

Sélection de ressources : **Non-recours & littératie organisationnelle**



(Creative.Clinical.Psychologist/Young, J., 2024)

Avec le soutien de :



Introduction

Cette sélection de ressources est le résultat d'une collaboration entre le [RESO](#) et [Cultures&Santé](#), une ASBL qui œuvre dans les secteurs de la promotion de la santé, de l'éducation permanente et de la cohésion sociale.

L'objectif était de repérer des ressources explorant les **liens entre le non-recours et le niveau de littératie organisationnelle des services sociaux et de santé**¹.

Les ressources sélectionnées sont réparties en 3 parties en fonction des thématiques abordées :

- [Partie 1. Les raisons du non-recours](#)
- [Partie 2. La complexité administrative institutionnelle](#)
- [Partie 3. La digitalisation et la dématérialisation des services](#)

Certaines des ressources ont un accès limité. Dans le cas où vous souhaiteriez y avoir accès, vous pouvez contacter le RESO à l'adresse mail suivante : reso@uclouvain.be

Méthodes d'identification et de sélection des ressources

Pour réaliser cette sélection de ressources, 4 bases de données regroupant de la littérature grise et scientifique ont été interrogées ([Cairn](#) ; [le catalogue Doctes](#) ; [PubMed](#) ; [Google Scholar](#)) avec les termes français et anglais suivants : Littératie ; Organisation ; Littératie organisationnelle ; Déterminants organisationnels ; Service ; Droit ; Non-recours ; Recours ; Literacy ; Health Literate ; Organizational Health Literacy ; Responsiveness of healthcare organizations ; Organizational change ; Health information ; Consumers' information needs ; Non take-up ; Take-up.

Les ressources francophones et anglophones dont le titre, le résumé ou le sommaire (pour les rapports et les monographies) se rapportaient aux thématiques d'intérêt ont été systématiquement retenues. Aucun critère de restriction géographique ou en termes de date de publication n'a été appliqué. Au total, 20 ressources, publiées entre 1996 et 2025, ont été retenues.

Pour citer ce document :

Service universitaire de promotion de la santé (RESO). Guiheneuf, C. (coord.). Sélection de ressources : Non-recours & littératie organisationnelle. Août 2025. UCLouvain/IRSS-RESO, 16 p. <https://www.uclouvain.be/fr/instituts-recherche/irss/reso/selection-de-ressources>

Image de la première de couverture :

Creative.Clinical.Psychologist/Young, J. (2024). Hard to reach 'groups'? Or hard to reach services? <https://www.julietyoung.co.uk/>

*À gauche : Des « groupes » difficiles à atteindre ? Ou des services difficiles à atteindre ?

En bas à droite : Uniquement les personnes parlant anglais, blanches, de classe moyenne, valides, hétérosexuelles, cisgenres et dociles dans l'ascenseur.

¹ Pour plus d'informations sur la littératie organisationnelle, nous vous invitons à consulter le kit *Cap Littératie en Santé Organisationnelle* sur le [site de Cultures&Santé](#).

Partie 1. Raisons du non-recours

L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX EN EUROPE

Rapport préparé par Mary Daly
Queen's University, Belfast

avec l'assistance du Groupe éditorial du rapport
sur l'accès aux droits sociaux (CS-ASR)
adopté par le Comité européen

pour la cohésion sociale (CDCS)
à sa 8^e réunion
(Strasbourg, 28-30 mai 2002)

Groupe éditorial du rapport sur l'accès aux droits sociaux (CS-ASR)
Comité européen pour la cohésion sociale (CDCS)

Editions du Conseil de l'Europe

Titre : L'accès aux droits sociaux en Europe. Éditions du Conseil de l'Europe

Type de ressource : Rapport

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Daly, M. (2002). L'accès aux droits sociaux en Europe. Éditions du Conseil de l'Europe. 122 p.

<https://rm.coe.int/acces-aux-droits-sociaux-rapport-8eme-reunion-cdcs-mai-2002/1680952dee>

Résumé : Dans le présent rapport, les principaux enjeux défiant la jouissance des droits sociaux dans l'Europe d'aujourd'hui sont abordés en soulignant la nécessité de renforcer ces droits comme moyen de réduire la vulnérabilité des individus face aux changements structurels, de développer leur capacité d'adaptation et, par conséquent, de combler le fossé encore présent entre les plus vulnérables et l'exercice de leurs droits.



Titre : Accessibilité et non-recours, aux services publics. Présentation.

