



18èmes Journées Scientifiques de la Mucoviscidose

La communication au service de l'ETP

Cathy Llerena, Grenoble & Amélie Perrin, Nantes
Coordination nationale ETP - Filière muco-CFTR

Pourquoi la communication au service de l'ETP ?

Pour dispenser de l'ETP -> 3 groupes de compétences*

Compétences techniques

Orienter les patients vers des sources fiables d'information et les informations liées à leurs particularités, renseigner les outils de suivi et d'organisation, utiliser des techniques et des outils pédagogiques, choisir et adapter les méthodes à différents publics...

Compétences relationnelles et pédagogiques

pratiquer l'écoute active, pratiquer l'empathie, s'accorder et convenir de l'action à mener, construire une relation de confiance, co-construire un projet...

Compétences socio-organisationnelles

conduire un projet, planifier les actions liées à l'ETP, évaluer, prioriser, se questionner et délimiter son rôle, coordonner les acteurs, ...

*Décret et Arrêté du 31 mai 2013 relatifs aux compétences requises pour dispenser et coordonner l'éducation thérapeutique



Nos oratrices

Christine Heymes-Royer, Versailles & Estelle Ruffier, Paris

-> Freins et moments clés: regards croisés de patients et proches

Suzy Gonsseume, Paris & Célia Calpas, Paris

-> Communiquer auprès de public allophone

Hélène Mellerio, Paris & Patricia Roux, Paris

-> La rencontre avec l'adolescent

Cathy Llerena, Grenoble & Amélie Perrin, Nantes

-> Autres vecteurs de la communication



Autres vecteurs de la communication

Cathy Llerena, Grenoble & Amélie Perrin, Nantes



La communication au service de l'ETP



Communication basée sur la Conception Universelle d'Apprentissage

Approche pédagogique inclusive

-> anticipe les barrières à l'apprentissage dans l'environnement pédagogique en miroir de la conception universelle dans le bâti avec intégration directe de rampe d'accès...

-> «rampe cognitive»* utile non seulement aux personnes en situation de handicap, mais également à tous

Par ex:

- difficulté à lire des petits caractères,
- difficulté à se concentrer,
- difficulté à s'exprimer
- daltonisme, hypoacousie...

* Keme'enui et Simmons, 1999

La communication au service de l'ETP

Principe I:
Offrir plusieurs moyens de représentation

Principe II:
Offrir plusieurs moyens d'action
et d'expression

Principe III:
Offrir plusieurs moyens d'engagements

[Guide-approche-inclusive](#)



Littératie

Capacité à comprendre et à utiliser le langage, les chiffres, les images et les technologies afin d'échanger, d'interagir avec les autres, de saisir son environnement, d'acquérir de nouvelles connaissances

Et la numératie

= lire, écrire, naviguer sur un site Internet, utiliser un moteur de recherche, juger de la fiabilité d'une information, les trier ... (Illectronisme)
= accès à l'équipement (ordinateur, connexion Internet)
+/- « fracture numérique » pour désigner la disparité d'accès à Internet

Littératie en santé

ACCÉDER

la capacité de rechercher, de trouver et d'obtenir une information pour la santé.

COMPRENDRE

la capacité de comprendre l'information pour la santé qui est accessible.

Littératie en santé

APPLIQUER

la capacité de communiquer et d'utiliser l'information pour prendre une décision afin de maintenir ou d'améliorer la santé.

ÉVALUER

la capacité d'interpréter, de filtrer, de juger et d'évaluer l'information pour la santé qui a été consultée.

Communication basée sur la Conception Universelle d'Apprentissage



- Gardez en tête qu'une part importante de la population a des difficultés en littératie et en numératie. Le fait de se retrouver en entretien avec un professionnel peut accentuer ces difficultés.
- Veillez aux signes évocateurs de difficultés motrices, sensorielles, cognitives, intellectuelles ou émotionnelles.
- Adaptez la communication à la culture de la personne

Quand y penser?

