

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 »

LES GUIDES « CAP SUR LA LITTÉRATIE EN SANTÉ ORGANISATIONNELLE »



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...

➔ INTRODUCTION

Nous vous proposons ici de prioriser et de planifier les actions à mettre en place. En effet, vous avez réalisé l'analyse de votre organisation en remplissant les 7 *fiches-réflexion*.

Vous avez donc :

- ➔ **évalué** dans chaque domaine là où se situe **votre organisation** en matière de littératie en santé (LS) et de littératie en santé organisationnelle (LSO) ;
- ➔ **pointé les actions que vous mettez déjà en place** et qui peuvent s'inscrire dans une approche de renforcement de l'exercice de la littératie en santé ;
- ➔ formulé des **idées d'actions que vous pourriez réaliser ou renforcer** afin de rendre votre structure davantage pro-littératie en santé.

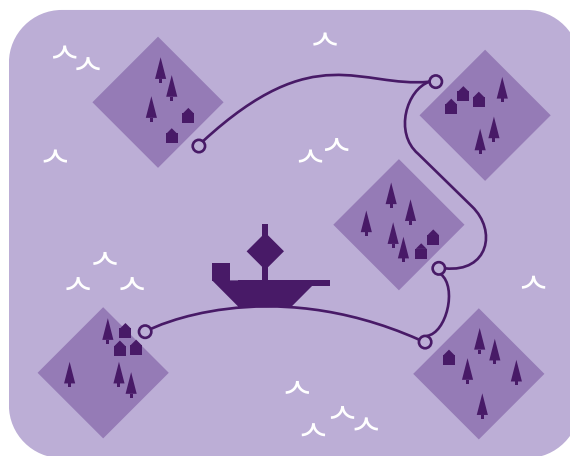
Il s'agit maintenant de **se mettre en mouvement**. Mais attention, l'objectif n'est pas le changement à tout prix. Comme vous l'aurez constaté dans votre analyse, vous mettez déjà en place un certain nombre de choses, qu'il faut parfois simplement renforcer ou inscrire durablement et structurellement dans le fonctionnement de votre organisation.

Nous vous proposons ici une méthodologie globale permettant la coordination de plusieurs actions, voire projets, identifiés dans la partie « analyse » de l'outil. Cette méthodologie peut être adaptée en fonction des possibilités, des envies ou des habitudes des porteur-euses de projet ou de l'organisation. Faites-vous confiance, adaptez le rythme et utilisez les méthodes qui conviennent à votre réalité de travail.

COMMENCER PETIT OU L'ESPRIT DU CABOTAGE

La démarche LSO se conçoit sur le long cours. Plus que la destination, ce qui compte c'est le voyage pour y parvenir.

Pour les actions nouvelles, nous vous invitons à naviguer dans l'esprit du *cabotage*, cet ancien type de navigation qui consiste à se déplacer de port en port ou de mouillage en mouillage en restant à proximité des côtes. Dans l'approche LSO, on commence petit et on s'essaie. On se pose régulièrement avec l'équipe pour faire le point : regarder en arrière et planifier la suite en tenant compte des expériences précédentes, des ressources, des motivations, etc.



Petit à petit, si les ressources sont suffisantes, on peut faire des voyages plus longs, en eaux plus profondes, c'est-à-dire se lancer dans des actions plus grandes et des ancrages plus structurels.

Commencer par des actions ciblées et peu énergivores (les *petits pas*) permet de concrétiser la démarche :

- ➔ pour sensibiliser l'équipe et donc embarquer les hésitant-es et peut-être même les réticent-es,
- ➔ pour réaliser une phase test, pour avoir une ou des actions à analyser, et ainsi relever les leviers à activer pour faciliter les actions suivantes.

Attention vous risquez d'y prendre goût !



Voir pages 26-27

L'IMPLICATION DES USAGERS ET USAGÈRES

Dans l'approche organisationnelle de la LS, la participation des publics est importante et doit être pensée à chaque étape de la priorisation et de la planification. Celle-ci se décline de manière différente selon vos moyens et habitudes, allant de la consultation (demander l'avis des usager·es lors d'animations, d'entretiens individuels ou via un sondage) à la codécision (participation et positionnement de représentant·es des usager·es lors des réunions décisionnelles).

