



CAP

Littératie en

Santé

Organisationnelle

Outil d'auto-analyse



D

D

D



LE COURS EN LIGNE



Avant de vous lancer dans l'aventure, il est recommandé que toute l'équipe suive le cours en ligne sur la littératie en santé. Ce cours en ligne vous permettra de mieux cerner le concept de littératie en santé, ainsi que celui de littératie en santé organisationnelle, en vue de partager un langage commun en équipe et de vous donner l'envie d'agir à l'échelle de votre organisation.

À trouver sur notre site web :
cultures-sante.be > Nos activités > Formations > Cours en ligne « La littératie en santé »

LE KIT « CAP LSO »



1

Des **repères théoriques** et historiques sur les concepts-clés, un glossaire et une bibliographie sélective.



2

Un **outil d'auto-analyse** qui permet l'analyse de l'organisation au travers de **7 fiches-réflexion**.



3

Un **outil de mise en action** qui propose une méthodologie pour prioriser et mobiliser son organisation en faveur de la littératie en santé.



Le rapport « Littératie en santé organisationnelle dans la première ligne : les enseignements de 18 organisations pionnières », publié par la Fondation Roi Baudouin, documente l'expérience d'organisations ayant déjà commencé le voyage. Tout au long du kit « Cap LSO », nous vous renverrons vers les chapitres du rapport en lien avec l'étape décrite.

POUR QUI ?

Cette offre de soutien (cours en ligne et kit « Cap LSO ») s'adresse à toutes les organisations du secteur du social, de la santé ou de l'éducation partageant des informations utiles en matière de bien-être physique, social et mental avec les patient·es, usager·es, participant·es.

Afin d'inclure tous les secteurs dans leur diversité, nous utiliserons le terme « usager·es » pour parler des personnes auxquelles s'adressent les services dispensés (animation, consultation, accompagnement...). Dans les exemples, nous avons tenté d'utiliser différents termes parmi les plus communs : patient·es, usager·es, participant·es, apprenant·es...

CONTENU ET ORGANISATION DE L'OUTIL

Cet outil doit vous permettre de poser un regard collectif sur les spécificités de votre organisation en matière de littératie en santé. Cette étape est indispensable pour initier une démarche de littératie en santé organisationnelle. Nous vous conseillons vivement de remplir l'ensemble des *fiches-réflexion* avant de planifier vos nouvelles actions, car ces dernières pourraient évoluer et s'enrichir au fur et à mesure de l'analyse des différents domaines.

Cet outil d'auto-analyse est composé d'une fiche « carte d'identité de votre organisation » et de 7 *fiches-réflexion*, une fiche pour chaque domaine de la littératie en santé organisationnelle (LSO).

1

ENVIRONNEMENT
PHYSIQUE ET DIGITAL

2

COMMUNICATION ORALE

3

SUPPORTS D'INFORMATION

4

PLACE DES USAGER·ES

5

ATTENTION PORTÉE AUX
SITUATIONS À RISQUE

6

ÉQUIPE ET PERSONNEL

7

VISION ET PRINCIPES
DE GESTION



Voir pages 24-25

0

CARTE D'IDENTITÉ

La « carte d'identité de votre organisation » est une fiche à remplir collectivement avant de vous lancer dans l'analyse des 7 *fiches-réflexion*. Elle est utile pour s'accorder sur les termes qui seront les vôtres pendant votre travail d'analyse. Par exemple, de qui parle-t-on exactement lorsque qu'on évoque « l'organisation », « les usager·es », « l'équipe ou le personnel », etc. ?

Chaque *fiche-réflexion* est subdivisée en 3 parties :



▷ La première partie propose une liste de **critères à analyser** pour lesquels une cote de 1 à 5 peut être attribuée. Afin de vous aider, chaque critère est illustré par quelques exemples. Les critères du tableau vert relèvent d'aspects concrets et ciblés, les critères du tableau mauve analysent le soutien organisationnel.



▷ La deuxième partie est réservée à la **prise de note**. Elle propose les deux mêmes tableaux vert et mauve à remplir en parallèle des tableaux de critères, avec vos explications ou descriptions.



▷ La troisième partie vous invite à noter les **idées d'actions** que vous pourriez réaliser pour vous améliorer dans ce domaine, en les classant en fonction de leur ampleur.