- *Rendez-vous souvent manqués,
- *Formulaires rendus incomplets,
- *Peu de questions posées,
- *Difficultés à faire un récit cohérent, à suivre un plan d'action, à nommer un traitement, à identifier les médicaments, à lire leur nom...
- *Excuses comme pas de lunettes...

Comment faire ?



Technique du *Teach back* :

« *Pouvez-vous me réexpliquer avec vos mots ce que je viens de vous dire pour voir si je me suis bien exprimé ?* »

- Boîte à outils :
 - Promotion Santé
 - BD santé : <https://santebd.org/>
 - Agence nationale de lutte contre l'illettrisme
 - http://w3.uqo.ca/litteratie/documents/guide2011_000.pdf
 - [Outils de réflexion : 4 questions à se poser pour promouvoir la diversité corporelle sans préjugés ni faux pas ! | ÉquiLibre](#)
- Facile à Lire et à Comprendre = FALC
- Facilitation graphique

Le FALC - Ecrit Quelles règles ?



AERER

Mise en page claire et facile à suivre

RENDRE LISIBLE

Garder la même écriture en noir

Texte à gauche

Jamais d'italique

Arial ou Tahoma = polices claires et faciles à lire.

ILLUSTRER

Pictogrammes, dessins, photos, schémas

ALLER A L'ESSENTIEL

Informations importantes en gras & encadrés

SIMPLIFIER

1 seule idée par phrase courte

1 nouvelle ligne par phrase

Vocabulaire simple, d'usage courant

* Les répétitions aident à mémoriser l'info

Le FALC - Audio Quelles règles ?



- ARTICULER clairement et lentement
- EVITER les bruits de fond et interférences

- FAIRE des pauses entre les informations
- FAIRE des pauses entre les intervenants

- ETRE poli et courtois

- REPETER plusieurs fois les infos importantes
- ADAPTER le son et le rendre accessible

- SUIVRE les règles du FALC-écrit

Le FALC - Vidéo Quelles règles ?



Règles générales d'accessibilité:

Vidéo simple (traite un sujet à la fois)

Vidéo courte (aller droit à l'essentiel)

Vidéo aérée (pas trop de graphismes)

Présenter les intervenants (sous-titres/audio)

Description sonore/sous titres accessibles pour arrêt à tout moment

Ajouter une description sonore (non voyants)

Son de bonne qualité

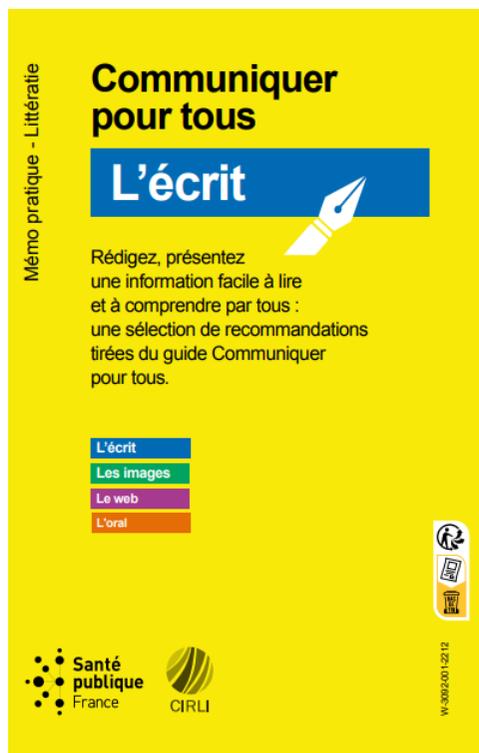
Intégrer les sous titres (surdité)

Sous titres sur une bande foncée, écriture lisible et défilement lent ou direct à l'essentiel

