

Marketing social et littératie

L'exemple de Mois sans tabac

Viêt Nguyen-Thanh, Cécile Allaire

LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION EN SANTÉ

Colloque organisé par le Respadd – 6 octobre 2020

- 1. Marketing social, quesaco ? Principes théoriques et exemple de Mois sans tabac**
- 2. Comment prendre en compte les enjeux de littératie dans le cadre d'un dispositif de marketing social ?**
- 3. Communiquer pour tous : guide pour une information accessible**

PARTIE 1

Marketing social, quesako ? Principes théoriques et exemple de Mois sans tabac

Qu'est-ce que le marketing social ?

- Définition : « **L'application des techniques utilisées en marketing commercial pour analyser, planifier, exécuter et évaluer des programmes dont le but est la modification volontaire du comportement d'une cible d'individus, afin d'améliorer leur bien-être personnel et celui de la société.** »

Kotler et Zaltman, 1971, *Journal of marketing*

- Une démarche structurée :
 1. Définir les objectifs / comportements sur lesquels agir
 2. Comprendre les comportements du public
 3. Identifier les publics à cibler : les publics ne partent pas tous du même point
 4. Mettre en œuvre le dispositif : agir sur les **5 P** du marketing
 5. Evaluer

Les « 5P » du marketing (social)

LES « 5 P » :

- Product
- Price
- Place
- Promotion
- + Partnerships

LES « 5 C »* :

- Comportement
- Coût
- Capacité d'accès
- Communication/publicité
- + Collaborateurs

* Copyright Karine Gallopel-Morvan !

Les « 5C » du marketing social... appliqués à Mois sans tabac

Tentative d'arrêt du tabac
de 30 jours, en novembre



LES FAMEUX « 5 C »* :

- **Comportement**
- Coût
- Capacité d'accès
- Communication/publicité
- + Collaborateurs

Les « 5C » du marketing social... appliqués à Mois sans tabac

- Tentative ≠ arrêt définitif; durée définie : facilite le passage à l'acte
- Aides proposées pour arrêter : professionnels de santé, TIS, kit...

LES FAMEUX « 5 C »* :

- Comportement
- Coût
- Capacité d'accès
- Communication/publicité
- + Collaborateurs



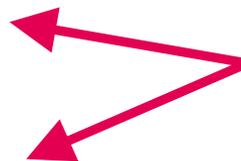
Les « 5C » du marketing social... appliqués à Mois sans tabac

Actions de proximité
Actions en entreprises



LES FAMEUX « 5 C »* :

- Comportement
- Coût
- Capacité d'accès
- Communication/publicité
- + Collaborateurs



Les « 5C » du marketing social... appliqués à Mois sans tabac

Campagne TV, radio,
web, mobile



LES FAMEUX « 5 C »* :

- Comportement
- Coût
- Capacité d'accès
- Communication/publicité
- + Collaborateurs

LES FAMEUX « 5 C »* :

- Comportement
- Coût
- Capacité d'accès
- Communication/publicité
- + Collaborateurs**

2017 :

- près de 70 partenaires nationaux
- près de 10 000 partenaires régionaux



PARTIE 2

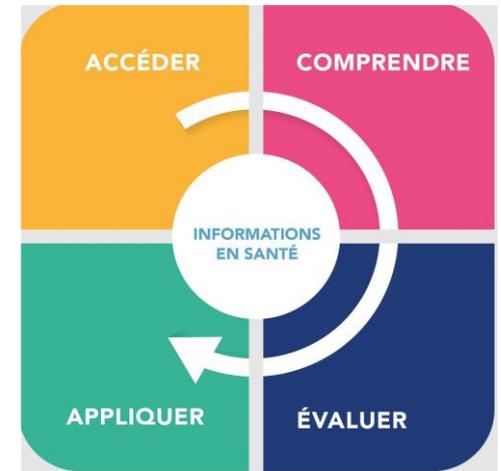
Comment prendre en compte les enjeux de littératie dans le cadre d'un dispositif de marketing social ?

