

REACT

Rural eHealth Facilitators



hannn.eu



Universidade do Minho
Instituto de Educação
Centro de Investigação em Estudos da Criança



Funded by
the European Union

Module 1

Vieillir en bonne santé et en pleine forme



Vieillir en bonne santé et en pleine forme

Tout le monde, partout dans le monde, devrait avoir la possibilité de mener une vie longue et saine.

Le vieillissement en bonne santé consiste à optimiser les possibilités en matière de santé physique, sociale et mentale afin que chacun, jeune ou vieux, puisse participer activement à la société, en contrôlant sa propre vie et en bénéficiant d'une bonne qualité de vie.

Les avantages de rester actif et en bonne santé en vieillissant :

- Un plus grand bien-être et une meilleure participation
- Une récupération plus rapide après une maladie
- Un risque moindre de maladies chroniques
- La prévention des chutes

Vieillesse en bonne santé pour les personnes âgées

Cela signifie souvent faire des choix de vie conscients pour rester actif et maintenir son autonomie.

→ Il ne s'agit pas seulement de prévenir ou de retarder la maladie ou la mort, mais aussi de :

- ❖ Augmenter les opportunités de santé
- ❖ Favoriser l'autonomie
- ❖ Assurer l'accès à des soins de santé de qualité
- ❖ Garantir une haute qualité de vie

Plus d'informations dans le document d'information



REACT
project

« 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. » (WHO, 1948)

« La santé est la capacité à s'adapter et à se prendre en charge face aux défis sociaux, physiques et émotionnels. » (Machteld Huber, 2012)



Funded by
the European Union

Santé Positive

Une perspective plus large

La santé positive adopte une perspective différente. Ce n'est pas la maladie qui est au centre de l'attention, mais les personnes elles-mêmes, leur résilience et ce qui donne un sens à leur vie.

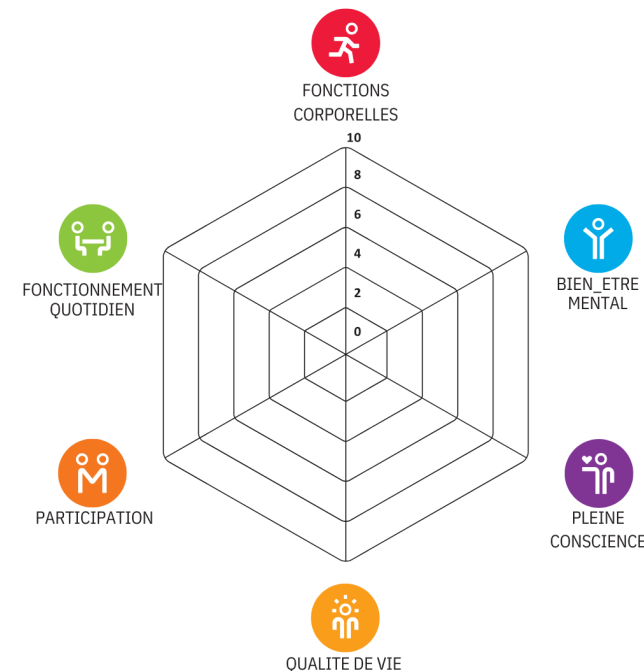
Qu'est-ce que les personnes elles-mêmes considèrent comme important pour se sentir en bonne santé ? de quoi ont-elles besoin pour y parvenir ?

Pour plus d'informations et d'explications, consultez le document distribué.

Cette interprétation large de la santé est développée en six dimensions :

1. fonctions corporelles
2. bien-être mental
3. sens de la vie
4. qualité de vie
5. participation
6. fonctionnement quotidien

→ Ce concept est issu de recherches sur la perception qu'ont les gens de la santé. Les gens accordent de l'importance non seulement à la santé physique, mais aussi, par exemple, au sens de la vie, à la participation et à la qualité de vie.



Premiers pas avec votre santé positive



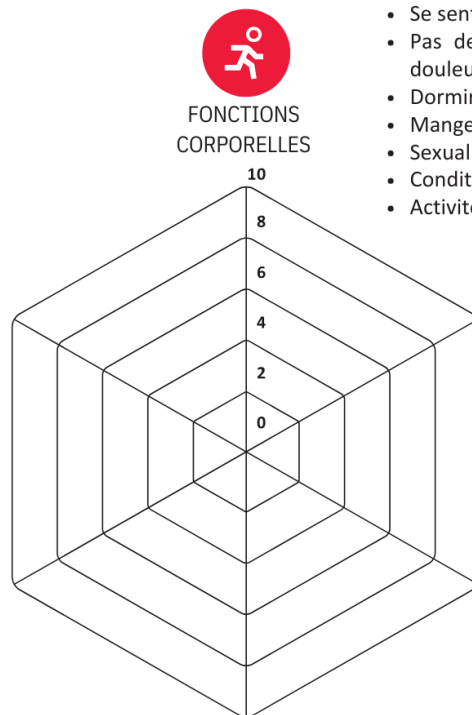
MA SANTE POSITIVE

- Prendre soin de soi
- Connaître ses limites
- Connaissance de la santé
- Gérer son temps
- Gérer son argent
- Être capable de travailler
- Pouvoir demander de l'aide



