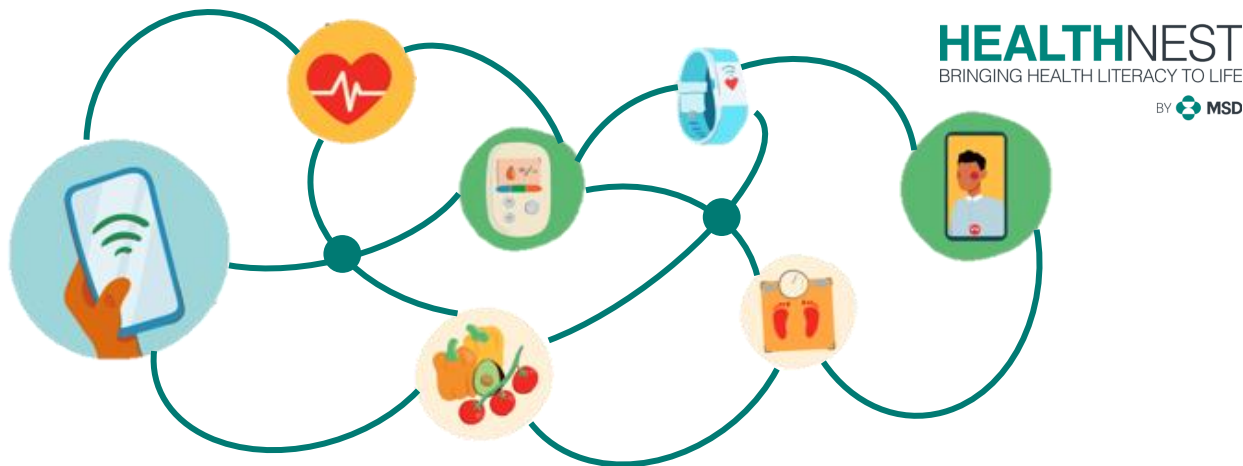




Renforcer la littératie numérique en santé

HEALTHNEST
BRINGING HEALTH LITERACY TO LIFE

BY  **MSD**



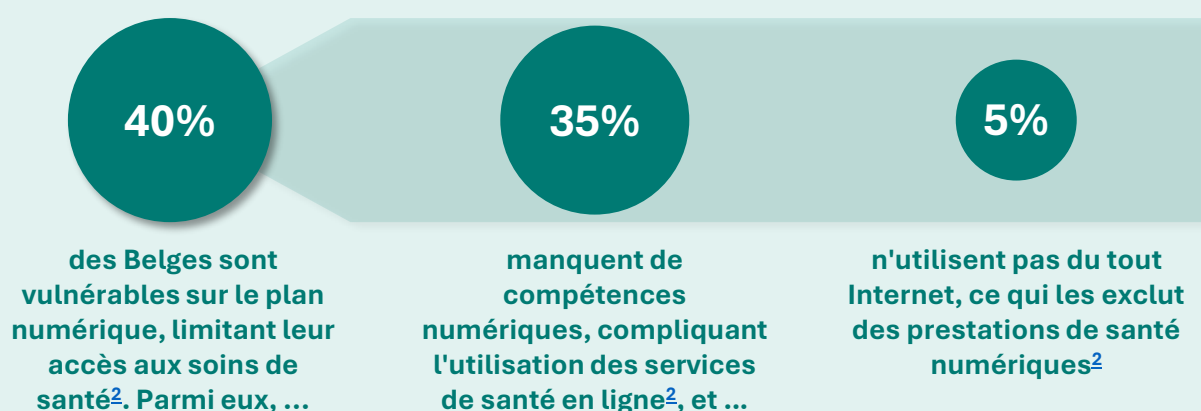
Renforcer la littératie numérique en santé

Les technologies de santé numériques transforment les systèmes de santé du monde entier. Qu'il s'agisse d'ordonnances électroniques, d'applications mobiles liées à la santé ou de téléconsultations, ces outils permettent de rendre les soins plus accessibles, efficaces et personnalisés. Cependant, malgré le développement rapide de ces technologies, tout le monde ne peut pas en bénéficier de manière égale.