▷ PRÉPAREZ-VOUS À L'ANALYSE

Nous vous invitons à **remplir cet outil de manière collective** en impliquant une **diversité de profils et de pôles** pouvant représenter votre organisation. Cela permet, d'une part, de porter un regard plus riche sur la situation de votre organisation, chaque personne amenant son propre regard en lien avec les spécificités liées à son expertise ou son rôle dans l'organisation. D'autre part, c'est un moyen pour sensibiliser les différents membres de l'équipe à la complexité de la LSO et de les embarquer dès le départ dans l'aventure, ce qui est indispensable dans une approche organisationnelle.

Si votre équipe dépasse 10 personnes, il peut être compliqué de réunir tout le monde autour de l'outil et de réfléchir collectivement en laissant une place à la parole de chacun·e. Nous vous conseillons alors de travailler certaines étapes en sous-groupes. Si cela reste compliqué, nous vous invitons à créer un groupe de travail représentatif des différents profils de l'équipe.

Avant de commencer l'analyse, assurez-vous que **les personnes autour de la table connaissent le concept de littératie en santé (LS) et ses différentes dimensions**. Il n'est pas nécessaire d'avoir une maîtrise très fine du concept, mais une connaissance de base est nécessaire pour se lancer dans la grille d'analyse.



Voir cours en ligne et/ou
✦ **Cap sur la littératie en santé organisationnelle - Repères théoriques.**

Nous vous conseillons également de prévoir **suffisamment de temps** pour ces moments collectifs d'analyse. Notamment, lorsque le groupe autour de la table est grand et diversifié, les temps de discussion, de partage et de recherche de consensus peuvent être plus longs. Nous suggérons de compter environ une heure par fiche. À noter que la première fiche (*Fiche-réflexion n°1*) prendra plus de temps que les suivantes, puisqu'il faudra découvrir les consignes et s'approprier la démarche.

Enfin, il est utile que **l'équipe et la direction s'impliquent pour donner suite aux réflexions et propositions**. L'analyse fera émerger des besoins et des attentes du groupe. La direction et le reste de l'équipe doivent pouvoir les accueillir et se mobiliser (de manière réaliste) pour y répondre.

Il est important d'associer également les usager-es dans l'analyse. À vous de voir, selon vos moyens et habitudes, si vous les associez au groupe de travail ou si vous les consultez à un autre moment.



Voir pages 14-21

En résumé, afin de vous préparer à ce travail d'analyse, nous vous invitons à :

- ▷ sensibiliser toute l'équipe au concept de LS, par exemple, via le cours en ligne ;
- ▷ informer et inviter toutes les personnes motivées à participer aux moments de réflexion ;
- ▷ composer le groupe en essayant d'avoir au minimum un·e représentant·e de chaque pôle de votre organisation (l'équipe entière peut participer) ;
- ▷ planifier l'analyse sur plusieurs réunions afin de garder une concentration optimale (ex. : analyser 2 à 3 domaines par réunion) et permettre des échanges riches ;
- ▷ pour la personne qui anime, prendre connaissance de la structure et de la logique d'utilisation des *fiches-réflexion*, voire lire entièrement la ou les fiches qui seront mises au travail.

SOIGNEZ LA DYNAMIQUE COLLECTIVE

Cette étape d'analyse est un moment de réflexion collective, au sein duquel la voix de chacun·e compte. Pour autant, les dynamiques d'équipe sont traversées par des rapports de pouvoir et par des perceptions d'illégitimité qui peuvent entraver l'expression de chacun et chacune. Il est important de s'assurer que les conditions permettent aux personnes autour de la table de **participer et de s'exprimer**.


Pour cela, nous conseillons de :

- commencer par rédiger une charte afin de se mettre d'accord sur la dynamique de groupe (respect du temps de parole, valeur de la parole de chacun·e, manière de fonctionner pour trancher/coter, manière de faire circuler la parole de manière égale...);



- répartir les rôles-clés comme la gestion du temps, l'animation et la prise de notes (scribe 1 et scribe 2). Ces rôles peuvent changer d'une fiche à l'autre, par exemple (voir *cartons rôles*) ;



- avoir à portée de main la définition et les schémas de la LS. Voir  **Cap sur la littérature en santé organisationnelle - Repères théoriques** ;



- imprimer et distribuer à **chaque membre** la *fiche-réflexion* à analyser (pour les notes individuelles et les réflexions plus personnelles) ainsi qu'un exemplaire à remplir **pour l'ensemble du groupe** qui constituera la *fiche-réflexion récapitulative* (avec la cote finale et le contenu des échanges).