PARTICIPATION

- Contacts sociaux
- Être pris au sérieux
- Faire des choses amusantes ensemble
- Bénéficier du soutien des autres
- Sentiment d'appartenance
- Faire des choses intéressantes
- S'intéresser à la société



- Plaisir
- Être heureux
- Se sentir bien
- Se sentir équilibré
- Se sentir en sécurité
- Intimité
- Conditions de logement
- Avoir suffisamment d'argent



- Se sentir en bonne santé
- Se sentir en forme
- Pas de plaintes physiques et/ou de douleurs
- Dormir
- Manger
- Sexualité
- Condition physique
- Activité physique



- Capacité à se souvenir des choses
- Pouvoir se concentrer
- Être capable de communiquer
- Être joyeux
- S'accepter soi-même
- Être capable de gérer le changement
- Se sentir maître de soi



- Avoir une vie pleine de sens
- Avoir envie de vivre
- Poursuivre des idéaux
- Avoir confiance en soi
- Accepter la vie
- Être reconnaissant
- Apprendre tout au long de la vie

Qu'est-ce qui vous frappe le plus ?

Sur quoi aimeriez-vous travailler ?

Que ferez-vous différemment à partir de demain ?

Avez-vous besoin d'aide pour le faire ?

Petite action → Grand succès

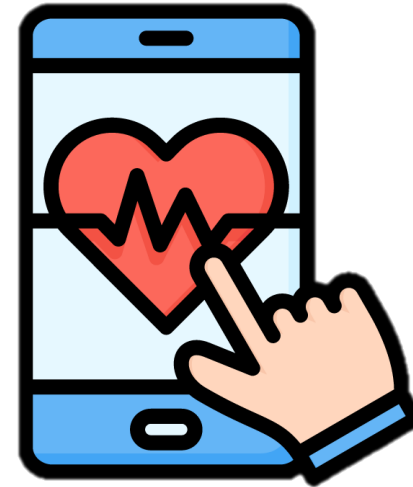




REACT
project

Module 2

Introduction à la santé en ligne
et à ses avantages





1. Définition de la cybersanté
2. Services de cybersanté destinés aux populations vulnérables
3. Avantages et objectifs de la cybersanté
4. Points d'intérêt

e-santé

« La cybersanté, la télésanté ou la télémédecine désigne l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans le domaine des soins de santé. Elle englobe les techniques, les services et les systèmes qui fonctionnent à distance, initialement par téléphone, mais aujourd'hui de plus en plus via Internet. »

1999 : le terme « e-santé » apparaît pour la première fois





Bénéfices de la e-santé

- ❖ Renforcer la communication et l'échange d'informations entre les professionnels de santé et entre les patients et les professionnels de santé.
- ❖ Améliorer l'égalité d'accès aux soins pour les patients vivant dans des zones reculées.
- ❖ Autonomiser les individus et encourager des changements positifs dans les comportements de santé.
- ❖ Réduire le temps de diagnostic et accroître l'efficacité des professionnels de santé.

(Strand Bergmo, 2015 ; Hallberg, Salimi, 2020 ; Kampmeijer et al. 2016)



REACT project

Services de e-santé pour les populations vulnérables



- Améliorer la connexion sociale
- Réduire la fracture numérique

Internet – médias sociaux

- Mettre en œuvre dans le milieu scolaire à des fins d'éducation à la santé

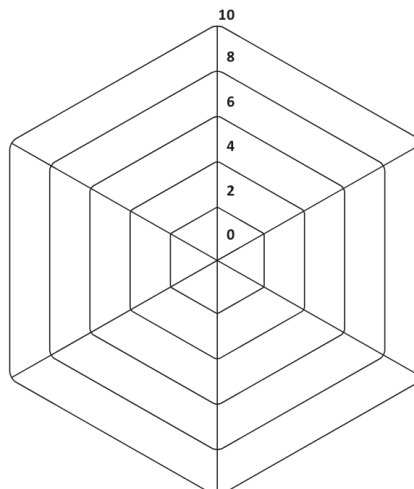


Centre informatique

- Améliorer l'accès aux services liés à la santé
- Améliorer l'accès à l'information sur le marché



Portails web



- Augmenter la qualité de vie
- Améliorer les services de santé

Appels vidéo – Télésanté

- Réduction des coûts liés au diagnostic
- Évolution des structures sociales (Santé/bien-être à long terme)



Telecommunications – applications mobiles



Esprit communautaire

- Améliorer l'accès à l'information
- Réduire la fracture numérique
- Renforcer les communautés villageoises

(D'après Hage et al., 2013)



Funded by
the European Union



REACT
project

Questions critiques liées à la santé numérique

- ❖ Les professionnels de santé sont confrontés à un manque de directives fiables pour évaluer les applications de santé numériques.
- ❖ Les évaluations par étoiles et les avis écrits dans les stores Apple/Android sont souvent subjectifs, proviennent de sources non vérifiées et n'offrent pas d'informations sur la qualité réelle d'une application de santé numérique.
- ❖ Il est nécessaire d'élaborer une directive de qualité, basée sur des méthodes standardisées, permettant aux professionnels de recommander des applications fiables à leurs patients.