Les connaissances

- Moins bon niveau de littératie en santé (LS) associé à des **comportements de santé moins favorables**.
Ex : dépistage (Dolan, 2004), consommation régulière de tabac (Fernandez, 2016)
- **49% des adultes ont** un niveau de LS insuffisant pour être autonome sur le plan de la santé. (Etude européenne HLS-EU)
- LS considérée comme un **levier pour réduire les inégalités sociales** de santé.

Les actions à mener

- Proposer une communication accessible
- Créer des environnements favorables
(sensibiliser/former les professionnels, participation des bénéficiaires...)
- Former les enfants et adultes, actions d'éducation pour la santé
- Prendre en compte la LS dans les politiques locales, nationales et internationales.



OMS : http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0008/190655/e96854.pdf

- ▶ Sensibilisation des équipes
- ▶ Sensibilisation des prestataires (agences de communication)
- ▶ Prise en compte progressive des différents niveaux de littératie, littératie en santé, e-littératie, numératie

Peut-on allaiter son enfant quand on fume ?

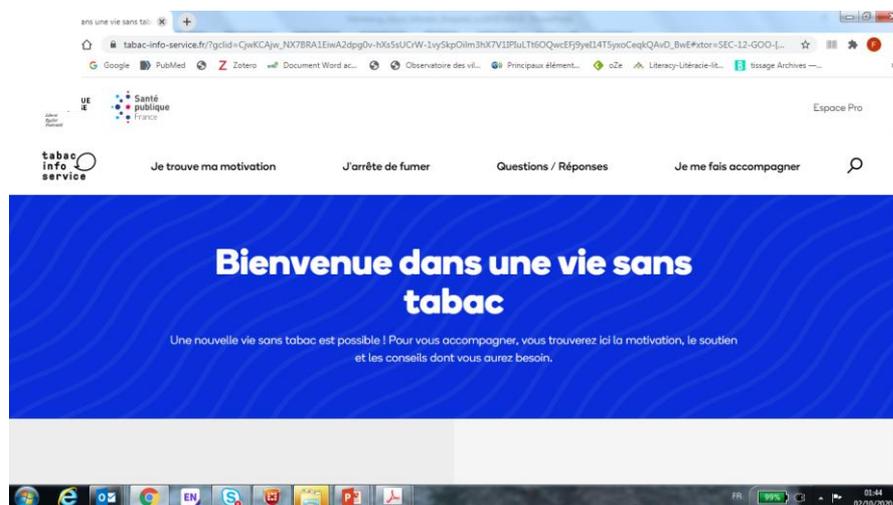
Il est déconseillé de fumer si on allaite son bébé, car la nicotine passe dans le lait maternel. **Allaïter, c'est aussi une occasion d'arrêter de fumer.** Le lait maternel reste la meilleure protection du bébé contre les infections. L'allaitement doit donc toujours être favorisé.



Peut-on allaiter son enfant quand on fume ?

Le mieux, c'est de ne pas fumer quand on allaite son bébé. Mais si vous n'arrivez pas à arrêter de fumer, il est conseillé d'allaiter.

Dans ce cas, il vaut mieux prolonger la durée de l'allaitement et fumer après la tétée.



ans une vie sans ta...
tabac-info-service.fr/?gclid=CjwKCAjw_NX7BRA1EiwAZdpgDv-hXs5uUCW-1vySkpOIm3hX7V1P1uL15OQwecFj9ytl14T5yroCejqQAVD_BwE#storp=SEC-12-GOO-...
Google PubMed Zotero Document Word ac... Observatoire des vi... Principaux élément... cZe Literacy-Litracie-It... tissage Archives...
UE Santé publique France Espace Pro
tabac info service Je trouve ma motivation J'arrête de fumer Questions / Réponses Je me fais accompagner
Bienvenue dans une vie sans tabac
Une nouvelle vie sans tabac est possible ! Pour vous accompagner, vous trouverez ici la motivation, le soutien et les conseils dont vous aurez besoin.