▷ REMPLISSEZ COLLECTIVEMENT LES *FICHES-RÉFLEXION*: LES COTES ET DESCRIPTIONS

D'abord, sur les tableaux critères, nous vous invitons à **coter chacun des critères**. Cette cote n'est pas un jugement de votre efficacité ou de l'adéquation de votre organisation face à une norme LSO. Il s'agit plutôt d'un moyen pour se situer, estimer ce qui est fait et qu'il est possible de faire dans divers domaines. Certains critères pourraient avoir une faible cote sans que ça soit de votre responsabilité. Par exemple, parce que l'environnement physique de votre organisation ou le faible soutien politique ne permet pas de mettre en œuvre davantage d'actions en lien avec tel ou tel critère. De plus, le choix d'une cote (de 1 à 5) reste **un exercice très subjectif**, qui dépend de vos expériences, de vos rôles ou positions dans l'organisation, de vos dispositions au moment de remplir la grille, etc.

Si elle est utile pour la suite du processus, **la cote n'est pas l'indicateur absolu** et ne peut être utilisée seule. Il faut la considérer davantage comme un point de repère et comme votre vision à un instant précis.

Les tableaux *description* permettent d'expliquer plus qualitativement cette cote. Ce sont des illustrations concrètes, des explications qui permettent de **décrire comment ce critère est rempli**. C'est le scribe 1 qui prend note de ces explications pour l'ensemble du groupe.

Pour remplir les *fiches-réflexion*, plusieurs possibilités s'offrent à vous. Par exemple :

- ▷ Pour chaque critère, discutez **collectivement** (en équipe entière ou en sous-groupes) de la manière dont celui-ci est rempli ou poursuivi dans votre organisation. À la suite de cette discussion, complétez vos descriptions dans le tableau et décidez ensemble de la cote que vous attribuez à ce critère.
- ▷ Pour chaque critère, prenez un **temps individuel** pour réfléchir aux descriptions ainsi qu'à la cote que vous attribuez au critère. Réalisez ensuite un tour de table pour écouter les apports de chacun·e. Prenez note des explications. Vous pouvez ensuite vous mettre d'accord sur une cote collective (consensus, moyenne ou médiane des cotes individuelles) ; ou garder les cotes individuelles (l'équipe se situe entre X et Y, comme une fourchette).

Si vous vous répartissez les fiches en sous-groupes, il sera nécessaire de prévoir un temps de partage et de poursuite des réflexions avec le reste du groupe pour que tout le monde ait une vision sur l'ensemble des domaines analysés.

À noter que les exemples formulés sous chaque critère ne sont pas exhaustifs, ils sont cités uniquement pour vous inspirer, ouvrir le champ des possibles et donner des idées.





▷ REMPLISSEZ COLLECTIVEMENT LES *FICHES-RÉFLEXION* : LES IDÉES D' ACTIONS

Vous le constaterez par vous-même, en cotant chaque critère et en notant les explications, **des nouvelles idées d'actions vont naturellement émerger**. Afin de ne pas les perdre, nous vous invitons à désigner le scribe 2 : la personne qui prendra note de ces idées et les organisera selon l'effort que l'action nécessite. Pour chaque action, demandez-vous : « cette action/idée, est-elle un petit, un moyen ou un grand pas ? ».

Petits pas : idées d'actions concrètes, à portée de main, facilement réalisables ou déjà entreprises et à renforcer.

Moyens pas : idées d'actions innovantes, qui demandent un peu d'énergie et se prévoient à plus long terme.

Grands pas : idées d'actions innovantes qui demandent des ressources (temps de travail, budget, compétences) et qui nécessitent du temps pour se développer.

Voyez cet exercice comme un brainstorming créatif : toutes les idées sont bonnes à prendre, quel que soit le contexte ! Elles vont s'enrichir et se renforcer à mesure de votre avancée dans les *fiches-réflexion*. Le temps viendra plus tard de les prioriser et/ou de les sélectionner (voir « Outil de mise en action »).

Comme pour la prise de note des explications dans le tableau description, veillez à ce qu'une personne prenne bien note de toutes les idées d'action du groupe dans la *fiche-réflexion* récapitulative.

TABLEAU CRITÈRE

Chaque fiche (sauf la 7) commence par un premier tableau vert qui regroupe une liste de critères concrets en lien avec le thème de la fiche.

Les fiches sont numérotées de 1 à 7, du plus concret au plus structurel. Toutefois, libre à vous de les remplir dans un autre ordre !

Ces exemples ont été formulés pour clarifier et illustrer le critère. Ils ne sont pas exhaustifs !