Informations importantes répétées

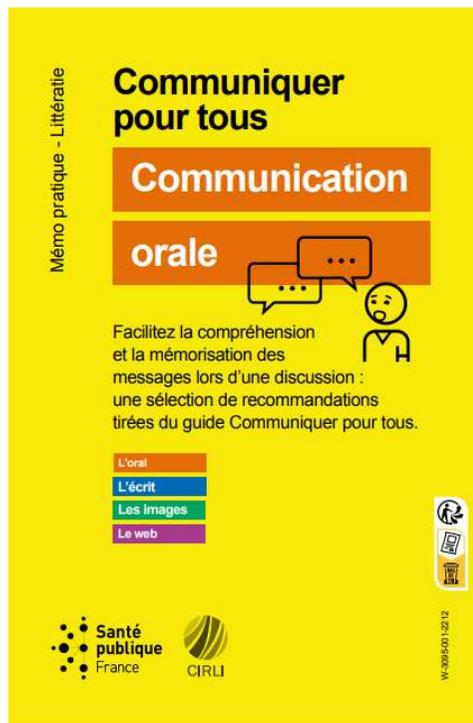
* Programme de lecture directement accessible

Communication écrite



- 1 Optez pour des **messages clés**, une information concrète. Mettez-vous dans la peau du lecteur.
- 2 Organisez les idées dans un **ordre logique**, la plus importante en premier.
- 3 Utilisez *je/nous/tu/vous* pour que le lecteur se sente concerné.
☹️ Joindre le service pour toute question.
😊 Appelez-nous si vous avez des questions.
- 4 Faites des **phrases courtes** : sujet/verbe/complément, actives et affirmatives.
☹️ Ne roulez pas à gauche ☺️ Roulez à droite
- 5 Préférez les **mots de la vie de tous les jours** ou expliquez les mots techniques.
☹️ Établissement scolaire ☺️ École
- 6 Utilisez toujours le même mot pour désigner un même objet, sans chercher de synonyme.
- 7 Choisissez un **caractère lisible et assez grand**.
☹️ Police fantaisie ☺️ Bâton (sans sérif), corps 12
- 8 Utilisez des **couleurs contrastées**.
☹️ + d'info + d'info ☺️ + d'info + d'info
- 9 Alignez le **texte à gauche**.
- 10 Mettez **en évidence l'info importante** sans surcharge inutile.
☹️ Souligné, capitales, italique.
😊 Gras, couleur, symboles.

