



Accessibilité de l'information

Une part importante de la population, incluant notamment les personnes en situation de handicap mais ne s'y limitant pas, rencontre des difficultés pour **recevoir, traiter et utiliser les informations** nécessaires à la vie quotidienne.



A l'oral :

Faire plus simple, plus court,
et demander systématiquement une reformulation
(pour s'assurer de la compréhension)

A l'écrit :

- Aller à l'essentiel : préférer les phrases courtes et les mots courts
- Utiliser certaines polices plus lisibles, avec une taille adaptée

A l'oral et à l'écrit :

S'appuyer sur des visuels pour illustrer les propos

Sur les sites internet et les supports numériques :

Les recommandations pour l'oral et l'écrit sont à reproduire.
Il existe aussi des bonnes pratiques à suivre plus spécifiques au web.



Les enjeux

- Un handicap (intellectuel, cognitif, visuel ou auditif) peut impacter le fait de **lire** et/ou de **comprendre** des informations.
- **L'accès et la maîtrise de l'information en santé sont essentiels aux patients** dans de nombreuses situations : communiquer avec le chirurgien-dentiste, s'approprier les messages de prévention bucco-dentaire, s'orienter dans l'accès aux soins bucco-dentaires, accéder aux dispositifs de protection sociale...
- « **Communiquer pour tous** » est une approche de Santé Publique France¹ qui vise à rendre les informations plus accessibles, pour le plus grand nombre, tout en tenant compte des certaines spécificités liées au handicap intellectuel, visuel ou auditif.

Littératie en santé : de quoi s'agit-il ?

- La littératie en matière de santé désigne « les connaissances, la motivation et les compétences permettant d'**accéder, comprendre, évaluer et appliquer de l'information dans le domaine de la santé** pour ensuite se forger un jugement et prendre une décision en termes de soins de santé, de prévention et de promotion de la santé, dans le but de maintenir et promouvoir sa qualité de vie tout au long de son existence ». [Consortium de 8 pays européens (Sørensen et al., 2012)]
- Tenir compte de la littératie en santé améliorerait l'engagement du patient, la prise de décisions éclairées et l'impact final sur la santé.

Pour en savoir plus : <https://www.promosante-idf.fr/dossier/litteratie/concepts>

**L'accès à l'information est une responsabilité partagée :
comprendre et communiquer ne relèvent pas uniquement des compétences individuelles.**

Quelques faits

En France métropolitaine, **une personne sur dix éprouve des difficultés de compréhension de l'information médicale** (Etude la DREES, mai 2023, n° 1269).

Selon une étude de l'OCDE, menée en 2016 dans 24 pays, les compétences en littératie des Français se situent parmi les plus basses des pays ayant participé à l'évaluation :

- **57% des Français ne possèdent pas les compétences en littératie nécessaires pour faire face aux exigences de la vie quotidienne.**
- Les inégalités sociales impactent le niveau de littératie beaucoup plus fortement que dans les autres pays. Les différences de compétence en littératie entre les personnes nées en France et celles nées à l'étranger sont plus marquées. La progression des compétences avec la durée de résidence dans le pays apparaît très limitée.



¹ L'Agence nationale de santé publique, connue sous le nom de Santé publique France, est un établissement public à caractère administratif français, placé sous la tutelle du ministère chargé de la santé.



Que dit la loi ?

La loi du 11 février 2005 définit des recommandations en matière d'accessibilité des services de communication au public, en particulier pour l'utilisation du numérique.

« L'accessibilité des services de communication au public en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique, quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation et concerne notamment les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique. »

De façon plus générale, tenir compte de l'accessibilité de l'information contribue à l'autonomie des personnes, à leur consentement libre et éclairé, ainsi qu'au respect du droit au refus des soins.

Pour l'accessibilité des informations à l'oral

Les recommandations de la Haute Autorité de Santé – « FAIRE DIRE »

Faire plus simple, plus court, et demander systématiquement une reformulation : ces trois préconisations améliorent l'adhésion du patient et permettent de lutter contre les inégalités sociales en santé.