Si l'implication des usager·es n'est pas possible dans l'état actuel de votre fonctionnement, tentez d'identifier et de prioriser des actions qui la soutiendraient (ex. : vous former à soutenir la participation, mettre en place un comité de patient·es, etc.).



Voir pages 22-23

LE LIEN AVEC LES VALEURS PORTÉES PAR L'ORGANISATION

À ce stade, vous avez peut-être déjà remarqué que certaines discussions et échanges en équipe ont porté sur les valeurs mêmes de l'organisation, sa culture, son identité (ex. : lorsque vous parlez des rôles de l'organisation, de la place des usager·es, de la posture des professionnel·les, des représentations de la santé, etc.). N'hésitez pas à prendre le temps d'explorer ce lien entre les visions/missions/valeurs de votre organisation et celles de la LSO (accessibilité, équité, participation, etc.). Parfois, ce temps peut aider à inscrire la LS comme point d'attention dans les chartes ou valeurs de l'organisation.



Voir pages 28-29

QUE TROUVEREZ-VOUS DANS CET OUTIL ?

Cet outil est divisé en quatre parties correspondant à autant d'étapes que nous vous proposons de suivre. Chacune a des objectifs, dynamiques et temps de réalisation variables.

- 1 Synthèse et analyse des *fiches-réflexion*
- 2 Priorisation des actions et répartition des rôles
- 3 Analyse des ressources et planification
- 4 Évaluation et ancrage

Nous avons estimé le temps minimum pour chacune des étapes. Nous sommes conscient·es que le temps nécessaire peut être beaucoup plus long selon les organisations. Cette estimation permet de poser un cadre temporel et de savoir dans quoi vous vous embarquez. Gardez toujours un œil sur l'horloge pour maintenir le cap !



→ ÉTAPE 1 : SYNTHÈSE ET ANALYSE DES FICHES-RÉFLEXION

1. SYNTHÉTISER LES FICHES-RÉFLEXION

OBJECTIF

Synthétiser les données issues de l'auto-analyse

DURÉE

1h

ACTEUR·RICES

1 ou 2 personnes parmi les personnes ayant participé à l'auto-analyse

SUPPORTS



Fiches-réflexion complétées

Une ou deux personnes seulement peuvent se charger de réaliser cette synthèse. Celle-ci permet de préparer le terrain pour l'analyse à suivre. Il s'agit de reporter dans des tableaux synthétiques les appréciations (cotes moyennes) attribuées par domaine et les idées d'actions listées dans les 7 *fiches-réflexion*.

Concernant les actions, nous vous invitons à réaliser un affinage des propositions :

- Lorsque des actions se répètent ou se ressemblent d'un domaine à l'autre, fusionnez-les.
- Lorsque l'action n'est pas concrète ou explicite, tentez de la clarifier (ex. : passez de « signalétique » à « réaliser une signalétique claire dans l'ensemble du bâtiment »).
- Dans la colonne *petits pas*, gardez seulement les actions qui peuvent être réalisées directement et par une ou deux personnes sans concertation (ex. : mettre à jour le message du répondeur, jeter les flyers obsolètes de la salle d'attente...). Si l'action requiert plus de planification ou d'y réfléchir en équipe, reportez-la dans la colonne *moyens pas*.

Domaines	Appréciation moyenne lors de l'auto-analyse	
1 Environnement physique et digital	/5	/5
2 Communication orale	/5	/5
3 Supports d'information et documents	/5	/5
4 Place des usager-es	/5	/5
5 Attention portée aux situations à risque	/5	/5
6 Équipe et personnel	/5	/5
7 Vision et principes de gestion	/	/5

2. ANALYSER ET INTERPRÉTER LE TABLEAU SYNTHÉTIQUE

OBJECTIF

Porter un regard collectif sur l'auto-analyse

DURÉE

Minimum 1h

ACTEUR·RICES

L'équipe entière ou un groupe de travail représentant l'ensemble de l'équipe dans sa diversité de métiers et de regards

SUPPORTS



Fiches-réflexion complétées
Tableau synthétique complété
(imprimé en grand ou projeté
à l'écran)



Fiches d'attribution des rôles
d'animation (scribe, animateur·rice,
gardien·ne du temps)

Cette analyse doit être collective. Comme pour les *fiches-réflexion*, nous vous invitons à réunir l'équipe ou un groupe de travail.

