

## LES ACTIONS EN LIEN AVEC LA LITTÉRATIE EN SANTÉ



# EXEMPLE DE L'ESPACE 19



L'association [Espace19](#) regroupe **3 centres sociaux et culturels** du 19ème arrondissement de Paris (Cambrai, Riquet et Ourcq).

Une partie importante de ses missions se réfère directement ou indirectement aux enjeux de littératie en santé. Notamment s'agissant de la mise en place d'ateliers sociolinguistiques, de médiation socioculturelle, d'éducation à la santé, d'accueil et d'orientation, d'animation de la vie sociale ou encore de conseil conjugal et familial.

L'Espace 19 accueille un public très large, de la petite enfance aux seniors ; et notamment des publics parlant une autre langue que le français, nécessitant pour certains une attention particulière du point de vue de la littératie et la littératie en santé.

Concernant les ateliers sociolinguistiques (ASL), différents groupes sont formés en fonction du niveau de compréhension de l'écrit et de l'oral : A1.1 oral (faible maîtrise du français oral), A1.1 écrit (faible maîtrise du français écrit), A1.2 (moyenne maîtrise du français), PLVP (Parcours linguistiques à visée professionnelle).

Cet exemple a vocation à illustrer les [stratégies d'interventions](#) présentées dans le dossier Littératie en santé de PromoSanté IdF.

Travail co-construit entre PromoSanté IdF et :

- **Caroline Kiaya**, Responsable santé médiation au sein d'Espace19, [caroline.kiaya@espace19.org](mailto:caroline.kiaya@espace19.org)
- **Laurence Millet**, Conseillère sociale de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Paris (CPAM) (partenaire de l'Espace 19), [laurence.millet@assurance-maladie.fr](mailto:laurence.millet@assurance-maladie.fr)

## INTERVENTIONS SIMPLES

Rendre intelligibles les informations en santé, pour en faciliter la compréhension **PAR TOUS**

### Simplification des supports écrits

Images  
Vidéo et support audio  
Phrases simples  
Schémas  
Cartographie

### Simplification des discours oraux

Limiter le « jargon »  
Reformuler  
S'adapter aux publics  
Observer  
Accompagner l'écrit

### Formation des professionnels



Animation participative  
Empowerment  
Posture et écoute  
Accès aux droits et aux soins  
Compétences psychosociales  
Cultures et traditions

## INTERVENTIONS COMPLEXES

Combinaison d'interventions simples dans le cadre de programmes (notamment collectifs)

Augmenter le niveau de littératie en santé des publics ayant un **FAIBLE NIVEAU**, et développer leur pouvoir d'agir

### Séances santé dans des ateliers sociolinguistiques

### Programmes d'éducation pour la santé (publics spécifiques)



### Grands principes

Participation / pédagogie expérientielle  
Empowerment  
Repérage du niveau de littératie et adaptation  
Compétences psychosociales  
Traduction par les pairs  
Evaluation

## ENVIRONNEMENT PRO-LITTÉRATIE

Créer un environnement favorable à l'exercice des compétences et du pouvoir d'agir de tous les publics

Accueil et accès à l'information

Médiation et interprétariat

Ecoute des besoins des publics

Partenariat avec le secteur médical

Comité d'habitants

## Simplification des supports écrits

Images

Vidéos et supports audio

Phrases simples

Schémas

Cartographie

Réadaptation perpétuelle des supports en fonction des retours des personnes accueillies dans les centres.

- Supports d'information générale :

- Travail sur les **supports de communication** : langage simple et visuel, charte graphique identique sur tous les supports, dans l'objectif d'aider les habitants à repérer quand Espace 19 s'adresse à eux
- **Cartographie** des différentes structures médicales de secteur 1 dans le 19ème arrondissement

- Supports écrits dans le cadre d'animations :

- création de **supports simplifiés**, co-construits entre la conseillère sociale de la CPAM Paris et une animatrice ASL (ateliers sociolinguistiques) et testés auprès de publics FLE (français langue étrangère), ou bien réalisés par [Migrations Santé](#) : images collées au tableau reliées entre elles comme une **carte heuristique**, **bandes sonores ou vidéos**, **schéma** des appareils reproducteurs humains, **illustration** des situations de la vie quotidienne ...
- utilisation des **logos** pour permettre de repérer les institutions françaises
- écriture au tableau des **noms propres** et de la signification des **sigles**
- Etc.

