



**Promotion  
Santé**  
Bourgogne  
Franche-Comté

# Les clés de la médiation en santé



Guide à l'attention des professionnels  
du social et médico-social

  
**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**ars**  
 Agence Régionale de Santé  
Bourgogne-  
Franche-Comté



**Réalisation : Promotion Santé Bourgogne-Franche-Comté**

Emmanuelle Verdant, Maggie Chevassu, Marion Defaut

**Remerciements pour la relecture et l'enrichissement :**

Lucie Cros, Marion Saucet, Laure Cousin, Sabrina Ancel (Promotion Santé Bourgogne-Franche-Comté), Sandra Gaudillère (Mission Locale), Maud Chauchard (Régie des quartiers), Cyril Villet, Amélie Lauwerier et Carole Bertoux (IRTESS Dijon).

**Guide réalisé avec le soutien financier de l'Agence régionale de santé (ARS) de Bourgogne-Franche-Comté****Citation :**

Verdant Emmanuelle, Chevassu Maggie, Defaut Marion. Les clés de la médiation en santé : guide à l'attention des professionnels du social et médico-social. Dijon : Promotion Santé Bourgogne-Franche-Comté, ARS Bourgogne-Franche-Comté, 2024, 61 p.

Pour faciliter la lecture, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.





**Les clés**  
**de la médiation**  
**en santé**



# SOMMAIRE

<b>PRÉSENTATION</b> .....	<b>9</b>
---------------------------	----------

1

## ACCOMPAGNER

<b>AUSSI LA SANTÉ : LES CLÉS !</b> .....	<b>13</b>
--	-----------

<b>Clé n°1</b> : Les représentations sociales .....	16
<b>Clé n°2</b> : Les déterminants de la santé .....	18
<b>Clé n°3</b> : La demande de la personne accompagnée .....	22
<b>Clé n°4</b> : Stratégies et méthodes efficaces .....	24

2

<b>ET SI ON PARLAIT DE SITUATIONS CONCRÈTES ?</b> .....	<b>29</b>
---	-----------

<b>Philippe, 39 ans,</b> célibataire, vit à Pierrefontaine-les-Varans (Doubs) .....	31
<b>Nancy, 19 ans,</b> vit chez sa tante à Varennes-Vauzelles (Nièvre) .....	33
<b>Bernard, 50 ans,</b> vit à Sens (Yonne) .....	35
<b>Christelle, 40 ans,</b> en couple, deux enfants, vit à Lons-le-Saunier (Jura) .....	37
<b>Mariama, 37 ans,</b> deux enfants de 20 et 13 ans, vit à Dijon (Côte-d'Or) .....	39
<b>Viviane, 53 ans,</b> veuve, mère de trois enfants, vit à Montpont-en-Bresse (Saône-et-Loire) .....	41
<b>Farès, 40 ans,</b> un enfant, vit à Vesoul (Haute-Saône) .....	43
<b>Béatrice, 55 ans,</b> vit avec ses sept chiens à Éloie (Territoire de Belfort) .....	45

3

<b>DES OUTILS PHARES EN PRÉVENTION ET PROMOTION DE LA SANTÉ</b> .....	<b>49</b>
---	-----------

<b>ANNEXES</b> .....	<b>57</b>
Bibliographie .....	57
Fiche « À vos idées ! » .....	59
Liste des sigles et acronymes .....	60





# Présentation

## Pourquoi ce guide ?

« C'est un nouveau métier : la "médiation en santé" consiste à créer des interfaces entre les différents acteurs du système et les personnes en difficulté dans leurs parcours de soins et de prévention. Dans une vision [globale] de la santé, l'objectif est d'aider ces personnes – avec une logique de "faire avec", en prenant en compte leurs capacités et leur environnement de vie – à accéder justement aux soins et à la prévention »<sup>1</sup>.

Les professionnels du champ médico-social expriment régulièrement leur hésitation à aborder les problématiques de santé :

Est-ce mon travail ?

Jusqu'où aller ?

Comment poser  
les bonnes questions ?

Comment amener une personne à consulter un ou une professionnelle de santé quand cela semble nécessaire ?

Ce guide a pour objectif de donner des clés pour déverrouiller cette appréhension. Il cherche à ouvrir les portes vers des stratégies d'intervention efficaces en promotion de la santé, en explorant des situations concrètes d'accompagnement de personnes en situation de précarité.

Il ne prétend pas à l'exhaustivité dans l'approche de la médiation en santé, mais propose :

- des repères théoriques et pratiques
- des situations concrètes qui illustrent les différents facteurs de la santé
- des ressources et dispositifs existants
- des outils et pistes d'animation pour aborder ces enjeux, en collectif ou en individuel

## Comment l'utiliser ?

La première partie détaille **quatre clés** pour faciliter l'accompagnement en santé : les représentations sociales, les déterminants de la santé, les besoins et attentes de la personne, les stratégies efficaces.

➡ Ensuite, ce sera à vous de jouer !



<sup>1</sup> Géry Yves, Hamel Emmanuelle, Soleymani Dagmar, Bouchaud Olivier. La médiation en santé : un nouveau métier pour lever les obstacles aux parcours de soin et de prévention. La Santé en action 2022 ; 460 : 51 p. En ligne : <https://tinyurl.com/sante-en-action>

Nous vous racontons l'histoire d'une personne, comme lors d'un entretien. Pour chaque situation, vous devrez remplir une fiche en vous questionnant sur chacune des quatre clés.

Ensuite, nous vous proposons les réponses que nous aurions apportées.

Évidemment, la complexité du sujet (l'humain !) fait qu'il n'existe pas de réponse juste ou fausse. Il s'agit avant tout de **savoir s'interroger**, de cheminer selon les repères que nous vous suggérons.

L'enjeu est également de **se faire confiance en tant que professionnel**, et de saisir cet exercice comme un atout de plus dans l'éventail de ses compétences.

Cet outil peut également servir à **objectiver certaines situations émotionnellement chargées** et remettre les priorités dans le bon sens. Au final, en s'apercevant que l'on savait déjà quoi faire !

## L'histoire du projet

Pendant une vingtaine d'années, l'antenne du Doubs de l'Ireps BFC (désormais Promotion Santé BFC) a porté le dispositif Accompagnement Santé Individualisé (Asi). Il consistait à permettre aux personnes éloignées de l'emploi, ou s'inscrivant dans un parcours de réinsertion professionnelle, de lever les freins liés à leur santé.

Il s'agissait pour les chargées de mission de l'Ireps BFC de **créer du lien entre usagers et professionnels**, d'être à l'interface de tous les acteurs de la santé. Mais plus encore, il importait de mettre en lumière les compétences de « faire avec » des professionnels du secteur social.

En effet, accompagnement social et accompagnement santé vont de pair. **Dans les deux cas, c'est la personne accompagnée qui est au centre**. L'intervenant s'adapte à elle et à la manière dont elle chemine, que ce soit vers les soins, ou vers l'emploi et l'insertion.

Fort de cette expérience, Promotion Santé BFC met aujourd'hui à disposition des professionnels ce guide de médiation en santé. Le travail de rédaction a été mené en collaboration avec la Mission locale et la Régie des quartiers de Besançon ainsi que l'Irtess de Dijon. Il s'inscrit dans les actions d'éducation et promotion de la santé qui visent la réduction des inégalités sociales et territoriales de santé.





1

# Accompagner **aussi** la santé : les clés !

Éléments théoriques & illustrations pratiques

## Santé et précarité : des liaisons dangereuses

En 1986, l'OMS propose dans le préalable à la Charte d'Ottawa<sup>2</sup> **une vision dynamique de la santé** : « [...] la mesure dans laquelle un groupe ou un individu peut d'une part, réaliser ses ambitions et satisfaire ses besoins et, d'autre part, évoluer avec le milieu ou s'adapter à celui-ci ».

La santé est donc perçue comme une ressource de la vie quotidienne, et non comme le but de la vie ; il s'agit d'un **concept positif** mettant en valeur les ressources sociales et individuelles, ainsi que les capacités physiques.

**La précarité**, elle, est définie comme « l'absence d'une ou plusieurs sécurités, notamment celle de l'emploi, permettant aux personnes et aux familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales et de jouir des droits fondamentaux » (Joseph Wresinski, 1987).

Depuis plus de trente ans, de nombreuses études ont montré un risque accru de morbidité et de mortalité associé à la précarité. Ces inégalités de santé s'expliquent par de multiples facteurs, individuels (modes de vie, comportements, littératie en santé...) mais surtout sociaux et environnementaux (niveau de revenu, logement, accès à l'emploi, culture...).

Pour autant, il s'avère parfois difficile, en tant que travailleur social, de se saisir de ces enjeux et de se sentir légitime pour aborder ces facteurs, même s'ils affectent largement l'accompagnement social.

“ La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. ”

Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé, New York, 19-22 juin 1946

<sup>2</sup> Charte d'Ottawa pour la promotion de la santé. Genève : Organisation mondiale de la santé, 1986, 5 p. En ligne : [https://intranet.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0003/129675/Ottawa\\_Charter\\_F.pdf](https://intranet.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0003/129675/Ottawa_Charter_F.pdf)

# LA MÉDIATION EN SANTÉ : UNE POSTURE, DES PRATIQUES

Partons ici du principe que la médiation en santé – formalisée comme telle ou non – fait partie de votre quotidien en tant que professionnel au contact de publics en situation de précarité.

Mais de quoi s'agit-il au juste ?

Ce sont toutes ces pratiques qui consistent à construire des solutions sur mesure, à (re)créer la rencontre avec les personnes concernées, à se joindre à elles pour choisir une direction et non pas atteindre un résultat.

Comment ne pas se perdre ?

Ce guide vous invite à baliser le terrain, en vous appuyant sur quatre points clés en éducation et promotion de la santé. Le but de la démarche est de réfléchir à comment utiliser ces clés dans chaque situation appelant des pratiques de médiation en santé.



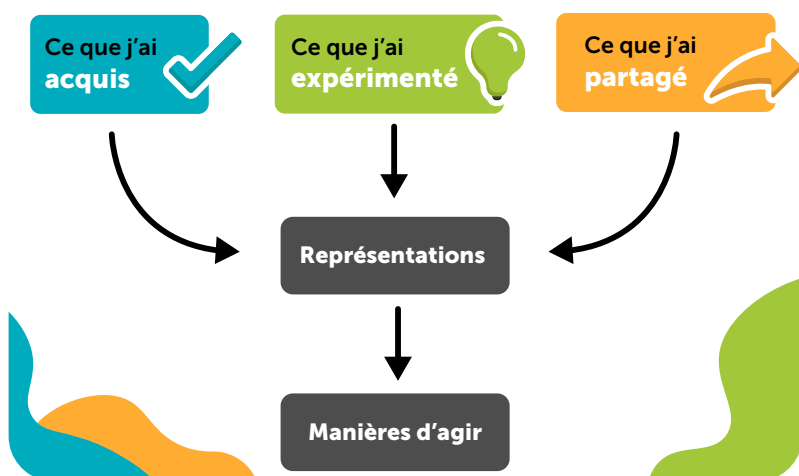
# Clé n°1

## Les représentations sociales

Aussi bien du côté des professionnels que du côté des publics, les représentations sociales sont issues des expériences de vie, des connaissances de chacun. Elles sont des grilles de lecture et d'interprétation du monde, que chacun porte en soi. Elles guident les comportements, les actions et les interactions sociales.

Les représentations s'inscrivent dans un contexte précis, dans une époque, et sont fortement imprégnées de normes sociales et valeurs collectives.

### Une représentation est une image mentale construite à partir de faits subjectifs



**Les normes sociales** sont un ensemble de règles de conduite, plus ou moins explicites, construites et adoptées par une société. Elles reflètent les valeurs dominantes au sein d'un groupe, elles sont donc relatives à une époque, à un lieu et à une communauté. Chaque individu les intègre progressivement, au cours du processus de socialisation. Certaines normes peuvent être formalisées, les lois par exemple. Mais toutes ne le sont pas ! C'est le cas pour les habitudes, les coutumes, les mœurs, etc.

Il est attendu que chacun se conforme aux normes, sous peine de se voir sanctionné, au moins socialement. Elles sont fortement liées à la culture, les médias, la politique, etc. Des normes divergentes peuvent donc coexister au sein d'une société, toutes ne sont pas partagées par les mêmes individus. Elles vont de pair avec le jugement, l'appréciation, l'acceptation ou le rejet.