Affichez ou projetez le tableau synthétique, ou distribuez-en une copie à chacun·e. Définissez une manière de **garder des traces écrites des échanges**, par exemple, en nommant un·e scribe.

Nommez un·e animateur·rice qui assurera le suivi des étapes de l'analyse et un·e gardien·ne du temps qui gardera un œil sur l'heure.

Pour commencer, portez un regard sur les appréciations (cotes moyennes). Pour rappel, celles-ci sont subjectives et n'évaluent pas la qualité du travail. Elles représentent les forces, les opportunités et les points d'amélioration possibles.

→ Identifiez les domaines ayant les appréciations les plus élevées et les plus faibles. Tentez de comprendre ce résultat :

- La cote élevée est-elle le signe de votre expertise dans un domaine ?
- La cote plus faible serait-elle liée au fait que ce domaine n'est pas applicable au service ?
- Quelle est l'importance de ces domaines au regard de vos missions ou publics ?
- Les cotes obtenues sont-elles expliquées par le manque ou la présence de ressources matérielles, financières ?

- Les cotes obtenues sont-elles expliquées par d'autres raisons : motivation, expertise, connaissance des enjeux, priorité mise ailleurs, etc. ?

→ Comparez les appréciations vertes et mauves.

- Pour un même domaine, si la cote verte est élevée et la mauve plutôt faible, c'est peut-être le signe que beaucoup d'initiatives ou de projets sont développés mais que ceux-ci sont peu inscrits au niveau organisationnel. Par exemple, l'accueillant·e soigne la signalétique et l'affichage dans le bâtiment. Cependant, cela n'est pas inscrit dans ses missions. Les actions à mener devront alors plutôt viser l'inscription structurelle des actions. Pour formuler ce type d'action, reportez-vous au point « Inscrire les actions dans une approche organisationnelle » décrit plus loin à l'étape 4.

- Au contraire, si la cote mauve est meilleure que la verte, cela peut être le signe que les ressources et le soutien structurel sont disponibles pour développer les actions de ce domaine.

Pour finir, passez en revue collectivement les actions listées dans les trois colonnes et clarifiez-les au besoin. Il se peut que l'analyse des cotes vous ait donné de nouvelles idées d'action. Dès lors, complétez le tableau avec celles-ci.

→ ÉTAPE 2 : PRIORISATION DES ACTIONS ET RÉPARTITION DES RÔLES

OBJECTIF

Prioriser les actions à mener

DURÉE

Minimum 1h

ACTEUR·RICES

L'équipe entière ou un groupe de travail représentant l'ensemble de l'équipe dans sa diversité de métiers et de regards

SUPPORTS



Fiches-réflexion complétées



Cartons rôles
(scribe, animateur·rice,
gardien·ne du temps)

Votre tableau synthétique complété
(imprimé en grand ou projeté
à l'écran)

Cette étape est collective, nous vous invitons donc à réunir l'équipe ou un comité représentatif de l'ensemble de l'équipe pour la réaliser.

Nommez un·e animateur·rice qui assurera le suivi des étapes de la priorisation et un·e gardien·ne du temps qui gardera un œil sur l'heure.

Gardez des traces écrites des arguments de priorisation, des actions écartées ou reformulées. Tout cela vous servira à nouveau dans d'autres étapes du voyage.

Pour reprendre la métaphore du cabotage, il s'agit ici de choisir sa destination, c'est-à-dire prioriser dans le temps les actions à mener. Pour cela, les membres de l'équipe doivent se positionner individuellement afin de tenir compte de leur perception de la situation et de leur motivation, éléments indispensables pour une mobilisation à l'échelle organisationnelle.

Pour les actions de la colonne *petits pas*, passez-les en revue et répartissez-les entre vous directement. Si cela est possible, invitez les personnes qui prennent l'action en charge à bloquer directement un moment dans leur agenda pour la réaliser. Vous pouvez aussi faire un point

de suivi de ces actions lors de votre prochaine réunion d'équipe.

