



adobe.stock.com/FrankBoston

# L'illettrisme: un handicap problématique dans la santé

Quelque 800 000 personnes ont des difficultés pour lire et écrire en Suisse. Le personnel des drogueries et des pharmacies peut jouer un rôle important dans l'accompagnement de ces personnes.

 |  Marie-Noëlle Hofmann

«Lire, c'est être libre», estime **Corinne Borgeat**, anciennement en situation d'illettrisme et ambassadrice de l'Association Lire et écrire. Et en Suisse, quelque 800'000 personnes sont privées de cette liberté parce qu'elles ne savent pas lire ou n'ont pas les compétences nécessaires pour lire et comprendre un texte.

On pense souvent que ce problème ne touche que les immigrés. Mais c'est faux. Près de la moitié des personnes illettrées qui suivent des cours de lecture et d'écriture auprès de l'Association Lire et Ecrire ont suivi leur scolarité en Suisse. Pour diverses raisons, dyslexie, maladies,

manque de soutien familial, elles n'ont pas réussi à acquérir les compétences nécessaires ou les ont perdues. Et elles ne sont donc pas capables de déchiffrer des explications écrites de la vie courante comme un mode d'emploi. Un problème handicapant au quotidien. Prendre le bus se révèle un parcours du combattant qui commence déjà à l'achat du billet à l'automate. Et partout, toujours, les changements sont indiqués par écrit. Mais le problème est encore plus grand quand on touche à la santé.

«J'ai élevé 6 enfants. Je parle couramment le français, mais avant de suivre des cours,

## Différence entre illettrisme et analphabétisme

Les deux notions sont souvent confondues. L'illettrisme définit la situation d'adultes scolarisés qui ne maîtrisent pas ou qu'insuffisamment la lecture, l'écriture et le calcul. L'analphabétisme définit la situation d'adultes qui n'ont pas ou presque pas été scolarisés et qui n'ont jamais appris à lire ni à écrire.

Source: Lire et écrire

je lisais avec difficulté. Je me rends compte que j'étais un danger pour mes enfants. Quand ils étaient malades, je leur donnais des médicaments sans comprendre la notice d'emballage», témoigne ainsi une apprenante qui a suivi les cours de Lire et écrire. Les conséquences peuvent effectivement être bien plus graves, voire même fatales, si, par exemple, on ignore les possibles interactions entre des médicaments. Et les examens médicaux s'accompagnent souvent de formulaires à remplir: «Le papier d'explication et d'instruction avant la coloscopie est trop compliqué, difficile à comprendre», témoigne ainsi une autre apprenante.

Et le problème va aller en s'accroissant en raison de la numérisation de la santé, avec notamment le dossier électronique du patient ou l'exigence des caisses-maladie de traiter les factures via internet ou des applications, précise **Florence Savioz**, adjointe de direction à Lire et écrire.

## Identifier

Dans ce contexte, les droguistes peuvent jouer un rôle important pour accompagner les personnes qui ont des difficultés de lecture. Mais le sujet est extrêmement sensible et délicat. Ces personnes ont souvent honte. Elles déploient des trésors d'ingéniosité pour masquer leur handicap. Consciente du problème, l'association donne, en collaboration avec l'Alliance Compétences santé, des conseils pour identifier les gens qui ont des difficultés. Les signaux qui peuvent alerter:

- ▶ Si une personne évite de lire ou d'écrire des informations devant des tiers
- ▶ Si une personne est accompagnée par des proches qui prennent en charge la lecture et l'écriture
- ▶ Si une personne pose des questions qui ont déjà été explicitées de manière détaillée dans un support écrit

- ▶ Si une personne ne remplit pas correctement ou pas entièrement les documents et formulaires
- ▶ Si une personne a un comportement inapproprié et s'énerve, par exemple

## Aider

Une fois le problème repéré, il s'agit d'entrer en communication avec la personne. Et là aussi, la tâche est complexe. Il faut beaucoup de doigté et de tact. Les conseils de Lire et écrire:

- ▶ Créer une atmosphère accueillante
- ▶ Prendre le temps de bien comprendre ce que le patient-e veut exprimer et l'encourager à poser des questions
- ▶ Utiliser un vocabulaire simple et répéter les messages essentiels
- ▶ Vérifier que la personne a compris et ne pas hésiter à lui demander de reformuler
- ▶ Illustrer les explications à l'aide de supports visuels: dessins, schémas et pictogrammes.

Corinne Borgeat donne un dernier conseil aux droguistes: «Si vous voyez que quelqu'un reste longtemps devant le même rayon, tendez-lui une perche en lui demandant si vous pouvez l'aider.» ■

→ L'Alliance compétences en santé ([www.allianz-gesundheitskompetenz.ch](http://www.allianz-gesundheitskompetenz.ch)) a publié le guide «*Informer et conseiller de manière compréhensible*» qui regorge de conseils et d'outils pratiques pour aider les professionnels à identifier les personnes ayant de faibles compétences en santé. Il contient également des conseils pour parfaire sa technique de conduite d'entretien, ainsi que des outils pour créer et évaluer des informations sur la santé.

L'Association Lire et écrire a comme but de contribuer à donner une réponse à la problématique de l'illettrisme. Elle s'engage, depuis sa fondation en 1988, pour que l'écrit soit accessible à toutes et tous. Chaque année, 200 cours sont suivis dans une quarantaine de localités de Suisse romande. Au près des professionnel·le·s de l'action sociale et des politiques, elle s'assure que la thématique soit prise en considération et que des mesures adaptées soient mises en œuvre.