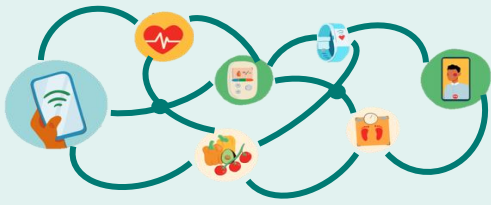
L'écart entre ceux qui maîtrisent la santé numérique et ceux qui ne la maîtrisent pas se creuse. Cet écart est dû non seulement à l'accès aux appareils électroniques ou à Internet, mais aussi aux compétences, à la confiance et à la facilité d'utilisation. Ces éléments forment ce que nous appelons **la littératie numérique en santé¹** : la capacité à rechercher, accéder, comprendre, valider et appliquer des informations de santé en ligne. De plus, la responsabilité ne repose pas uniquement sur les individus. Les systèmes et les professionnels de soins de santé doivent agir comme **des organisations alphabétisées en santé numérique**, en veillant à ce que leurs informations et outils numériques soient conçus de manière claire, inclusive et accessible.

Ensemble, ces compétences individuelles et ces responsabilités organisationnelles sont essentielles pour prendre des décisions éclairées en matière de santé dans un monde de plus en plus numérique.

Malgré la disponibilité croissante des solutions de santé numériques, il existe des défis importants² pour assurer leur utilisation efficace...



L'amélioration de la littératie en santé numérique est essentielle pour garantir un meilleur accès aux soins de santé, une prise de décision éclairée et l'autonomisation des patients. En l'absence d'efforts ciblés pour combler ces lacunes, de nombreuses personnes continueront à rencontrer des difficultés pour obtenir des soins de santé optimaux à l'ère du numérique.



Définir la solution...

L'amélioration de la littératie numérique en santé demande des efforts dans l'ensemble du domaine de la santé. Afin d'adapter nos recommandations pour relever ce défi, nous avons regroupé les principaux intervenants dans deux rôles, en reconnaissant que de nombreux acteurs contribuent de multiples façons.

Ceux qui rendent possible et fournissent la santé numérique dans la pratique

Il s'agit des personnes et des organisations directement impliquées dans la conception, l'utilisation ou le soutien des outils de santé numériques dans le milieu des soins. Ils définissent comment les outils sont intégrés dans les soins. Cela comprend :

- › Professionnels de la santé et équipes soignantes
- › Hôpitaux, organismes de soins primaires et caisses d'assurance maladie
- › Développeurs et fournisseurs de santé numérique
- › Educateurs et formateurs



Ceux qui façonnent l'environnement plus large de la santé numérique

Ces acteurs influencent les règles, les financements et les systèmes qui définissent la manière dont les outils numériques sont adoptés à grande échelle. Cela comprend :

- › Décideurs politiques et autorités de santé publique
- › Assureurs-maladie et organismes de réglementation
- › Organismes de défense des droits et groupes de patients



Quatre piliers stratégiques d'action

Nous avons identifié quatre domaines prioritaires pour renforcer la littératie numérique en santé en Belgique.

1. **Sensibiliser et encourager l'utilisation** – en veillant à ce que les citoyens connaissent les outils numériques et comprennent leur valeur
2. **Rendre la santé numérique facile et accessible** en simplifiant la conception, le langage et l'accès
3. **Instaurer la confiance** en veillant à ce que les outils numériques soient sûrs et transparents
4. **Soutenir et former** – aider les citoyens et les professionnels à acquérir les compétences nécessaires pour s'engager de manière significative dans la santé numérique.