Comment faire ? Une méthode en 3 étapes successives

1- Expliquer lentement, à l'aide de mots simples, d'images, de schémas, avec empathie et respect

Ciblez les informations à donner au patient, ce qu'il doit retenir, les informations essentielles pour sa sécurité. Prenez en compte ce que sait le patient, cherchez à repérer ses attentes et ses craintes.

Expliquez avec un ton bienveillant pour mettre à l'aise le patient, utilisez un langage adapté et clair en laissant au patient le temps pour bien entendre ce qui est dit. N'hésitez pas à répéter et à utiliser des mots différents pour dire la même chose.

2- Faire dire : Vérifier la compréhension du patient en lui demandant une reformulation

Posez des questions qui donnent au patient la possibilité de reformuler avec ses propres mots ce qui vient d'être expliqué.

Quelques exemples :

- *Je voudrais m'assurer que j'ai été clair dans mes explications, pourriez-vous me les redire à votre façon ? Qu'avez-vous retenu ?*
- *Pour éviter toute erreur, pourriez-vous me répéter ce que vous devez faire ?*
- *Montrez-moi comment vous feriez pour vous brosser les dents...*

3- Réexpliquer si nécessaire jusqu'à s'assurer de la compréhension complète par le patient

Si le patient n'est pas en mesure de répéter l'information délivrée de façon claire, précise et complète, il faut lui apporter des explications supplémentaires en prenant en compte les éléments de contexte et les problèmes particuliers du patient. Faites reformuler le patient jusqu'à vous assurer de sa compréhension complète.



Pour aller plus loin – Les repères de Santé Publique France²



10 points à garder en tête pour être compris de tous

- 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 ? » 

+ d'info dans le guide :
Communiquer pour tous



² <https://www.santepubliquefrance.fr/docs/communiquer-pour-tous-guide-pour-une-information-accessible>

Santé bucco-dentaire des personnes en situation de handicap

Accompagner - Maintenir l'autonomie de la personne - Fiche n°6



dmyr_kovalev / AdobeStock

L'utilisation de visuels pour appuyer les échanges oraux

SantéBD.org³ est une boîte à outils pédagogiques mobilisable pour expliquer des notions de santé avec des images et des mots simples. Sont à retrouver en ligne : des bandes-dessinées personnalisables pour enfants et adultes, des posters, des vidéos et une banque d'images. Ces supports aident à la préparation des rendez-vous médicaux, l'acceptation des soins, la compréhension des messages de prévention et le dialogue entre le patient et le professionnel de santé.



L'interprétariat professionnel en santé

L'interprétariat professionnel permet de faciliter et de s'assurer de la compréhension des messages avec les patients qui ne parlent pas le français ou qui le comprennent très peu. En Nouvelle-Aquitaine⁴, l'association IMEDI, en partenariat avec Médecins du Monde et l'ARS, propose ce service gratuitement aux professionnels de santé libéraux (médecins généralistes, psychiatres, infirmier(e)s, chirurgiens-dentistes et sages-femmes).

Plus de 60 langues et dialectes sont disponibles pour un interprétariat distanciel et présentiel.



Prisme

Interprétariat professionnel en santé Nouvelle Aquitaine

A destination de tous les médecins généralistes et spécialistes, sage-femmes, infirmier.e.s, dentistes, en activité libérale

Avez-vous des patients qui ne parlent pas le français ou qui le comprennent très peu ?

- ✓ L'Association IMEDI, en partenariat avec Médecins du Monde et l'ARS Nouvelle Aquitaine, vous propose un service d'interprétariat professionnel.
- ✓ Plus de 60 langues et dialectes disponibles pour l'interprétariat distanciel et présentiel.
- ✓ Interprètes professionnels formés et signataires de la charte de déontologie de l'interprétariat et de la traduction

Objectifs :

- Communiquer même avec ceux qui parlent « un peu français » sans passer par la famille ou les amis.
- Faciliter la compréhension de vos messages.
- Prendre du temps maintenant pour en gagner plus tard.
- Améliorer l'observance des traitements.



Pour quelles consultations ?

Toutes consultations, notamment 1^{ère} consultation, éducation thérapeutique, prévention, pathologies chroniques ou psychiatriques, cas complexe, etc.