6 ÉQUIPE ET PERSONNEL

Un des rouages centraux d'une organisation, c'est l'équipe de travailleurs et de travailleuses. Même si tous -tes les membres ne sont pas mobilisé-es de la même manière ou avec la même intensité, chaque membre compte dans l'approche organisationnelle de la littératie en santé.

Comment les membres de votre équipe sont-ils impliqués dans l'approche de littératie en santé organisationnelle ?

1	Tous les membres de l'équipe ont une compréhension de base de ce qu'est la littératie en santé et de ce qu'est une organisation pro-littératie en santé. <i>Ex. : Nous avons tous et toutes suivi un cours en ligne sur la littératie en santé, nous invitons les nouveaux collègues à se renseigner sur ce concept (articles à lire, participation à des conférences...), etc.</i>	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
2	Les membres de l'équipe ayant une responsabilité spécifique autour du thème de la littératie en santé ont une connaissance et une compréhension plus approfondies de ce qu'est une organisation pro-littératie en santé. <i>Ex. : En tant que membre du GT communication nous avons suivi une formation plus approfondie sur les leviers organisationnels, etc.</i>	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
3	Les membres de l'équipe développent leurs compétences permettant de soutenir la littératie en santé du public (par exemple, dans le domaine de la communication ou de la participation des usager-es). <i>Ex. : Nous nous outillons pour soutenir la participation active des usager-es, nous participons régulièrement à des formations continues pour rester informé-es des actualités dans certains domaines d'information (ex. : les assuétudes), etc.</i>	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
4	Les membres de l'équipe élaborent et échangent des réflexes et bonnes pratiques en matière de littératie en santé. <i>Ex. : Nous avons un dossier partagé avec de nouvelles ressources sur le sujet, nous mettons le sujet à l'ordre du jour de réunions d'équipe, des mises en pratique sont organisées avec les autres membres de l'équipe, etc.</i>	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
Cote moyenne attribuée à ce domaine		3,3 /5

6 ~ ÉQUIPE ET PERSONNEL ~ 1/5

Pour chaque critère, attribuez une cote de 1 à 5 à votre organisation.
1 = pas du tout, 5 = tout à fait

Si vous pensez que le critère ne s'applique pas à votre organisation, barrez-le tout simplement.

Calculez votre Moyenne : additionnez chacune de vos cotes et divisez le total par le nombre de critères (pertinents).

TABLEAU CRITÈRE

Un deuxième tableau, mauve cette fois, reprend des critères permettant d'analyser le soutien structurel pour se développer dans ce domaine.

Comment cela s'inscrit-il de manière structurelle à l'échelle de l'organisation ?

<p>5 Au niveau de la gestion du personnel, il existe des procédures et des protocoles internes pour renforcer les compétences des membres de l'équipe à soutenir la littératie en santé des publics.</p> <p><i>Ex. : Les compétences pour soutenir la LS font partie des sujets traités dans les entretiens des membres de l'équipe et dans le recrutement, les compétences pour soutenir la LS sont intégrées aux profils de fonction, etc.</i></p>	<p>○ 1 ○ 2 ⊗ 3 ○ 4 ○ 5</p>
<p>6 Les nouveaux membres de l'équipe sont initiés aux concepts de littératie en santé et de littératie organisationnelle en santé.</p> <p><i>Ex. : Ces concepts font partie du « package de bienvenue » (articles à lire, formation à suivre...), nous avons développé un système de parrainage entre personnel sensibilisé et moins sensibilisé, etc.</i></p>	<p>○ 1 ⊗ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5</p>
<p>7 Il y a un-e ou plusieurs collaborateur-rices ou un groupe de travail responsable de la formation de l'équipe en matière de littératie en santé.</p> <p><i>Ex. : Nous avons un groupe qui se rassemble 2 fois par an pour évaluer les besoins et planifier des formations, pour mettre à jour les supports formatifs pour l'équipe, pour évaluer la pertinence du système de parrainage, etc.</i></p>	<p>○ 1 ○ 2 ○ 3 ⊗ 4 ○ 5</p>
Cote moyenne attribuée à ce domaine	3 / 5

6 ~ EQUIPE ET PERSONNEL ~ 2/5

Procédez de la même manière pour le second tableau.

*L'astérisque accolée à un mot signifie qu'il se trouve dans le glossaire (Voir guide « Repères théoriques »).

TABLEAU DESCRIPTION

Pour chaque fiche, en parallèle des tableaux critères, vous disposez de tableaux descriptions vierges.

Pour chaque critère, décrivez de quelle manière ou sous quelle forme votre organisation le remplit.
C'est le rôle du scribe 1 de remplir cette partie.

