

# Charte d'engagement pour un Service Public d'Information en Santé

Recommandations des collèges thématiques du  
comité stratégique



**Collège relatif à l'information  
à destination des personnes ayant des besoins spécifiques**

# Sommaire

Sommaire	2
Préambule commun	3
Nos 8 engagements :	3
Collège relatif à l'information à destination des personnes ayant des besoins spécifiques	5
Recommandations, préconisations et bonnes pratiques	5
Axe 1 - Adopter une stratégie fondée sur la conception universelle qui permette une meilleure accessibilité et une amélioration continue des contenus de la plateforme Santé.fr	6
1. Clarifier les objectifs et les publics	6
2. Alimenter et faire vivre le site de manière participative	6
3. Créer les conditions de la confiance des parties prenantes	7
Axe 2 - Promouvoir une information de fond répondant aux besoins de tous	7
1. Une approche centrée sur l'utilisateur	7
2. Une information positive et pédagogique : expliquer avant d'arbitrer	7
3. Une information qui respecte les référentiels d'information	7
4. Un annuaire qualifié pour répondre aux besoins de tous	8
Axe 3 - Mettre en place des fonctionnalités améliorant le parcours utilisateur sur la plateforme Santé.fr	8
1. Personnaliser et faciliter la recherche d'information de l'internaute	8

## Préambule commun

Le Service Public d'Information en Santé (SPIS) et ses parties prenantes s'engagent à fournir à toutes et à tous une information exhaustive et adaptée à leurs besoins en fonction de leur lieu de vie sur l'ensemble du territoire français.

Le SPIS couvre un large périmètre d'information en santé : prévention, promotion de la santé, information sur les pathologies, offre de soin (publique, privée, institutionnelle, libérale, etc.), offre médico-sociale, sécurité et alertes sanitaires, produits de santé, droits des usagers en matière sanitaire.

Santé.fr est l'outil opérationnel du SPIS. Cet outil se matérialise en un site internet et une application mobile.

Santé.fr est un espace de services et d'indexation de contenus destiné à toutes et à tous, et donc susceptible de recevoir et d'encourager une large typologie de retours. Cette plateforme internet évolue en fonction du repérage des besoins des personnes et de leur entourage (professionnels, proches et bénévoles). Ces évolutions reposent sur un processus de travail collaboratif prenant en compte les enjeux de compréhension et de littératie de chaque personne. Grâce à Santé.fr et à son application géolocalisée, une information territorialisée de l'ensemble de l'offre de santé sera proposée aux personnes en fonction des spécificités des territoires.

La signature de cette charte engage sur les valeurs du SPIS et témoigne de l'engagement des parties prenantes en faveur de la mise en œuvre et la promotion du Service Public d'Information en Santé (SPIS).

## Nos 8 engagements :

1. Faciliter l'accès de toutes et tous à des informations de santé de référence et de confiance, claires et compréhensibles et une meilleure orientation des personnes au sein du système de santé.
2. Permettre de développer l'analyse critique des meilleures connaissances disponibles (notamment de celles issues des données concernant la santé des personnes et leur environnement, des évaluations des actions menées, des expertises indépendantes, des études d'impact en santé et de la recherche).
3. Produire des contenus et nouvelles fonctionnalités en conformité avec les recommandations d'accessibilité des supports numériques.
4. Construire des stratégies d'action adaptées aux populations et accessibles à tous avec une attention portée d'« aller vers » les personnes concernées, de médiation, de clarté des

messages et d'adaptation aux besoins et capacités de chacun (renforcement de l'empouvoirement<sup>1</sup> et de la littératie en santé<sup>2</sup>).

5. Adapter les stratégies d'action aux spécificités de chaque territoire (quartiers prioritaires de la politique de la ville, territoires ruraux, territoires de montagne, territoires à forte saisonnalité, territoires frontaliers, outre-mer) et pour cela s'appuyer sur des leviers locaux de référence favorisant ou renforçant la dynamique « d'aller vers » les personnes :
  - en faisant émerger dans chaque territoire l'ensemble des informations santé spécifiques ;
  - en veillant à la fiabilité des informations territoriales recueillies et à leur mise à jour conformément aux standards de qualité de l'information santé.
6. Associer l'ensemble des parties prenantes (personnes concernées, élus locaux et nationaux, associations, entreprises, organismes représentatifs des professionnels et des acteurs de la santé) et encourager leurs retours en les intégrant dans le processus d'amélioration des informations proposées.
7. Définir et appliquer des critères d'évaluation de la qualité du recueil d'usages, des réponses apportées aux usagers et de l'impact de leur prise en compte sur le service public d'information en santé.
8. Définir et appliquer des critères d'évaluation d'impact de l'amélioration de l'information sur la mise en œuvre des politiques publiques.