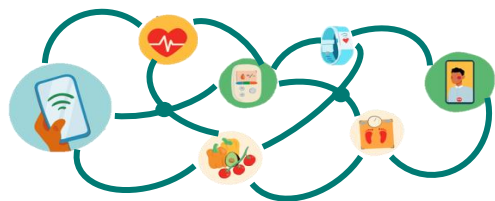
À propos de ce rapport

Ce document est basé sur les résultats d'une table ronde sur la santé numérique organisée par HealthNest le 3 février 2025. La table ronde a réuni des organisations clés de l'ensemble de l'écosystème belge de la santé et des soins.

La discussion a porté sur les stratégies et les outils permettant d'améliorer la littératie numérique en santé dans toute la Belgique. Les informations recueillies ont été traduites en quatre piliers stratégiques. Bien que les points de vue soient divers, il y avait un fort consensus sur le fait que l'amélioration de la littératie en santé numérique est à la fois urgente et réalisable, si la responsabilité est partagée dans l'ensemble de l'écosystème.

ORGANISMES PRÉSENTS





Pilier 1 - Sensibiliser et encourager l'utilisation



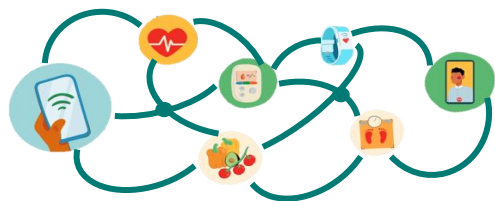
De nombreuses personnes ne savent pas qu'il existe des outils de santé numériques ou ne voient pas en quoi ces outils sont pertinents pour leurs soins quotidiens. La sensibilisation est une première étape cruciale, mais elle doit aller au-delà de la promotion générale. Une communication efficace nécessite une pertinence personnelle, des messagers de confiance et une exposition répétée dans différents contextes.

Recommandations pour les facilitateurs et les implémentateurs

- Présenter les outils de santé numériques lors des conversations sur les soins, par exemple au cabinet du médecin généraliste, à la pharmacie ou lors des visites à domicile, et expliquer comment ils s'intègrent dans le parcours de santé d'une personne.
- Afficher des supports visuels (affiches, vidéos, dépliants) dans les salles d'attente et les zones d'accueil pour introduire des outils dans des contextes familiers
- Mettre l'accent sur les avantages personnels des outils numériques (p. ex. temps d'attente réduit, accès aux résultats simplifié, moins d'appels téléphoniques) plutôt que sur les caractéristiques techniques.
- Collaborer avec des ambassadeurs locaux, y compris des pharmaciens, des aidants informels, des infirmières communautaires et des travailleurs sociaux qui peuvent agir comme des guides de confiance, *par exemple en organisant des ateliers sur la littératie en santé numérique*
- Intégrer des outils numériques dans les parcours de soins afin que les patients au bon moment, par exemple après un diagnostic ou une sortie de l'hôpital

Recommandations pour les dirigeants politiques et les architectes des systèmes

- Intégrer l'accessibilité numérique dans la réglementation et les processus d'accréditation, par exemple en intégrant la littératie numérique en santé dans les stratégies, les procédures et les normes de qualité de tous les établissements et organisations de soins de santé
- Financer des campagnes publiques d'information sur les modalités d'accès aux données de santé et les sensibiliser aux outils numériques de santé disponibles (plateformes d'e-santé, applications, etc.). *Par exemple, en utilisant des services nationaux tels que le portail MaSanté et en collaborant avec des réseaux de plaidoyer comme la Ligue des Usagers des Services de Santé (LUSS) pour mobiliser la sensibilisation communautaire*
- Travailler avec les organisations de la société civile et les municipalités pour s'assurer que les efforts de sensibilisation atteignent les groupes vulnérables par le biais de réseaux locaux de confiance.
- Renforcer la visibilité des plateformes numériques nationales de santé en les promouvant sur les sites web des gouvernements et par communication des caisses d'assurance maladie