### Simplification des discours oraux

- limiter le « jargon »
- Reformuler
- S'adapter aux publics
- Observer
- Accompagner l'écrit

- Utilisation de l'oral privilégiée
  - L'oral accompagne toujours les supports écrits (affiches et brochures, questionnaires d'évaluation des interventions, mots écrits sur les paper-board, courriers...).
  - Par exemple, quand un document institutionnel est envoyé (ex: invitation à l'assemblée générale), la personne est prévenue qu'elle va recevoir le courrier et on lui explique en amont le contenu du document.
- Adaptation du discours au niveau de littératie et de littératie en santé
  - Pour les ateliers sociolinguistiques, adaptation des discours en fonction du groupe visé, selon le niveau de maîtrise du français.
  - Pendant les interventions :
    - attention portée au langage utilisé et la quantité d'informations délivrées, pour favoriser la compréhension et mémorisation par tous
    - utilisation de la gestuelle
    - questions rapides pour repérer d'éventuelles difficultés de littératie ou de littératie en santé, par exemple « *Qu'est-ce que vous utilisez pour vous faire soigner à l'hôpital ?* » (donne également une idée de la compréhension du système de santé)
    - observation du langage et du comportement que la personne utilise pour répondre
- Reformulations lorsque la structure fait appel à des intervenants extérieurs, notamment lors des déjeuners santé

## Formation des professionnels

Animation participative

Posture et écoute

Empowerment

Compétences psychosociales

Accès aux droits et aux soins

Cultures et traditions

La formation à Espace 19 peut concerner les professionnels et les bénévoles de l'association :

- Formation à l'**animation participative**, pour les professionnels du Pôle santé
- **Journées « transversalité »** afin d'aider les professionnels à développer l'**empowerment** des habitants, auprès de l'ensemble des salariés
- Formation sur le développement d'une **posture** commune de valorisation des **compétences psychosociales** (formation et accompagnement par la Mission métropolitaine de prévention des conduites à risque - [MMPCR](#)), auprès des professionnels et bénévoles
- Formation sur la **posture favorisant les apprentissages** et guide référentiel, à destination des bénévoles
- Présentation des **traditions culturelles** asiatiques et africaines ayant trait à la périnatalité, par les médiatrices auprès des professionnels de la petite enfance
- Formation à l'**accueil**, auprès de l'ensemble des professionnels et bénévoles
- Formation à l'**accès aux droits et aux soins**, pour les écrivains publics

### Grands principes

Participation / pédagogie  
expérientielle

Empowerment  
Repérage du niveau de  
littératie et adaptation

Compétences psychosociales

Traduction  
par les pairs

Evaluation

### Principes d'action pour **permettre le renforcement de la littératie en santé**

- **Identification des thématiques de santé prioritaires** : réalisation d'un **diagnostic santé** en 2018 afin de proposer des séances d'éducation pour la santé et des interventions santé au sein des ASL, adaptées aux besoins des publics
- **Animation participative et pédagogie expérientielle**, qui s'appuient sur les expériences de chacun, et permettent de développer **l'empowerment** ; **bienveillance** et valorisation des publics
- **Adaptation des contenus et discours** au niveau de compréhension des publics visés, en se basant sur des méthodes de repérage direct ou indirect des compétences de chaque groupe
- Approche de développement des **compétences psychosociales**, transversale à toutes les activités
- **Evaluation** de l'ensemble des interventions par des questionnaires « **avant/après** » (progression du niveau de langue et compréhension du sujet)
- Dans certains cas, **entraide entre les participants** aux groupes pour traduire les mots mal compris par certains (traduction par les pairs)