---

<sup>1</sup> Renforcement des capacités individuelles et collectives favorisant l'estime de soi, la confiance en soi, l'initiative et le contrôle

<sup>2</sup> La littératie est l'aptitude à comprendre, à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités (OCDE).

# Collège relatif à l'information à destination des personnes ayant des besoins spécifiques

## Recommandations, préconisations et bonnes pratiques

Le document ci-dessous constitue le fruit des travaux menés par le collège relatif à l'information à destination des personnes ayant des besoins spécifiques à l'issue des cinq séances de travail et de 14 auditions de personnes concernées, porteurs de projet et référents sur les territoires.

Formalisé sous forme de Charte, ce document contient des recommandations engageant à la fois le service public d'information en santé et les acteurs associés.

Les recommandations émises par le collège sur l'information à destination des personnes ont vocation à inscrire les besoins des personnes les plus éloignées du système dans la production éditoriale du SPIS et de ses partenaires dans une logique d'amélioration continue.

Parmi les engagements de cette charte, les travaux du collège « Besoins spécifiques » ont recommandé les quatre engagements suivants :

1. Faciliter l'accès de toutes et tous à des informations de santé de référence et de confiance, claires et compréhensibles et une meilleure orientation des personnes au sein du système de santé.
2. Permettre de développer l'analyse critique des meilleures connaissances disponibles (notamment de celles issues des données concernant la santé des personnes et leur environnement, des évaluations des actions menées, des expertises indépendantes, des études d'impact en santé et de la recherche).
3. Produire des contenus et nouvelles fonctionnalités en conformité avec les recommandations d'accessibilité des supports numériques.
4. Construire des stratégies d'action adaptées aux populations et accessibles à tous avec une attention portée d'« aller vers » les personnes concernées, de médiation, de clarté des messages et d'adaptation aux besoins et capacités de chacun (renforcement de l'empouvoirement<sup>3</sup> et de la littératie en santé<sup>4</sup>).

---

<sup>3</sup> Renforcement des capacités individuelles et collectives favorisant l'estime de soi, la confiance en soi, l'initiative et le contrôle

<sup>4</sup> La littératie est l'aptitude à comprendre, à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités (OCDE).

Pour faciliter ce travail, une pré-classification des recommandations est proposée. Cette pré-classification est structurée en 3 axes :

1. Adopter une stratégie fondée sur la conception universelle qui permette une meilleure accessibilité et une amélioration continue des contenus de la plateforme Santé.fr
2. Promouvoir la production et la diffusion d'une information de fond répondant aux besoins de tous
3. Mettre en place des fonctionnalités améliorant le parcours utilisateur sur la plateforme Santé.fr

## Axe 1 - Adopter une stratégie fondée sur la conception universelle qui permette une meilleure accessibilité et une amélioration continue des contenus de la plateforme Santé.fr

Le Service Public d'Information en Santé ainsi que l'ensemble de ses parties prenantes s'engagent à améliorer et faciliter l'accès de toutes et tous aux informations de santé dans un objectif de conception universelle.

Via Santé.fr et dans le cadre de la mise en œuvre de l'article 88 LMSS, le SPIS vise à identifier et à prendre en compte les besoins spécifiques en santé pour assurer l'information de tous.

Santé.fr est une plateforme d'indexation de contenus. Elle évolue en fonction du repérage des besoins des utilisateurs et leurs accompagnants (professionnels, proches et bénévoles). Ces évolutions reposent sur un processus de travail collaboratif prenant en compte les enjeux de compréhension et de littératie en santé de tous les publics.

### 1. Clarifier les objectifs et les publics

- Mettre à disposition / indexer des contenus de référence ou des informations co-construites de préférence avec les parties prenantes
- S'adresser aux utilisateurs dans un langage et des formats compréhensibles pour toutes et tous ;
- Se positionner comme un outil pour les personnes aidants, l'entourage. A cette fin, certains contenus doivent être pensés pour être directement utilisables par ceux derniers ;
- Permettre à chacun de trouver les structures, les outils existants de manière géolocalisée, en fonction des besoins de l'utilisateur afin de renforcer l'accès aux soins pour tous.