Type de ressource : Publication scientifique

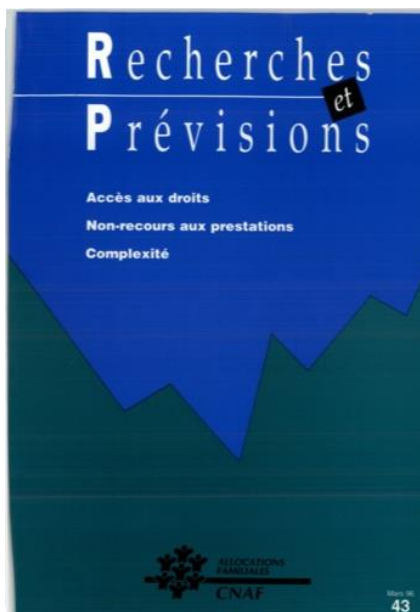
[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Knüsel, R., & Colombo, A. (2014). Accessibilité et non-recours, aux services publics. Présentation. *Les Politiques Sociales*, 3-4(2), 4-11.

<https://doi.org/10.3917/lps.143.0004>

Résumé : L'origine de ce numéro, figure un faisceau de réflexions autour de l'offre en prestations et services dans les domaines du social et de la santé et son adéquation ou non aux attentes, demandes, besoins des bénéficiaires potentiels.



Titre : Les causes du non-recours. Des responsabilités largement partagées

Type de ressource : Publication scientifique

[Lien vers la ressource](#)

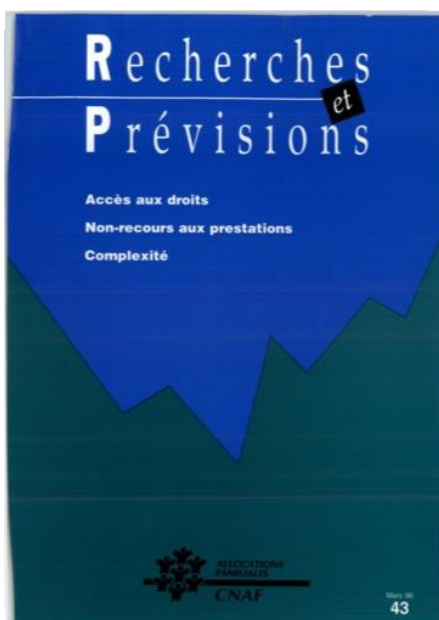
Référence complète :

Van Oorschot, W. (1996). Les causes du non-recours. Des responsabilités largement partagées. *Revue des politiques sociales*, 43, p. 33-49.

https://www.persee.fr/doc/caf_1149-1590_1996_num_43_1_1728

Résumé : Pour améliorer l'accès aux droits et l'effectivité d'une mesure de politique sociale, il est important de comprendre le processus de non-recours à une prestation. On ne peut expliquer de manière satisfaisante le non-recours en limitant l'analyse au seul

niveau des citoyens. D'autres facteurs interviennent, tant au niveau du dispositif lui-même, ses règles, ses moyens, qu'à celui de l'administration concernée. Ceci charge d'une part de responsabilité du non-recours les décideurs politiques dans leur définition du cadre législatif et organisationnel, et les agents et responsables des organismes administratifs chargés de verser les prestations.



Titre : La question du non-recours aux prestations sociales.

Type de ressource : Publication scientifique

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Van Oorschot, W., & Math, A. (1996). La question du non-recours aux prestations sociales. *Revue des politiques sociales et familiales*, 43, p. 5-17.

https://www.persee.fr/doc/caf_1149-1590_1996_num_43_1_1725

Résumé : [...] Cet article présente divers aspects du non-recours et a pour but de souligner l'importance d'une prise en compte de ce phénomène dans les débats sur la politique sociale. Le non-recours ne se réduit pas au seul problème de personnes éligibles qui ne feraient pas valoir leurs droits volontairement.

Il met en lumière une inefficacité dans la mise en œuvre des dispositifs de politique sociale, dont les conséquences sur la situation des familles à bas revenus sont graves. Des travaux en Europe et en France montrent que ce phénomène ne devrait pas être sous-estimé.



HERMAN DELEECK
CENTRE FOR SOCIAL POLICY

Natascha Van Mechelen, Julie Janssens

Who is to blame? An overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights

WORKING PAPER

No. 17.08

May 2017


University of Antwerp
Herman Deleek Centre for Social Policy
centrumvoorsociaalbeleid.be



economic rationality as well as on behavioural economics. [...]. An important focus of attention in this article is the way policy design and administrations can affect the uptake of public provisions. [...] In this literature review, we bring both strands in the literature together and develop a theoretical framework which lists and links the various mechanisms at play. At the same time, we summarise the most important empirical findings, and identify gaps in the literature. Finally, we pay attention to lessons from the literature regarding how policies could be redesigned to reduce non-take up.

Titre : Who is to blame? An overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights.

Type de ressource : Rapport

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Janssens, J., & Van Mechelen, N. (2017). Who is to blame? An overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights. 32 p.

