

Comment tester un support d'information pour la santé avec un groupe ?



Vous créez des brochures, vous rédigez des documents pour informer votre public sur des questions en lien avec la santé.

Comment savoir si vos supports écrits sont compréhensibles et adaptés ? Pour vous en assurer, vous pouvez les tester auprès d'un échantillon de destinataires ou auprès d'un groupe de personnes maîtrisant plus difficilement la langue française ou écrite⁽¹⁾.

En quelques mots

Tester le caractère compréhensible et adapté d'un support peut se faire avant sa publication ou sa réimpression.

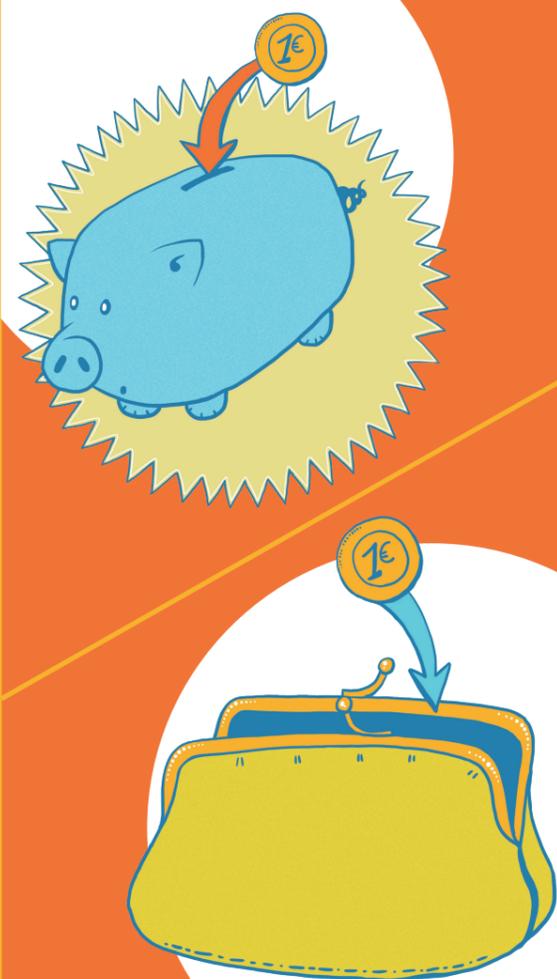
Concrètement, le test peut porter sur de nombreux éléments : le choix et la quantité des messages, la clarté des informations, le choix et la compréhension des illustrations, la lisibilité de la typographie, le format, l'acceptabilité du message...

À épingle

« Une information essentielle doit convenir à une personne dont le niveau de langage se situe entre la 4^e et la 6^e année du primaire »⁽²⁾. Il est donc important de tester les supports avec des personnes présentant des difficultés dans la maîtrise de la langue écrite. En faisant cela, vous vous inscrivez dans un mouvement d'« accessibilité universelle », c'est-à-dire que vous concevez l'information de façon à ce qu'elle soit accessible pour tous, peu importe les niveaux de compétences en littératie [compréhension]⁽³⁾.

Le petit plus

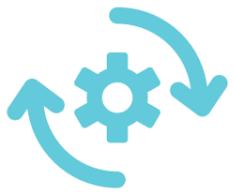
Ce test profitera directement aux participants. Ils auront l'occasion non seulement de contribuer à l'amélioration du support mais aussi et surtout de débattre et de poser des questions sur le contenu, tout en aiguisant leur regard critique.



Témoignage

La tirelire en forme de cochon est souvent utilisée pour représenter le fait d'économiser de l'argent. Pourtant, cette image n'est pas familière à tous, ce qu'un test peut facilement révéler.

Recherches d'illustrations pour l'outil « Slogans dans nos assiettes » (Cultures&Santé asbl)



Comment s'y prendre ?

Nous vous proposons une méthode de test nécessitant peu de temps et de moyens⁽⁴⁾. Elle se fait idéalement dans un groupe de 10-12 personnes. Si le groupe est plus large, il semble opportun de le diviser.

Avant le test

Trouvez ou constituez un groupe qui va participer au test. Pour ce faire, n'hésitez pas à collaborer avec une association ou un groupe d'alphabétisation proche de chez vous.

Prévoyez un temps de préparation pour définir les questions que vous souhaitez poser, en lien avec les objectifs du support et le cadre d'action dans lequel il s'insère.

En général, comptez 2 heures pour réaliser le test : faire le tour du support, discuter et répondre aux questions du groupe.

Nous vous recommandons d'être deux : l'un pour animer les échanges, l'autre pour prendre scrupuleusement note des paroles et des réactions des participants.

Un dictaphone peut être utile. Dans ce cas, demandez l'autorisation au groupe.

Le test

1. Introduire

Expliquez au groupe la raison de votre présence et le déroulement de la séance. Posez un cadre sécurisant, de non-jugement et de confidentialité.

Nous avons besoin de votre avis car il est important. Grâce à vos remarques, nous allons améliorer notre support. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

2. Observer la découverte du support

Distribuez le support et laissez quelques minutes aux participants pour le consulter. À ce moment-là, notez vos observations : la manière dont ils manipulent le support, le temps qu'ils prennent pour le parcourir, les pages qui retiennent leur attention...

3. Lancer la discussion

Débutez par une question ouverte qui permettra de faire émerger des réactions spontanées et de mettre en évidence les éléments qui frappent les lecteurs auxquels vous n'aurez peut-être pas pensé :

Quelle est votre impression générale ? De quoi parle cette brochure ?