Pour les actions *moyens pas* et *grands pas*, nous vous proposons ci-après trois techniques de priorisation distinctes, mais vous en connaissez peut-être d'autres. À vous de choisir celle avec laquelle vous êtes le ou la plus à l'aise !

Selon la méthode de priorisation que vous utiliserez, pensez à préparer en amont les tableaux nécessaires (grille de priorité ou matrice d'Eisenhower) de manière à gagner du temps.

Peu importe la technique choisie pour la priorisation, nous vous invitons à ne sélectionner que quelques actions pour le moment. Gardez les autres pour la suite du voyage. Pour les *moyens pas*, priorisez, par exemple, trois actions et désignez directement les personnes qui prendront en charge l'action. Pour les *grands pas*, priorisez, par exemple, une seule action. Réfléchissez à la manière dont cette action pourrait se mettre en place, à la façon de ne pas l'oublier et désignez une personne responsable de la maintenir à l'ordre du jour du groupe de travail ou de la réunion d'équipe.

Le nombre d'actions sélectionnées dans chacune des catégories (*petits, moyens et grands pas*) dépend de vos ressources. Mais il est important de sortir de la phase de priorisation avec des actions prioritaires identifiées et des personnes responsables de ces actions afin de voir le processus évoluer et de maintenir, voire de renforcer, la motivation.

Selon le type d'action, la personne responsable peut être : soit la personne qui mènera l'action (ex. : animer une marche exploratoire dans les bâtiments avec les usager-es), soit la personne qui s'assurera que l'action est bien suivie ou menée (ex. : former l'équipe de communication au langage clair).

IDÉES DE TECHNIQUES DE PRIORISATION :

1. LA GRILLE DE PRIORITÉ

Commencez par sélectionner en équipe cinq critères de priorisation, les plus parlants pour une démarche de LSO, et qui pourraient guider votre choix. Voici des idées de critères :

- faisabilité de l'action (au regard des moyens disponibles ou mobilisables),
- expertise de l'équipe pour mener l'action,
- motivation de l'équipe pour mener l'action,
- importance de l'effet imaginé en matière de LS,
- mesure-clé dans la mise en place de l'approche de la LSO (l'action facilite la mise en place d'autres actions),
- portée organisationnelle de l'action (l'action permet d'inscrire la LS dans l'organisation).

Créez deux tableaux sur un flipchart, un pour les actions *moyens pas*, un autre pour les actions *grands pas*. Dans le tableau correspondant, inscrivez les actions relevées à l'étape précédente. Reportez ensuite les critères dans les colonnes des deux tableaux.

Remplissez les tableaux collectivement, en tentant de vous mettre d'accord. Vous pouvez simplement cocher la case lorsque l'action remplit le critère, ou utiliser un code couleur.

Dans chacun des deux tableaux, devraient apparaître les actions prioritaires, ce sont celles qui cochent le plus de critères.

Il se peut cependant que vous vous retrouviez avec beaucoup d'actions prioritaires. Dans ce cas, vous pouvez voter parmi celles-ci (voir *technique du vote* ci-après) ou identifier la ou les actions plus transversales ou nécessaires à la mise en place des autres (ex. : création d'un groupe de travail permettant de faire le suivi d'autres actions).

Exemple d'une grille de priorité

	Faisabilité	Expertise	Motivation	Importance	Portée orga. de l'action
Réaliser une signalétique claire dans l'ensemble du bâtiment	✘		✘	✘	
Former l'ensemble de l'équipe aux techniques de communications adaptées	●	●	●	●	●

2. LE VOTE

Cette piste de priorisation est assez intuitive mais pas toujours simple à mettre en place. Il s'agit de voter individuellement pour les actions qui vous semblent prioritaires. Il est important de se mettre d'accord sur des critères à avoir en tête lors du vote (reportez-vous aux pistes précédentes pour des exemples de critères).

Le vote peut se faire de différentes manières : à main levée, avec des gommettes à apposer à côté de l'action choisie, etc. Pour les actions *moyens pas*, donnez trois voix par personne (possibilité de mettre toutes ses voix sur une action). Pour les actions *grands pas*, donnez une voix par personne.