*En matière de santé, l'hygiène est fortement impactée par les normes. On peut penser par exemple au fait de manger avec la main (droite !) dans certaines cultures. Ou à l'usage du masque dans des pays asiatiques avant la pandémie de Covid-19. En Europe, le port du masque a été l'objet de normes (réglementaires) contradictoires sous l'état d'urgence sanitaire, tandis qu'il semble être en cours d'intégration comme une norme sociale lambda (comme geste barrière en cas de «simple» virus hivernal).*

Les représentations sont donc le résultat d'un processus complexe, aussi bien individuel que social.

**Les représentations sociales ne sont pas figées ni définitives. Elles évoluent lorsque l'on développe de nouvelles interactions, au gré des rencontres, et par la confrontation à d'autres visions du monde.**





## Salomé, 35 ans

Assistante sociale dans un CMS à Villersexel (Haute-Saône)

## Partir de mes représentations... c'est-à-dire ?

Pour chaque situation, cela revient à se questionner soi, sur ce qui guide ses propres actions, sur ce qui fait sens, son éthique personnelle ou professionnelle...

### Mes perceptions sur la santé en général...

Qu'est-ce que la santé pour moi ?

Quelle est sa place dans mon quotidien ?

Qu'est-ce qui l'influence en bien ou en mal ?

### La place de la santé dans ma pratique professionnelle

Quelles sont mes missions professionnelles ?

Quelles sont mes valeurs ?

Comment je m'occupe de la santé des personnes que j'accompagne ?

### Comment mes propres perceptions interagissent-elles avec mes missions ?

Quel est mon lien à l'alimentation ?  
Qu'est-ce que je pense de la consommation quotidienne de soda ?

Quelle éducation ai-je reçue en matière d'hygiène ?  
Suis-je sensible aux odeurs, au rangement ?

Quelle est la place de l'alcool dans une journée où je travaille ?

**Professionnellement**, c'est saisir les occasions de mieux comprendre de quoi sont faites ses propres représentations pour s'en détacher.

Elles peuvent être formelles : réunions d'équipe, analyse de pratique, temps de supervision...  
Ou informelles : pause-café, covoiturage...

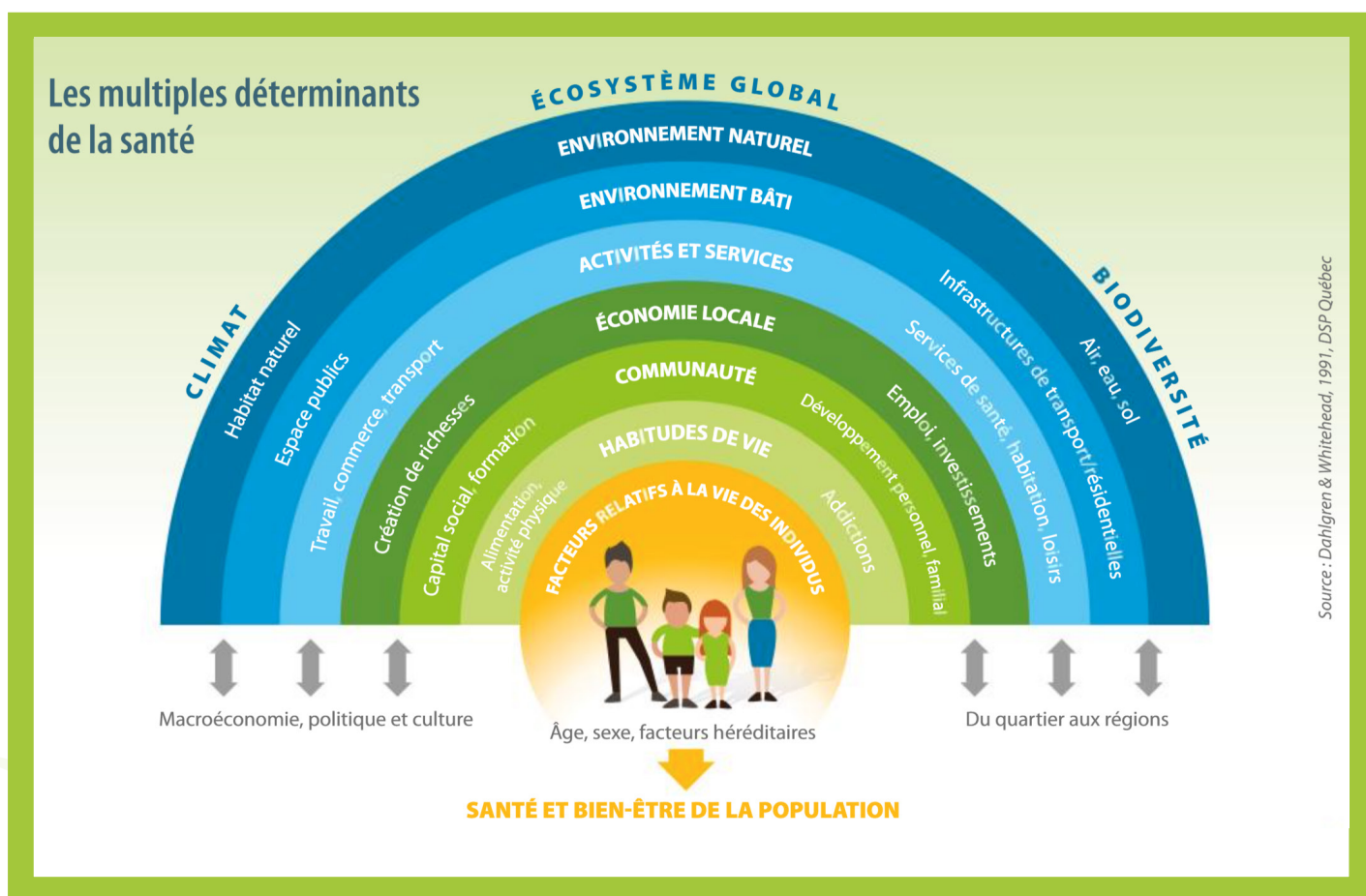
# Clé n°2

## Les déterminants de la santé



Les comportements individuels n'expliquent pas à eux seuls l'état de santé des personnes et les écarts de santé entre les groupes sociaux. **Les déterminants de la santé** sont les différents facteurs qui influencent positivement ou négativement la santé des individus et des groupes.

Ils peuvent être d'ordre individuel, social, environnemental, économique... et se combinent souvent de manière complexe.

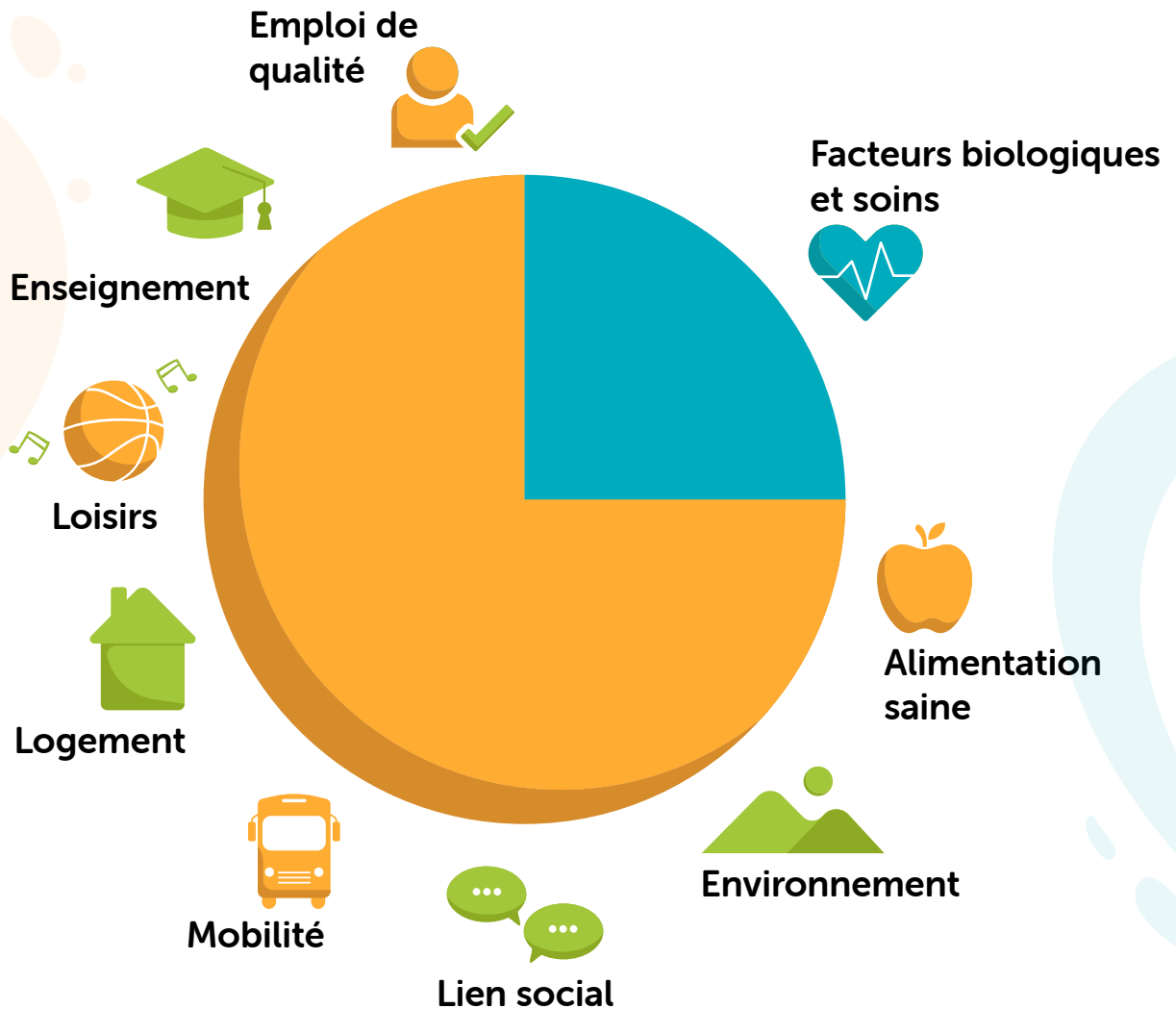


Alterre Bourgogne.  
Les multiples déterminants de la santé.  
Repères 2015 ; n°69 : p. 7.

En ligne :  
<https://www.calameo.com/read/0052484066b3e10c8b690>

# La santé, ce n'est pas qu'une affaire de soins !

C'est aussi :



et bien d'autres choses encore...

*Schéma inspiré de : La santé, ce n'est pas qu'une affaire de soins !  
Fédération des maisons médicales, Bruxelles, 2018.*

**Ces déterminants de la santé conditionnent la façon dont une personne dispose des ressources physiques, sociales, économiques et personnelles pour satisfaire ses besoins, ses aspirations et s'adapter à son environnement.**

*« Si la santé est influencée par une constellation de déterminants en interaction, l'agir pour la santé doit par conséquent se développer à plusieurs niveaux, dans plusieurs domaines de la vie quotidienne »<sup>3</sup>.*

<sup>3</sup>Enjeux santé : les déterminants de la santé sous la loupe [Page Internet]. Bruxelles : Cultures & Santé, 2019.  
En ligne : <https://tinyurl.com/enjeux-sante>

# ZOOM

sur les 6 catégories de déterminants de santé de l'individuel au collectif classifiés par l'association Cultures & Santé dans l'outil « Enjeux santé » :



## Les caractéristiques individuelles

Les composantes intrinsèques de la personne : le patrimoine génétique, l'âge, le sexe, les caractéristiques physiques et psychologiques... sur lesquelles la personne n'a en général pas d'emprise !

## Les ressources personnelles

Les capacités, aptitudes et atouts de la personne, qui se construisent au fil de son parcours de vie : la langue, les compétences scolaires de base, les ressources psychosociales, le pouvoir d'agir...

## Les habitudes de vie

Les manières de vivre, les comportements de la personne : les pratiques alimentaires, l'activité physique, les consommations, les comportements préventifs, l'hygiène, les pratiques sexuelles...

## Les conditions et situations de vie

Les contextes matériels, sociaux, économiques, culturels, physiques dans lesquels la personne évolue quotidiennement et les situations de vie qu'elle rencontre : le réseau de soutien social, le travail, les revenus, le logement, le cadre de vie, la situation administrative...

## Les systèmes collectifs

L'ensemble des offres et des services collectifs mis à disposition et administrés par l'État et ses partenaires : l'offre alimentaire, l'aménagement du territoire, le système de protection sociale, le système de santé, les services sociaux, le système scolaire...

## Le contexte sociétal

Le cadre d'influence global et collectif (d'ordre politique, culturel, social, économique, environnemental) déterminant les choix faits par et pour la société : l'écosystème, le régime politique, les normes et valeurs en usage, les capacités technologiques et scientifiques, etc.