<https://takeprojectnl.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/06/van-mechelen-janssens-2017.pdf>

Résumé : This article aims to provide an overview of the main mechanisms underlying non-take-up by bringing together insights from existing theoretical models and the large body of empirical evidence. We draw on studies based on the traditional model of

To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions

Julie Janssens

Herman Dilebeck Centre for Social Policy, Department of Sociology, University of Antwerp, Antwerp, Belgium

Natascha Van Mechelen

Federal Public Service Social Security, Brussels, Belgium

Abstract

This article aims to provide an overview of the main mechanisms underlying the non-take-up of public provisions by bringing together insights from existing theoretical models and the large body of empirical evidence within Europe and the U.S. We draw on studies based on the rational choice model as well as on insights from psychology and behavioural economics. Whereas most studies are confined to the client level only to explain non-take-up, an important focus of attention here is the way policy design and administration can affect the uptake of public provisions, as well as the role the broader social context plays in understanding non-take-up. In this article, we bring different strands in the literature together and develop a theoretical framework which lists and links the various mechanisms at play. At the same time, we summarise most important empirical findings on the drivers of non-take-up, and focus on lessons from the literature regarding how policies could be redesigned to reduce non-take-up.

Keywords

Non-take-up, public provisions, social policy, multilevel framework

Introduction

It is widely acknowledged that non-take-up of public provisions is a serious problem in contemporary welfare states. Available estimates indicate that in many Western European countries more than

Corresponding author:

Julie Janssens, Herman Dilebeck Centre for Social Policy, Department of Sociology, University of Antwerp, Antwerp, Belgium.
E-mail: julie.janssens@uanwperpi.be

Titre : To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions.

Type de ressource : Publication scientifique

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

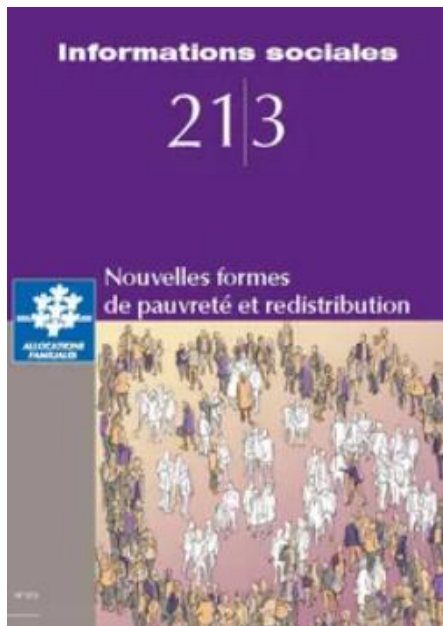
Janssens, J., & Van Mechelen, N. (2022). To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions. *European Journal of Social Security*, 24(2), 95-116.

<https://doi.org/10.1177/13882627221106800>

Résumé : This article aims to provide an overview of the main mechanisms underlying the non-take-up of public provisions by bringing together insights from existing theoretical models and the large body of empirical evidence within Europe and the U.S. We draw on studies

based on the rational choice model as well as on insights from psychology and behavioural economics. Whereas most studies are confined to the client level only to explain non-take-up, an important focus of attention here is the way policy design and administration can affect the uptake of public provisions, as well as the role the broader social context plays in understanding non-take-up. In this article, we bring different strands in the literature together and develop a theoretical framework which lists and links the various mechanisms at play. At the same time, we summarise most important empirical findings on the drivers of non-take-up, and focus on lessons from the literature regarding how policies could be redesigned to reduce non-take-up.

Partie 2. Complexité administrative institutionnelle



Titre : Comment la complexité administrative produit le décrochage.

Type de ressource : Publication scientifique

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Duvoux, N., & Gravoin, P. (2024). Comment la complexité administrative produit le décrochage. *Informations sociales*, 212(1), 59-67.

<https://doi.org/10.3917/inso.212.0059>

Résumé : Les déterminants organisationnels du décrochage des publics fragiles vis-à-vis des administrations sont ici analysés à partir du cas du non-recours aux prestations sociales et de l'étude des conditions de recours aux services publics. Il s'agit tout d'abord de revenir sur la genèse de la notion de décrochage dans l'étude des effets du système

éducatif. Puis de montrer de quelle manière cette notion peut être transposée à la question du recours aux droits et aux services sociaux. La prise en compte, d'une part, des dynamiques globales des mutations du service public et, d'autre part, de la digitalisation des procédures administratives, est fondamentale pour comprendre la genèse collective et organisationnelle des difficultés de recours et de jouissance des droits. Ces difficultés font aujourd'hui l'objet d'un cadrage spécifique et d'une action publique dédiée.



Titre : Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative.