Pilier 2 - Rendre la santé numérique facile et accessible



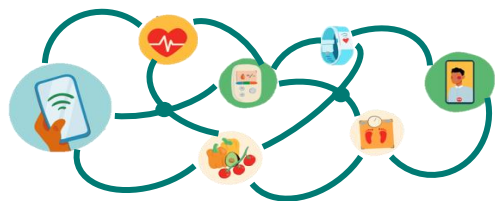
Même lorsque les gens connaissent les outils de santé numériques, ils peuvent avoir du mal à les utiliser en raison d'une mauvaise conception, d'un langage complexe ou d'un accès limité aux appareils et à la connectivité. Il est essentiel de rendre les outils numériques plus faciles à utiliser et plus faciles d'accès pour s'assurer qu'ils sont vraiment inclusifs et qu'ils soutiennent les soins.

Recommandations pour les facilitateurs et les implémenteurs

- Impliquer des utilisateurs de divers horizons dans le processus de développement et de test pour s'assurer que les outils reflètent les besoins réels et l'expérience vécue.
- Utiliser un langage simple et non technique, ainsi que des symboles et/ou des visuels pour s'assurer que les outils numériques sont compréhensibles pour tous.
- Réfléchir à l'accessibilité de vos plateformes et applications, en évaluant leur simplicité d'utilisation pour les personnes ayant de faibles connaissances numériques ou en matière de santé. *Par exemple, aligner les principes de conception sur les 8 principes de technologie de soins³ pour s'assurer que les technologies dans le secteur de la santé servent les personnes et la société*
- Offrir des informations et une assistance dans plusieurs langues, formats et canaux, en combinant des guides visuels, des instructions audios, une aide en ligne, une assistance téléphonique ou une assistance en face à face, garantissant ainsi l'accessibilité à tous.
- Veiller à la connectivité mobile, souvent le principal ou le seul moyen d'accéder à Internet, en particulier dans les groupes à faible revenu
- Utiliser des modèles de conception familiers, tels que des icônes ou des mises en page inspirées de plates-formes largement utilisées (par exemple, les applications de messagerie), pour réduire la courbe d'apprentissage

Recommandations pour les dirigeants politiques et les architectes des systèmes

- Aider les organisations à acquérir des connaissances numériques en matière de santé en subventionnant le temps d'adaptation, en fournissant des outils d'auto-évaluation et en favorisant la participation des patients et des citoyens. Exiger que tous les outils de santé numérique financés par l'État respectent les normes d'accessibilité, couvrant les obstacles visuels, auditifs, moteurs et cognitifs.
- Investir dans l'accès abordable aux appareils pour combler les écarts numériques restants parmi les groupes à faible revenu. *Par exemple, Digibanken, actif en Flandre et à Bruxelles, propose des espaces publics où les gens peuvent emprunter des appareils, accéder au Wi-Fi, participer à des ateliers et obtenir de l'aide pratique avec les outils numériques*
- Favoriser l'interopérabilité entre les systèmes de santé numériques, afin que les utilisateurs n'aient pas besoin de se familiariser avec plusieurs plateformes pour différents fournisseurs, hôpitaux, etc.



Pilier 3 - Instaurer la confiance



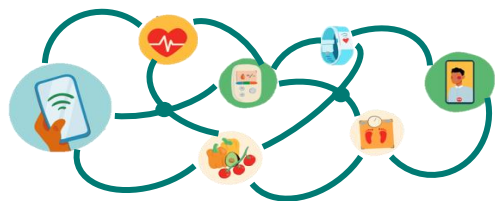
Même lorsque les outils sont accessibles et faciles à utiliser, les gens hésiteront à s'y engager s'ils ne se sentent pas en sécurité, respectés ou en contrôle. La confiance est au cœur de l'adoption de la santé numérique, en particulier lorsqu'il s'agit de données de santé personnelles. Une communication claire, une gouvernance transparente et un accent continu sur les liens humains contribuent tous à renforcer la confiance au fil du temps.