Source :  
Cultures & Santé



Attention, "déterminant" ne veut pas forcément dire "déterminisme" ! La promotion de la santé s'attache justement à agir selon différents axes<sup>4</sup>. Les stratégies d'intervention visent à la fois les ressources individuelles, les habitudes de vie, les contextes et les environnements des personnes (ou des groupes). C'est une vision globale et positive de la société et de son évolution.

<sup>4</sup> Charte d'Ottawa pour la promotion de la santé. Genève : Organisation mondiale de la santé, 1986, 5 p.  
En ligne : [https://intranet.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0003/129675/Ottawa\\_Charter\\_F.pdf](https://intranet.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0003/129675/Ottawa_Charter_F.pdf)



## Guillaume, 48 ans

Accompagnateur socio-professionnel dans un chantier d'insertion à La Charité-sur Loire (Nièvre)

# Considérer les facteurs qui influent sur la santé... c'est-à-dire ?

### Prenons l'exemple de Badegül, 38 ans :

Pourquoi ne se rend-elle pas chez le médecin pour son mal de dos ?

#### Les ressources personnelles

- **Méfiance** à l'égard des professionnels de santé ou du système de soins en général
- **Peur du jugement** et appréhension de cette nouvelle expérience, possiblement éprouvante
- Difficultés avec la **maîtrise du français**, qui complique les interactions

#### Les habitudes de vie

- Accès insuffisant aux **informations** utiles : pas d'accès internet au domicile, difficultés à lire, incompréhension des prescriptions médicales...
- **Isolement** social, peu d'entraide possible

#### Les conditions et situations de vie

- **Frais supplémentaires** engendrés par la prise en charge médicale au sens large (mobilité, avance de frais, actes non remboursés...)
- Tendance à envisager le fait de « **prendre soin de soi** » comme un **lux**e qu'on ne peut pas se permettre

#### Les systèmes et offres collectives

- **Méconnaissance** des structures d'appui existantes
- **Non-recours** à la protection sociale

#### Le genre

- Repli sur soi et **culpabilité** (tendance à l'auto-accusation)
- Tendance à **éviter l'arrêt maladie** pour assurer la vie quotidienne à la maison

# Clé n°3

## La demande de la personne accompagnée

Chaque accompagnement amène les professionnels à s'adapter à une personne en particulier et à son contexte spécifique. En promotion de la santé, adopter une posture d'accompagnement consiste à **faire avec** la personne et non à sa place, sans jugement, en s'appuyant sur ses ressources et en valorisant celles-ci (savoirs, savoir-être, savoir-faire).

➔ **La posture en promotion de la santé rejoint les éléments clés de la posture du travailleur social !**

Il n'existe pas de mode d'emploi, ce qui oblige d'autant plus le travailleur social à se replacer « *dans une posture de créateur, d'inventeur de solutions ponctuelles pour des situations uniques* »<sup>5</sup>. La dimension relationnelle, c'est-à-dire cette capacité à **"être avec"**, reste centrale. « **"Être avec"** suppose être disponible, présent, ouvert, attentif et être capable de mobiliser la disponibilité, la présence, l'ouverture, l'attention. Être là, seulement là, mais aussi interpellant l'autre par le "je suis là, et vous ?" »<sup>6</sup>.

Il est ainsi indispensable de :



Voir la personne telle qu'elle est et pas telle qu'on se l'imagine, afin de **ne pas anticiper sa demande**

**Se centrer sur la demande** de la personne (ce qui lui pose un problème, ce qu'elle souhaite changer...), prendre connaissance de ses attentes concernant sa santé



Inviter la personne **à exprimer** ce qu'elle connaît de son problème et la manière dont elle le comprend, ce qu'elle a fait et ce qu'il s'est passé autour d'elle de façon structurée

**Repérer les facteurs** qui peuvent conditionner ses choix ou non-choix



Mettre en avant ce qu'elle a pu faire pour faire avancer sa situation et **valoriser ses capacités d'agir**

**S'appuyer sur son expertise** pour définir conjointement le changement envisageable

<sup>5</sup> Le Bossé Yann. L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir : une alternative crédible ? [Page Internet]. Paris : Association nationale des assistants de service social, 2007.  
En ligne : [https://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credibile\\_a524.html](https://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credibile_a524.html)

<sup>6</sup> Paul Maëla. L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : l'exemple de l'éducation thérapeutique du patient. Recherches en soins infirmiers 2012, n°110 : pp. 113-20. En ligne : <https://doi.org/10.3917/rsi.110.0013>

➡ Cela revient à donner une place d'acteur à chacun dans l'accompagnement, avec au premier plan les notions de participation et de construction collective. Autrement dit, il s'agit de promouvoir une démarche axée sur l'autonomisation de la personne, et attentive aux contextes sociaux, aux environnements dans lesquels s'inscrivent les individus et les groupes.

Travailler sur la conscience de soi (forces, limites, valeurs...), sur la mobilisation en vue d'atteindre ses buts ou résoudre ses difficultés, constitue un enjeu de taille. Cela peut se faire aussi bien lors du recueil de la demande que dans les modalités mêmes de l'accompagnement.

De fait, les stratégies d'intervention reconnues pour leur efficacité en promotion de la santé misent généralement sur des **approches transversales**, comme c'est le cas par exemple des actions qui visent à renforcer les **compétences psychosociales (CPS)**.



**Elias, 37 ans**

Conseiller en économie sociale et familiale au CCAS de Saint-Claude (Jura)

## La demande de la personne accompagnée... c'est-à-dire ?

Par exemple, voici une **action inspirante** :

Des usagers d'un centre médico-social du Doubs étaient régulièrement orientés vers l'accompagnement santé individualisé assuré par l'Ireps BFC. Ces professionnels ont ensemble fait le constat d'une demande persistante parmi les personnes accompagnées : comment trouver des ressources face au mal-être qu'elles ressentent ?

Grâce au soutien du Département, une action collective a commencé à être imaginée. La construction de cette intervention, en mode participatif, a réuni les travailleurs sociaux et des personnes accompagnées. L'animation des séances de groupe, ainsi que l'organisation matérielle et logistique étaient assurées par les travailleurs sociaux.

Après plusieurs phases de travail (élaboration du projet, rédaction d'une charte de fonctionnement sur l'implication des personnes accompagnées), un consensus a été trouvé sur le besoin d'autres approches de la santé, notamment celles qui favorisent le bien-être et le prendre soin de soi (art thérapie, équithérapie, naturopathie, etc.).

Deux ans de suite, un forum santé a été organisé au sein d'une association portant des projets autour du lien social et de l'expression individuelle et collective. Ce temps de rencontre a favorisé les échanges entre les personnes et les praticiens, avec à la clé la prise en charge de 3 séances individuelles.

Un bilan a été dressé, qui indiquait une amélioration de la gestion du stress et de l'estime de soi pour les personnes accompagnées, ainsi qu'une interconnaissance accrue entre les différents professionnels impliqués. La prise en compte de la parole exprimée, le sens du collectif et la dynamique de groupe ont joué à plein leur rôle de révélateur des compétences des uns et des autres, et ont été utiles, par la suite, dans la pratique de chacun.





# Clé n°4

## Stratégies et méthodes efficaces

L'éducation pour la santé est une méthode au service de la promotion de la santé qui vise à permettre à chacun d'acquérir tout au long de sa vie les compétences pour accroître son autonomie et sa capacité à faire des choix pour sa qualité de vie.

« [...] Par l'éducation pour la santé, on aide les gens à élucider leur propre comportement et à voir comment ce comportement influence leur état de santé. On les encourage à faire leurs propres choix pour une vie plus saine. On ne les force pas à changer. [...] L'éducation pour la santé ne remplit pleinement sa fonction que si elle encourage les gens à participer et à choisir eux-mêmes. Ainsi, ce n'est pas faire de l'éducation pour la santé que dire simplement d'adopter un comportement favorable à la santé »<sup>7</sup>.



### ZOOM sur le développement des compétences psychosociales

En référence au rapport publié en octobre 2022 par Santé Publique France sur les compétences psychosociales : état des connaissances scientifiques et théoriques<sup>8</sup>.

Tous les professionnels de prévention et de promotion de la santé s'accordent pour qualifier le développement et le renforcement des compétences psychosociales (« capacités d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne » [OMS]) **comme un axe important pour améliorer la santé des populations.**

Ces compétences font référence à l'intelligence du « **savoir comment** » plutôt que du « **savoir que** ». Elles se situent dans une perspective d'action, sont en grande partie apprises et sont structurées en combinant **savoir agir, vouloir agir et pouvoir agir**. Elles sont impliquées dans tous les moments de la vie.

Promouvoir la santé mentale des étudiants :  
référentiel d'intervention.

Dijon : Ireps Bourgogne-Franche-Comté,  
ARS Bourgogne-Franche-Comté, 2023, 74 p.  
En ligne : <https://tinyurl.com/sante-menal-etud>



Source : Promotion Santé BFC

<sup>7</sup> World Health Organization. (1990). L'éducation pour la santé : manuel d'éducation pour la santé dans l'optique de soins de santé primaires. Organisation mondiale de la Santé. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/36961>

<sup>8</sup> Lamboy Béatrice, Arwidson Pierre, Du Roscoät Enguerrand, et al. Les compétences psychosociales : état des connaissances scientifiques et théoriques. Rapport complet. Saint-Maurice : Santé Publique France, 2022, 135 p.  
En ligne : <https://www.santepubliquefrance.fr/content/download/477950/3645324?version=1>





Les CPS renvoient à l'axe d'intervention de la charte d'Ottawa (OMS, 1986) qui concerne l'acquisition d'aptitudes individuelles. Elles sont aujourd'hui reconnues comme **un déterminant clé de la santé et du bien-être sur lequel il est possible d'intervenir efficacement**. L'OMS propose de subdiviser cette compétence globale en les regroupant en trois catégories : les compétences sociales (ou interpersonnelles ou de communication), les compétences cognitives et les compétences émotionnelles.

Chaque personne peut développer et renforcer ses CPS quel que soit son âge.

Les CPS sont principalement influencées par l'environnement immédiat, l'histoire de vie, les rencontres, les pratiques éducatives et parentales et plus globalement le contexte dans lequel évolue et a évolué la personne.

Bien qu'elles soient individuelles, ces compétences se développent par imitation des autres, des parents, des pairs, des personnes faisant référence, et en réaction à ce que le monde nous renvoie.

Les interventions basées sur leur développement et leur renforcement montrent une amélioration en termes de bien-être, d'estime de soi et d'interactions avec les autres, une capacité accrue de faire valoir ses droits, et, en parallèle, une diminution des comportements à risques, des comportements violents et des problèmes de santé mentale.

L'éducation pour la santé repose donc sur un ensemble d'activités destinées à permettre à la personne, suivant ses besoins, ses attentes et ses compétences, de :

- S'approprier les informations utiles sur la santé, les maladies, les traitements, les moyens de prévention
- Utiliser de manière optimale les services de santé
- S'impliquer dans les choix relatifs à sa propre santé et à celle de la collectivité
- Développer ou renforcer son estime de soi et son attention aux autres

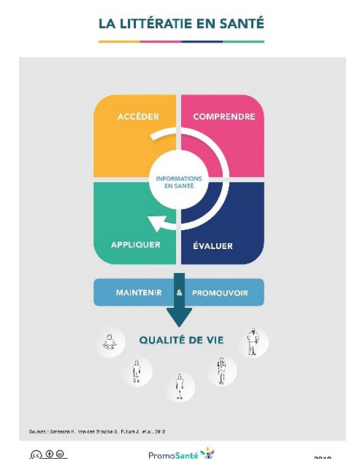
## Littératie en santé : un levier d'action pour les professionnels

La littératie en matière de santé désigne « *les connaissances, la motivation et les compétences permettant d'accéder, comprendre, évaluer et appliquer de l'information dans le domaine de la santé pour ensuite se forger un jugement et prendre une décision en termes de soins de santé, de prévention et de promotion de la santé, dans le but de maintenir et promouvoir sa qualité de vie tout au long de son existence* »<sup>9</sup>.

Attention, cette notion implique à la fois le destinataire de l'information et l'émetteur.

Par exemple, dans une approche médicale, il s'agira de la capacité d'une personne à suivre des prescriptions **mais aussi** des efforts des soignants à se faire comprendre.