(Ribaut et al., 2024)



Fiabilité des solutions eHealth, exemples

Vidéos YouTube sur le psoriasis (Royaume-Uni, 2017)

- ❖ Seules **20 % des vidéos** utilisaient des informations fondées sur des preuves.
- ❖ **52 % des vidéos** ont été classées comme trompeuses et 11 % comme dangereuses.

(Mueller et al., 2019)

Applications de promotion de la santé (alimentation, exercice physique)

- ❖ Seules 55 % des études incluses décrivaient une base théorique pour le développement de l'application.

(Schoeppe et al., 2016)



REACT project

Module 3

Utilisation des applications de
santé numérique





Quelle application est-ce que je veux installer ?

- ❖ Si vous voulez présenter une application à quelqu'un et montrer la valeur ajoutée qu'elle peut apporter, il est important de choisir une application qui lui convient réellement.
- ❖ Cela fonctionne de manière motivante si l'application correspond bien à ses souhaits et centres d'intérêt.
- ❖ Par exemple, pensez à une application qui reconnaît les chants d'oiseaux ou qui donne des conseils pour le jardinage.

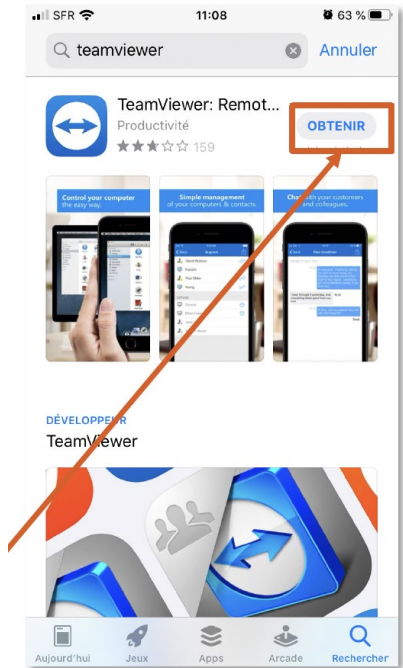
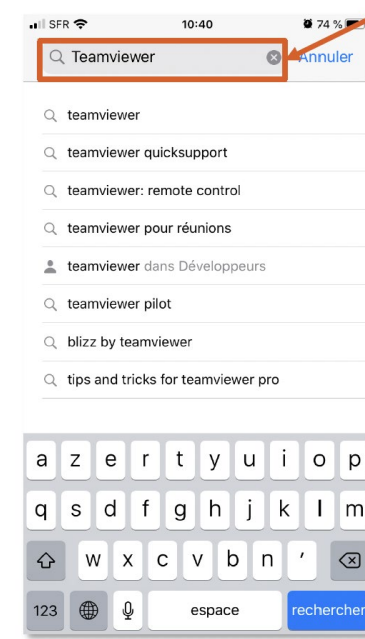
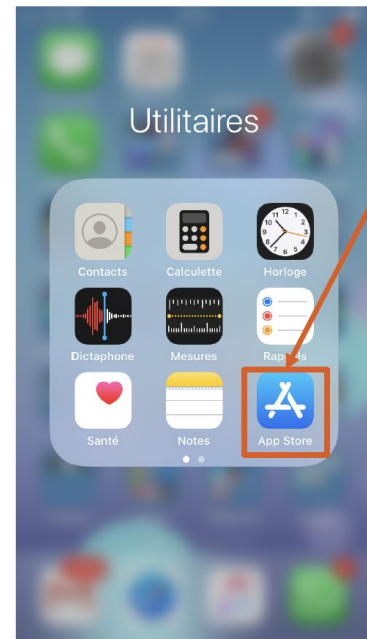
Installer une application sur i-Phone