4. Tester la compréhension générale

Quelques questions vous aideront à identifier ce que le groupe a compris et retenu du support :

- *Que retenez-vous comme information ?*
- *Qui est à l'origine du message ?*
- *Qu'avez-vous appris ?*
- *Par quoi vous êtes-vous sentis concernés ?*
- *Avez-vous été surpris ou choqués par certaines informations ? Si oui, lesquelles ?*

5. Tester des éléments plus spécifiques

Sélectionnez des passages du support au préalable. Lisez-les à voix haute ou faites les lire par les participants. Pour chaque extrait, les participants sont invités à exprimer dans leurs mots ce qu'ils ont compris (reformulation) et à pointer les mots ou les phrases qu'ils trouvent compliqués.

Par exemple, dans une brochure sur le tabac, une section est intitulée : « Vous avez craqué ? ». Cette formule qui semble extraite du langage courant et informel peut ne pas être comprise.

Pour aller plus loin, vous pouvez donner une consigne à accomplir en lien avec le support.

Par exemple : À quelle page trouvez-vous le numéro de Tabacstop ? Quels sont les aliments que vous pouvez donner à un bébé de 6 mois ?

Des questions plus spécifiques peuvent aussi être posées concernant l'aspect visuel du support : les photos ou les illustrations utilisées, la taille de la police, les couleurs, le nombre de pages, le format...

Veillez à ce que vos questions soient toujours compréhensibles, ouvertes (dont la réponse n'est pas oui ou non), neutres (dont la question ne contient pas la réponse) et non intimidantes⁽⁵⁾.

Par exemple : demandez « Que pensez-vous de ce dessin ? », plutôt que « Trouvez-vous ce dessin enfantin ? ».

Parfois, il sera nécessaire de formuler des questions plus précises pour relancer la discussion et pour maintenir la dynamique des échanges.

6. Conclure

Contextualisez le support que vous avez testé ensemble : son origine, les raisons de sa publication, les acteurs qui l'ont conçu, les objectifs qu'il vise, ce que vous allez faire des résultats de ce test.

Demandez aux participants s'ils ont encore des questions.

Concluez ce moment en remerciant le groupe pour sa participation.

Après le test

Parmi vos observations et les remarques du groupe, essayez de dégager les lignes de force. Faites les ajustements en gardant à l'esprit l'objectif de votre support.

Si le test montre que votre objectif n'est pas atteint, il sera nécessaire de revoir le contenu en profondeur.

Si c'est possible, revenez ultérieurement vers le groupe afin de montrer les modifications apportées au support grâce à sa participation.

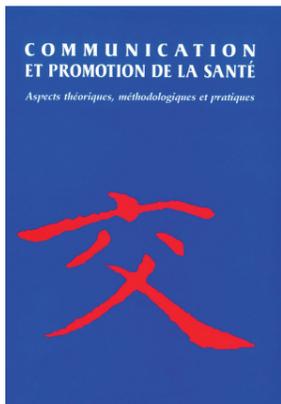
À force de réaliser ce type de tests, vous allez acquérir des réflexes pour concevoir et rédiger plus facilement des supports d'information faciles à lire et à comprendre. Vous pouvez également vous référer à la Fiche Lisa n°1 « Comment rédiger un support d'information pour la santé lisible et compréhensible ? ».



Des outils et des ressources



« Pour qu'on se comprenne. Guide de littératie en santé », Lemieux V., 2014. En page 54-55 de ce guide très pratique, vous trouverez l'outil n°3 : « Comment consulter des utilisateurs et faire un prétest du matériel ». Des items à évaluer ainsi que des exemples de questions ont été définis pour vous soutenir dans cette tâche qui peut se réaliser en collectif ou en individuel. Disponible en ligne.



« Communication et promotion de la santé : Aspects théoriques, méthodologiques et pratiques », Question Santé, 2004. Le chapitre 6 « Évaluation d'une campagne publicitaire » (p.179), vous donnera des indications quant à la technique du test en collectif, appelé également *Focus Group*. Disponible sur demande : www.questionsante.org



« Comment pré-tester notre matériel écrit ? », Centre d'expertise et de référence en Santé Publique. Dans ce document de 3 pages, vous trouverez des méthodes pour tester des supports d'informations.
www.inspq.qc.ca/printpdf/book/export/html/6376



Bibliographie

(1) Compte-rendu de la session : « Rendre l'information en santé accessible au plus grand nombre : un enjeu de santé publique » Paris, INPES, 2014, p.15.

(2) (5) LEMIEUX V., « Pour qu'on se comprenne : Guide de littératie en santé », Montréal, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2014, p.6., p.55.

(3) RUEL J., KASSI B. et MOREAU A., « Guide de rédaction pour une information accessible », Gatineau, Pavillon du parc, 2011, p.7.

(4) Haute Autorité de Santé, « Élaboration d'un document écrit d'information à l'intention des patients et des usagers du système de santé : Guide méthodologique », Saint-Denis la Plaine, 2008, p.26.



Pourquoi des Fiches Lisa?

« Lisa » est l'abréviation de « Littératie en santé » qui désigne les capacités des personnes à accéder, comprendre, évaluer et appliquer des informations pour la santé. À Cultures&Santé, nous pensons que de nombreuses actions peuvent être menées pour soutenir les personnes dans la mobilisation et le développement de ces capacités. Cela commence par des informations disponibles, claires et compréhensibles.

Les Fiches Lisa sont accessibles en ligne : cultures-sante.be > nos outils > Fiches Lisa



En savoir plus sur la littératie en santé

Les Fiches Lisa complètent et accompagnent le guide « Littératie en santé : D'un concept à la pratique », que vous pouvez obtenir gratuitement en nous contactant: cdoc@cultures-sante.be

Remerciements

Modus Vivendi
La Rue asbl



Cultures & Santé
148 rue d'Anderlecht
1000 Bruxelles
www.cultures-sante.be

Réalisé en collaboration avec Question Santé asbl



Avec le soutien de :