Dans une approche de santé publique, « *agir pour la littératie en santé, c'est privilégier une action de double mouvement : sur les individus et leurs capacités mais aussi sur les systèmes, leurs acteurs et les environnements qui soutiennent le développement et l'exercice de ces capacités.* »<sup>10</sup>



Source : PromoSanté Île-de-France

<sup>9</sup> Sørensen Kristine Van Den Broucke Stephan, Fullam James, et al. Health literacy and public health : A systematic review and integration of definitions and models. BMC Public Health 2012 ; 12:80 : 13 p.  
En ligne : <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-12-80>

<sup>10</sup> La littératie en santé, d'un concept à la pratique : guide d'animation. Bruxelles : Cultures & santé, 2016, 83 p.  
En ligne : <https://tinyurl.com/litteratie-sante>



**Maria, 25 ans**

Étudiante à l'Irtess de Dijon (Côte-d'Or)

## Mobiliser les stratégies efficaces en promotion de la santé... c'est-à-dire ?

L'objectif de la promotion de la santé est de permettre à chacun de s'approprier des connaissances (approche cognitive), faire des choix éclairés (approche responsabilisante) et construire des réponses adaptées à ses besoins et à ses attentes (démarche participative).

Les stratégies pour atteindre cet objectif sont, par exemple

Liste non exhaustive

- **L'acquisition de connaissance** : « commençons par la théorie »  
→ transmettre des informations à l'oral, donner des flyers ou des brochures, poser des affiches en salle d'attente
- **La réduction des risques** : « quitte à prendre des risques, autant en limiter les dommages, concrètement »  
→ mettre à disposition du matériel (préservatifs, kits de consommation...), ou orienter vers une structure qui en distribue
- **La réflexion sur ses représentations** : « retourne à la case « clé n°1 » ! »  
→ prendre du temps pour se questionner (ou, par exemple, utiliser la fiche vierge du guide Les clés de la médiation en santé)
- **L'accompagnement relationnel** : « plus c'est long plus c'est bon »  
→ construire un lien stable avec la personne, en prenant le temps

Dans une situation d'accompagnement individuel ou collectif, cela implique d'avoir à l'esprit tous les facteurs qui déterminent la santé (cf. clé n°2 p. 18) : la personne n'est pas responsable de tout ce qui conditionne son comportement.

Bien au contraire, elle est enrichie par son parcours de vie, a acquis un savoir, un savoir-être et des compétences qu'il s'agit de valoriser en les partageant.

En somme, il s'agit d'être dans l'écoute, le dialogue, l'estime et la confiance fondamentale.

(Rien de très nouveau, n'est-ce pas ?)



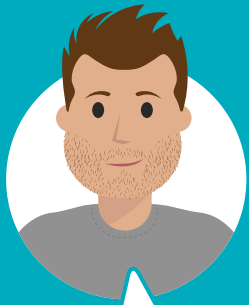


# 2

## Et si on parlait de situations concrètes ?

Des histoires inspirées de faits réels  
....et à vous de jouer !





## Philippe, 39 ans

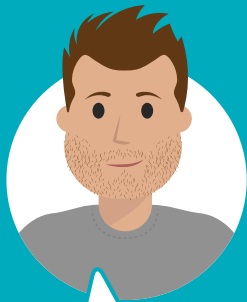
célibataire, vit à Pierrefontaine-les-Varans (Doubs)

Philippe travaille à la ressourcerie d'un chantier d'insertion. Il a pour projet de devenir chauffeur de bus et s'y implique. En réunion d'équipe, un point est fait sur sa situation : il est ponctuel, assidu et investi. L'encadrant technique signale toutefois que les collègues de Philippe se plaignent de son odeur corporelle.

Le boulot c'est physique et salissant... Ça ne vaut pas trop le coup de mettre des vêtements propres, c'est sale le lendemain ! La lessive à la main c'est vraiment pénible, le soir je suis crevé, je me pose dans mon fauteuil et je ne bouge plus. Me laver le matin au gant de toilette ? Non je n'ai pas le temps j'embauche à 7h30 !

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... À VOS IDÉES !

Les représentations sociales	Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?
Les déterminants de la santé	Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?
Les besoins et attentes de la personne accompagnée	Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?
Les stratégies efficaces	Que puis-je faire autour de sa situation ?





## Philippe, 39 ans

célibataire, vit à Pierrefontaine-les-Varans (Doubs)

Philippe travaille à la ressourcerie d'un chantier d'insertion. Il a pour projet de devenir chauffeur de bus et s'y implique. En réunion d'équipe, un point est fait sur sa situation : il est ponctuel, assidu et investi. L'encadrant technique signale toutefois que les collègues de Philippe se plaignent de son odeur corporelle.

Le boulot c'est physique et salissant... Ça ne vaut pas trop le coup de mettre des vêtements propres, c'est sale le lendemain ! La lessive à la main c'est vraiment pénible, le soir je suis crevé, je me pose dans mon fauteuil et je ne bouge plus. Me laver le matin au gant de toilette ? Non je n'ai pas le temps j'embauche à 7h30 !

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... NOS SUGGESTIONS !

<b>Les représentations sociales</b>	<b>Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?</b> <b>#Saleté #Odeur #Hygiène</b> « C'est compliqué de faire un entretien avec Philippe, parce que je suis obligé d'aérer le bureau pendant une heure derrière » « C'est horrible de dire à quelqu'un qu'il sent mauvais »
<b>Les déterminants de la santé</b>	<b>Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Situation d'emploi en chantier d'insertion</li><li>• Investi dans son projet</li></ul>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Tensions sur le lieu de travail</li><li>• Habitudes de vie en matière d'hygiène</li><li>• Déficit d'équipement (<i>machine à laver, douche, peut-être pas suffisamment de vêtements</i>)</li><li>• L'hygiène n'est pas l'objectif premier de l'accompagnement socio-professionnel</li></ul>
<b>Les besoins et attentes de la personne accompagnée</b>	<b>Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Concrétiser son projet professionnel</li><li>• Être écouté, susciter l'empathie</li></ul>
<b>Les stratégies efficaces</b>	<b>Que puis-je faire autour de sa situation ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Questionner</b> la motivation autour du projet professionnel</li><li>• <b>Soutenir</b> une démarche de rendez-vous avec le médecin traitant, l'encourager à se rendre au CMP si une suspicion de troubles dépressifs se confirme</li><li>• <b>Faciliter</b> l'acquisition du matériel nécessaire (machine à laver, vêtements)</li><li>• <b>Travailler</b> les codes sociaux attendus sur l'hygiène notamment dans le cadre d'un entretien professionnel</li><li>• <b>Proposer un atelier collectif</b> sur la thématique de l'hygiène</li></ul> <b>Exemples d'outils pédagogiques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Quand le gant de toilette reste sec...</i></li><li>• <i>Comment appréhender l'impact de l'hygiène corporelle dans sa vie ?</i></li><li>• <i>Des habits et nous</i></li></ul> <b>Exemple de technique d'animation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Braintstorming</b> : à la question « qu'est-ce que l'hygiène vous évoque ? », le groupe donne spontanément des mots. Ces idées sont écrites sur un tableau, et donnent lieu à des échanges sur les représentations.</li></ul>





## Nancy, 19 ans

vit chez sa tante à Varennes-Vauzelles (Nièvre)

Nancy vivait seule avec sa mère, mais depuis l'arrivée de son beau-père, rien ne va plus. Les conflits sont permanents et il est décidé que Nancy irait habiter chez sa tante. Nancy a arrêté le lycée, mais est suivie par la Mission locale qui l'accompagne dans son projet professionnel : travailler dans la petite enfance. Un jour, elle annonce à sa conseillère qu'elle pense être enceinte.

Mais je peux gérer, j'adore les enfants de toute façon ! Bon OK de base c'était pas prévu, le père il ne va pas sauter de joie... Si ça se trouve il va même dire que ce n'est pas de lui... Mais jamais de la vie j'avorte ! Je le garde, je le veux, je vais avoir mon logement, à moi, et ma tante, je sais qu'elle ne me laissera pas tomber, elle viendra me voir ! Ma mère par contre...

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... À VOS IDÉES !

Les représentations sociales	Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?
Les déterminants de la santé	Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?
Les besoins et attentes de la personne accompagnée	Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?
Les stratégies efficaces	Que puis-je faire autour de sa situation ?



## Nancy, 19 ans

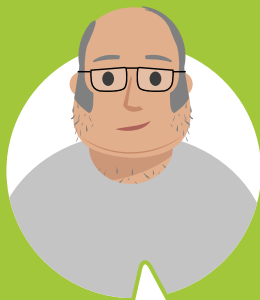
vit chez sa tante à Varennes-Vauzelles (Nièvre)

Nancy vivait seule avec sa mère, mais depuis l'arrivée de son beau-père, rien ne va plus. Les conflits sont permanents et il est décidé que Nancy irait habiter chez sa tante. Nancy a arrêté le lycée, mais est suivie par la Mission locale qui l'accompagne dans son projet professionnel : travailler dans la petite enfance. Un jour, elle annonce à sa conseillère qu'elle pense être enceinte.

Mais je peux gérer, j'adore les enfants de toute façon ! Bon OK de base c'était pas prévu, le père il ne va pas sauter de joie... Si ça se trouve il va même dire que ce n'est pas de lui... Mais jamais de la vie j'avorte ! Je le garde, je le veux, je vais avoir mon logement, à moi, et ma tante, je sais qu'elle ne me laissera pas tomber, elle viendra me voir ! Ma mère par contre...

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... NOS SUGGESTIONS !

<p>Les représentations sociales</p>	<p><b>Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?</b></p> <p>#Parentalité #Jeune #VAS</p> <p>« Elle est tellement jeune, pourquoi garder le bébé ? »</p> <p>« Ça va stopper son projet, dommage, elle était bien partie et motivée »</p>
<p>Les déterminants de la santé</p>	<p><b>Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement de la Mission Locale</li> <li>• Motivation dans le projet professionnel</li> <li>• Capacité à affirmer ses choix</li> <li>• Soutien de la tante</li> </ul> </div> <div style="width: 45%;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Isolée</li> <li>• Mineure</li> <li>• Démarches de logement à faire</li> <li>• Ressources financières incertaines</li> </ul> </div> </div>
<p>Les besoins et attentes de la personne accompagnée</p>	<p><b>Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être accompagnée pour s'installer et être autonome</li> <li>• Trouver un stage pour concrétiser son projet professionnel</li> </ul>
<p>Les stratégies efficaces</p>	<p><b>Que puis-je faire autour de sa situation ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accompagner la grossesse et la parentalité :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; S'assurer de la mise à jour des droits auprès de la CPAM</li> <li>&gt; Informer des démarches administratives liées à la grossesse (déclaration CAF ...)</li> <li>&gt; Veiller à la prise en charge par un spécialiste (médecin gynécologue ou sage-femme) pour le suivi médical et l'entretien prénatal précoce</li> <li>&gt; Orienter vers le service de PMI</li> <li>&gt; Proposer la mise en place d'un accompagnement social et d'une mesure d'aide à l'installation du logement</li> </ul> </li> <li>• <b>Proposer une action collective :</b> Orientation vers un groupe de parole périnatalité</li> </ul> <p><b>Exemple d'outil pédagogique</b></p> <p><i>Cartes des forces</i></p> <p><i>Santé mentale, parentalité et enfance : mythes et réalités</i></p> <p><i>Grossesse et accueil de l'enfant : comment accompagner les choix des couples autour de la grossesse et favoriser leur accès à la parentalité ?</i></p> <p><b>Exemple de technique d'animation</b></p> <p><b>La carte mentale :</b> Dessiner, à partir d'un mot, toutes les ramifications en thèmes secondaires. Ex : « parentalité » peut être reliée à « soins », « grossesse », « accouchement », « éducation », « ressources », etc.</p>



## Bernard, 50 ans

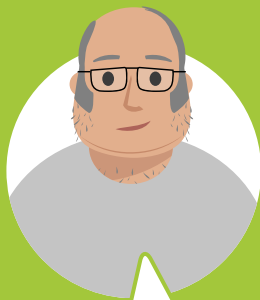
vit à Sens (Yonne)

Bernard a été licencié à la suite d'un accident de voiture et a commencé à accumuler des dettes. Dans le cadre d'une mesure d'accompagnement budgétaire, Bernard se voit proposer la visite d'une conseillère en économie sociale et familiale (CESF). Celle-ci constate que le logement n'est pas entretenu et que la vaisselle s'accumule dans l'évier. L'odeur de tabac froid est entêtante. Des bouteilles vides s'entassent dans un coin.

C'est vrai que j'aime bien mon petit pastis à 11h pour l'apéro... Il y a mon voisin Michel qui passe quand il revient du boulot, c'est bien il ramène des bouteilles, même si des fois on s'engueule ! Je sais que ce n'est pas bien de prendre le volant quand on a bu un coup. Il faudrait que j'arrête. Mais là de toute façon j'ai été viré... Je ne vois pas trop l'intérêt.