Lorsque tout le monde a utilisé ses voix, laissez-vous l'opportunité de discuter des actions qui ont emporté le plus de votes et de cerner les critères qui ont amené les personnes à la choisir. Ensuite, sélectionnez les actions que vous allez mettre en place.

3. LA MATRICE D'EISENHOWER

Réalisez deux grandes matrices, comme celle ci-dessous, avec les critères de temporalité et d'importance vis-à-vis des objectifs LSO. Une matrice pour les actions *moyens pas* et une autre pour les actions *grands pas*.

Définissez ensemble ce que vous mettez derrière les mots *Urgent* et *Important*. Cela vous sera utile pour trancher s'il y a des avis divergents au moment de classer une action dans le tableau.

Collectivement, passez en revue les actions du tableau synthétique et tentez de les placer dans la matrice. Lorsque toutes les actions sont placées, sélectionnez celles que vous allez mener prioritairement (les actions importantes). Veillez à garder des actions « non urgentes » aussi, cela permet de travailler dans une autre dynamique.

Si vous vous retrouvez avec beaucoup d'actions dans la colonne « important », vous pouvez voter (voir *Technique du vote*) ou identifier la ou les actions plus transversales ou nécessaires à la mise en place des autres (ex. : création d'un groupe de travail permettant de faire le suivi d'autres actions).

Exemple d'une matrice d'Eisenhower

Urgent et important

→ À faire en priorité

Ex. : Réaliser une signalétique claire dans l'ensemble du bâtiment

Urgent et pas important

→ À déléguer ou à réaliser dans un autre cadre que celui de la littératie en santé

Ex. : Développer une boîte à suggestion dans la salle d'attente

Non-urgent et important

→ À planifier

Ex. : Développer un classeur de ressources sur la LS pour les nouveaux et nouvelles collègues

Non-urgent et pas important

→ À oublier (pour le moment)

Ex. : Installer un espace confidentiel pour partager des informations avec l'accueillant-e



→ ÉTAPE 3 : ANALYSE DES RESSOURCES ET PLANIFICATION

OBJECTIF

Analyser les ressources pour mener l'action, planifier l'action

DURÉE

1h

ACTEUR·RICES

Les personnes responsables de l'action

SUPPORTS



Cartons rôles
(scribe, animateur·rice,
gardien·ne du temps)

Cette étape peut être réalisée pour chacune des actions sélectionnées, par les personnes ou équipes responsables. Il s'agit, d'une part, d'analyser les ressources et besoins pour mener à bien l'action, et d'autre part, de la planifier concrètement.

Nommez un·e animateur·rice qui assurera le suivi des étapes et un·e gardien·ne du temps qui gardera un œil sur l'heure. **Gardez des traces écrites** des arguments de l'identification des ressources en désignant un·e scribe.

Cette analyse permet d'identifier les ressources nécessaires pour que l'action à mener soit acceptée, suivie et pérenne. En effet, les actions vont amener des changements organisationnels, parfois minimes (ex. : affichage plus visible de l'enseigne) mais aussi plus importants (ex. : changement de procédure pour l'inscription d'un·e nouveau·elle membre).

Selon le modèle Lippit-Knooster¹, pour qu'un changement soit réussi et bien accueilli, cinq éléments doivent être présents : la vision, la capacité, l'incitant, les ressources et le plan d'action.

Nous vous invitons dès lors à passer en revue chaque action au regard de ces cinq éléments avant toute mise en action concrète. S'il manque un élément, concentrez-vous d'abord sur le fait de le remplir. Dans l'exemple décrit ci-dessous, les responsables de l'action devraient commencer par s'informer sur des pratiques ou outils utiles dans la mise en place d'un comité de patient·es.

Lorsque ces cinq éléments sont identifiés et présents, vous pouvez vous lancer dans la planification. Pour celle-ci, vous pouvez utiliser vos outils habituels de gestion de projets. Il est important d'avoir à la fois une vue globale sur la démarche (l'objectif général et l'articulation des actions autour de cet objectif) et une vision concrète des actions menées (les activités pour mener les actions).

Si votre action vise directement une inscription organisationnelle, c'est-à-dire plus pérenne, reportez-vous au point « Inscrire les actions dans une approche organisationnelle » développé dans l'étape suivante (étape 4).