Créez votre compte pour découvrir tout le potentiel de l'application

J'y vais !
Ignorer >

- ▶ Sélection de l'information
- ▶ Lisibilité
- ▶ Textes faciles à comprendre
- ▶ 1 message = 1 dessin
- ▶ Participation des bénéficiaires



Mois sans tabac En novembre, participez à Mois sans tabac

Mois sans tabac, c'est quoi ?
C'est un grand événement pour vous aider à arrêter de fumer. Pendant le mois de novembre, on fait le pari de s'arrêter de fumer.

Pourquoi participer à Mois sans tabac ?
Quand vous arrêtez de fumer à plusieurs, avec des amis, des voisins, des collègues, c'est plus facile : tout le monde s'encourage !

Pourquoi 1 mois ?
Parce qu'après 1 mois, vous ressentez moins l'envie de fumer. Vous avez donc plus de chance d'arrêter pour de bon.

Fumer, c'est dangereux pour les autres



« Il se bouche le nez parce que ça sent mauvais ».

« On croirait que c'est un pot d'échappement de voiture ».

« Fumer ne plaît pas aux autres ».

« Quand tu fumes, tu pollues les autres ».

Fumer, c'est dangereux pour les autres



Arrêter de fumer avec l'aide d'un professionnel

On peut arrêter de fumer avec l'aide d'un professionnel

Vous pouvez vous faire aider par un médecin, un pharmacien, un psychologue, un infirmier, une sage-femme ou un autre professionnel. Ça permet de parler du tabac et d'aider à changer ses habitudes (ne plus avoir envie d'une cigarette en buvant un café, ou quand on est avec des amis qui fument).

Les consultations dans des services publics de santé (hôpital, centres de santé, etc.) sont remboursées par la Sécurité sociale.

Il existe des professionnels spécialisés pour arrêter de fumer : les tabacologues.



« Ça me semble possible de demander de l'aide, je viens d'apprendre l'existence de tabacologues ».

« Ça me fait réfléchir, je ne savais pas à qui en parler, je n'y avais jamais pensé »

« L'information sur le tabacologue, c'est intéressant... c'est bien comme ça on sait à qui s'adresser. » (professionnel)

Actions de proximité, adaptées aux publics

- ▶ Foyers, chantiers d'insertion, CHRS, PJJ, ESAT, etc.
- ▶ Adaptation des dispositifs, des horaires, de l'information, autre...