Type de ressource : Publication scientifique

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Kesteman, N. (2020). Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative. *Revue des politiques sociales et familiales*, 135, 65-73.

https://www.persee.fr/doc/caf_2431-4501_2020_num_135_1_3417

Résumé : La généralisation de la dématérialisation des échanges administratifs, si elle simplifie les

démarches pour la majorité des usagers, ne va pas sans poser des problèmes, persistants ou nouveaux, vis-à-vis d'usagers ne disposant pas de certaines compétences, de base (en français), en utilisation des technologies de l'information et de la communication, ou en utilisation des sites administratifs. Cet article propose une synthèse des enquêtes les plus récentes sur le sujet, et présente les caractéristiques sociodémographiques des publics en difficulté face à la dématérialisation de l'administration, leurs niveaux de compétences, et leurs usages de l'administration électronique.



Titre : Chapitre 4. Normes centrales, environnement institutionnel et réglementaire, logique comptable.

Type de ressource : Publication scientifique – accès restreint

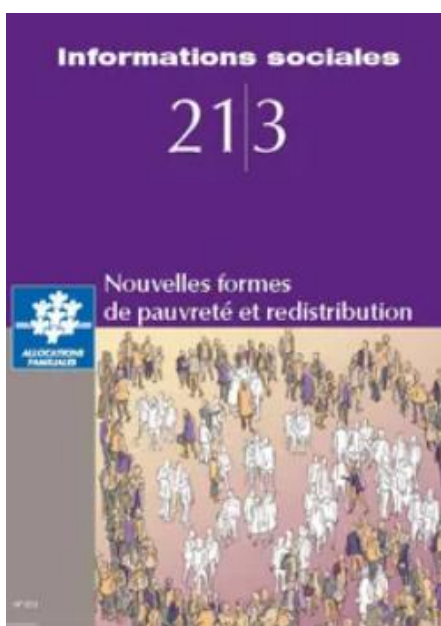
[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Warin, P. (2017). Chapitre 4. Normes centrales, environnement institutionnel et réglementaire, logique comptable. *Le non-recours aux politiques sociales*, 83-98. Presses universitaires de Grenoble. <https://shs.cairn.info/le-non-recours-aux-politiques-sociales—9782706125713-page-83?lang=fr>

Résumé : Le non-recours n'a pas pour seule explication le ciblage des populations éligibles. D'autres dimensions entrent en ligne de compte, comme la légitimité des normes centrales, la

complexité de l'environnement institutionnel et réglementaire, et la logique comptable de la dépense publique. Soit des éléments constitutifs de la relation entre politiques publiques et démocratie [...].



Titre : Une analyse structurelle des conditions d'accès au RSA au prisme des obstacles et risques de renoncement.

Type de ressource : Publication scientifique

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Okbani, N. (2024). Une analyse structurelle des conditions d'accès au RSA au prisme des obstacles et risques de renoncement. *Informations sociales*, 212(1), 68-77. <https://doi.org/10.3917/inso.212.0068>

Résumé : Les modalités d'accès et d'ouverture des droits au RSA peuvent constituer des obstacles dans les trajectoires de celles et ceux qui peuvent et veulent percevoir cette prestation sociale. L'approche structurelle adoptée étudie les conditionnalités de l'accès aux droits des publics précarisés dans le

contexte de dématérialisation des procédures et de réaménagement des accueils. Il s'agit d'analyser les empêchements rencontrés dans les démarches en ligne, l'accès au rendez-vous, et les temporalités de résolution des problèmes de nature à générer des renoncements transitoires ou permanents aux droits.

Why are Benefits Left on the Table? Assessing the Role of Information, Complexity, and Stigma on Take-up with an IRS Field Experiment*

Saurabh Bhargava
Carnegie Mellon University

Doyannand Manoli
University of Texas, Austin

Abstract

We address the puzzle of incomplete take-up with a unique field experiment in collaboration with the IRS. Specifically, we test the role of program information (regarding benefits, costs, and rules), informational complexity, and stigma on response to experimental mailings notifying 35,050 eligible individuals of \$26m in unclaimed EITC benefits. We find residual increases in take-up due to the mere receipt of a mailing (response of 0.14); simplification (+0.09 relative to mere receipt); and the display of benefits (+0.08 relative to mere receipt plus simplification). Surveys affirm pervasive low awareness and misconstrual of program incentives among eligibles. Our estimates suggest that the tested interventions could reduce incomplete EITC take-up from 25% to 22%. (JEL D03 C93 H24 M38)