Gardez des traces écrites de chacune des décisions et activités que vous menez ! L'action fait partie d'un tout, l'approche organisationnelle est une démarche collective, qui se déroule sur le long cours. Il est donc important de noter ce qui fonctionne ou non, de consigner le processus, les résultats, les appréciations... Tout cela permettra d'avancer ensemble.



Voir pages 14-15

¹ Le modèle de gestion du changement de Lippit-Knooster, cité dans la formation de Sébastien Jacquet, *Impulser et accompagner le changement*, Résonance asbl, Bruxelles, 2024

Par exemple, pour l'action « Créer un comité de patient·es »

Élément	Description	Exemple
Vision	Les objectifs à atteindre	<i>Création et maintien d'un comité de patient·es composé d'au moins six personnes, stable et actif.</i>
Capacité	L'équipe et le temps de travail disponibles, les compétences au sein de l'équipe	<i>Du temps est alloué à l'ensemble de l'équipe pour aller vers les patient·es, tenter de les mobiliser. Mais l'équipe manque d'outils pour soutenir concrètement le « recrutement » des patient·es dans le comité.</i>
Incitant	Le moteur, des personnes qui portent le projet, qui impulsent la dynamique	<i>La chargée de communication qui a une expérience antérieure positive avec un comité de patient·es veut bien s'assurer de coordonner cette action.</i>
Ressources	Les moyens matériels et financiers	<i>L'organisation dispose d'un local pour accueillir le comité et d'un budget pour fournir café/biscuits, un temps de travail est dégagé pour la facilitation du comité.</i>
Plan d'actions	Les actions à mettre en œuvre pour arriver au résultat, les étapes et séquences	<i>Vision floue sur la stratégie à déployer pour mobiliser et maintenir la mobilisation des patient·es.</i>



→ ÉTAPE 4 : ÉVALUATION ET ANCRAGE DE LA DÉMARCHE

OBJECTIF

Assurer un suivi des actions, préparer l'évaluation, viser l'ancrage organisationnel

DURÉE

Continu ou récurrent

ACTEUR·RICES

L'équipe entière ou un groupe de travail représentant l'ensemble de l'équipe dans sa diversité de métiers et de regards

SUPPORTS



Fiches-réflexion complétées



Cartons rôles
(scribe, animateur·rice,
gardien·ne du temps)

Votre tableau synthétique complété
(imprimé en grand ou projeté
à l'écran)

Cette étape se distingue des autres, elle est moins un protocole qu'une invitation à garder le cap grâce à quelques balises.

Les trois étapes précédentes nous ont permis de larguer les amarres une première fois : faire un état des lieux, choisir une première destination, lever les voiles vers celle-ci. Dans l'esprit du cabotage, après ce premier voyage, il s'agira d'accoster pour repartir et poursuivre l'aventure : faire le point sur ce qui vient d'être vécu, se projeter pour la suite, s'adapter par rapport aux expériences antérieures, viser une nouvelle destination en gardant en perspective l'inscription organisationnelle.

Les balises proposées dans cette étape transversale sont la collecte d'informations autour des actions menées, les temps de réunion pour regarder en arrière et se projeter, l'attention à l'ancrage organisationnel des actions.

COLLECTER DES INFORMATIONS RELATIVES À LA MISE EN ACTION ET S'ADAPTER

Tout au long de la démarche LSO, tenez un carnet de bord. Pour chacune des décisions prises et des actions menées, gardez des traces de ce

que vous décidez et réalisez. Pour chacune des actions, vous pouvez identifier des angles d'évaluation (mise en œuvre, processus, effet, satisfaction), des outils qui permettent de suivre les évolutions (critères et indicateurs), des moyens pour documenter l'évaluation (compte rendu, enquête, focus group).

Il est commun que les choses ne se passent pas comme prévu et que la réalité et ses contraintes bousculent le chemin que l'on avait imaginé au départ. Au cours de la mise en action, n'hésitez pas à postposer ou à repenser l'action, à créer de nouvelles options si les conditions ne sont plus réunies au moment de la mise en place.