Coût :

Le service est GRATUIT pour les patients et les professionnels de santé (financement ARS & Médecins du Monde)

Solutions d'interprétariat proposées :

- ✓ Interprétariat présentiel sur rdv via IMEDI (Groupement d'interprètes professionnels de la Gironde)
- ✓ Interprétariat téléphonique sans rdv via ISM Interprétariat

Comment en bénéficier ?

- 1 Envoyez-nous un mail à l'adresse info@imedi-asso.fr en précisant vos Nom-Prénom-Coordonnées + photo de la carte CP
- 2 Nous vous ferons parvenir les modalités d'accès et vos codes personnels

Nous contacter

06 51 16 80 89
info@imedi-asso.fr
www.imedi-asso.fr



Initiative soutenue par l'ARS Nouvelle Aquitaine et Médecins du Monde

³ <https://santebd.org/>

⁴ <https://www.urps-chirurgiensdentistes-na.fr/interpretrariat-professionnel-en-sante-nouvelle-aquitaine/>

Santé bucco-dentaire des personnes en situation de handicap

Accompagner - Maintenir l'autonomie de la personne - Fiche n°6



Pour l'accessibilité des informations à l'écrit

Le choix de l'information

La sélection de l'information

Allez à l'essentiel, avec les seuls détails utiles au lecteur.

Mettez-vous à la place du lecteur, et **répondez** dans la mesure du possible **aux questions** qu'il peut se poser

: **Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ?**

Apportez une information concrète et explicite, en précisant ce que le destinataire a à faire.

Par exemple :

~~Brossez-vous les dents~~ régulièrement => Brossez-vous les dents après chaque repas, pendant au moins 2 min.

L'explication de l'information

Expliquez les notions difficiles et les termes techniques à l'aide :

- de synonymes,
- de courtes définitions à placer à l'endroit où le terme est cité,
- de reformulations et d'explications,
- d'exemples concrets.

L'organisation de l'information

Structurez le texte avec des titres et des sous-titres, faciles à comprendre. Formuler les titres sous forme de questions permet de préciser le contenu de l'information.

Présentez les idées dans un ordre logique et facile à comprendre pour le lecteur :

- du général au particulier,
- du plus important au moins important,
- du connu au moins connu,
- en ordre chronologique afin d'éviter les retours en arrière.

Placez l'information importante en premier, puis l'information secondaire et spécialisée.

Les mots et les phrases

Les mots

Préférez **les mots courts**. Pour les personnes en situation de handicap mental, privilégiez des mots de 1 à 2 syllabes. Préférez les mots de la vie courante.

Utilisez le même mot tout au long du document pour désigner un objet ou une idée, sans chercher de synonymes.

Les phrases

Préférez **les phrases courtes**. Employez une structure grammaticale simple : sujet, verbe, complément.

Pour les personnes en situation de handicap mental, préférez des phrases de 7 à 12 mots.

Pensez aussi à commencer une nouvelle phrase sur une nouvelle ligne.

Préférez les phrases actives aux phrases passives, les phrases affirmatives aux phrases négatives.

Utilisez une ponctuation simple.

Ecrivez avec « je/nous/tu/vous » pour que le lecteur se sente concerné. Préférez les verbes à l'impératif plutôt qu'à l'infinitif.

Santé bucco-dentaire des personnes en situation de handicap

Accompagner - Maintenir l'autonomie de la personne - Fiche n°6



La présentation, l'aspect visuel

La police de caractère

Choisissez une police lisible, dont les caractères sont faciles à reconnaître. **Préférez une police sans empattement, dite aussi police « bâton ».** Par exemple : Verdana, Arial. Évitez les polices fantaisies et celles qui imitent l'écriture manuscrite.

Gardez la même police pour l'ensemble du document.

Choisissez une taille de police adaptée. Par exemple :

- Arial corps 12 pour un document grand public
- Arial corps 14 pour les personnes âgées
- Arial corps de 14 à 16 pour les personnes en situation de handicap mental
- Arial corps de 16 à 24 pour les personnes déficientes visuelles (16 étant la taille minimale pour les livres en caractères agrandis).