1. Ouvrir
l'application
« App Store »

2. Cliquer sur
la loupe
« Rechercher »

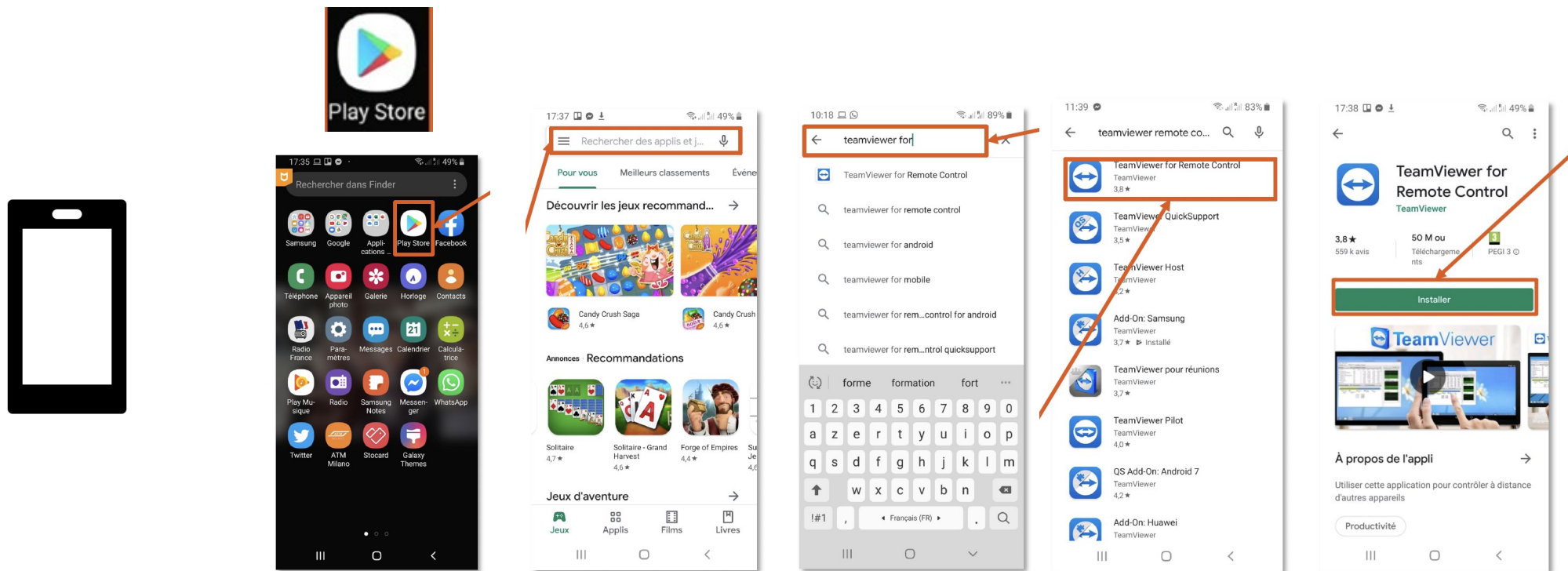
3. Taper le
nom de
l'application

4. Cliquer sur
le bouton
« Obtenir »



Installer une application sur Android

1. Ouvrir l'application « App Store »
2. Cliquer dans la barre de recherche située en haut de l'écran
3. Taper le nom de l'application puis cliquer sur « Entrée »
4. Cliquer sur l'application souhaitée
5. Cliquer sur « Installer » dans la nouvelle fenêtre



The sequence of screenshots shows the following steps:

- Home screen with the Play Store icon highlighted.
- Search bar at the top of the Play Store.
- Search results for 'teamviewer for'.
- Selection of 'TeamViewer for Remote Control' from the search results.
- The 'Install' button on the app's page.

Doctolib: une application pour...



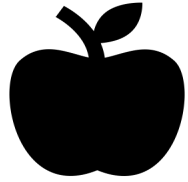
- Trouver un médecin, un spécialiste près de chez vous
- Prendre rendez-vous à n'importe quelle heure
- Prendre rendez-vous depuis chez vous
- Modifier un rendez-vous depuis chez vous
- Consulter sans vous déplacer....



Comment faire?



- Comment créer un compte ?
- Comment prendre un rendez-vous?
- Comment annuler un rendez-vous avec un médecin?
- Comment déplacer un rendez-vous?
- Comment télécharger l'ordonnance du médecin?
- Comment envoyer une ordonnance à la pharmacie?
- Comment faire une consultation vidéo?
- Vous avez d'autres questions, consulter le centre d'aide de Doctolib



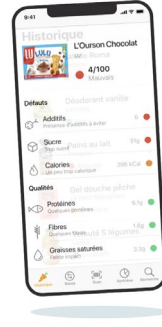
Yuka: pour choisir des produits "sains"

Objectifs :

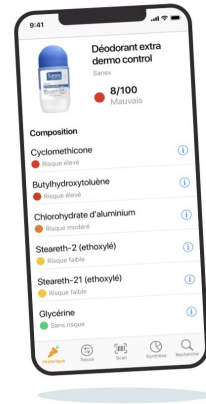
- Aider les consommateurs à **faire de meilleurs choix** pour leur santé
- Conduire les industriels à **proposer de meilleurs produits**.

Caractéristiques :

- Aucune marque ne peut rémunérer Yuka pour mettre en avant ses produits, ni influencer la notation



Alimentatio



Cosmétique

Comment faire?

• Comment installer et utiliser Yuka?