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... À VOS IDÉES !

Les représentations sociales	Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?
Les déterminants de la santé	Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?
Les besoins et attentes de la personne accompagnée	Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?
Les stratégies efficaces	Que puis-je faire autour de sa situation ?



## Bernard, 50 ans

vit à Sens (Yonne)

Bernard a été licencié à la suite d'un accident de voiture et a commencé à accumuler des dettes. Dans le cadre d'une mesure d'accompagnement budgétaire, Bernard se voit proposer la visite d'une conseillère en économie sociale et familiale (CESF). Celle-ci constate que le logement n'est pas entretenu et que la vaisselle s'accumule dans l'évier. L'odeur de tabac froid est entêtante. Des bouteilles vides s'entassent dans un coin.

C'est vrai que j'aime bien mon petit pastis à 11h pour l'apéro... Il y a mon voisin Michel qui passe quand il revient du boulot, c'est bien il ramène des bouteilles, même si des fois on s'engueule ! Je sais que ce n'est pas bien de prendre le volant quand on a bu un coup. Il faudrait que j'arrête. Mais là de toute façon j'ai été viré... Je ne vois pas trop l'intérêt.

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... NOS SUGGESTIONS !

<p><b>Les représentations sociales</b></p>	<p><b>Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?</b></p> <p><b>#Addictions #Alcool #Hygiène</b></p> <p>« C'est désagréable d'aller en visite à domicile » « C'est clairement l'alcool le problème, il faut qu'il arrête »</p>
<p><b>Les déterminants de la santé</b></p>	<p><b>Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesure d'accompagnement budgétaire</li> </ul> </div> <div style="width: 45%;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans emploi</li> <li>• Addiction à l'alcool</li> <li>• Hygiène du lieu de vie</li> <li>• Démobilisation et défaitisme</li> <li>• Isolement</li> </ul> </div> </div>
<p><b>Les besoins et attentes de la personne accompagnée</b></p>	<p><b>Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dégager du budget à consacrer à ses consommations</li> </ul>
<p><b>Les stratégies efficaces</b></p>	<p><b>Que puis-je faire autour de sa situation ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Explorer</b> avec la personne les freins et les leviers à une réduction de consommation  <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Entretien motivationnel</li> </ul> </li> <li>• <b>Accompagner</b> dans les démarches de diagnostic d'un éventuel trouble de la vue (lié à l'alcool)</li> <li>• <b>Soutenir</b> le suivi par le médecin traitant</li> <li>• <b>Orienter</b> vers les partenaires positionnés sur l'accompagnement psychologique et les addictions : Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (Csapa), Groupe d'entraide mutuelle (GEM)...</li> <li>• <b>Questionner</b> les habitudes de vie et les potentialités de changement (tenue du logement, lieu de résidence, estime de soi...)</li> <li>• <b>Proposer de participer</b> à un atelier collectif sur le thème de gestion du stress</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>Exemple d'outil pédagogique</b></p> <p><i>L'expression des besoins</i> <i>Parcours D-Stress</i></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>Exemple de technique d'animation</b></p> <p><b>Mur écrit :</b> à la question : « quelles sont vos stratégies de gestion du stress ? », chacun fait des propositions sur un post-it. On les classe ensuite sur un tableau. Cela permet d'explicitier, synthétiser, mettre à jour différentes propositions.</p> </div> </div>



## Christelle, 40 ans

en couple, deux enfants, vit à Lons-le-Saunier (Jura)

Hospitalisée à la suite de coups et blessures, Christelle est mise à l'abri en structure d'hébergement. À sa sortie, elle est relogée dans un nouvel appartement. Elle vit avec un nouveau compagnon mais ses deux enfants sont en résidence chez son ancien mari qui est parti vivre à 400 km de son domicile. Elle a des problèmes gastriques mais ne suit aucun traitement.

Dès qu'il faut aller voir le médecin, c'est l'enfer. Je bloque. Je ne sais pas... je bloque. L'autre fois, ma cousine est passée, elle m'a dit «je t'emmène !», j'avais déjà eu de la chance de trouver un médecin traitant. Et bien à l'intérieur, j'étais bloquée. J'ai à peine parlé. C'était l'horreur. Paralysée. Du coup là c'est sûr je ne vais jamais y retourner !

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... À VOS IDÉES !

Les représentations sociales	Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?
Les déterminants de la santé	Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?
Les besoins et attentes de la personne accompagnée	Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?
Les stratégies efficaces	Que puis-je faire autour de sa situation ?





## Christelle, 40 ans

en couple, deux enfants, vit à Lons-le-Saunier (Jura)

Hospitalisée à la suite de coups et blessures, Christelle est mise à l'abri en structure d'hébergement. À sa sortie, elle est relogée dans un nouvel appartement. Elle vit avec un nouveau compagnon mais ses deux enfants sont en résidence chez son ancien mari qui est parti vivre à 400 km de son domicile. Elle a des problèmes gastriques mais ne suit aucun traitement.

Dès qu'il faut aller voir le médecin, c'est l'enfer. Je bloque. Je ne sais pas... je bloque. L'autre fois, ma cousine est passée, elle m'a dit «je t'emmène !», j'avais déjà eu de la chance de trouver un médecin traitant. Et bien à l'intérieur, j'étais bloquée. J'ai à peine parlé. C'était l'horreur. Paralysée. Du coup là c'est sûr je ne vais jamais y retourner !

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... NOS SUGGESTIONS !

<p><b>Les représentations sociales</b></p>	<p><b>Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?</b>  <b>#SantéMentale #ViolencesFaitesAuxFemmes #ProfessionnelsDeSanté</b></p> <p>« Mais si elle veut vraiment se soigner, à un moment donné il va falloir qu'elle sorte de chez elle ».</p>
<p><b>Les déterminants de la santé</b></p>	<p><b>Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entourage (compagnon, cousine)</li> <li>• Situation administrative stabilisée</li> </ul> </div> <div style="width: 45%;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans emploi</li> <li>• Absence des enfants</li> <li>• Expérience antérieure de violences</li> </ul> </div> </div>
<p><b>Les besoins et attentes de la personne accompagnée</b></p>	<p><b>Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sortir de chez elle</li> <li>• Bénéficier d'un suivi médical</li> </ul>
<p><b>Les stratégies efficaces</b></p>	<p><b>Que puis-je faire autour de sa situation ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Déployer</b> une démarche d'aller-vers : <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Privilégier les visites ou dispositifs de soutien à domicile de type équipe mobile psychiatrie précarité (EMPP)</li> <li>&gt; Prendre appui sur l'entourage (accompagnement aux rendez-vous médicaux)</li> </ul> </li> <li>• <b>Orienter</b> vers des partenaires (association de prévention et de lutte contre les violences sexistes et sexuelles)</li> <li>• <b>Proposer des activités participatives</b>, dans un climat bienveillant et sécurisant, pour favoriser de nouvelles sociabilités</li> </ul> <p><b>Exemples d'outils pédagogiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  Capsules vidéo « Regards croisés sur le soin et la précarité »</li> <li>  Faux to langage</li> </ul> <p><b>Exemple de technique d'animation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  <b>Un groupe de marche</b> : à l'extérieur, sur un parcours sans difficultés, lancer une discussion. Dans cet environnement informel, les échanges se font plus naturellement et avec fluidité.</li> </ul>



## Mariama, 37 ans

deux enfants de 20 et 13 ans, vit à Dijon (Côte-d'Or)

Mariama a été reconnue travailleuse handicapée (RQTH) et bénéficie d'un suivi spécifique par un conseiller. Inquiète de la baisse de revenus qui s'annonce en fin d'année avec la suppression de l'allocation familiale aux 20 ans de son fils, elle insiste pour retourner travailler rapidement.

Son état de santé physique, qui ne lui permet pas pour l'instant d'avoir une activité, se répercute sur son état de santé mentale. Les crises de panique se multiplient et elle appelle plusieurs fois par jour son conseiller pour lui livrer ses inquiétudes.

Mon médecin ne m'écoute pas, il ne comprend rien, j'ai mal, il me donne toujours les médicaments qui ne marchent pas, j'ai la nausée, je ne mange rien, j'ai mal, j'en ai marre, comment je vais faire, c'est pas une vie, franchement il vaudrait mieux que tout s'arrête...

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... À VOS IDÉES !

Les représentations sociales	Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?
Les déterminants de la santé	Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?
Les besoins et attentes de la personne accompagnée	Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?
Les stratégies efficaces	Que puis-je faire autour de sa situation ?



## Mariama, 37 ans



deux enfants de 20 et 13 ans, vit à Dijon (Côte-d'Or)

Mariama a été reconnue travailleuse handicapée (RQTH) et bénéficie d'un suivi spécifique par un conseiller. Inquiète de la baisse de revenus qui s'annonce en fin d'année avec la suppression de l'allocation familiale aux 20 ans de son fils, elle insiste pour retourner travailler rapidement.

Son état de santé physique, qui ne lui permet pas pour l'instant d'avoir une activité, se répercute sur son état de santé mentale. Les crises de panique se multiplient et elle appelle plusieurs fois par jour son conseiller pour lui livrer ses inquiétudes.

Mon médecin ne m'écoute pas, il ne comprend rien, j'ai mal, il me donne toujours les médicaments qui ne marchent pas, j'ai la nausée, je ne mange rien, j'ai mal, j'en ai marre, comment je vais faire, c'est pas une vie, franchement il vaudrait mieux que tout s'arrête...

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... NOS SUGGESTIONS !

<p>Les représentations sociales</p>	<p><b>Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?</b>  <b>#Handicap #SantéMentale #PréventionSuicide #Anxiété</b>          « Faut qu'elle déstresse et ça ira mieux » ; « C'est disproportionné, elle somatise surtout » ;          « Moi j'ai peur qu'elle passe à l'acte, qu'est-ce que je fais ? »</p>
<p>Les déterminants de la santé</p>	<p><b>Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi spécifique dans le cadre de la RQTH</li> <li>• L'aîné de ses enfants qui pourrait l'aider</li> </ul> </div> <div style="width: 45%;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans emploi</li> <li>• En situation de handicap</li> <li>• 2 enfants à charge</li> <li>• Colère et sentiment d'injustice</li> </ul> </div> </div>
<p>Les besoins et attentes de la personne accompagnée</p>	<p><b>Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilité financière</li> <li>• Prise en charge médicale</li> </ul>
<p>Les stratégies efficaces</p>	<p><b>Que puis-je faire autour de sa situation ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préparer et anticiper</b> la diminution des ressources financières</li> <li>• <b>Accompagner</b> le changement de médecin traitant</li> <li>• <b>Orienter</b> vers des partenaires pour une prise en charge psychologique (centre médicopsychologique - CMP, psychiatre...)</li> <li>• <b>Travailler le renforcement des CPS</b> : gestion des émotions, vivre ensemble</li> <li>• <b>Encourager l'engagement dans des activités tournées vers la collectivité</b> : bénévolat, associations de quartier ou de parents d'élèves</li> <li>• <b>Proposer de participer à une action collective</b>, par exemple un groupe de parole ou d'entraide mutuelle</li> </ul> <p><b>Exemple d'outil pédagogique</b>  <b>Resilio</b></p> <p><b>Exemple de technique d'animation</b>  <b>Le portrait chinois</b> : chacun doit se présenter en répondant à différentes questions.          Ex : « si j'étais... un animal ? ... une célébrité ? ... une plante ? ... un objet ? ». Cette technique favorise l'interconnaissance et crée une dynamique de groupe</p>





## Viviane, 53 ans

veuve, mère de trois enfants, vit à Montpont-en-Bresse (Saône-et-Loire)

Viviane est mère de 3 enfants qui sont adultes et autonomes. Elle vit seule dans une maison, à 20 km du bourg centre et du supermarché. Elle n'a pas le permis de conduire. Elle perçoit le RSA, et est suivie par un travailleur social dans le cadre d'une mesure logement pour des impayés de loyer.

J'ai mal tout le temps, j'ai mal partout, au dos, dans le cou, dans les jambes... Ce n'est pas facile pour se déplacer. Et puis mon médecin m'avait trouvé un problème à la thyroïde, il y a un bout de temps, avant le confinement je crois. Après il est parti à la retraite, alors bon... Mais là j'en ai marre de souffrir.

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... À VOS IDÉES !

Les représentations sociales	Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?
Les déterminants de la santé	Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?
Les besoins et attentes de la personne accompagnée	Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?
Les stratégies efficaces	Que puis-je faire autour de sa situation ?