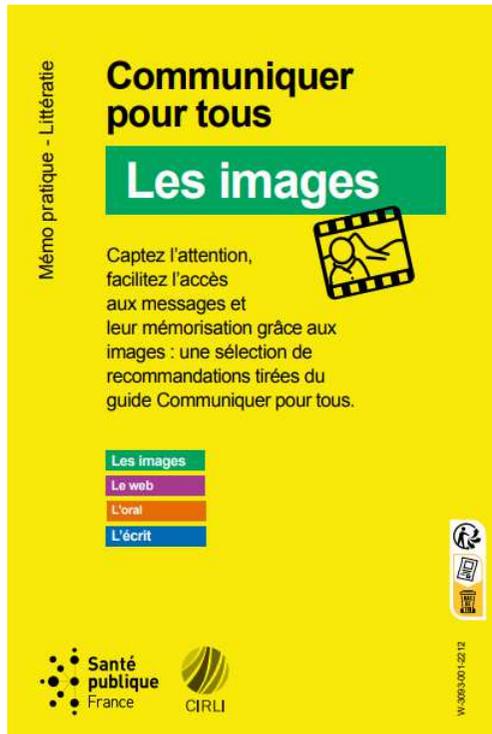
Communication orale



- 1 **Identifiez-vous** et rappelez le motif de l'entretien.
- 2 Demandez à la personne si elle veut être accompagnée.
- 3 Supprimez les sources de distraction : téléphone, etc.
- 4 **Maintenez un contact visuel** avec la personne, malgré la recherche d'information ou la prise de notes.
- 5 Ne tenez pas pour acquis le **niveau de littératie** et les connaissances de la personne. Prenez en compte son contexte de vie.
- 6 Parlez clairement, **utilisez des mots connus ou expliquez-les**.
- 7 Transmettez un **maximum de 3 messages**, par ordre d'importance.
- 8 Ciblez les actions concrètes à entreprendre et **utilisez des exemples réels**.
- 9 **Renforcez le message** avec du matériel que la personne peut garder : prises de notes, vidéos, etc.
- 10 **Encouragez la personne à poser des questions** et à reformuler ce qu'elle a compris.
« je ne sais pas si j'ai bien expliqué, pouvez-vous me dire à votre façon comment vous allez faire ? »



Communication via les images



- 1 Utilisez des **images simples**, sans trop de détails.
- 2 Choisissez des **images qui transmettent la même information que le texte**.

- 3 L'image doit être **compréhensible sans le texte** (si possible).

- 4 Veillez aux **contrastes**.    

- 5 Présentez **l'image dans son contexte** la 1^{ère} fois.
Ex. : Se protéger des tiques



- 6 Utilisez des **images connues du public destinataire** et culturellement appropriées.

- 7 Représentez la **diversité des publics**. 

- 8 Utilisez la même image pour représenter le même objet pour l'ensemble du support.

- 9 Accompagnez **les images d'une légende** ou d'un texte explicatif à proximité.