• Comment scanner les étiquettes?

• Comment sont notés les produits alimentaires?

• Comment sont évalués les produits cosmétiques?



REACT
project

Module 4

Facteurs freinant
l'inclusion numérique



Identifier les obstacles potentiels

Quels obstacles potentiels rencontrent les personnes vulnérables sur le plan numérique ?

→ Exercice en groupe



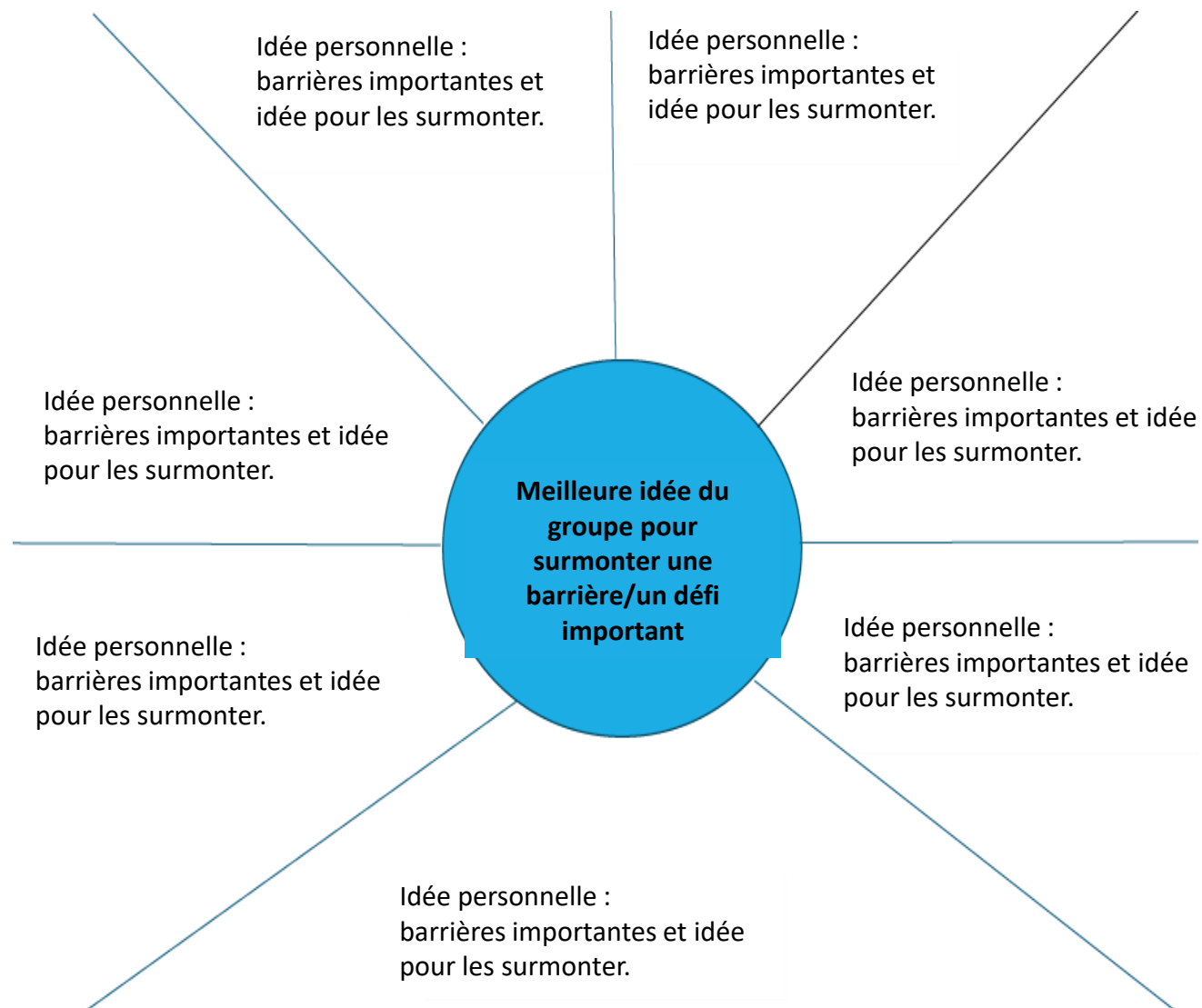
Exercice en groupe

1. Former des groupes
2. Chacun propose individuellement des idées/difficultés + solutions possibles
3. Mettre en commun les idées et en discuter
4. Sélectionner





Exercice en groupe





MODULE 4: FACTEURS FREINANT L'INCLUSION NUMERIQUE

Des recherches récentes menées dans la région du Danemark du Sud ont montré que 11 % des répondants vivant dans les zones urbaines les plus densément peuplées n'avaient pas les compétences numériques suffisantes pour utiliser activement les applications de santé numériques. Ce chiffre s'élevait à 28 % chez les répondants des zones les plus rurales et faiblement peuplées. (Region of Southern Denmark : Digital Health Competencies in Southern Denmark, 2023). Il ne s'agit que d'un exemple, mais la situation est similaire dans de nombreux pays : le risque d'exclusion numérique est plus élevé dans les zones rurales, partout.

