



## A votre santé... numérique.



Personnes peu ou pas scolarisées, y compris dans le pays d'origine.



Groupe alphabétisation écrite, personnes qui lisent, pour la partie e-santé



3 heures de préparation du lexique et de la thématique, 3 heures de coanimation Maison Médicale et formateur LEE orienté TIC et trois heures de suites pédagogiques.

### **Objectifs linguistiques :**

De façon générale, dans le cadre de la méthode Comprendre et parler, élargir le bagage lexical et la compréhension de la matière traitée. Elargir le lexique devrait améliorer la communication avec le personnel soignant ou paramédical.

Mettre les participants en capacité de poser des questions en lien avec une situation vécue, qu'elle soit problématique ou non.



### **Objectifs renforcement :**

Amener les apprenants à s'adresser à des intervenants extérieurs. Les amener à être proactifs en engageant eux-mêmes la conversation avec d'autres intervenants sociaux.

Mieux comprendre les phénomènes ou habitudes qui génèrent des problèmes de gestion de la santé.

Discerner les phénomènes liés à la santé de ceux liés à l'accessibilité des soins de santé par la voie numérique.

L'accent est mis sur la notion de consentement éclairé : on donne son accord ou on refuse, en connaissance de cause, suivant ses propres convictions.

### **Prérequis langage écrit :**

- ✓ L'activité est plus accessible pour les personnes qui lisent même si la lecture est encore lente ou hésitante.
- ✓ être capable de comprendre le lexique habituel lié à la santé.
- ✓ pouvoir formuler des questions

### **Autres prérequis**

- ✓ être en apprentissage des nouvelles technologies, dans un contexte de formation d'alphabétisation, par exemple.
- ✓ être habitué à confronter son avis à celui des autres et pouvoir éventuellement se remettre en question.

### **Contexte :**

Dès 2020, l'association Lire et Ecrire attire l'attention sur la question des « oubliés du numérique ». La sensibilisation commence sur les questions du numérique par défaut, sur la question de la santé, entre autres : <https://lire-et-ecrire.be/Les-oublies-du-numerique>.

L'asbl Lire et Ecrire Brabant Wallon, sur son implantation de Court Saint Etienne accueille des groupes d'adultes en formation alphabétisation écrite.

L'association souhaite renforcer, repenser l'accompagnement psychosocial, en lien avec la santé au sens large, au plus près des questionnements des apprenants et de leurs capacités à la lecture et l'écriture.

D'autres groupes de l'implantation de Ottignies ont collaboré depuis plusieurs années avec la Maison Médicale sur « Les Ateliers du Lien ».

Par ailleurs au fil de l'année, les agents d'accueil et les formateurs alpha ou formateurs TIC sont souvent interpellés sur les réalités de la fracture numérique. Les problèmes d'absentéisme liés à une santé fragile sont fréquents dans les formations.

Espace Santé, dans le cadre de l'agrément OPS souhaite accompagner les citoyens dans la maîtrise de ressources digitales nécessaires au suivi de leur santé et ainsi réduire la fracture numérique grandissante.



### **Matériel/support/ moyens humains :**

- ✓ Une salle pouvant accueillir une dizaine de personnes.
- ✓ Deux tableaux, de préférence métalliques, des aimants, des marqueurs, l'équipement pour la projection des vidéos.
- ✓ Des ordinateurs, un par personne pour les questions confidentialité et santé.
- ✓ Une animatrice de la Maison Médicale, dans ce cas-ci, Espace Santé à Ottignies, spécialisée dans les matières abordées et habituée à proposer ces ateliers à un public diversifié, dont des groupes interculturels ou public vivant la précarité.
- ✓ Un formateur orienté TIC pour éclairer sur les spécificités du public alpha et apporter son expertise sur les aspects liés aux nouvelles technologies et leur accès au plus grand nombre.
- ✓ La personne engagée à Lire et Ecrire sur le renforcement psychosocial accompagne la conception de l'animation et prend note des réactions particulières des apprenants en vue d'en faire une analyse critique et faire des propositions de bonnes pratiques, dans une fiche pédagogique.

### **Déroulé de l'animation proposée au groupe lecture-écriture :**



#### **Phase 1 : digitalisation de la santé**

- Représentations du public : il s'agit de croiser les représentations du public : « pour vous, qu'est-ce que c'est, être en bonne santé ». Rapidement, des personnes s'expriment sur de passages plus difficiles de leur vie pendant lesquels ils n'avaient ni famille, ni emploi, donc argent, « pas le moral »
- La notion de données personnelles sensibles – attire l'attention sur le partage de données sur la plateforme e-santé.
- La notion de consentement et relation thérapeutique, le droit sur ces choix
- Pouvoir d'agir sur sa santé et importance d'accès privé.





- Information générales accessibles sur ma santé.be, la bibliothèque.
- Où trouver des infos utiles : le médecin de garde, la pharmacie de garde, la liste des médecins conventionnés, explication de ces notions, explication du dossier médical global.



