

La littératie numérique en santé : Des définitions aux moyens d'action

La littératie numérique en santé est un concept qui se situe au carrefour de plusieurs littératies.

Comment la définir ? Quels sont les liens entre littératies et santé ? Quelles sont les populations susceptibles d'être mises en difficulté par un faible niveau de littératie numérique en santé ? Comment peut-on agir afin de développer cette littératie et repousser les fractures numériques ?

Cette fiche repère fournit **quelques éléments de réponse et des exemples d'actions** déjà mises en œuvre en France.

Mille et une littératies

La – ou les – littératie(s) est un concept pluriel et en évolution constante, qui se décline dans plusieurs contextes et s'enrichit de connaissances nouvelles (Ruel J., Moreau A. C., 2017).

Un point sur les définitions s'impose :

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 (Lacelle N., Lafontaine L., Moreau A. C., 2016).

Littératie en santé :

Capacité de trouver, de comprendre, d'évaluer et de communiquer l'information de manière à promouvoir, à maintenir et à améliorer sa santé dans divers milieux au cours de la vie (Rootman I., Gordon-El-Bihbety D., 2008).

Littératie informationnelle :

Capacité de reconnaître quand émerge un besoin d'information, de trouver l'information adéquate, de l'évaluer et de l'exploiter (Chevillote, 2005).

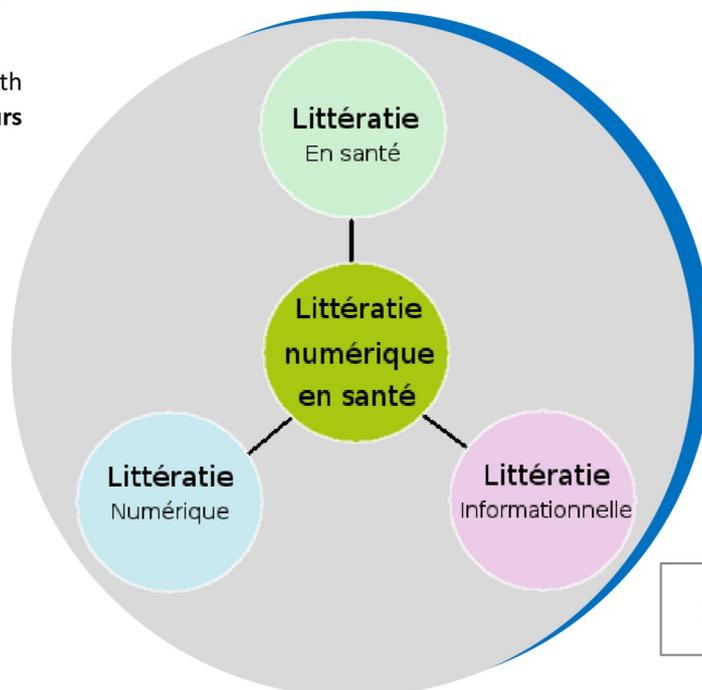
Littératie numérique :

Capacité de repérer, de classer, de comprendre, d'évaluer et de générer de l'information, à partir d'internet, des outils numériques et des technologies de l'information (Conseil des technologies de l'information et des communications, [201?]).

La **littératie numérique en santé** (ou « digital health literacy ») se trouve donc **au carrefour de plusieurs littératies** (Le Deuff O., 2016).

Elle mobilise trois pôles de compétences, qui sont :

- **Les compétences en matière de santé**
- **Les compétences informationnelles**
- **Les compétences numériques**



Littératie, numérique et santé : des éléments intriqués

Les liens entre la littératie et la santé sont nombreux. Les auteurs investis dans le domaine n'hésitent pas à qualifier la littératie en santé de « déterminant-clé de la santé » (Henrard G., Ketterer F., Giet D., et al., 2018).

Un faible niveau de littératie en santé peut être corrélé à (Berkman et al., 2011) :

- Une augmentation des hospitalisations et des réadmissions
- Une faible compréhension de la médication et l'accroissement des effets indésirables
- Une participation plus faible à des activités de prévention
- Une forte prévalence des facteurs de risque pour la santé
- Une faible « autogestion des maladies chroniques »
- De faibles résultats d'amélioration de la maladie
- Une communication moins efficace avec les professionnels de soins de santé
- L'augmentation des coûts de soins de santé
- Un moins bon état de santé général
- Une augmentation de la mortalité

Sur le cas particulier de la littératie numérique en santé, une étude a mis en évidence que **le manque d'information et de compétences en recherche d'information sur Internet a un impact négatif sur la santé, et notamment sur les jeunes**, souvent surnommés « digital natives » et considérés à tort comme des internautes compétents (Van Deursen A. J. A. M., Van Dijk J. A. G. M., 2011). Une étude parue en juin 2017 dans la revue Teaching and teacher education montre qu'« on ne naît pas avec des prédispositions qui renforcent la maîtrise des outils numériques, on les acquiert » (Zerrouki R., 2018).