L'alignement du texte

Alignez le texte à gauche.

La mise en évidence

Mettez en évidence l'information importante sans surcharge inutile.

Évitez les effets de style suivants : Souligné, capitales, italique...

Utilisez le caractère gras, les encadrés de couleur ou les bordures, les symboles.

Les couleurs

Utilisez les couleurs avec modération.

Choisissez des couleurs contrastées.

Respectez les codes couleurs partagés par un large public. Par exemple : le vert pour l'autorisation, le rouge pour le danger...

Pour les personnes déficientes visuelles, évitez les couleurs vives ou fluo, qui peuvent éblouir.

Les espacements

Pensez à aérer suffisamment le texte.

Pour les personnes en situation de handicap mental, utilisez un espacement de 1,5 point entre les lignes.

L'utilisation des images

Les images peuvent faciliter l'accès au message, car elles captent l'attention et sont généralement plus faciles à mémoriser qu'un texte seul.

Quelques recommandations

Utilisez des **images simples**, sans trop de détails. Choisissez des **images précises**, qui ne transmettent qu'un seul message. Choisissez des images qui transmettent la même information que le texte.

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

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

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

Utilisez des images connues du public destinataire et culturellement appropriées. Veillez à la diversité des publics représentés : âge, éthnie, image corporelle...

Veillez aux contrastes.

Pensez à tester les images auprès du public destinataire...

Santé bucco-dentaire des personnes en situation de handicap

Accompagner - Maintenir l'autonomie de la personne - Fiche n°6



dmyr_kowalev / AdobeStock

SantéBD met à disposition une banque d'images téléchargeables en ligne. Plus de 500 visuels sont disponibles pour la thématique « Dentiste ». Rendez-vous sur : <https://ib.santebd.org/>

L'utilisation de sites web et de supports numériques

Les recommandations relatives à l'information écrite et à l'utilisation des images sont mobilisables pour l'utilisation de sites web et d'autres supports numériques.

Des pratiques plus spécifiques au web vous sont également conseillées. Un résumé non exhaustif vous est proposé ci-dessous. Pour aller plus loin sur le sujet, vous pouvez également consulter le guide « Communiquer pour tous » de Santé Publique France (pages 60 à 82).

La navigation

La navigation dans un site web doit être conviviale, simple et intuitive. L'internaute doit se repérer facilement et rapidement. Plusieurs éléments y contribuent : l'arborescence du site, la barre de menu et les liens hypertextes qui permettent de naviguer de page en page, de renvoyer vers un autre site ou de consulter un document.

L'arborescence du site

Présentez le plan du site et les options de navigation dès la page d'accueil. Construisez une arborescence simple et limitez le nombre de niveaux : pas plus de 3 clics pour accéder à une information recherchée. Facilitez la navigation à l'aide de repères visuels légendés.

Fournissez un fil d'Ariane pour indiquer le chemin menant à la page actuelle et pour aider l'utilisateur à se repérer dans le site. Proposez, sur chaque page du site, les options de base servant à la navigation (précédent, suivant, retour à la page d'accueil).

Le menu de navigation

Séparez clairement l'espace de navigation de celui du contenu. Proposez une barre de menu à l'horizontale plutôt qu'à la verticale, en plaçant les items les plus importants sur la gauche de la barre de menu.

Pour les personnes en situation de handicap mental : Prévoyez un maximum de 8 outils de navigation dans une barre de menu unique (page d'accueil, impression, etc.). Proposez un menu horizontal, quitte à le présenter sur 2 lignes. À noter la forme circulaire du menu qui a été testée favorablement auprès de ces publics.



Un moteur de recherche

Proposez un moteur de recherche dès la page d'accueil et sur chaque page. Proposez un système de recherche intelligent et tolérant aux fautes.

Les liens hypertextes

Identifiez les liens hypertextes, appelés aussi liens ou hyperliens, de façon visible et toujours de la même manière.

Les liens en couleur ne suffisent pas. Les liens soulignés sont reconnaissables.

Rédigez des intitulés de liens explicites. Si les liens qui renvoient vers d'autres sites s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre ou une autre application, prévenez l'utilisateur, par exemple à l'aide d'un message « Ce lien s'ouvrira dans une nouvelle fenêtre ».