*We extend a special thanks to Alan Auerbach, Dan Black, Raj Chetty, Stefano DellaVigna, Jon Guryan, Jesse Shapiro, and Oleg Tsimosky for their invaluable insight and support. We also thank seminar participants at Carnegie Mellon, Chicago Booth, Columbia University, Cornell University, the Harris School of Public Policy, Harvard University, U.C. Berkeley, and the University of Wisconsin. We are additionally indebted to Leah Adels, Joe Altonji, Linda Babcock, Mathieu Bertrand, Jim Berry, David Card, Kevin Charles, Amy Finkelstein, Ray Fisman, John Friedman, Jeff Grogger, Jon Gruber, Hilary Hoynes, Erin Johnson, Dhanoo Joneja, Larry Katz, Bharat Kowrigi, Kara Leibol, George Loewenstein, Brigitte Mahajan, Bhaskar Mazumder, Bruce Meyer, Sevdill Mulhimmation, Kevin Mumford, Ted O'Donoghue, Matthew Rabbin, Emmanuel Saez, Dick Thaler, Beth Williams, and George Wu for comments. We are grateful to collaborators at the IRS of whom Costa Coleman, Dick Engleton, Amy Pitzer, and Dean Pflieger warrant special mention. Finally, we thank Christine Cheng, Gladys Nichols, and Rolando Palacios for assistance with the surveys.

Titre : Why are Benefits Left on the Table? Assessing the Role of Information, Complexity, and Stigma on Take-up with an IRS Field Experiment.

Type de ressource : Publication scientifique

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Bhargava, S., & Manoli, D. (2020). Why are Benefits Left on the Table? Assessing the Role of Information, Complexity, and Stigma on Take-up with an IRS Field Experiment. *American Economic Review*, 105(11), 3489-3529. <https://www.cmu.edu/dietrich/sds/>

[docs/bhargava/Paper%203%20Bhargava%202013.pdf](#)

Résumé : We address the puzzle of incomplete take-up with a unique field experiment in collaboration with the IRS. Specifically, we test the role of program information (regarding benefits, costs, and rules), informational complexity, and stigma on response to experimental mailings notifying 35,050 eligible individuals of \$26m in unclaimed EITC benefits. We find residual increases in take-up due to the mere receipt of a mailing (response of 0.14); simplification (+0.09 relative to mere receipt); and the display of benefits (+0.08 relative to mere receipt plus simplification). Surveys affirm pervasive low awareness and misconstrual of program incentives among eligibles. Our estimates suggest that the tested interventions could reduce incomplete EITC take-up from 25% to 22%.

Review

Review of Organizational Health Literacy Practice at Health Care Centers: Outcomes, Barriers and Facilitators

Ehsan Charoghchian Khorasani ^{1,4,†}, Seydeh Belin Tavakoly Sany ^{2,4,4,†}, Hadi Tehrani ^{2,4,†},
Hassan Doosti ^{3,4,†} and Nosshin Peyman ^{2,4,†}

¹ Health Education and Promotion, Student Research Committee, Mashhad University of Medical Sciences, 1331-99137 Mashhad, Iran; khorasani@umms.ac.ir

² Department of Health Education and Health Promotion, Faculty of Health, Mashhad University of Medical Sciences, 1331-99137 Mashhad, Iran; Tavakoli@umms.ac.ir (S.B.T.S.); Tehrani@umms.ac.ir (H.T.)

³ Department of Mathematics and Statistics, Macquarie University, 2109 Sydney, Australia; hassan.doosti@mq.edu.au

⁴ Social Determinants of Health Research Center, Mashhad University of Medical Sciences, 1331-99137 Mashhad, Iran

* Correspondence: peyman@umms.ac.ir; Tel.: +98-0915-922-6195

† Ehsan Charoghchian Khorasani and Seydeh Belin Tavakoly Sany contributed equally as first author.

Received: 19 July 2020; Accepted: 12 October 2020; Published: 16 October 2020



Abstract: The term organizational health literacy (OHL) is a new concept that emerged to address the challenge of predominantly in patients with limited health literacy (HL). There is no consensus on how OHL can improve HL activities and health outcomes in healthcare organizations. In this study, a systematic review of the literature was conducted to understand the evidence for the effectiveness of OHL and its health outcome, and the facilitators and barriers that influence the implementation of OHL. A literature search was done using six databases, the gray literature method and reference hand searches. Thirteen potentially articles with data on 1254 health organizations were included. Eight self-assessment tools and ten OHL attributes have been identified. Eleven quality-improvement characteristics and 15 key barriers were reviewed. Evidence on the effectiveness of HL tools provides best practices and recommendations to enhance OHL capacities. Results indicated that shifting to a comprehensive OHL would likely be a complex process because HL is not usually integrated into the healthcare organization's vision and strategic planning. Further development of OHL requires radical, simultaneous, and multiple changes. Thus, there is a need for the healthcare system to consider HL as an organizational priority, that is, be responsive.

Keywords: organizational health literacy; health literacy; health outcome; quality improvement; barriers; public health; health-literate healthcare service

1. Introduction

In the late modern "health" and "multi-option" communities, health literacy is a specific skill that is needed to successfully deal with a large number of health relevant-tasks and decisions to be taken every day [1,2].

