. Vous finissez par avoir des doutes concernant ses capacités à lire la posologie que vous venez de coller sur le nouvel emballage que vous allez lui remettre. Cette personne, qui par ailleurs parle bien le français, fait peut-être partie des quelque 800 000 personnes qui vivent en Suisse et éprouvent des difficultés en lecture et écriture. La moitié d'entre elles est née en Suisse et y a suivi sa scolarité. On parle d'illettrisme.

Quel rapport entre lecture et santé ?

Le terme «compétences en santé» désigne les compétences d'une personne pour accéder à des informations sur la santé et le système de soins, les comprendre, les évaluer et les utiliser dans le but d'améliorer sa propre santé [1].

Plusieurs études internationales ont démontré qu'il existe un lien étroit entre les difficultés en lecture et écriture et la santé. On constate, en effet, une diminution des problèmes de santé lorsque les compétences en lecture et écriture augmentent [2].

Selon une enquête de l'Office fédéral de la santé publique [3], en Suisse, plus de

la moitié de la population a des compétences en santé faibles ou insuffisantes.

Partant de ce constat, l'Alliance Compétences en santé et la Fédération suisse Lire et Ecrire (voir encadré) collaborent afin d'améliorer, d'une part, les compétences en santé de la population et, d'autre part, la pratique en matière d'information et de conseil des professionnels de la santé.

Comment reconnaître une personne en difficulté ?

Les compétences en santé des patientes et patients sont souvent surestimées par les professionnels. Cela n'est guère surprenant, car la plupart des personnes dissimulent leurs difficultés.

Certains signes peuvent néanmoins alerter et évoquer des difficultés en lecture et écriture, et par voie de conséquence en santé. Par exemple, lorsque la personne:

- évite de lire ou d'écrire des informations devant des tiers;
- est accompagnée par des proches qui prennent en charge la lecture et l'écriture;
- pose des questions qui ont déjà été explicitées de manière détaillée dans un support écrit;
- ne remplit pas correctement ou pas entièrement les documents et formulaires;
- a un comportement inapproprié (énervement).

Comment aider ce public en pharmacie ?

L'équipe officinale peut grandement aider les personnes en difficulté à améliorer leur compréhension des informations relatives à leur santé. Pour cela, il faut:

- créer une atmosphère accueillante;
- prendre le temps de bien comprendre ce que le patient ou la patiente veut

exprimer et l'encourager à poser des questions;

- utiliser un vocabulaire simple et répéter les messages essentiels;
- vérifier que la personne a compris et ne pas hésiter à lui demander de reformuler;
- illustrer les explications à l'aide de supports visuels: dessins, schémas et pictogrammes.

[1] OCDE, Health literacy for people-centred care: Where do OECD countries stand? (2018).

[2] Berkman et al (2011) De Walt et al. (2004).

[3] OFSP, «Compétences en matière de santé: enquête 2015 auprès de la population en Suisse» (2016).

Adresses de correspondance

Alliance Compétences en santé, Linda Hadorn,
Courriel: info@allianz-gesundheitskompetenz.ch
Association Lire et Ecrire, Florence Savioz, Courriel:
florence.savioz@lire-et-ecrire.ch

Pour aller plus loin

L'Alliance compétences en santé (www.allianz-gesundheitskompetenz.ch) vient de publier en ligne le guide «Informer et conseiller de manière compréhensible» qui regorge de conseils et d'outils pratiques pour aider les professionnels à identifier les personnes ayant de faibles compétences en santé. Il contient également des conseils pour parfaire sa technique de conduite d'entretien, ainsi que des outils pour créer et évaluer des informations sur la santé.

L'Association Lire et Ecrire (www.lire-et-ecrire.ch) propose de son côté:

- des cours spécifiques pour les personnes souhaitant améliorer leurs compétences en lecture et écriture en lien avec le domaine de la santé.
- des formations continues pour l'équipe officinale (sur demande).

Contact: 0800 47 47 47 ou contact@lire-et-ecrire.ch