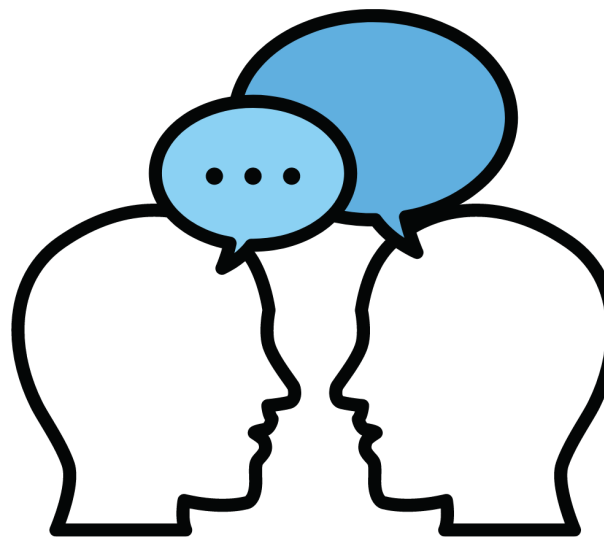
LES RECHERCHES ONT IDENTIFIÉ LES RAISONS SUIVANTES

- **Manque de motivation** : Principaux facteurs expliquant pourquoi les personnes vulnérables sur le plan numérique ne sont pas motivées à utiliser les technologies numériques :
 1. **Manque de sécurité** : la technologie numérique ne paraît pas sûre.
 2. **Insécurité numérique** : elle se manifeste généralement par de l'anxiété, de la nervosité et un sentiment général d'inconfort.
- **Manque de compétences** : Il ne suffit pas de fournir aux personnes vulnérables un accès et des outils numériques. Il est également essentiel de leur transmettre les compétences adéquates. Cela va au-delà des connaissances techniques : il s'agit aussi de compétences pratiques et d'une familiarité avec la technologie.
- **Manque d'expérience** : Une idée importante est que la pratique de l'usage du numérique



Module 5

Compétences sociales et de communication
pour une formation efficace





Questions

- ❖ Quel est le rôle du formateur des bénévoles/facilitateurs eHealth ?
- ❖ Quelles sont les compétences sociales et de communication importantes pour former efficacement le bénévole/facilitateur eHealth ?





Role du formateur des bénévoles en e-santé

Les formateurs des bénévoles locaux eHealth jouent un rôle important dans la réduction de la fracture numérique.

Ils veillent à ce que les bénévoles eHealth soient bien préparés à leur rôle, afin que les résidents vulnérables sur le plan numérique puissent tirer le meilleur parti des services numériques (de santé) → meilleure santé et meilleure qualité de vie.

Connaissances culturelles et éthiques

Soutien et accompagnement

Participation communautaire

Préparation aux situations d'urgence

Plaidoyer et relations

Formation et éducation

Évaluation et retour d'information

Fourniture de ressources (technologiques)

Promotion de la littératie en santé



REACT
project

Impact et résultats de l'utilisation des bénévoles en e-santé

- ❖ Augmentation de la littératie en santé des résidents.
- ❖ Amélioration des compétences numériques des résidents.
- ❖ Meilleur accès des résidents aux services de santé.
- ❖ Les résidents disposent de davantage d'informations sur la santé et/ou savent comment les trouver.
- ❖ Résidents plus autonomes → la communauté entière devient plus autonome.
- ❖ Réduction des inégalités en matière de santé.
Etc.





REACT
project

Compétences clés pour former efficacement les bénévoles en e-santé

- ❖ Compétences en communication
- ❖ Empathie et compassion
- ❖ Connaissances culturelles et reconnaissance des différences
- ❖ Patience et adaptabilité
- ❖ Compétences en résolution de problèmes
- ❖ Leadership et capacité à motiver
- ❖ Gestion des conflits
- ❖ Compétences en travail d'équipe

Voir plus d'informations et d'explications dans le document distribué



MODULE 5: COMPÉTENCES POUR UNE FORMATION EFFICACE DES BÉNÉVOLES

COACH E-SANTÉ EFFICACES : COMPÉTENCES CLÉS



Compétences en communication

- Communication verbale claire et concise.
- Écoute active.
- Compétences en communication verbale et non verbale.
- Capacité à s'adapter à différents styles de communication.

« Sachez ce que vous voulez dire, utilisez un langage simple et concentrez-vous sur les points essentiels. Accordez toute votre attention à l'orateur, reformulez avec vos propres mots et demandez des précisions si nécessaire. Soyez attentif au ton et au volume, utilisez un langage corporel approprié et observez les réactions. Adaptez votre style à votre public et restez flexible. »

Empathie et compassion

- Montrer un intérêt et une compréhension sincères.
- Instaurer la confiance par une communication empathique.
- Soutenir les besoins émotionnels des bénévoles.