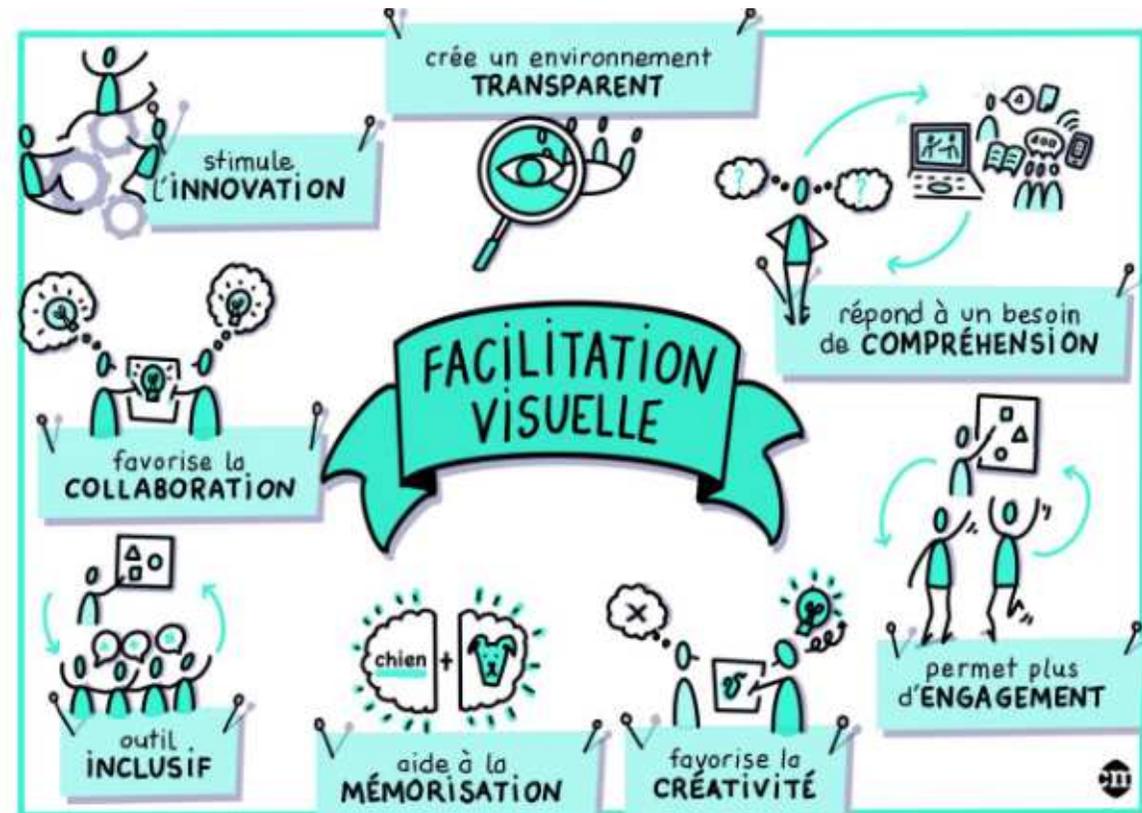
Montagnard

- 10 **Testez les images** auprès du public destinataire.

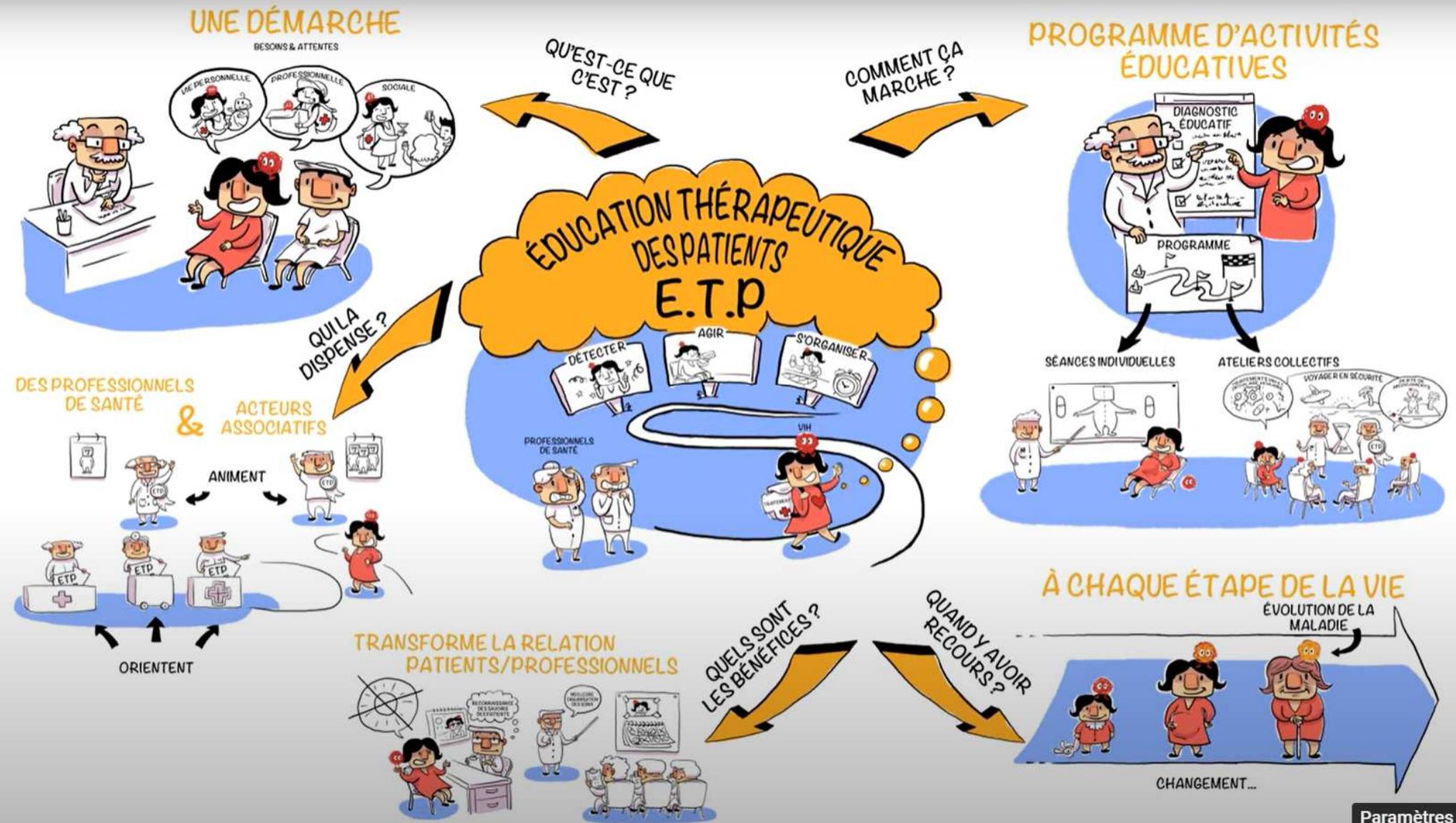
Facilitation graphique ou pensée visuelle