## Viviane, 53 ans

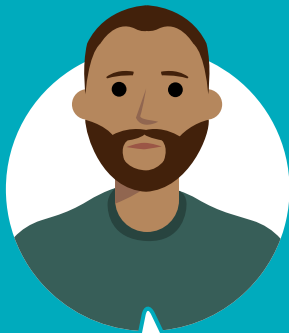
veuve, mère de trois enfants, vit à Montpont-en-Bresse (Saône-et-Loire)

Viviane est mère de 3 enfants qui sont adultes et autonomes. Elle vit seule dans une maison, à 20 km du bourg centre et du supermarché. Elle n'a pas le permis de conduire. Elle perçoit le RSA, et est suivie par un travailleur social dans le cadre d'une mesure logement pour des impayés de loyer.

J'ai mal tout le temps, j'ai mal partout, au dos, dans le cou, dans les jambes... Ce n'est pas facile pour se déplacer. Et puis mon médecin m'avait trouvé un problème à la thyroïde, il y a un bout de temps, avant le confinement je crois. Après il est parti à la retraite, alors bon... Mais là j'en ai marre de souffrir.

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... NOS SUGGESTIONS !

<b>Les représentations sociales</b>	<b>Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?</b> <b>#MaladiesChroniques #DémographieMédicale</b> « Je ne comprends pas que quand on n'a pas de voiture, pas de permis, on aille s'enterrer au fin fond de la campagne » ; « Je n'ai pas le temps de l'emmener à tous ses rendez-vous médicaux ! »
<b>Les déterminants de la santé</b>	<b>Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Suivi social dans le cadre du RSA</li><li>• Aide éventuelle de ses enfants</li></ul>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Sans emploi</li><li>• Habitat en milieu rural</li><li>• Contrainte de mobilité</li><li>• Faible capacité à effectuer des démarches</li><li>• Vulnérabilité liée au statut de femme isolée</li></ul>
<b>Les besoins et attentes de la personne accompagnée</b>	<b>Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Résoudre ses problèmes de mobilité</li><li>• Prise en charge de la douleur</li></ul>
<b>Les stratégies efficaces</b>	<b>Que puis-je faire autour de sa situation ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Soutenir</b> la démarche d'aller vers le soin (véhiculer la personne le cas échéant)</li><li>• <b>Envisager</b> d'autres options pour lever les freins à la mobilité : transports en commun, entourage de proximité, choix du lieu de vie...</li><li>• <b>Travailler sur le renforcement des CPS</b> (communication et gestion du stress) :<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; <b>Préparer</b> en amont les éléments à discuter avec le nouveau médecin traitant référent (orientation auprès de spécialistes et envisager une prise en charge en ALD, contribution au dossier MDPH)</li></ul></li><li>• <b>Proposer un atelier collectif</b> sur le thème de la santé</li></ul> <b>Exemple d'outil pédagogique</b>   <i>Enjeux santé : Les déterminants de santé sous la loupe</i> <b>Exemple de technique d'animation</b>   <b>Photo expression</b> : répondre à la question de la définition de la santé en choisissant une à plusieurs images. (Conclusion sur la définition de la santé et son approche globale)



## Farès, 40 ans

un enfant, vit à Vesoul (Haute-Saône)

Farès a quitté la Syrie avec son fils Brahim il y a deux ans. Il vit maintenant en France où il travaille sur un chantier d'insertion. Il occupe un logement dans un quartier prioritaire, il participe activement à la vie de la communauté. À la suite d'un accident de travail, il est hospitalisé et on lui diagnostique une sclérose en plaques.

À sa sortie, il se rend auprès de l'assistante sociale du secteur. Elle lui conseille de constituer un dossier auprès de la MDPH pour la mise en place de l'allocation adulte handicapé. Mais un mois plus tard, Farès revient.

C'est mes voisins qui m'ont dit de revenir vous voir. Vous savez, ceux qui ont pris Brahim chez eux quand j'étais à l'hôpital, ils sont gentils.

Les papiers pour le handicap, c'est compliqué. Ils demandent beaucoup de justificatifs ! Je ne sais pas... On m'a dit : « des rendez-vous avec des spécialistes, tu oublies ! » Alors bon.

Là j'ai besoin... Sans travail, avec mon fils, c'est compliqué... Comment on fait, pour les Restos du cœur ?

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... À VOS IDÉES !

Les représentations sociales	Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?
Les déterminants de la santé	Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?
Les besoins et attentes de la personne accompagnée	Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?
Les stratégies efficaces	Que puis-je faire autour de sa situation ?



## Farès, 40 ans

un enfant, vit à Vesoul (Haute-Saône)

Farès a quitté la Syrie avec son fils Brahim il y a deux ans. Il vit maintenant en France où il travaille sur un chantier d'insertion. Il occupe un logement dans un quartier prioritaire, il participe activement à la vie de la communauté. À la suite d'un accident de travail, il est hospitalisé et on lui diagnostique une sclérose en plaques.

À sa sortie, il se rend auprès de l'assistante sociale du secteur. Elle lui conseille de constituer un dossier auprès de la MDPH pour la mise en place de l'allocation adulte handicapé. Mais un mois plus tard, Farès revient.





C'est mes voisins qui m'ont dit de revenir vous voir. Vous savez, ceux qui ont pris Brahim chez eux quand j'étais à l'hôpital, ils sont gentils.

Les papiers pour le handicap, c'est compliqué. Ils demandent beaucoup de justificatifs ! Je ne sais pas...

On m'a dit : « des rendez-vous avec des spécialistes, tu oublies ! » Alors bon.

Là j'ai besoin... Sans travail, avec mon fils, c'est compliqué... Comment on fait, pour les Restos du cœur ?

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... NOS SUGGESTIONS !

<p><b>Les représentations sociales</b></p>	<p><b>Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?</b>  <b>#Migration #Langue #Handicap</b></p> <p>« Pourquoi ne nous a-t-il pas alertés pour son dossier MDPH ? »            « Ça fait des mois qu'il a droit à des aides qu'il ne demande pas ! »</p>
<p><b>Les déterminants de la santé</b></p>	<p><b>Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: left;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communauté de voisinage</li> <li>• Motivation</li> </ul> </div> <div style="text-align: left;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans emploi</li> <li>• Parcours de migration</li> <li>• En situation de handicap</li> </ul> </div> <div style="text-align: left;"> <p> ou </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitat en quartier prioritaire</li> <li>• 1 enfant</li> </ul> </div> </div>
<p><b>Les besoins et attentes de la personne accompagnée</b></p>	<p><b>Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résolution des problèmes financiers</li> <li>• Soutien parental (garde de l'enfant)</li> <li>• Soutien à la prise en charge médicale</li> </ul>
<p><b>Les stratégies efficaces</b></p>	<p><b>Que puis-je faire autour de sa situation ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faciliter l'accès aux droits :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; En appui sur les structures partenaires (dispositif d'appui à la coordination-DAC, mission santé CPAM)</li> <li>&gt; Accompagner dans les démarches de constitution du dossier MDPH</li> <li>&gt; Organiser le soutien à la parentalité (TISF à domicile, relais parental...)</li> </ul> </li> <li>• <b>Faciliter l'accès aux soins :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accompagner à certains rendez-vous médicaux</li> <li>&gt; Faire connaître les structures et dispositifs existants, donner des informations sur le fonctionnement du système de soins</li> <li>&gt; Utiliser des supports <b>Facile À Lire et à Comprendre</b> : Traducmed et Santé BD</li> </ul> </li> <li>• <b>Proposer un atelier collectif</b> sur le développement des compétences psychosociales</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>Exemples d'outils pédagogiques</b></p> <p><i>COMETE. Compétences psychosociales en éducation du patient</i></p> <p><i>Mille et une valeurs</i></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>Exemple de technique d'animation</b></p> <p><i>Le blason</i> : Chaque partie d'un dessin de blason doit être remplie par les participants.</p> <p>Ex : Qu'est-ce qui est facile ? difficile ? etc.</p> </div> </div>



## Béatrice, 55 ans

vit avec ses sept chiens à Éloie (Territoire de Belfort)

Béatrice vit seule dans une maison de location à l'écart du centre bourg où elle a travaillé comme postière. Dans le cadre du contrat d'engagement RSA, elle est accompagnée par un travailleur social. Les premiers entretiens se déroulent à l'extérieur, sur la terrasse de la maison « pour profiter du soleil ! ». À l'automne, le professionnel demande à entrer.

Bon je suis embêtée, c'est un peu le bazar, avec les chiens... Forcément quand il y en a sept ! Je garde bien toutes les ouvertures fermées autrement ils s'échappent, je les retrouve sur la départementale à courser les cyclistes ! Bon puis voyez c'est un peu tout pourri, les murs ça part en morceaux, ça moisit... Le propriétaire, il est venu faire les joints, il m'a accusée, il m'a dit "c'est de votre faute s'il y a des cafards !", tout ça... Moi je lui dis "Que voulez-vous que j'y fasse ?" Il m'a dit "Si ça continue je vais devoir vous expulser".

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... À VOS IDÉES !

Les représentations sociales	Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?
Les déterminants de la santé	Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?
Les besoins et attentes de la personne accompagnée	Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?
Les stratégies efficaces	Que puis-je faire autour de sa situation ?





## Béatrice, 55 ans

vit avec ses sept chiens à Éloie (Territoire de Belfort)

Béatrice vit seule dans une maison de location à l'écart du centre bourg où elle a travaillé comme postière. Dans le cadre du contrat d'engagement RSA, elle est accompagnée par un travailleur social. Les premiers entretiens se déroulent à l'extérieur, sur la terrasse de la maison « pour profiter du soleil ! ». À l'automne, le professionnel demande à entrer.

Bon je suis embêtée, c'est un peu le bazar, avec les chiens... Forcément quand il y en a sept ! Je garde bien toutes les ouvertures fermées autrement ils s'échappent, je les retrouve sur la départementale à courser les cyclistes ! Bon puis voyez c'est un peu tout pourri, les murs ça part en morceaux, ça moisit... Le propriétaire, il est venu faire les joints, il m'a accusée, il m'a dit "c'est de votre faute s'il y a des cafards !", tout ça... Moi je lui dis "Que voulez-vous que j'y fasse ?" Il m'a dit "Si ça continue je vais devoir vous expulser".

## UNE POSTURE, DES PRATIQUES... NOS SUGGESTIONS !

<p>Les représentations sociales</p>	<p><b>Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?</b>  <b>#Hygiène #Qualité De L'air #Isolement</b>            « Mais comment peut-on en arriver là ?! » ;            « Quand tu es au RSA, ce n'est pas raisonnable d'avoir autant d'animaux.»</p>
<p>Les déterminants de la santé</p>	<p><b>Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi social dans le cadre du RSA</li> </ul> </div> <div style="width: 45%;"> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans emploi</li> <li>• Habitat en milieu rural</li> <li>• État dégradé du logement</li> <li>• Habitudes de vie en matière d'hygiène</li> </ul> </div> </div>
<p>Les besoins et attentes de la personne accompagnée</p>	<p><b>Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réhabilitation du lieu de vie</li> <li>• Obtention d'une aide financière</li> </ul>
<p>Les stratégies efficaces</p>	<p><b>Que puis-je faire autour de sa situation ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assurer</b> une transmission d'informations avec les autres professionnels positionnés autour de la situation</li> <li>• <b>Organiser</b> la réhabilitation du lieu de vie</li> <li>• <b>Travailler sur le renforcement des CPS</b> (mobilisation et estime de soi) :             <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>Favoriser l'expression des émotions et des besoins</b> (Outil d'aide à l'élaboration &gt; <i>Langage des Émotions et Expression des besoins</i>)</li> <li>&gt; <b>Activer des capacités d'agir</b> en lien avec le sentiment d'utilité sociale (orientation vers des associations et activités bénévoles)</li> </ul> </li> <li>• <b>Proposer de participer à une action collective</b> sur le thème de l'estime de soi.</li> </ul> <p><b>Exemple d'outil pédagogique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  Totem</li> <li>  Cartes des forces</li> </ul> <p><b>Exemple de technique d'animation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  <b>Le partage des p'tits bonheurs</b> : chacun est invité à raconter un événement de la journée qui lui a fait particulièrement plaisir. Ce peut être de toutes petites choses, l'important est de partager des sensations positives.</li> </ul>







# 3

## **Des outils phares en prévention et promotion de la santé**

**Expérimentés, approuvés,  
...et où les trouver !**

Vous trouverez dans cette partie le récapitulatif de tous les outils suggérés dans les situations concrètes (chapitre précédent). Ils sont classés par ordre alphabétique de titre.