« Montrez un intérêt sincère en écoutant attentivement et en posant des questions. Instaurez la confiance en reconnaissant et en respectant les émotions. Apportez du soutien en prenant régulièrement des nouvelles et en créant un environnement sûr et bienveillant. »

Compétence culturelle

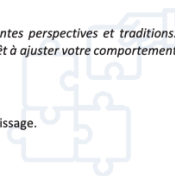
- Respect des origines culturelles.
- Adaptabilité aux normes culturelles.

« Montrez du respect pour les origines culturelles en vous intéressant aux différentes perspectives et traditions. Adaptez-vous aux normes culturelles en restant ouvert aux différences et en étant prêt à ajuster votre comportement et votre style de communication selon le contexte culturel. »

Patience et adaptabilité

- Faire preuve de patience face aux différents rythmes d'apprentissage.
- Adapter les méthodes de formation aux besoins individuels.
- Gérer avec flexibilité les défis inattendus.

« Faites preuve de patience face aux différents rythmes d'apprentissage et laissez aux personnes le temps nécessaire pour assimiler. Adaptez vos méthodes de formation aux besoins individuels en utilisant une variété de supports et d'approches pédagogiques. Restez flexible et prêt à réagir rapidement face aux imprévus. »



MODULE 5: COMPÉTENCES

Compétences en résolution de problèmes

- Identifier et traiter rapidement les problèmes.
- Encourager des solutions créatives.

« Identifiez et traitez rapidement les problèmes en restant attentif et en agissant immédiatement. Favorisez les solutions créatives en instaurant un climat ouvert où toutes les idées sont bienvenues. Organisez des séances de résolution collective pour promouvoir la collaboration et tirer parti de la diversité des points de vue afin de trouver des solutions efficaces. »

Leadership et motivation

- Inspirer et motiver les bénévoles.
- Fournir des conseils et un soutien clairs.
- Reconnaître et valoriser les efforts des bénévoles.

« Inspirez et motivez les bénévoles en adoptant une attitude positive et enthousiaste. Offrez des conseils et un soutien clairs en donnant des instructions précises et une aide adaptée quand cela est nécessaire. Reconnaissez et récompensez régulièrement les efforts des bénévoles pour montrer votre appréciation et maintenir un haut niveau de motivation. »

Résolution de conflits

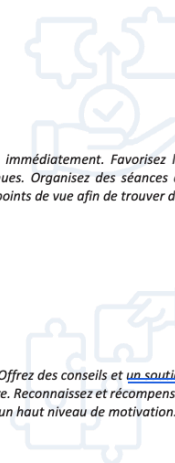
- Gérer efficacement les désaccords.
- Favoriser un environnement positif et coopératif.
- Mettre en œuvre des stratégies de prévention des conflits.

« Gérez efficacement les désaccords en restant neutre et en écoutant toutes les parties. Favorisez un environnement positif et coopératif en encourageant le respect mutuel et la collaboration. Prévenez les conflits grâce à des stratégies telles qu'une communication claire et la définition explicite des attentes. »

Compétences en travail d'équipe

- Créer un sentiment de communauté parmi les bénévoles.
- Encourager le travail d'équipe et la coopération.
- Organiser des activités de cohésion.

« Créez un sentiment de communauté parmi les bénévoles en organisant des rencontres (informelles) et des événements sociaux. Encouragez le travail d'équipe et la coopération en définissant clairement les rôles, les responsabilités et les objectifs communs. Mettez en place diverses activités de cohésion pour renforcer les liens et améliorer la collaboration. »





Écoute active

L'écoute active signifie écouter attentivement quelqu'un et observer les messages verbaux et non verbaux que cette personne transmet.

Cela implique d'écouter avec un réel désir de comprendre les perspectives et les émotions de l'autre personne, sans juger et sans réagir immédiatement.

→ L'écoute active est-elle importante dans la communication ? Pourquoi ou pourquoi pas ?



Exemples

Écoute active verbale :

- ❖ Utiliser des questions ouvertes. Ces questions commencent généralement par « Quelle est la signification de... ? », « Qu'est-ce que... ? », « Pourquoi... ? »
- ❖ Résumer les points principaux du message pour montrer que vous avez compris ce que le bénévole a dit : « Donc, ce que vous dites, c'est... »
- ❖ Encouragements verbaux brefs. Ces phrases mettent le bénévole à l'aise et permettent à la conversation de continuer : « Je comprends », « Très bien »

Écoute active non verbale :

- ❖ Contact visuel
- ❖ Sourire
- ❖ Hochement de tête
- ❖ Posture ouverte et attentive

Document distribué : écoute active

L'écoute active consiste à écouter attentivement une personne et à observer les signaux verbaux et non verbaux qu'elle émet. Il s'agit d'écouter avec un réel désir de comprendre les perspectives et les ressentis de l'autre. Sans jugement, en laissant la personne répondre et réfléchir à ce qui est dit, tout en gardant ces informations pour une utilisation ultérieure.