De façon générale, **il semble que les usagers surestiment souvent leurs capacités de recherche d'information**, dans la mesure où le moteur de recherche leur fournit presque à chaque fois des résultats. De plus, la confiance des usagers dans leurs capacités de recherche d'information contraste avec une défiance croissante vis-à-vis des prescripteurs de santé. De fait, la faible culture numérique de certains usagers couplée à des connaissances en santé limitées peut constituer un risque important en matière de santé (Ferron C., 2017).

DU COTE DES CHIFFRES

En Europe...

Selon les résultats de l'enquête HLS-EU, 12% des personnes interrogées ont un niveau de littératie en santé insuffisant, 35% ont un niveau de littératie en santé limité. (Henrard G., Ketterer F., Giet D., et al., 2018).

Et en France ?

Selon le dernier rapport de l'OCDE sur les compétences des adultes, le niveau de littératie général des Français se situe parmi les plus bas des 22 pays participants à l'enquête.

60% des Français adultes ont un faible niveau de littératie.

FRACTURES NUMERIQUES

Il n'existe non pas une mais **plusieurs fractures numériques**, qui peuvent contribuer à une augmentation des inégalités sociales de santé. **La première, celle de l'accès et de l'équipement**, est encore vivace, notamment chez les personnes âgées : selon le CSA, 21% des 60 ans et plus n'ont pas Internet à leur domicile, 44% n'ont pas de smartphone.

La seconde concerne les usages et touche des populations beaucoup plus larges. Selon une enquête 2018 du CSA sur l'"illectronisme" en France, **21% des jeunes considérés comme des "digital natives" sont des "abandonnistes"**, c'est à dire qu'ils renoncent, par manque de maîtrise, à effectuer des démarches administratives sur Internet, à envoyer un mail important ou à faire un achat.

Littératie numérique en santé : potentialités d'action

La question des compétences ne repose pas uniquement sur l'individu, mais également sur l'organisation du système de soins. Le faible niveau de littératie en santé d'un patient s'accroît en lien avec la complexité de l'environnement du système de santé (Osborne, 2015). La littératie numérique de santé devient par conséquent **un territoire de formation** que les institutions doivent prendre davantage en considération (Le Deuff O., 2016).

Henrard et al. (2018) suggèrent de définir la **« littératie organisationnelle en santé »**, c'est-à-dire la capacité d'une institution de soins à tenir compte du niveau de littératie en santé de ses usagers. Cette définition permettrait ensuite la mise en œuvre d'interventions ponctuelles, allant de la « mobilisation préalable de l'équipe sur la thématique à la promotion de techniques de communication simples auprès de professionnels » jusqu'à des « manières structurées de recueillir l'expérience des usagers de santé ».

La littératie en santé des médias s'est par ailleurs avérée hautement corrélée à l'autonomisation en matière de santé, **d'où la nécessité de développer l'esprit critique, d'éduquer et de former aux médias**, qu'ils soient numériques ou non numériques (Levin-Zamir D., Bertschi I., 2018), et **d'intégrer la littératie en santé numérique de façon importante dans les programmes d'enseignement** (CNS, 2017).

Faciliter l'accès aux supports numériques ne suffit pas afin d'augmenter le niveau de littératie numérique en santé des usagers. Il est aussi recommandé aux institutions **de penser dès le départ, non seulement l'accessibilité technique à leurs médias, mais aussi le contenu et les modes de présentation des informations de santé** (Levin-Zamir D., Bertschi I., 2018). Dans ce but, Santé Publique France et la Chair interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion ont mis un référentiel à disposition des producteurs de contenus (Ruel J., Allaire C., 2018).

Enfin, une méta-analyse a montré que **le soutien social et le co-apprentissage dans les communautés** étaient essentiels pour une littératie critique en santé, sur la base de preuves qualitatives (Levin-Zamir D., Bertschi I., 2018). On peut donc imaginer que les médias numériques tels que les réseaux sociaux peuvent soutenir le développement de cette littératie en santé, à condition que les outils communautaires soient maîtrisés par les usagers.