PRENDRE LE TEMPS DE S'ARRÊTER POUR ÉVALUER LE CHEMIN PARCOURU

Nous vous invitons à jeter l'ancre un instant, pour faire le point, vous ravitailler, et vous accorder sur les prochaines étapes. Plus concrètement, il s'agit de réunir à nouveau l'équipe entière (ou le groupe de travail), pour porter un regard sur ce qui a déjà été mené, même si les actions ne sont pas terminées.



Cela permet de maintenir la dynamique et la motivation. C'est également le moment opportun pour inviter de nouvelles personnes qui voudraient se joindre plus activement à l'aventure. Pensez donc bien à communiquer la réunion à l'équipe entière.

Lors de cette réunion :

- Chacun-e réalise un retour sur les actions menées (difficultés rencontrées, ressources présentes ou manquantes, réussites, effets obtenus...).
- Le groupe porte un nouveau regard sur le tableau synthétique (ce qui a été réalisé, ce

qui reste à faire, les nouvelles urgences...).

→ Le groupe programme la suite :

- poursuite, adaptation pour viser l'inscription organisationnelle (voir page suivante) ou arrêt des actions en cours,
- identification de nouvelles actions, en tentant de viser l'inscription organisationnelle (voir page suivante) : repartez des tableaux synthétiques et de priorisation, construits à l'étape 1 et 2,
- planification des prochaines réunions de travail.



ANCER LES ACTIONS DANS UNE APPROCHE ORGANISATIONNELLE

Ce point propose quelques balises pour garder le cap sur l'inscription organisationnelle. Ces balises sont utiles aux différentes étapes du voyage vers une organisation pro-littératie en santé.

Souvent dans ce voyage, les premières actions planifiées sont des projets très ciblés (ex. : tester une brochure auprès du public cible), de manière à avancer par petits pas, à motiver et à rendre la démarche concrète pour toute l'équipe. Mais l'approche organisationnelle nous invite à réfléchir en termes de structure, pour inscrire durablement la démarche dans l'organisation (ex. : rédiger une procédure de rédaction pour toutes les brochures de l'organisation qui tiennent compte de la LS). Ces actions structurelles visent davantage la politique de l'organisation, la création de procédures, la systématisation de pratiques.

Cette approche favorise la pérennité des changements ou des consolidations apportées. Elle permet que la responsabilité de la prise en compte de la littératie en santé soit portée non pas par des professionnels donc dépendante d'individus, mais directement par l'organisation. Cette approche amène à penser et à inscrire la littératie en santé à tous les étages de l'organisation, dans tous ses rouages.



Voir pages 28-31

Pour chaque action priorisée, demandez-vous :

- Comment peut-on inscrire cela dans l'organisation de manière durable ?
- Comment passer d'une logique de projet ponctuel à une logique de politique interne ?
- Comment formuler une procédure organisationnelle derrière les actions choisies ?

Les exemples compilés dans les tableaux mauves des *fiches-réflexion* peuvent être utiles pour identifier des actions plus structurelles.

Les actions structurelles permettent de répondre à un ou plusieurs de ces critères :