The concept of health literacy (HL) is used in the United States (mainly in medical centers) to study the effectiveness of HL on treatment outcome, especially in patients with insufficient and inadequate HL severity [1,2]. In this framework, there is evidence that HL must be regarded as a context or relationship strategy related to personal HL, but the needs of the organization for users must also be considered [4,5]. The concept of HL not only led to methods for estimating personal HL, but also to the estimation of the

Titre : Review of Organizational Health Literacy Practice at Health Care Centers: Outcomes, Barriers and Facilitators

Type de ressource : Publication scientifique

[Lien vers la ressource](https://doi.org/10.3390/ijerph17207544)

Référence complète :

Charoghchian Khorasani, E., Tavakoly Sany, S. B., Tehrani, H., Doosti, H., & Peyman, N. (2020). Review of Organizational Health Literacy Practice at Health Care Centers: Outcomes, Barriers and Facilitators. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(20), 7544.

<https://doi.org/10.3390/ijerph17207544>

Résumé : The term organizational health literacy (OHL) is a new concept that emerged to address the challenge of predominantly in patients with limited

health literacy (HL). There is no consensus on how OHL can improve HL activities and health outcomes in healthcare organizations. In this study, a systematic review of the literature was conducted to understand the evidence for the effectiveness of OHL and its health outcome, and the facilitators and barriers that influence the implementation of OHL. A literature search was done using six databases, the gray literature method and reference hand searches. Thirteen potentially articles with data on 1254 health organizations were included. Eight self-assessment tools and ten OHL attributes have been identified. Eleven quality-improvement characteristics and 15 key barriers were reviewed. Evidence on the effectiveness of HL tools provides best practices and recommendations to enhance OHL capacities. Results indicated that shifting to a comprehensive OHL would likely be a complex process because HL is not usually integrated into the healthcare organization's vision and strategic planning. Further development of OHL requires radical, simultaneous, and multiple changes. Thus, there is a need for the healthcare system to consider HL as an organizational priority, that is, be responsive.

**Take-up of benefits and poverty:
an evidence and policy review**

Dan Finn and Jo Goodship

This review concerns the non-take-up of income-related benefits and tax credits in the UK and the ways in which improvements in benefit take-up might contribute to future poverty reduction.

The report explores:

- The extent of and recent trends in the non-take-up of means-tested benefits and tax credits.
- The key factors associated with the non-take-up of benefits and related theoretical explanations of the claiming process and the relationship between benefit take-up, increased income and other outcomes.
- The impacts of take-up services and campaigns delivered by varied levels of UK government and by intermediary organisations involved in the delivery of welfare rights and benefits information and advice.
- The implications of the findings for the design and delivery of interventions that may contribute to future increased benefit take-up and poverty reduction.

contribute to future poverty reduction. The report explores:

- The extent of and recent trends in the non-take-up of means-tested benefits and tax credits.
- The key factors associated with the non-take-up of benefits and related theoretical explanations of the claiming process and the relationship between benefit take-up, increased income and other outcomes.
- The impacts of take-up services and campaigns delivered by varied levels of UK government and by intermediary organisations involved in the delivery of welfare rights and benefits information and advice.
- The implications of the findings for the design and delivery of interventions that may contribute to future increased benefit take-up and poverty reduction.

Titre : Take-up of benefits and poverty: an evidence and policy review

Type de ressource : Rapport

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Finn, D., & Goodship, J. (2023). Take-up of benefits and poverty: an evidence and policy review. 76 p.
<https://www.port.ac.uk/sites/default/files/2023-01/Benefit-Take-Up-Final-Report-Inclusion-proofed-June-2014-pdf.pdf>

Résumé : This review concerns the non-take-up of income-related benefits and tax credits in the UK and the ways in which improvements in benefit take-up might



Titre : Empowering organizations to empower patients: An organizational health literacy approach.

Type de ressource : Publication scientifique – **accès restreint**

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Palumbo, R., & Annarumma, C. (2016). Empowering organizations to empower patients: An organizational health literacy approach. *International Journal of Healthcare Management*, 11(2), 133–142.
<https://doi.org/10.1080/20479700.2016.1253254>

Résumé : Health literacy has been usually discussed as an individual trait, concerning the patient ability to navigate the health care service system. Alternatively, the organizational side of health literacy, or the ability

of health care organizations to establish comfortable relationships with patients, has been widely overlooked. This manuscript is one of the first attempts to empirically examine organizational health literacy as a key attribute of health care organizations.