Notons que les outils présentés ici sont destinés à servir d'**instrument**, de moyen d'interaction entre plusieurs personnes dans le cadre d'une médiation en santé. Ils ne font pas l'action et sont seulement une composante d'un accompagnement plus global<sup>4</sup>.

[Jeu]

### Cartes des forces

Boniwell Ilona, Martin-Krumm Charles - Épône : Positran, 2014



Cet outil est conçu pour identifier et développer ses forces personnelles. Il propose aux joueurs de se connaître, de gagner en confiance, de s'épanouir et d'être efficaces. Chacune des cartes contient une photo et le nom d'une force sur le recto. Au verso figurent les questions susceptibles d'être posées pour identifier cette force, sa description et des suggestions afin de l'activer et de la développer.

➤ Disponible dans toutes les antennes de Promotion Santé BFC

[Mallette pédagogique]

### COMETE : compétences psychosociales en éducation du patient

Saugeron Benoît, Sonnier Pierre, Marchais Stéphanie  
Marseille : CRES Provence-Alpes-Côte d'Azur, ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur, 2015



Cet outil permet de mieux prendre en compte les compétences psychosociales en aidant et accompagnant les professionnels de l'éducation thérapeutique à aborder cette thématique dans des temps de partage, que ce soit pendant le bilan éducatif partagé, les séances éducatives ou l'évaluation. La valise est composée d'activités diverses dont des jeux pour aider les personnes atteintes (ou non) de maladie chronique à mieux vivre avec. Les émotions sont particulièrement abordées.

➤ Disponible à Promotion Santé BFC, antennes 21, 25, 39, 58, 70, 71, NFC

➤ Contenus accessibles en ligne : <https://tinyurl.com/comete-malette>

[Mallette pédagogique]

### Comment appréhender l'impact de l'hygiène corporelle dans sa vie ?

Le Mans : EspAhss (Service éducation, santé, prévention de l'association d'hygiène sociale de la Sarthe), 2014



Cette outil propose une démarche en 5 séquences pour permettre aux professionnels des champs éducatif, social et sanitaire, d'aborder la thématique de l'hygiène corporelle auprès d'un groupe d'adultes. Il a pour objectif d'accompagner le public en faisant émerger ses représentations, en suscitant une réflexion sur les normes sociales de l'hygiène, en travaillant la relation aux autres et l'image de soi. Il propose une progression et des séquences pédagogiques, des outils d'animation, des repères théoriques ainsi que des pistes pour prolonger le programme.

➤ Disponible à Promotion Santé BFC, antennes 21, 25, 39, 70, NFC

<sup>4</sup> Durant Muriel. Une (belle) histoire d'armoire. Éducation santé 2012 ; n°281 : pp. 6-7.  
En ligne : <https://educationsante.be/une-belle-histoire-darmoire/>

[Mallette pédagogique]



## Enjeux santé : Les déterminants de santé sous la loupe

Bruxelles : Cultures & santé, 2019

Cet outil propose d'explorer et d'interroger les déterminants de santé. À travers une série de 78 cartes illustrées à manipuler, il soutient, au sein de secteurs touchant de près ou de loin à la santé, une réflexion active sur l'ensemble des facteurs influençant la santé ainsi que sur les relations qu'ils entretiennent entre eux. À l'aide de ces cartes, de multiples réflexions peuvent être menées sur les causes de certaines situations dans la perspective d'une prise de conscience, d'un diagnostic, d'une évaluation, d'une action ou d'une décision. Il peut être utilisé aussi bien avec des citoyen·nes que dans un groupe de professionnel·les ou dans des échanges avec le politique

- Disponible dans toutes les antennes de Promotion Santé BFC
- Contenus accessibles en ligne <https://tinyurl.com/enjeux-sante>

[Jeu]



## L'expression des besoins

Bruxelles : Fédération des centres pluralistes de planning familial (FCPPF), 2015

Ce jeu de cartes a été conçu comme support pour l'identification, l'expression et la réflexion sur la thématique des besoins. Les besoins sélectionnés y sont présentés au travers d'un personnage récurrent et asexué afin de respecter l'égalité de genre dans le nécessaire assouvissement des besoins. Tant le corps que le visage s'expriment : un simple froncement de sourcil, un port de tête, un mouvement de bras ou de jambes ou encore un détail du décor permettent d'identifier le besoin dont il est question.

- Disponible dans toutes les antennes de Promotion Santé BFC

[Photoexpression]

## Faux-to langage. Outil pédagogique abordant la thématique des stéréotypes et des discriminations



Liège (Belgique) : Infor-femmes Liège, 2019

Ce photo-expression a pour but d'aborder, les problématiques liées aux stéréotypes et aux discriminations dans une perspective globale en prenant en compte les dimensions de genre, sociales, physiques, ethniques, culturelles et religieuses. Conçu prioritairement pour les personnes d'origine étrangère, il peut aussi convenir à un large public. L'objectif est de créer un environnement de respect, d'équité et légitimant les différences, notamment en prenant conscience de ses propres préjugés. Construit autour de 54 photographies couleur et de 54 cartes témoignages, il permet l'expression collective et la confrontation des points de vue pour tendre vers plus de respect. L'ensemble est accompagné d'un guide pédagogique qui propose des pistes de réflexions et de discussions.

- Disponible à Promotion Santé BFC, antennes 21 et 25

[Mallette pédagogique]

## Grossesse et accueil de l'enfant. Comment accompagner les choix des couples autour de la grossesse et favoriser leur accès à la parentalité ?

Saint-Denis : Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes), 2010

Cet outil a été conçu par et pour des professionnels de santé travaillant avec des femmes enceintes. Il permet aux médecins, sages-femmes, pharmaciens et autres professionnels de santé qui les côtoient, de débiter et mettre en place des actions d'éducation pour la santé avec elles et leur conjoint, permettant de donner aux futurs parents les moyens de vivre au mieux la grossesse et l'arrivée de l'enfant et de les soutenir dans leur accession à la parentalité.

- Disponible dans toutes les antennes de Promotion Santé BFC
- Une partie des contenus est accessible en ligne : [https://infodoc.irtsnormandie.ids.fr/doc\\_num.php?explnum\\_id=561](https://infodoc.irtsnormandie.ids.fr/doc_num.php?explnum_id=561)



[Mallette pédagogique]

## Des habits et nous : le vêtement, vecteur de signes

Mannaerts Denis

Bruxelles : Cultures & santé, 2012

Cet outil vise à susciter l'échange entre les participants, la réflexion et la co-construction de savoirs autour de la communication vestimentaire et de la relativité des messages. À travers des mises en situation, les participants ont l'occasion d'être à la fois des émetteurs de signes au travers des vêtements, puis des récepteurs de signes à interpréter.

- Disponible à Promotion Santé BFC, antennes 21, 25, 39, 70, NFC
- Contenus accessibles en ligne : <https://tinyurl.com/habits-et-nous>



[Jeu]

## Le langage des émotions

Bruxelles : Fédération des centres pluralistes de planning familial (FCPPF), 2012

Ce jeu est constitué de 60 cartes qui représentent 60 émotions. Il permet de mettre en scène ou bien simplement de mettre des mots sur les émotions. Il peut servir de support pour un atelier sur la gestion des émotions mais aussi comme outil pour identifier nos différentes émotions, et les mettre en image.

- Disponible dans toutes les antennes de Promotion Santé BFC



[Jeu]



## Mille et une valeurs

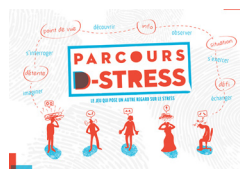
Bernard Marine

Bruxelles : Fédération des centres pluralistes de planning familial (FCPPF), 2021

Ce jeu de cartes permet d'aborder les valeurs et permet une meilleure compréhension et acceptation de soi et des autres. Les objectifs sont de : comprendre la notion de valeur et se doter d'un vocabulaire pour nommer les valeurs ; identifier ses propres valeurs et découvrir comment elles participent à la définition de l'identité de chacun ; explorer les avantages de connaître nos propres valeurs ; connaître et comprendre les valeurs des autres et des groupes dans lesquels on évolue (école, famille, travail, etc.) ; créer du lien dans un groupe en s'associant autour de valeurs communes et distinctes ; utiliser les valeurs comme une boussole, une grille de lecture pour analyser des sujets de société, faire des choix personnels ou collectifs ; sensibiliser au fait d'appartenir à une communauté humaine qui partage des valeurs

➤ Disponible dans toutes les antennes de Promotion Santé BFC

[Jeu]



## Parcours D-Stress. Le jeu qui pose un autre regard sur le stress

Spiece C., Taeymans Bernadette

Bruxelles : Question santé, Solidaris, 2019

Ce jeu permet de s'interroger sur les causes et conséquences du stress et éclairer la manière dont chacun y fait face peut aider à le prévenir et à s'en préserver. Tout au long du parcours, les joueurs ou équipes rencontrent des événements agréables ou désagréables qui influencent leur stress, s'adaptent à leur environnement en réussissant des défis, témoignent de leurs connaissances relatives au stress, diversifient leurs possibilités de détente et expérimentent le changement de point de vue. Les joueurs décident eux-mêmes de la manière dont ils veulent négocier leur progression, en aménageant au mieux l'équilibre entre tension (dépense de points d'énergie) et détente (récupération de points d'énergie).

➤ Disponible à Promotion Santé BFC, antennes 21 et 25

[Mallette pédagogique]



## Quand le gant de toilette reste sec...

Hercot Anne-Sophie, Wilkin Claire

Champion (Belgique) : Centre d'éducation du patient Asbl, 2016

Cet outil, réédité en 2016, permet d'aborder les différentes notions de l'hygiène. Conçu pour être utilisé au sein des services de psychiatrie, il convient à d'autres milieux (scolaire, médical, handicap, professionnel...). Il permet aux professionnels de la santé et du social d'explorer différentes dimensions de l'hygiène corporelle, vestimentaire, environnementale, alimentaire, domestique... Cet outil comprend en réalité trois outils que l'on peut utiliser séparément ou en complément en fonction du public, des objectifs et de la situation

➤ Disponible à Promotion Santé BFC, antennes 21, 25, 39, 89, NFC

[Vidéos]

## Regards croisés sur le soin et la précarité



Chevassu Maggie, Durand Delphine, Verdant Emmanuelle, et al.

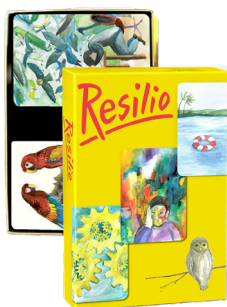
Dijon : Ireps BFC, Fédération des acteurs de la solidarité ; Besançon : FeMaSCo BFC, 2021

Ces vidéos ont été créées dans le cadre d'un projet qui s'inscrit dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté. Il vise à sensibiliser les professionnels de santé aux spécificités de l'accueil et de l'accompagnement des personnes en situation de précarité. L'objectif est d'identifier les facteurs influençant la santé, tout particulièrement dans un contexte de précarité, à questionner les leviers facilitant la communication et une confiance mutuelle, essentielles à la relation de soins. Un livret pédagogique propose des fiches techniques, des pistes d'animation et des repères théoriques.

➤ **Contenus accessibles en ligne :** <https://tinyurl.com/regards-croises-soins>

[Jeu]

## Resilio



Egetmeyer Moritz, Marti Emilie

Kirchzarten (Allemagne) : OH Publishing, 2015

Cet outil propose des images représentant des scènes de la vie quotidienne qui peuvent devenir une source de stress. Il propose ainsi d'évoquer ces situations et de chercher les ressources pour y faire face. Pour cela, il utilise des cartes proposant des représentations d'animaux avec leurs diverses qualités de résilience qui pourront aider le participant à mieux comprendre et gérer son stress.

➤ **Disponible à Promotion Santé BFC, antennes 21 et 25**

[Page internet]

## SantéBD



Paris : CoActis Santé, 2018

Ce site propose des outils axés sur des dessins clairs et des textes en «facile à lire et à comprendre», déclinés sous forme de fiches, application, banque d'images, vidéos, etc. Ils sont conçus pour une meilleure compréhension de la santé et faciliter la compréhension durant les consultations médicales

➤ **En ligne :** <https://santebd.org/>

[Mallette pédagogique]

## Santé mentale, parentalité et enfance : mythes et réalités



Paris : Psycom, 2018

À l'occasion des Semaines d'information sur la santé mentale, le Psycom a élaboré des outils d'information et d'animation sur le thème de la santé mentale, la parentalité et l'enfance. Une dizaine d'idées reçues, sur le thème de la parentalité et de l'enfance, sont confrontées à leur réalité, étayée par les données probantes disponibles. L'outil propose différents supports : des étiquettes ; des affiches (un mythe et une réalité par affiche) ; un poster qui compile les 10 mythes et réalités sur le thème ; un diaporama au format pdf adapté aux journées de sensibilisations ou aux formations.