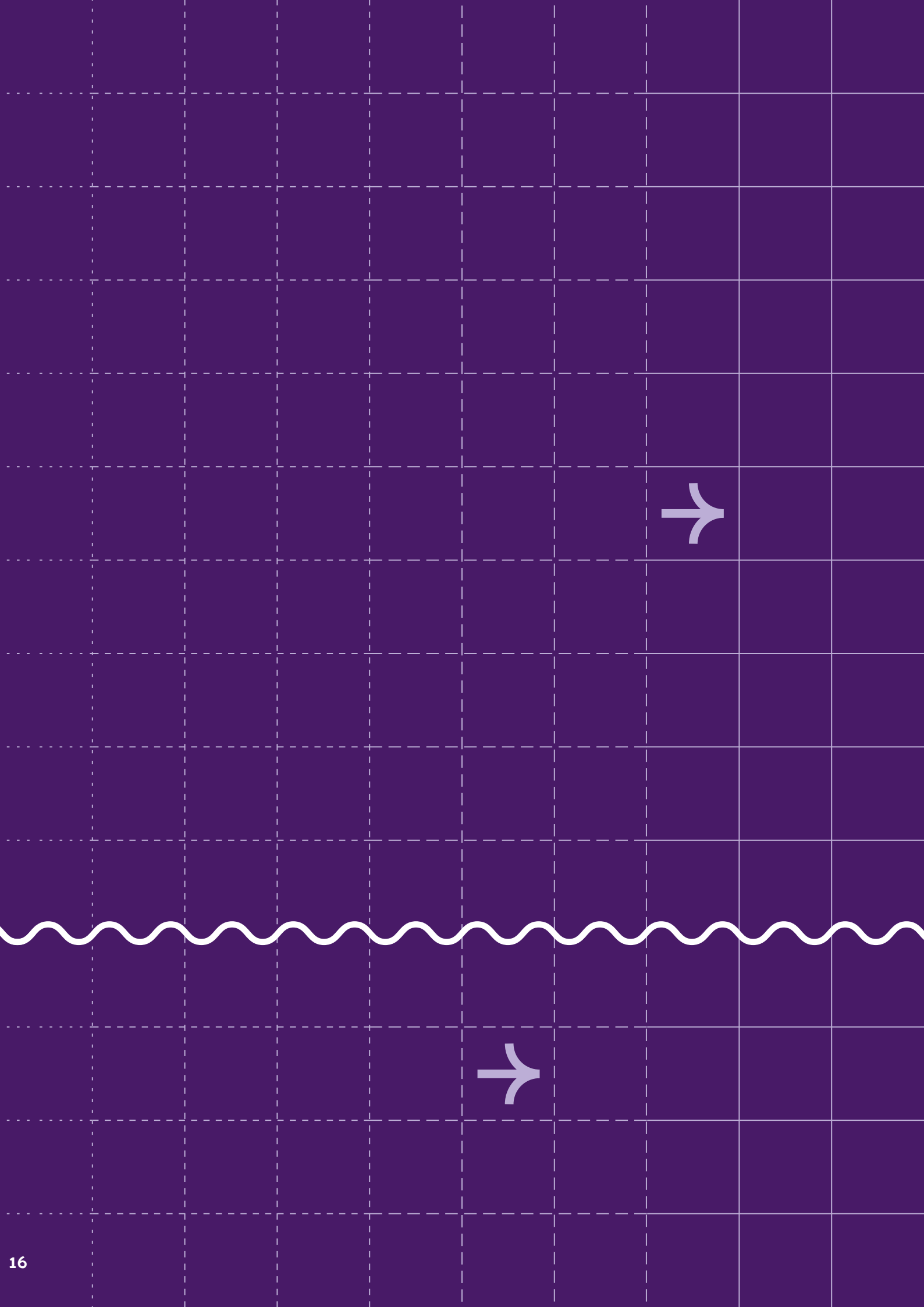
- l'existence d'une procédure ou d'un protocole en interne qui structure et pérennise vos démarches ;
- la formation continue ou systématique de l'équipe à des concepts ou compétences nécessaires à l'application de vos démarches ;
- l'existence d'un groupe de travail ou la désignation de personnes de référence pour le suivi de ces démarches ;
- l'évaluation continue de ces démarches ;
- l'existence de lieux ou moments d'échanges dédiés à ces démarches vers un réseau extérieur ;
- l'attribution de temps et de budget pour soutenir l'application de ces démarches.



À titre d'exemple, nous avons transformé, dans le tableau ci-dessous, trois actions ciblées (des projets) en procédures ou politiques internes (pérennes).

Projet	Politique ou procédure
Un·e professionnel conçoit un support d'information clair et adapté au public visé.	<i>Tout support d'information conçu par l'organisation est relu par un comité d'usager·es à la lumière de critères d'intelligibilité et d'acceptabilité.</i>
En 2022, l'équipe a suivi une formation sur la littératie en santé.	<i>La LS fait partie du « Welcome pack » des nouveaux et nouvelles travailleur·euses et est intégrée au plan de formation annuel de l'équipe.</i>
Un groupe de travail est chargé de concevoir les campagnes de prévention affichées dans la salle d'attente.	<i>Un groupe de travail imagine une démarche interne pour concevoir les campagnes de prévention.</i>





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