Leveraging Organizational Health Literacy to Enhance Health Promotion and Risk Prevention: A Narrative and Interpretive Literature Review

Rocco Palumbo*

Management & Law, University of Rome Tor Vergata, Rome, Italy

Organizational health literacy involves the health care organizations' ability to establish an empowering and co-creating relationship with patients, engaging them in the design and delivery of health services in collaboration with health professionals. Although scholars agree that organizational health literacy contributes to health promotion and risk prevention via patient empowerment, literature is not consistent in depicting the interplay between organizational health literacy and preventive medicine. The article intends to shed light into this issue, summarizing current knowledge about this topic and advancing avenues for further development. A narrative literature review was performed through a systematic search on PubMed, Scopus, and Web of Science. The review focused on 50 relevant contributions. Organizational health literacy triggers the transition towards a patient-centered approach to care. It complements individual health literacy, enabling patients to actively participate in health promotion and risk prevention as co-producers of health services and co-creators of value. However, many obstacles – including lack of time and limited resources available – prevent the transition towards health literate health care organizations. Two initiatives are required to overcome extant barriers. On the one hand, a health literate workforce should be prepared to increase the institutional ability of health care organizations to empower and engage patients in health co-creation. On the other hand, increased efforts should be made to assess organizational health literacy and to make its contribution to preventive medicine explicit.

INTRODUCTION

Background

Literature has proposed manifold interpretations of preventive medicine [1,2]. Divergences across propositions of what should be ultimately meant for preventive medicine led to a sort of identity crisis in this discipline [3]. Such a weak identification clashes with the arguments of those who maintain that a larger role should be

acknowledged to preventive medicine in order to address the novel challenges faced by healthcare systems in developed and developing countries [4], including: population aging, epidemiological transitions, and unequal access to health promotion and risk prevention services [5]. In an attempt to reconcile the diverging conceptualizations that can be retrieved in scientific literature, it can be argued that preventive medicine primarily aims at achieving the absence of communicable and non-communicable

*To whom all correspondence should be addressed: Rocco Palumbo, Senior Researcher in Organization Theory and Behavior at the University "Tor Vergata" of Rome, Via Columbia, no. 2, 00133, Rome, Italy; Email: rocco.palumbo@uniroma2.it; ORCID ID: 0000-0003-3700-9611.

Keywords: Health literacy, Organizational health literacy, Patient empowerment, Patient engagement, Preventive medicine

Copyright © 2021

115

Titre : Leveraging Organizational Health Literacy to Enhance Health Promotion and Risk Prevention: A Narrative and Interpretive Literature Review.

Type de ressource : Publication scientifique

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Palumbo R. (2021). Leveraging Organizational Health Literacy to Enhance Health Promotion and Risk Prevention: A Narrative and Interpretive Literature Review. *Yale Journal of Biology and Medicine*. 31;94(1), 115-128.

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7995945/>

Résumé : Organizational health literacy involves the health care organizations' ability to establish an empowering and co-creating relationship with

patients, engaging them in the design and delivery of health services in collaboration with health professionals. Although scholars agree that organizational health literacy contributes to health promotion and risk prevention via patient empowerment, literature is not consistent in depicting the interplay between organizational health literacy and preventive medicine. The article intends to shed light into this issue, summarizing current knowledge about this topic and advancing avenues for further development [...].

Partie 3. Digitalisation et dématérialisation des services



Titre : L'autonomie administrative à l'épreuve de la dématérialisation

Type de ressource : Publication scientifique

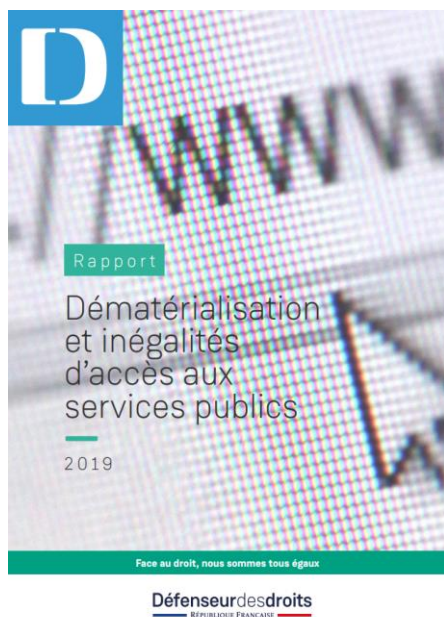
[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Aouici, S., & Gallou, R. (2023). L'autonomie administrative à l'épreuve de la dématérialisation. *Revue des sciences sociales*, 70. <https://doi.org/10.4000/revss.10501>