Recommandations pour les facilitateurs et les implémentateurs

- Communiquer de manière transparente sur la manière dont les données personnelles sont collectées, utilisées, stockées et protégées, en utilisant un langage clair et simple.
- Offrir aux utilisateurs des options de confidentialité flexibles, leur permettant de contrôler les informations qu'ils partagent, avec qui et quand, en explorant des modèles tels que le consentement dynamique qui permet aux individus d'ajuster les autorisations au fil du temps
- Relier les outils numériques à des personnes réelles dans le parcours de soins, par exemple en permettant une communication directe avec un prestataire de soins
- Mettre l'accent sur la crédibilité des outils en mettant en avant des cadres de certification reconnus – *Par exemple, des applications validées par la pyramide belge de la mHealth, qui évalue la sécurité, l'interopérabilité et les preuves d'impact*
- S'assurer que les interactions numériques complètent, plutôt que de remplacer, les soins humains, en particulier pour les utilisateurs qui préfèrent le contact personnel

Recommandations pour les dirigeants politiques et les architectes des systèmes

- Soutenir le développement de fonctionnalités qui rendent la confiance tangible, par exemple en montrant aux utilisateurs quand leurs données ont été consultées ou en permettant un contrôle en temps réel des paramètres de confidentialité. *Par exemple, la Collaboratief Zorgplatform⁴, Collaborative Care Platform, permet aux patients de voir quels prestataires de soins de santé ont accédé à leurs données médicales et de gérer l'accès en fonction de leur consentement*
- Renforcer les cadres juridiques et éthiques autour de la gouvernance des données, en veillant à ce qu'ils soient bien adaptés à l'évolution des modèles de santé numérique
- Assurer l'application du Règlement général sur la protection des données en matière de santé numérique et améliorer la compréhension du public des droits numériques, du consentement et de l'accès aux données
- Surveiller la confiance dans les outils de santé numérique au moyen d'enquêtes publiques régulières et inclure des indicateurs liés à la confiance dans les évaluations de la performance de la santé numérique.



Pilier 4 – Soutenir et former



Même les outils numériques bien conçus nécessitent un certain niveau de conseils et de confiance pour être utilisés efficacement. Beaucoup de gens hésitent non pas parce qu'ils manquent d'intérêt, mais parce qu'ils ont peur de faire des erreurs, ne savent pas par où commencer ou n'ont personne à qui demander. Aider les gens à développer des compétences numériques est l'un des moyens les plus efficaces de stimuler l'adoption.

Recommandations pour les facilitateurs et les implémentateurs

- Doter les professionnels de santé d'une formation leur permettant d'introduire en toute confiance les outils numériques et de les expliquer de manière positive et non technique
- Créer des espaces sans pression pour que les patients puissent s'exercer à l'aide d'outils numériques, que ce soit par le biais d'une aide en clinique, de coins de littératie numérique ou de centres d'accueil communautaires.
- Proposer du matériel de soutien dans une variété de formats et de langues, y compris des guides visuels simples, de courtes vidéos explicatives et des boutons d'aide. *Par exemple, orienter les gens vers des initiatives à bas seuil telles que Ligo⁵, centra pour l'éducation de base, Digipunten, ou des cours de bibliothèque comme Digiwijs*
- Mettre en place des modèles d'apprentissage communautaires, tels que des « copains de santé numériques » ou des patients bénévoles, qui peuvent offrir un coaching informel et rassurer
- Encourager une culture de normalisation des questions et d'expérimentation – en aidant les gens à se sentir en sécurité en demandant de l'aide sans stigmatisation ni jugement.