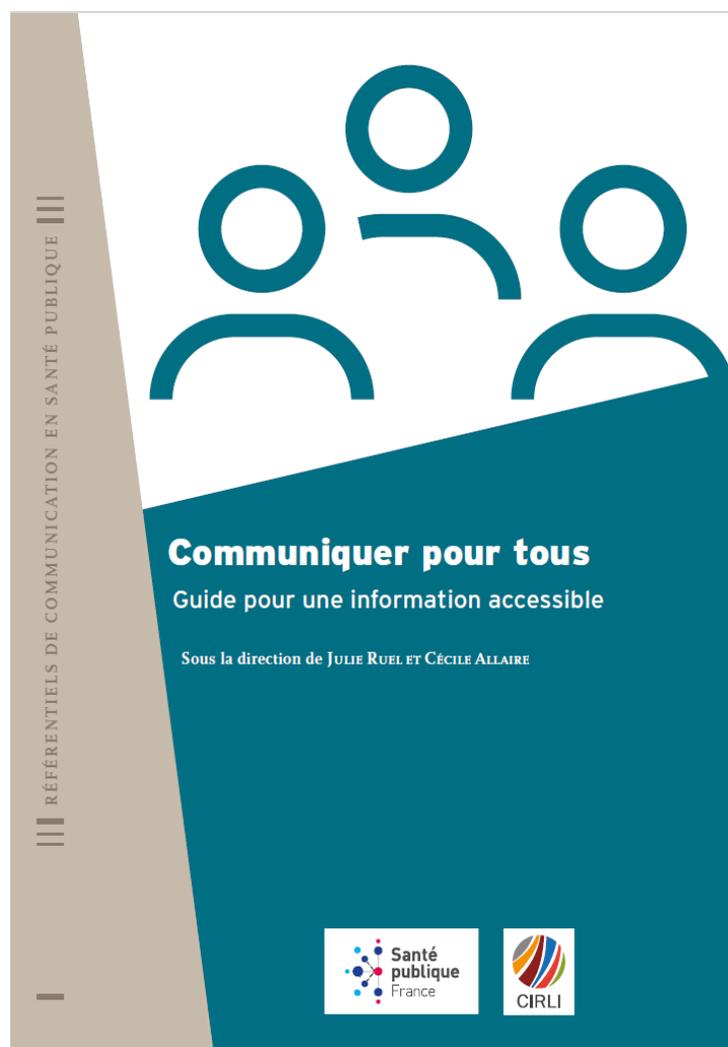
Accompagner un processus d'apprentissage ou de transmission en utilisant des éléments de langage visuels (pictos, sigles, symboles, liens, lettres, personnages) pour « donner à voir » et « donner du sens », donne vie aux idées

www.lipe-europe.eu/document/quest-ce-que-la-facilitation-graphique/



L' éducation thérapeutique du patient (ETP) : comment ça marche ?