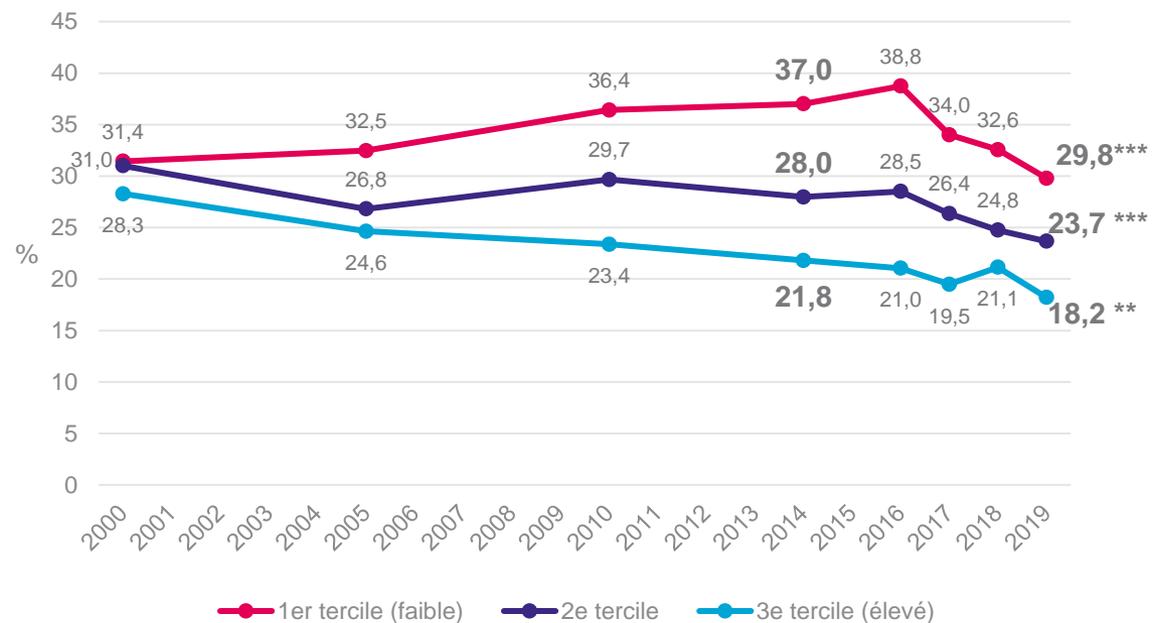


L'exemple de Mois sans tabac

- Les inégalités sociales relatives au tabagisme restent très fortes en 2019

Ci-contre : évolution de la prévalence du tabagisme en France métropolitaine entre 2000 et 2019 selon le niveau de revenu

(sources : Baromètres de SpFrance; Pasquereau 2020)



→ pour tous les dispositifs d'incitation et d'aide à l'arrêt du tabac, la prise en compte des ISS et l'accessibilité sont des enjeux extrêmement forts

Mois sans tabac : l'enjeu d'accessibilité traité à plusieurs niveaux

- Dans la phase de **conception de l'ensemble des supports de communication**, pour garantir leur accessibilité, leur compréhension (→ mobilisation ++ de l'expertise de Cécile Allaire !)
- Dans la phase de **conception du plan d'achat d'espace publicitaire**, pour garantir l'exposition des publics prioritaires aux messages
 - Pour les médias nationaux, tenir compte des habitudes de consommation média des différentes catégories de la population
 - Au niveau local, favoriser les territoires les plus concernés par le tabagisme en y amplifiant le dispositif
- Dans le travail d'établissement des **partenariats** : favoriser ceux qui permettent d'atteindre les publics prioritaires
- Dans les **évaluations** conduites : prétests, post-tests, évaluations d'efficacité : vérifier systématiquement l'atteinte des objectifs d'accessibilité

PARTIE 3



Guide pour une info accessible : Communiquer pour tous



- Revue de littérature internationale (150 articles).
- Littératie : communication écrite, numérique, orale, images.
- Communication accessible à tous + recommandations pour les personnes en situation de handicap



Recommandations

- La conception de documents imprimés
- La conception et l'utilisation des images
- La conception de sites web et supports numériques
- La communication orale

Aspect visuel : préférez l'énumération verticale



Pour vous inscrire au centre sportif, il faut apporter la feuille d'inscription, une photo d'identité et un certificat médical.



Pour vous inscrire au centre sportif, apportez :

- la feuille d'inscription,
- une photo d'identité,
- un certificat médical.

Aspect linguistique : utilisez un langage clair et simple

- Préférez les phrases actives aux phrases passives.



Le dossier d'inscription est à faire signer par l'étudiant.



L'étudiant doit signer le dossier d'inscription.

Le texte associé à l'image

- L'apprentissage est amélioré lorsque les images sont accompagnées d'un texte : La connexion entre les contenus verbal et visuel est activée en même temps dans la mémoire.

Le contenu des images

- Choisissez des images connues du public destinataire et culturellement appropriées.



Tirelire
Porte-monnaie



Tirelire
Cochon

- Mieux comprendre les liens entre littératie en santé et inégalités sociales de santé
- Mieux comprendre l'impact de faibles compétences en littératie en santé, e-littératie sur certains comportements de santé
- Littératie en santé comme outil d'évaluation des actions d'éducation, de marketing social ?

Merci !