Résumé : Alors que la majorité de la population semble accueillir la « révolution numérique » au sein des administrations françaises sans difficulté majeure, celle-ci réactive le débat sur la fracture numérique et l'exclusion sociale des non-usagers

d'Internet. En France, une personne sur cinq n'a pas d'ordinateur et une sur quatre n'a pas de smartphone. Au-delà des obstacles technologiques et de la baisse de la capacité d'accueil des services publics, se posent des difficultés d'usage et d'apprentissage des outils numériques. Les individus « agiles » disposant des capitaux suffisants voient la dématérialisation leur faciliter l'accès aux droits et aux services. Pour les « éloignés » du numérique en revanche, elle entrave le bon déroulement des démarches en transformant les pratiques. Les nouvelles modalités d'accès aux services publics déstabilisent une partie de ceux qui se déplaçaient et menaient leurs démarches en autonomie. Les plus en difficulté sont contraints de chercher un soutien extérieur pour franchir l'obstacle digital. Cette mutation sociétale est parfois vécue comme une mise à distance des usagers. Plus préoccupant, elle met en difficulté de nouvelles populations en les privant de leur autonomie administrative et les expose à un risque inédit de non-recours.



Titre : Dématisation et inégalités d'accès aux services publics

Type de ressource : Rapport

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Défenseur des droits. (2019). Dématisation et inégalités d'accès aux services publics. 71 p.

https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/2023-07/ddd_rapport_dematerialisation_2019_20190403.pdf

Résumé : Dans cette mission, le Défenseur des droits est souvent le dernier recours des usagers confrontés à des difficultés inextricables dans leurs relations avec les administrations. Cette responsabilité fait du Défenseur des droits un observateur privilégié des situations où les services

publics ne respectent pas les droits et libertés des usagers. Si certaines de ces situations sont anciennes et récurrentes, sa mission lui permet d'identifier, d'analyser et de tenter de résoudre les difficultés émergentes.



Titre : Chapitre 10. L'accès aux droits pour tous à l'épreuve de la dématérialisation. Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique.

Type de ressource : Monographie – accès restreint

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Dubasque, D. (2019). Chapitre 10. L'accès aux droits pour tous à l'épreuve de la dématérialisation. Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique. 89-94 p. Presses de l'EHESP.

<https://shs.cairn.info/comprendre-et-maitriser-les-exces-de-la-societe—9782810906994-page-89?lang=fr>

Résumé : Avant d'aborder la question des plateformes numériques d'accès aux droits et des effets de leur mise en place, il est nécessaire de rappeler une

des missions des travailleurs sociaux, qui existait bien avant l'introduction des outils numériques : permettre et accompagner l'accès aux droits des personnes et des familles en difficulté sociale.



Titre : Penser ensemble les vulnérabilités numériques et la complexité administrative. Une enquête sur l'accès aux droits à l'échelle d'un département

Type de ressource : Publication scientifique

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

Frigoli, G. (2025). Penser ensemble les vulnérabilités numériques et la complexité administrative. Une enquête sur l'accès aux droits à l'échelle d'un département. *Revue des politiques sociales et familiales*, 153(1), 115-124.

<https://doi.org/10.3917/rpsf.153.0115>

Résumé : En complément des travaux statistiques qui mesurent le poids des facteurs sociodémographiques d'exclusion numérique, l'article s'appuie sur une enquête qualitative menée

entre 2021 et 2023 à l'échelle d'un département et visant à rendre compte de l'expérience que font de leur parcours d'accès aux droits les publics de ce point de vue vulnérables. Cette analyse confirme les caractéristiques des profils d'utilisateurs que la littérature disponible décrit comme particulièrement exposés. Elle souligne en outre les difficultés que rencontre une population a priori équipée pour faire face aux exigences de la transformation numérique mais qui se heurte à la complexité persistante des démarches administratives. Cette attention sur des publics dont les compétences numériques ne sont pas en cause éclaire la réflexion des institutions sur la mesure à établir entre des politiques d'éducation au numérique destinées aux plus fragiles et des politiques de simplification de l'accès aux droits conduites pour l'ensemble de la population. Ces dernières contribueront par cette voie à améliorer le sort des plus précaires.



Titre : Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative

Type de ressource : Article de revue professionnelle

[Lien vers la ressource](#)

Référence complète :

La vie des idées. (2019). Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative.

<https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme>

Résumé : Prime d'activité, demande de logement social, inscription à pôle emploi, nombreuses sont les démarches qui ont basculé dans le tout numérique, n'offrant pas d'alternative aux administrés et entraînant une rupture d'égalité devant le service public.

RESO

Service universitaire de promotion de la santé

Situé à :

**L'Université Catholique de Louvain
Institut de Recherche Santé Société (IRSS)**

Adresse :

Bâtiment « École de Santé Publique » - 4ème étage
Clos Chapelle-aux-Champs 30 boîte B1.30.14
1200 Woluwe-Saint-Lambert

Accès au centre de documentation du RESO :

Sur rendez-vous uniquement

Envoyez un mail à l'adresse suivante :

reso@uclouvain.be

www.uclouvain.be/reso