Recommandations pour les dirigeants politiques et les architectes des systèmes

- Financer des initiatives nationales et locales de formation en santé numérique, ciblant les personnes les plus exposées au risque d'exclusion. Par exemple, Mediawijs et Espaces publics numériques fournissent une infrastructure locale précieuse pour l'apprentissage numérique
- Intégrer les compétences numériques dans le développement professionnel de tout le personnel de santé. Il s'agit notamment des compétences de base, mais aussi de communiquer clairement et emphatiquement sur les outils numériques avec les patients
- Inciter les organisations de soins de santé à fournir une formation et une intégration numériques dans le cadre des efforts de qualité des soins
- S'associer à des organisations de la société civile pour fournir un soutien en matière de littératie en santé numérique près du domicile des gens, en utilisant des réseaux locaux de confiance
- Mettre en place un centre structurel ou une alliance dédiée au renforcement de la littératie en santé numérique chez les citoyens et les organisations dans tous les contextes



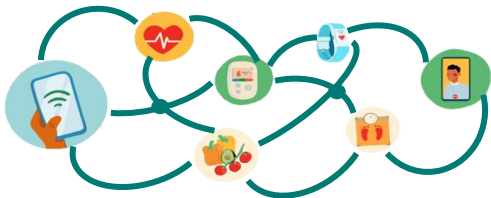
Mot de la fin

Les outils de santé numériques ont le potentiel de transformer la façon dont les gens interagissent avec les soins, en rendant les services plus accessibles, proactifs et centrés sur la personne. Mais ce potentiel ne se réalisera que si les individus sont habilités à utiliser ces outils avec confiance et de manière significative. La littératie numérique en santé n'est pas un atout, c'est un élément fondamental pour des soins de santé équitables dans l'ère numérique.

En Belgique, où une partie importante de la population manque encore de compétences numériques ou a du mal à s'informer sur la santé, il est urgent et réalisable d'améliorer la littératie numérique en matière de santé. Les quatre piliers stratégiques décrits dans le présent document – sensibilisation, accessibilité à la santé numérique, instauration de la confiance et soutien – offrent une feuille de route claire pour prendre action.

Surtout, ce n'est pas la responsabilité d'un seul acteur. Les professionnels de la santé, les organismes de soins, les responsables politiques, les assureurs, les mutuelles, les développeurs numériques et la société ont chacun un rôle à jouer. Et au-delà du secteur de la santé, les écoles, les employeurs et les organisations de loisirs offrent également des opportunités essentielles pour renforcer les compétences en matière de santé numérique dans la vie quotidienne. La littératie numérique dans le domaine de la santé doit être intégrée non seulement dans les applications et les plateformes, mais aussi dans les soins quotidiens, la conception des systèmes et les politiques de santé.

En travaillant sur ces piliers et en nous engageant à prendre des mesures communes et durables, nous pouvons faire en sorte que la santé numérique devienne un outil d'inclusion, et non une source d'inégalité.



Sources

1. Health Literacy Survey 2019 a project of M-POHL.. (2022, June). The HLS19-DIGI Instrument to measure Digital Health Literacy
2. Barometer digitale inclusie 2024. (2024). Calameo.com.
<https://www.calameo.com/read/001774295185338359b8d?authid=Gy1DAavZRZhK> Last accessed on 10/2025.
3. 8 guiding principles for caring technology. (2024). Caringtechnology.be. <https://www.caringtechnology.be/>. Last accessed on 10/2025.
4. Wie heeft toegang tot mijn medische gegevens en hoe kan ik die toegang beheren? - CoZo. (2025). CoZo.
<https://www.cozo.be/wieheefttoegang> Last accessed on 10/2025.
5. (2025). Ligo.be. <https://www.ligo.be/cursussen/e-gezondheid/> Last accessed on 10/2025.

Documents non référencés qui contribuent à l'affiche

1. Digital Healthcare 2024 - Belgium | Global Practice Guides | Chambers and Partners. (z.d.).
<https://practiceguides.chambers.com/practice-guides/digital-healthcare-2024/belgium/trends-and-developments> Last accessed on 10/2025.
2. Digital Health Strategy: Belgium. (z.d.). platformable.com. <https://platformable.com/blog/digital-health-strategy-belgium> Last accessed on 10/2025.