➤ **En ligne :** <https://tinyurl.com/Sante-mentale-parentalite-enfance>



[Jeu]

## Totem : le jeu qui fait du bien

Tremblay Jade, Paradis Tessa, Rancourt Carol  
Montréal : Totem, 2018



Ce jeu de développement personnel permet de découvrir ses forces et qualités à travers les yeux des autres. À tour de rôle, chaque joueur assiste à la construction d'un Totem à son image. Celui-ci est constitué d'une carte Animal, associée à une force, et d'une carte Qualité, toutes deux choisies et décrites par les autres joueurs à partir des cartes qu'ils ont en main.

> Disponible dans toutes les antennes de Promotion Santé BFC

[Site internet]

## Traducmed

Aix-les-Bains : Respects 73, 2018



Initié par l'association Respects 73 avec le soutien de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes, Traducmed est un outil d'aide pour la prise en charge médicale des patients migrants. 400 phrases sociales et médicales sont diffusables (sur ordinateur ou smartphone), en 39 langues. Elles permettent de donner des explications aux patients sur leur situation et leurs pathologies. Il existe également une version spécifique à l'accompagnement destinée aux travailleurs sociaux et accueillants dans les associations (partenariat avec la Cimade et RESF).

> En ligne : <http://www.traducmed.fr/> et <http://accueil-migrants.traducmed.fr/>



[www.bib-bop.org](http://www.bib-bop.org)

L'association Promotion Santé Bourgogne-Franche-Comté (Promotion Santé BFC) rassemble dans son centre de ressources documentaires spécialisés en santé publique des **ouvrages, rapports et revues spécialisées en promotion de la santé**, à disposition des professionnels et des futurs professionnels de la santé, de l'éducation et du social.

Toutes les antennes départementales disposent d'une pédagogie composée d'**outils d'intervention** en promotion et éducation pour la santé ; elles assurent la diffusion de **documents** d'information en santé, pour l'essentiel édités par Santé publique France.

Ces différents fonds documentaires sont interrogeables sur les bases de données Bib-Bop (<https://www.bib-bop.org/>).

Les documentalistes sont disponibles pour vous conseiller sur les modalités de prêt (ou d'achat) des documents.

> Pour en savoir plus : <https://promotion-sante-bfc.org/>



## Vous souhaitez aller plus loin ?

Pour être accompagné par des professionnels en éducation et promotion de la santé ou des acteurs experts sur une thématique en particulier : contactez-nous ou rendez-vous directement sur le site du Réseau régional d'appui à la prévention et à la promotion de la santé (Rrapps).

> <https://rrapps-bfc.org/>







# Annexes

## Bibliographie<sup>12</sup>

- > Douiller Alain. 27 techniques d'animation pour promouvoir la santé. Brignais : Le Coudrier, 2020, 174 p.
- > Paul Maëla. L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : l'exemple de l'éducation thérapeutique du patient. *Recherches en soins infirmiers* 2012, n°110 : pp. 113-20.  
En ligne : <https://doi.org/10.3917/rsi.110.0013>
- > Le Bossé, Yann. L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir : une alternative crédible ? [Page Internet]. Paris : Association nationale des assistants de service social, 2007.  
En ligne : [https://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credible\\_a524.html](https://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credible_a524.html)
- > Durant Muriel. Une (belle) histoire d'armoire. *Éducation santé* 2012 ; n°281 : pp. 6-7. En ligne : <https://www.pipsa.be/medias/ressources/2012/productionsPIPSa/2-%20Une-belle-histoire-d'armoire.pdf>
- > Charte d'Ottawa pour la promotion de la santé. Genève : Organisation mondiale de la santé, 1986, 5 p. En ligne : <https://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/docs/charter-chartre/pdf/chartre.pdf>
- > Lamboy Béatrice, Arwidson Pierre, Du Roscoët Enguerrand, et al. Les compétences psychosociales : état des connaissances scientifiques et théoriques. Rapport complet. Saint-Maurice : Santé Publique France, 2022, 135 p.  
En ligne : <https://www.santepubliquefrance.fr/content/download/477950/3645324?version=1>
- > Jouffray Claire. Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs : une nouvelle approche de l'intervention sociale. Rennes : Presses de l'EHESP, 2018, 240 p. (Politiques et interventions sociales)
- > L'éducation pour la santé : manuel d'éducation pour la santé dans l'optique de soins de santé primaires. Genève (Suisse) : Organisation mondiale de la Santé (OMS), 1990, 261 p.  
En ligne : <https://apps.who.int/iris/handle/10665/36961>
- > L'empowerment : dossier thématique. Bruxelles : Cultures&Santé, 2014, 28 p.  
En ligne : <https://tinyurl.com/empowerment-dossier>
- > Les femmes et la santé : la réalité d'aujourd'hui, le programme de demain. Genève : Organisation mondiale de la santé (OMS), 2009, 87 p. En ligne : <https://tinyurl.com/femmes-sante-oms>
- > Amsellem Mainguy Yaëlle, Gelly Maud, Vuattoux Arnaud. Genre et santé : dossier. *La Santé en action* 2017 ; n°441 : pp. 8-42. En ligne : <https://www.santepubliquefrance.fr/docs/la-sante-en-action-septembre-2017-n-441-genre-et-sante>
- > Sørensen Kristine Van Den Broucke Stephan, Fullam James, et al. Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health* 2012 ; 12(80), n.p.  
En ligne : <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-12-80>
- > Karrer Maryse, Jaeger Marcel. Intervenants du social : quel rôle pour promouvoir la santé des populations ? Dossier. *La santé en action* 2016, n°435 : pp. 4-33.  
En ligne : <https://www.santepubliquefrance.fr/docs/la-sante-en-action-mars-2016-n-435-intervenants-du-social-quel-role-pour-promouvoir-la-sante-des-populations>
- > Vallerie Bernard. Interventions sociales et empowerment (développement du pouvoir d'agir). Paris : L'Harmattan, 2012, 194 p.

<sup>12</sup> Par ordre alphabétique de titre. Les sites internet cités ont été consultés pour la dernière fois le 09/10/2023

- > Weisen Rhona Birell, Orley John, Evans Vivienne, Lee Jeff, Sprunger Ben, Pellaux Daniel. Life skills education for children and adolescents in school. Introduction and guidelines to facilitate the development and implementation of life skills programmes. Genève : OMS, 1994, 53 p.  
<https://tinyurl.com/skills-education>
- > La littératie en santé, d'un concept à la pratique : guide d'animation. Bruxelles : Cultures&Santé, 2016, 83 p. En ligne : <https://www.cultures-sante.be/nos-outils/outils-promotion-sante/item/417-la-litteratie-en-sante-d-un-concept-a-la-pratique-guide-d-animation.html>
- > Berkesse Alexandre, Denormandie Philippe, Henry Émilie, Tourniaire Nolwenn. La médiation en santé : un levier relationnel de lutte contre les inégalités sociales de santé à consolider. Paris : Inspection générale des affaires sociales (IGAS), 2023, 129 p.  
En ligne : <https://tinyurl.com/mission-mediation-en-sante>
- > Géry Yves, Hamel Emmanuelle, Soleymani Dagmar, Bouchaud Olivier. La médiation en santé : un nouveau métier pour lever les obstacles aux parcours de soin et de prévention. La Santé en action 2022 ; n°460 : 51 p. En ligne : <https://www.santepubliquefrance.fr/docs/la-sante-en-action-juin-2022-n-460-la-mediation-en-sante-un-nouveau-metier-pour-lever-les-obstacles-aux-parcours-de-soin-et-de-prevention>
- > Haute autorité de santé (HAS). La médiation en santé pour les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins : référentiel de compétences, de formation et bonnes pratiques. Saint-Denis : HAS, 2017, 70 p. (Recommandations en santé publique).  
En ligne : <https://urlr.me/DGg9t>
- > Questionner les représentations sociales en promotion de la santé. Bruxelles : Cultures & Santé, 2013, 58 p. En ligne : <https://cultures-sante.be/nos-outils/outils-promotion-sante/item/261-questionner-les-representations-sociales-en-promotion-de-la-sante.html>
- > Chevassu Maggie, Durand Delphine, Verdant Emmanuelle, et al. Regards croisés sur le soin et la précarité [Vidéos]. Dijon : Ireps BFC, Fédération des acteurs de la solidarité ; Besançon : FeMaSCo BFC, 2021. En ligne : <https://ireps-bfc.org/sinformer/capsules-video-regards-croises-sur-le-soin-et-la-precarite>
- > Mannoni Pierre. Les représentations sociales. Paris : Presses universitaires de France, 2016, 128 p. (Que sais-je ?).
- > La santé c'est aussi... [Page Internet]. Bruxelles : Cultures&Santé, 2012.  
En ligne : <https://www.cultures-sante.be/nos-outils/outils-promotion-sante/item/62-la-sante-cest-aussi.html>
- > Carricaburu Danièle, Ménoret Marie. Sociologie de la santé : Institutions, professions et maladies. Paris : Armand Colin, 2004, 240 p. (Collection U)

## Fiche « À vos idées ! »

Cette grille vierge supplémentaire pour refaire l'exercice à l'infini !

### UNE POSTURE, DES PRATIQUES... À VOS IDÉES !

<b>Les représentations sociales</b>	Quelles sont mes représentations sur ces thématiques ?
<b>Les déterminants de la santé</b>	Quels sont les facteurs qui impactent positivement ou négativement la situation ?
<b>Les besoins et attentes de la personne accompagnée</b>	Quels sont les besoins et les attentes de la personne ?
<b>Les stratégies efficaces</b>	Que puis-je faire autour de sa situation ?

## Liste des sigles et acronymes

**ALD** \_\_\_\_\_

Affection de longue durée

**Asi** \_\_\_\_\_

Accompagnement santé individualisé

**CAF** \_\_\_\_\_

Caisse d'allocations familiales

**CCAS** \_\_\_\_\_

Centre communal d'action sociale

**CESF** \_\_\_\_\_

Conseiller en économie sociale et familiale

**CMP** \_\_\_\_\_

Centre médico-psychologique

**CMS** \_\_\_\_\_

Centre médico-social

**CPAM** \_\_\_\_\_

Caisse primaire d'assurance maladie

**CPS** \_\_\_\_\_

Compétences psychosociales

**Csapa** \_\_\_\_\_

Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie

**DAC** \_\_\_\_\_

Dispositif d'appui à la coordination

**EMPP** \_\_\_\_\_

Équipe mobile psychiatrie-précarité

**GEM** \_\_\_\_\_

Groupe d'entraide mutuelle

**Irtess** \_\_\_\_\_

Institut régional supérieur du travail éducatif et social

**MDPH** \_\_\_\_\_

Maison départementale des personnes handicapées

**OMS** \_\_\_\_\_

Organisation mondiale de la santé

**RQTH** \_\_\_\_\_

Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

**RSA** \_\_\_\_\_

Revenu de solidarité active

**TISF** \_\_\_\_\_

Technicien de l'intervention sociale et familiale





© 2024, Promotion Santé Bourgogne-Franche-Comté, 2 place des Savoirs 21000 Dijon  
Mise en page et réalisation graphique : <http://tt-studio.com>  
Achévé d'imprimer en janvier 2024 par Graphi System, 1 rue Marguerite Yourcenar 21000 Dijon  
Dépôt légal : Janvier 2024



<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

# Les clés de la médiation en santé

En tant que professionnel du champ social et médico-social, vous vous interrogez régulièrement : « Il faudrait accompagner *aussi* la santé ? »

Forte de son expérience dans la **médiation en santé**, Promotion Santé Bourgogne-Franche-Comté a créé ce guide afin de vous accompagner... dans cet accompagnement !

Comme balises théoriques et pratiques, nous vous proposons **quatre clés**. Ces clés sont des repères, des portes à ouvrir pour déverrouiller des situations en prenant le chemin de la santé.

Ensuite, place à vos idées ! Vous pourrez vous exercer sur huit **situations concrètes**, inspirées de faits réels. Nous vous faisons ensuite nos suggestions, avec des pistes de **ressources, dispositifs, outils** à mobiliser.



**Promotion  
Santé**  
Bourgogne  
Franche-Comté

<https://promotion-sante-bfc.org>

  
**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**ars**  
Agence Régionale de Santé  
Bourgogne-  
Franche-Comté