DES POPULATIONS VULNERABLES

Certains groupes de population sont susceptibles d'être mis en difficulté par un niveau faible de littératie numérique en santé :

- Les jeunes
- Les 65 ans et plus
- Les personnes en situation de handicap
- Les personnes vivant avec des incapacités cognitives
- Les personnes ayant un faible niveau de scolarisation
- Les personnes issues de l'immigration

Toutefois, les liens entre la littératie en santé et les inégalités de santé entre des groupes dans la population ne sont pas encore bien compris. Des recherches approfondies sont nécessaires pour comprendre l'écart entre les capacités individuelles et les exigences posées par la société et par le système de santé, mais aussi pour évaluer l'impact des nouvelles technologies sur la littératie en santé.

E-SANTE ?

La e-santé est définie comme l'usage de l'Internet et des nouvelles technologies pour communiquer des informations sur la santé et les services de santé.

Elle apparaît comme un outil puissant pour apporter de l'information sur la santé à des publics présentant un niveau faible de littératie en santé, sous une forme facile d'accès. De fait, les populations dans lesquelles prévaut un faible niveau de littératie en santé sont aussi les plus susceptibles d'aller rechercher des informations de cette manière, notamment en utilisant un smartphone (Ferron C., 2017).

Cependant, Paul-Loup Weil-Duluc, chercheur en éthique, exprime des **inquiétudes concernant la e-santé, qui pourraient rendre les inégalités sociales acceptables** dans le sens où elle aurait vocation à transférer la responsabilité de la santé du collectif vers l'individu (Mannaerts D., 2018).

En résumé, le développement de la littératie numérique en santé passe par :

- **Le soutien social**
- **La formation au numérique**
- **Le renforcement de l'esprit critique**
- **La modification de discours des institutions et des professionnels**

En actions

« Bref, je suis enfin vacciné » : Une vidéo pour promouvoir la vaccination de façon accessible auprès des futurs parents ou des parents d'enfants en bas âge.

Produite en partenariat par le Fraps Centre Val de Loire, cette vidéo se veut ludique, reprenant le concept de la série télévisée « Bref ». Elle est de courte durée, permettant ainsi de capter et de maintenir l'attention. Elle transmet peu d'information à la fois et propose des sous-titres pour les malentendants.

[Source](#)

Emmaüs Connect

Depuis 2013, cette association agit pour faire du numérique un levier d'insertion. Elle intervient sur le terrain auprès des personnes en situation de précarité et des professionnels qui les accompagnent.

Elle conçoit des ressources pédagogiques et propose des ateliers pour s'initier aux services numériques clés, un accès solidaire à du matériel et à la connexion. L'association développe aussi des services (outils d'évaluation, cartographies, formations) pour les acteurs sociaux et les opérateurs de services publics afin qu'ils accompagnent mieux leurs usagers.

[Source](#)



L@MIN



La maison de l'inclusion numérique est un lieu proposé par la CAF du Gard. En cours de construction, L@MIN sera dédiée à l'e-inclusion, afin de réduire les fractures numériques qui touchent les allocataires. En parallèle, la CAF du Gard met en place des ateliers pour aider aux usages du numérique et un bus d'accès aux droits, entièrement connecté.

[Source](#)

SantéTrèsFacile.fr



Conçu par l'association Trisomie 21 France, le site santetresfacile.fr permet aux personnes déficientes intellectuelles de trouver conseils et informations dans le cadre de leur suivi médical.

[Source](#)

LesBonsClics.fr



Développé par WeTechCare, le site lesbons clics.fr propose des outils aux professionnels engagés dans l'accompagnement pour l'inclusion numérique. Actuellement, les outils et ressources disponibles concernent les compétences numériques de base, l'accès aux droits, l'insertion professionnelle des jeunes, l'inclusion bancaire.

[Source](#)

Pour en savoir plus...

- **Communiquer pour tous : Guide pour une information accessible**, Ruel J., Allaire C., 2018
- **La littératie en santé, un levier pour des systèmes de soins plus équitables ? Des outils pour armer les professionnels et impliquer les institutions**, Henrard G., Ketterer F., Giet D., et al., 2018
- **Media health literacy, eHealth literacy, and the role of the social environment in context**, Levin-Zamir D., Bertschi I., 2018
- **Renforcer la littératie en santé : Les enseignements de dix pratiques étrangères innovantes**, Vandenbroeck P., Jenne L., Van Dorsselaer I., 2018
- **La littératie en santé – usagers et professionnels : Tous concernés ! Pour un plan d'action à la hauteur des inégalités sociales de santé**, CNS, 2017
- **La littératie digitale de santé : Un domaine en émergence**, Le Deuff O., 2016