### Séances santé dans des ateliers sociolinguistiques (ASL)

- Groupes homogènes selon leurs niveaux de français écrit/oral (cf. page 2)
- Intégration d'une composante santé aux programmes ASL :
  - Deux interventions **santé** au cours de l'année scolaire, qui durent entre 2h et 2h30 :
    - sur l'**accès aux droits**, animée par une conseillère sociale de la CPAM de Paris
    - sur l'une des trois thématiques suivantes chaque année :
      - **relations hommes/femmes (vie affective et sexuelle)**, animée par la conseillère familiale et conjugale d'Espace 19
      - **nutrition**, animée par une diététicienne
      - **compétences psychosociales**, animée par un professionnel d'Espace 19 formé aux CPS
  - Et en plus, certaines années, **séances sur l'utilisation du site et du compte Ameli**, dans le cadre des cours informatiques (intervention de la CPAM de Paris)
- **Supports écrits simplifiés et adaptation des discours** (voir interventions simples) :
  - Travail entre les intervenants, les bénévoles et les professionnels des ASL pour obtenir une **cohérence entre les séances**
  - Pour préparer les séances santé et tout au long de l'année, cours de français consacrés à **l'étude des mots** relatifs à la thématique abordée en intervention, délivrés par des bénévoles ou la coordinatrice ASL

### Programmes d'éducation pour la santé (publics spécifiques)

- Autres actions d'éducation à la santé (au-delà des séances santé en ASL) :
  - **Petits déjeuners santé** organisés un vendredi par mois – bénéficiaires du RSA (revenu de solidarité active) et adhérents des centres sociaux. Le thème est choisi par les participants et un intervenant est invité en fonction du sujet.
  - Ateliers parents sur la **communication parents-enfants**, dont formation **Faber et Mazlish** utilisant des bandes dessinées et jeux de rôle
  - **Evènements festifs** ponctuels autour de la santé (vélo-smoothies, ...) auprès de l'ensemble des publics
  - **Intervention ponctuelle du médecin de la maison de santé Michelet** au sein d'Espace 19 Cambrai, notamment pour parler du déroulement d'une consultation médicale - au sein des ASL ou des petits déjeuners santé.
- Chaque intervention santé est **adaptée en fonction du public visé** et de leur niveau de compréhension et de littératie en santé, et utilise les grands principes des interventions simples et complexes.

Accueil et accès à  
l'information

Médiation et  
interprétariat

Ecoute des besoins  
des publics

Partenariat avec le  
secteur médical

Comité d'habitants

- **Permanences** pour aider les populations en difficulté : conseillère conjugale et familiale, médiatrices et écrivains publics.
- **Médiatrices polyglottes** (langues africaines et asiatiques, anglais) réparties sur les 3 centres sociaux et proposant :
  - des permanences autour de l'accès aux droits
  - des journées de découverte des centres et des activités/dispositifs proposés, dans la langue des personnes
- **Approche mixte** : individuelle (entretien ou accompagnement individuel selon les besoins) et animation collective
- **Facilitation de l'accès aux ASL** : accompagnement global de la famille et possibilité d'accueillir les enfants pour permettre aux adultes de suivre les cours de français
- **Accueil pour tous** :
  - accueil téléphonique et physique distincts pour permettre une meilleure posture d'écoute
  - cartes comprenant les coordonnées des médiatrices parlant une autre langue
- **Lien de partenariat entre Espace 19 Cambrai et la maison de santé Michelet** :
  - intervention d'un médecin dans le centre pour parler du déroulement d'une consultation médicale
  - orientation des patients vers Espace 19 quand ils ont besoin d'informations sur l'accès aux droits ou pour obtenir de l'aide pour prendre rdv chez un spécialiste
  - permanence de la médiatrice du centre dans la maison de santé (2 fois par mois)
- **Groupe de travail « Accueil »** interne et transversal à Espace 19, comprenant 6 personnes salariées, de profil et de structures différentes
- **Comité d'habitants**, au sein d'Espace 19, qui participe aux décisions concernant les orientations des centres (certains des membres ont débuté par les ASL)