La conception de documents imprimés 19

1. La présentation : l'aspect visuel 19
2. Les mots et les phrases : l'aspect linguistique 27
3. Le choix de l'information : l'aspect informatif 32
4. L'organisation de l'information : l'aspect structurel 34

La conception et l'utilisation des images 45

1. Le contenu des images 45
2. Le texte associé à l'image 49
3. L'emplacement des images 50
4. La qualité des images 50
5. Le choix des images 51

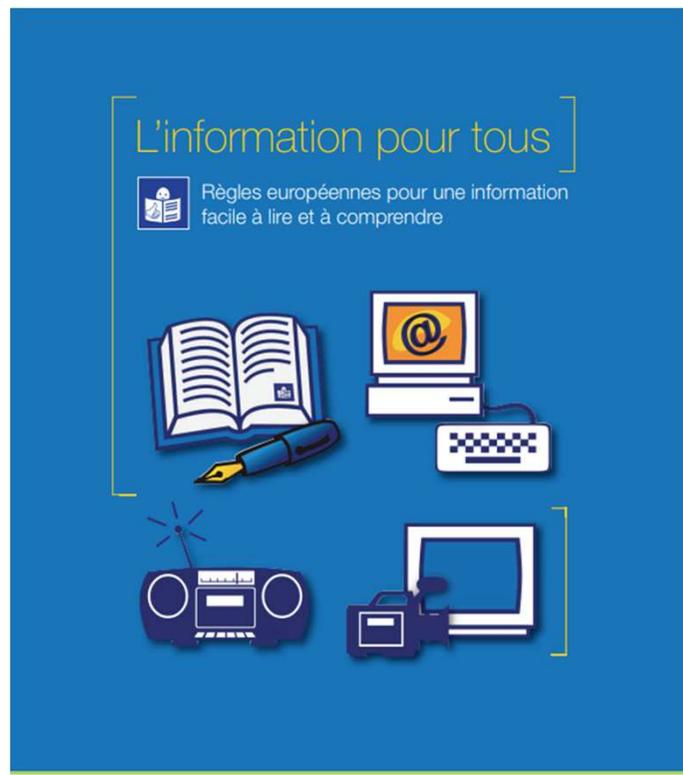
La conception de sites web et supports numériques 59

31. La navigation 60
32. La conception et la rédaction d'une page web 63
33. Les images 67
34. Les contenus multimédias 68
35. Les fichiers numériques 70
36. Les formulaires et les questionnaires 71
37. Les tests d'accessibilité, protection de l'internaute et Captcha 74
38. Les diaporamas 76

La communication orale 87

51. Les conditions favorables à la communication 87
52. Les façons de communiquer l'information 90
53. La compréhension de l'information 94

Comment devenir une organisation pro-littératie ? 101



<https://www.unapei.org/wp-content/uploads/2018/11/L%E2%80%99information-pour-tous-Re%CC%80gles-europe%CC%81ennes-pour-une-information-facile-a%CC%80-lire-et-a%CC%80-comprendre.pdf>

La communication au service de l'ETP

Sommaire

Au sujet de ces règles	4
- Pourquoi ces règles ?	4
- Qui peut utiliser ces règles ?	5
- Pourquoi avons-nous besoin de ces règles ?	6
1. Règles générales pour les informations faciles à comprendre	9
- Avant de commencer	9
- Mots	10
- Phrases	11
- Quel ordre donner à vos informations	12
2. Règles spécifiques aux informations écrites	13
- La mise en page et le format	13
- Le type d'écriture	14
- Les mots	17
- Les phrases	19
- Ecrire un texte	20
- A quoi devrait ressembler votre texte	21
- Comment montrer qu'il s'agit d'un document facile à lire	23
- Les images	23
- Règles pour la langue française	25
3. Règles spécifiques aux informations électroniques	26
- Créer un site Internet accessible	27
- Votre page d'accueil	29
- Passer d'une page à l'autre sur un site Internet	29
- A quoi devrait ressembler votre écran	32
- Liens	32
- Créer un CD-rom accessible	34



cclerena@chu-grenoble.fr
amelie.perrin@chu-nantes.fr