## Phase 2 : entrée en matière sur ces données personnelles :



- Rappeler les modalités pour se connecter
- Rappeler que ce n'est pas obligatoire et que la plateforme est sécurisée.
- Retrouver ses rapports médicaux et résultats d'analyses
- Retrouver ses prescriptions de médicaments
- Don d'organe et de sang, la notion de donneur par défaut, donneur explicite, refus.

Soucieux de tenir en compte les particularités du public, les animateurs ont préparé des pictogrammes, capture d'écran de la vidéo de présentation de la plateforme e-santé. Cela ponctue le discours, l'illustre, permet de prendre le temps de vérifier que le sujet abordé est bien compris.



### **Notre expérience :**

Lorsque nous invitons des personnes ressources, nous constatons que les apprenants sont toujours sollicités pour répondre à des questions, assez souvent les mêmes questions : le pays d'origine, le lieu où ils habitent, etc... assez souvent, la conversation s'arrête là car les apprenants débutants à l'oral ne sont pas en capacité linguistique de s'intéresser à la personne invitée ou à la matière qu'il est venu traiter avec le groupe.

Le parti est donc pris de les mettre en capacité **de poser eux-mêmes des questions**. Les personnes ne se donnent parfois pas le droit de poser des questions. Il faut les encourager à le faire : demander un prix à un médecin n'est pas habituel. Chacun a le droit de vérifier si un médecin est conventionné ou pas.

Comme explicité dans <https://rm.coe.int/inf-2022-17-guide-health-literacy-/1680a9cb76>

*« La littératie en santé fait partie des savoirs de base : ces savoirs de base font référence*

- ▶ *aux connaissances en matière de santé, par exemple aux informations relatives à la santé, aux maladies et aux droits des patients,*
- ▶ *aux savoir-faire pratiques, comme les compétences numériques de base, la communication et la capacité à chercher des informations sur la santé et à s'orienter dans les structures de santé,*
- ▶ *au regard critique et à la réflexion, et notamment à la capacité à comparer et à évaluer la crédibilité des informations en matière de santé, la capacité à réfléchir à l'utilité de ces informations pour soi-même et la connaissance et l'identification des symptômes de différentes maladies,*
- ▶ *à la responsabilité éthique, par exemple la connaissance de ses droits en tant que patient ou la capacité à dépasser son point de vue personnel pour peser les conséquences de ses actions sur autrui. »*

D'autres pays ont mis au point des démarches très intéressantes en matière de reformulation. Nous pouvons nous en inspirer :

[https://www.cnfs.ca/media/attachments/2021/08/10/sim\\_1\\_teach-back-2.0-outil.pdf](https://www.cnfs.ca/media/attachments/2021/08/10/sim_1_teach-back-2.0-outil.pdf)

Les apprenants sont pour la plupart utilisateurs du français comme seconde langue. Le vocabulaire usuel pour un francophone ne coule pas de source pour les apprenants : prescription, noms des spécialistes, ...etc. Il est fondamental d'y prêter attention et de prévoir des traductions en **français facile**.

Dans la vie quotidienne, les participants sont confrontés en permanence aux **données chiffrées** :

- ✓ donner sa date de naissance,



- ✓ prendre un rendez-vous oralement (confusion possible 2-10-12 pour les personnes qui viennent d'une langue avec un autre crible phonologique.)
- ✓ trouver son numéro national, son numéro d'affilié, le recopier, ...

un travail sur la numération orale peut s'avérer nécessaire pour certaines personnes.

Il est fondamental de traiter **d'un même sujet plusieurs fois** au cours du semestre, de faire des rappels, de faire « la même chose mais autrement. »

Diverses possibilités s'offrent également au formateur alpha :

- Retravailler plus tard avec des documents sonores tirés de la méthode Comprendre et parler en vue de susciter le questionnement, la réflexion, l'action collective.
- Les vidéos Rosa est malade <https://www.youtube.com/watch?v=bo9zy92a5Y> peuvent servir de support de discussion.
- Construire de nouveaux supports de formation : **pictogrammes** illustrant le vocabulaire nécessaire à la découverte de masanté.be qui n'est pas illustrée et donc difficilement lisible par un public en apprentissage de la lecture écriture.
- Mettre les **lunettes FALC** – facile à lire et à comprendre. Lorsque nous rédigeons des supports écrits, nous devons garantir un maximum de lisibilité : des phrases courtes, conjuguées au présent, segmentation par unité de sens, etc.

Tous les volets de la formation coexistent, dialoguent, s'alimentent et se renforcent aussi mutuellement : renforcement de l'oral, y compris dans les groupes de lecture écriture, renforcement psychosocial et utilisation du numérique dans les processus d'alphabétisation. Le réseau partenarial se renforce pour une meilleure prise en compte des réalités de vie des personnes inscrites en alphabétisation.