### 2. Alimenter et faire vivre le site de manière participative

- Co-construire des contenus, les faire évoluer avec les personnes utilisatrices, les associations d'utilisateurs et parties prenantes (évaluations expériences utilisateurs, satisfaction...) ;
- Assurer une veille et une adaptation continue des contenus

- Développer une politique de communication envers ces différentes cibles et organiser les remontées d'information à partir des utilisateurs ;
- Favoriser la participation des émetteurs et les accompagner dans la communication accessible et l'animation de réseau.

### 3. Créer les conditions de la confiance des parties prenantes

Santé.fr :

- garantit la transparence sur la méthodologie employée pour qualifier et fiabiliser l'information ;
- garantit la mise en valeur des sources des contenus ;
- garantit pour les utilisateurs du site l'anonymat et la transparence de la politique de confidentialité ;
- accompagne les émetteurs partenaires dans une démarche de renforcement de l'accessibilité de leurs contenus.

## Axe 2 - Promouvoir une information de fond répondant aux besoins de tous

### 1. Une approche centrée sur l'utilisateur

Il sera important de centrer la production de contenus sur les besoins de l'utilisateur et d'en orienter certains à destination des accompagnants, soignants et bénévoles afin qu'ils puissent eux-mêmes transmettre l'information aux personnes qui en sont le plus éloignées. Santé.fr est aussi conçu comme un outil de médiation, porté à la connaissance des professionnels et utilisé par ces derniers dans leurs relations avec les personnes.

### 2. Une information positive et pédagogique : expliquer avant d'arbitrer

Santé.fr se doit d'avoir une approche pédagogique dans sa manière de présenter l'information à l'utilisateur. Pour cela, la plateforme devra être dotée de divers outils (ex : outil animé expliquant le système de santé dans sa globalité, intégration d'interviews de médiateurs et de travailleurs sociaux qui donnent les principaux éléments pour répondre à une problématique...) qui permettront de fournir aux personnes les clés de compréhension pour s'approprier l'information.

### 3. Une information qui respecte les référentiels d'information

Prérequis : veiller au respect des documents actuels de référence en termes d'accessibilité, à savoir le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) et "*Communiquer pour tous : guide pour une information accessible*" édité par Santé Publique France avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie ; respect des règles sur le plan éditorial, ergonomique, graphique et

technique.

Santé.fr s'engage à fournir une information accessible à tous. C'est pourquoi, afin de répondre aux différents niveaux de littératie individuels, il est recommandé qu'un premier niveau d'information compréhensible par tous soit proposé. Ce premier niveau d'information devrait présenter une approche globale du sujet avec une synthèse des éléments essentiels pour répondre à la thématique abordée. Il sera ensuite donné à l'utilisateur la possibilité d'aller plus loin dans sa recherche en lui proposant un second niveau d'information plus détaillée.

Les membres du collège estiment, également, pertinent de porter une attention particulière aux langues, langages et formes de communication alternatives, notamment :

- simplifier le langage ;
- intégrer, dans la mesure du possible des contenus en plusieurs langues ;
- respecter les règles du RGAA pour garantir l'accès à l'information des personnes handicapées, quel que soit leur handicap : compatibilité avec les technologies d'assistance (type plage braille, lecteurs d'écran...), sous-titres et LSF, contenus en facile à lire et à comprendre (FALC)<sup>5</sup>, pictogrammes, vidéos...

#### 4. Un annuaire qualifié pour répondre aux besoins de tous

Santé.fr a vocation à proposer un annuaire permettant à chacun d'avoir une vision de l'offre de santé existante qui soit la plus claire, compréhensible, accessible, actualisée et la plus opérationnelle possible (facilement mobilisable) pour l'utilisateur. Pour cela, il sera opportun d'y intégrer différentes fonctionnalités :

- décliner l'offre de santé dans un format imprimable, afin qu'il puisse servir d'outil pratique de référence pour les travailleurs sociaux le remettant aux usagers ;
- indiquer les professionnels de santé/médico-sociaux disposant de compétences de communications spécifiques, de locaux ou matériels adaptés ;
- faire état de l'existence des pairs et des ressources associatives référencées.

### Axe 3 - Mettre en place des fonctionnalités améliorant le parcours utilisateur sur la plateforme Santé.fr

#### 1. Personnaliser et faciliter la recherche d'information de l'internaute

- Mettre en place un accompagnement personnalisé dans la recherche d'information de l'utilisateur, par exemple, via un agent conversationnel ;
- Veiller à proposer des « portes d'entrée » adaptées aux différents types de besoins ;
- Proposer une pluralité de supports en ligne (textes, vidéos, images...).

---

<sup>5</sup>[Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre](#)