L'adaptabilité du site

Il est possible de proposer différentes versions du contenu pour répondre aux besoins de tous les utilisateurs : version imagée, version audio, version simplifiée, traduite dans d'autres langues, dont la langue des signes.

Dès la conception, pensez à créer un site adaptable à l'utilisateur (personnalisation de l'affichage, choix de la taille de police) et optimisé pour l'affichage sur les tablettes et les téléphones portables.

Parmi les ressources numériques existantes :

- **FACIL'iti** propose une adaptation de l'affichage des sites web à certains besoins, de confort visuel, moteur ou cognitif : <https://www.facil-iti.fr/>
- La **Bulle Elix** rend les contenus web accessibles aux personnes pratiquant la langue des signes française (sourds, malentendants) en affichant dans une infobulle la définition d'un mot en langue des signes ou son signe : <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/la-bulle-elix>

Les contenus des pages web

Proposez des contenus courts. Allez à l'essentiel, pour éviter le recours à la barre de défilement.

Au niveau de l'aspect visuel, veillez au contraste entre l'arrière-plan et le contenu.

Identifiez l'émetteur du site sur chacune des pages et donnez un contact.

Proposez des contenus variés : visuels faciles à comprendre, courtes vidéos, etc.

Les images

Pour les personnes en situation de handicap mental : Donnez la description des images à l'aide d'une infobulle ou d'un pop-in.

Pour les personnes déficientes visuelles : Décrivez les images et les logos en ajoutant un texte de remplacement. Les images décoratives ne nécessitent pas forcément d'équivalent textuel.

Les contenus multimédias

Les vidéos, les fichiers sons et les animations sont des moyens intéressants pour transmettre de l'information et capter l'attention. Les vidéos sont notamment conseillées pour les personnes peu à l'aise avec la lecture.

Néanmoins, ces outils sont à proposer en complément du texte et non à la place.

Quelques recommandations générales :

- Proposez un format de vidéo pouvant être lu par différents lecteurs multimédias.
- Prévoyez des vidéos courtes, et veillez à ce que les vidéos puissent être téléchargées (pour être lues hors ligne).
- Pensez à une alternative textuelle ou à un sous-titrage pour les supports vidéo et audio.
- Prévoyez notamment des options visibles et faciles à utiliser :
 - d'avance rapide, de retour rapide et de pause ;
 - de réglage du volume sonore ;
 - de réglage de la vitesse de la vidéo et du sous-titrage.



Pour les personnes déficientes visuelles : Prévoyez une audiodescription ou une description textuelle.

Pour les personnes déficientes auditives : Sous-titrez les vidéos et proposez une alternative en langue des signes.

Les fichiers numériques

Certains formats, comme Word, HTML ou Epub sont plus facilement accessibles que le format PDF (destiné à l'impression, mais il peut être optimisé pour être accessible à la plupart des utilisateurs).

Pour l'ensemble des formats, voici quelques recommandations :

- Structurez les contenus à l'aide de balises, pour identifier les éléments du document, par exemple : titre de niveau 1, de niveau 2, paragraphe, listes à puces... Les logiciels de traitement de texte proposent des feuilles de style.
- Proposez un sommaire avec des liens actifs.
- Décrivez les schémas, illustrations et tableaux pour les lecteurs ayant un accès réduit aux informations graphiques.

Pour aller plus loin

- **Guide « Communiquer pour tous »**⁵

Les recommandations relatives à l'accessibilité de l'information sont issues du guide « Communiquer pour tous ».

- **Interprétariat professionnel** : penser aussi à Acceo soins, dispositif d'accueil téléphonique pour les sourds et les malentendants.

<https://www.acce-o.fr/acceosoins.htm>

- **Banques de pictogrammes existantes** :

- <https://techlab-handicap.org/boite-a-outils/les-banques-de-pictogrammes/>
- <https://ib.santebd.org/recherche>
- <https://mindframe.org.au/>

⁵ <https://www.santepubliquefrance.fr/docs/communiquer-pour-tous-guide-pour-une-information-accessible>