6

EQUIPE ET PERSONNEL

DESCRIPTION : DE QUELLE MANIÈRE OU SOUS QUELLE FORME CE CRITÈRE EST REMPLI

Comment les membres de votre équipe sont-ils impliqués dans l'approche de littératie en santé organisationnelle ?

1 La LS faisant partie de nos missions, toute l'équipe en a une compréhension de base. Néanmoins, cette compréhension est disparate d'une personne à l'autre.

2 L'équipe de promotion de la santé de Cultures&Santé a une connaissance plus approfondie de ces concepts, mais est peu en contact avec le public final. Les employés/bénévoles qui sont en contact avec les publics ont une moins bonne maîtrise des concepts.

3 Les graphistes sont sensibilisés à la communication accessible (aspects visuels), nous avons des ressources documentaires en interne, volonté d'impliquer les publics (ex : testings...).

4

Le numéro correspond au critère cité et exemplifié dans le tableau critère.

Parfois, il n'y a tout simplement rien à y consigner.

TABLEAU IDÉES D' ACTIONS

Chaque fiche se termine avec le tableau idées d'actions.

Remplissez les idées d'actions au fur et à mesure qu'elles émergent lors de l'analyse du domaine et/ou prenez un temps après l'analyse d'un domaine pour penser à de nouvelles actions.
C'est le rôle du scribe 2 de compiler ces actions.

QUELLES ACTIONS POURRIEZ-VOUS RENFORCER OU ENTREPRENDRE POUR VOUS AMÉLIORER DANS CE DOMAINE ?

Classez-les dans l'une de ces colonnes selon votre ressenti collectif.

Ce classement est subjectif et dépendra de vos représentations de « l'ampleur de la tâche » en rapport avec vos ressources internes (compétences au sein de l'équipe, incitants, habitudes déjà ancrées, motivation de certains membres, opportunités...).

PETITS PAS Idées d'actions concrètes, à portée de main, facilement réalisables ou déjà entreprises et à renforcer.	MOYENS PAS Idées d'actions innovantes, qui demandent un peu d'énergie et se prévoient à plus long terme.	GRAND PAS Idées d'actions innovantes qui demandent des ressources (financières ou en compétences) et qui nécessitent du temps pour se développer.
Informer le personnel sur les formations en lien avec la LS et la LSO organisées par d'autres organismes.	Sensibiliser et/ou former les bénévoles qui sont en contact direct avec les publics	X

6 ~ EQUIPE ET PERSONNEL ~ 5/5

Classez directement les actions dans la bonne colonne selon la charge qu'elles représentent.

▷ CONSULTEZ OU IMPLIQUEZ LES USAGER·ES DANS L'ANALYSE

Nous utiliserons le mot « usager·es » pour désigner le public fréquentant une organisation et pour lesquels les services et informations doivent être disponibles et accessibles. Selon le type d'organisation, d'autres termes peuvent vous paraître plus pertinents : citoyen·ne, patient·e, participant·e, ayant-droit, personne accompagnée...

Les personnes qui fréquentent l'organisation sont directement concernées par la LSO car elles sont le plus à même d'identifier les besoins ou de mettre en évidence leurs difficultés en matière d'information. L'implication des usager·es est d'ailleurs l'un des piliers de la LSO (la *fiche-réflexion n°5* lui est entièrement consacrée). Il paraît donc cohérent de les inclure d'une manière ou d'une autre dans l'analyse.

Par exemple, vous pouvez :

- ▷ de manière transversale, proposer des espaces/moments de réaction (boîte à idées, tableau, récolte d'avis lors d'animations, évaluation...);
- ▷ de manière spécifique, organiser un moment de consultation (individuel ou collectif) des usager·es sur les enjeux de la LSO;
- ▷ pour certains domaines, organiser un diagnostic en marchant dans les locaux du bâtiment afin de recueillir leurs avis sur l'organisation des informations et la navigation (signalétique);
- ▷ selon la proximité, le lien de confiance et l'implication de certain·es usager·es dans l'organisation, proposer de participer au groupe de travail chargé de remplir les *fiches-réflexion*.







Réalisation :
Cultures&Santé

Éditeur responsable :
Denis Mannaerts
Rue d'Anderlecht 148
1000 Bruxelles
Promotion de la santé 2024
D/2024/4825/7

Ces différents supports peuvent être :

téléchargés sur notre site
www.cultures-sante.be

ou commandés auprès
du centre de documentation
cdoc@cultures-sante.be – 02 558 88 11

Avec le soutien de :





cultures-sante.be