Compétences verbales d'écoute active

1. Poser des questions ouvertes: Ces questions commencent habituellement avec "Quelle est la signification de...?", "Su'est-ce-que...?", "Pourquoi...?".

Exemple : « Que pensez-vous du jeu d'écoute active réalisé ? » ; « Quelles activités aimeriez-vous réaliser avec les volontaires de l'e-santé rurale lors de la formation ? »

2. Poser des questions précises et approfondies : Posez des questions directes qui incitent les volontaires de l'e-santé rurale à donner plus de détails sur ce qu'ils ont partagé.

Exemple : « Parlez-moi davantage de vos contacts avec les personnes vulnérables en milieu rural. Quelle a été la situation la plus difficile que vous ayez rencontrée ? »

3. Paraphrase: Résumez les points principaux du message que le volontaire partageait pour montrer que vous avez compris ce qu'il/elle disait et pour lui donner l'occasion de clarifier ou d'approfondir les informations qu'il/elle vous donnait.

Exemple : "Donc, ce que vous dites, c'est..."

4. De courtes positives affirmations verbales (Renforcement positif) : Ces phrases aideront le volontaire à se sentir plus à l'aise et vous permettront de poursuivre la conversation sans interrompre le fil.

Exemple : "Je comprends", "Je suis d'accord", "Très bien"

5. Empathie et compassion : Montrez au volontaire que vous êtes capable de comprendre ses émotions et de les partager en faisant preuve de compassion.
Exemple : "Je suis vraiment désolé(e) pour la tristesse que vous ressentez à cause de la façon dont Pedro vous a traité lorsque vous lui enseigniez comment accéder à la plateforme du système national de santé."

6. Partager des expériences similaires : Partager des situations similaires montrera au volontaire que vous comprenez la situation qu'il/elle partage, ce qui peut aider à instaurer une relation plus positive et de confiance entre vous.

Compétences non-verbales d'écoute active

7. Contact visuel : regardez directement et naturellement la personne qui parle et évitez d'être distrait en détournant les yeux ailleurs ou vers quelqu'un d'autre. Vous pouvez accompagner le contact visuel de petits sourires ou d'autres signes non verbaux à l'intention de l'interlocuteur. Si la personne est timide, il est important d'adapter la quantité de contact visuel afin qu'elle se sente à l'aise durant la conversation.

8. Sourire : De petits sourires montrent que vous êtes attentif, que vous écoutez avec soin et que vous comprenez ce qui est dit. Ils peuvent également indiquer que vous appréciez ce que le bénévole dit ou que vous êtes d'accord avec lui/elle.

9. Hochements de tête : Hocher légèrement la tête montre que vous comprenez ce que dit le bénévole, mais ne signifie pas nécessairement que vous êtes d'accord avec lui/elle.

10. Posture : Certains signes d'écoute active incluent une légère inclinaison de la tête, le soutien de la tête sur une main, ou encore le fait de se pencher légèrement en avant ou sur le côté en étant assis.

11. Distractions : Répondre à votre téléphone portable, regarder votre montre, jouer avec vos cheveux, soupirer bruyamment, griffonner ou tapoter avec un stylo sont autant de signes de distraction qui peuvent donner au volontaire l'impression que vous n'êtes pas attentif et le mettre mal à l'aise par rapport à ce qu'il partage.

12. Agir comme un miroir : Les expressions faciales automatiques qui reflètent ce que le volontaire exprime, comme l'inquiétude, la tristesse, la joie, entre autres, peuvent être un signe d'écoute attentive et aider à montrer de la sympathie et de l'empathie dans des situations plus émotionnelles.

13. Voix : Le ton, le volume et l'intonation de la voix transmettent des émotions et des attitudes.

14. Signaux non-verbaux : Regarder le langage corporel du volontaire et faire attention à l'écart avec les paroles.



Styles de communication

Style de communication → l'ensemble des qualités expressives caractéristiques de la personne qui envoie un message. Quatre styles :

Style de communication passif

- ❖ Difficulté à exprimer ses désirs et à défendre ce en quoi l'on croit.

Style de communication agressif

- ❖ S'exprime directement, avec assurance et sans gêne, domine la conversation. Interrompt l'interlocuteur et ne tient pas compte des sentiments des autres.

Style manipulatif ou passif-agressif

- ❖ Exprime son mécontentement de manière indirecte. Indifférent envers autrui en cas de désaccord. Critique derrière le dos. Évite de résoudre le problème soi-même.

Style de communication assertif

- ❖ Résout les problèmes de manière objective. Expose son point de vue tout en respectant l'opinion des autres. Refuse de faire quelque chose en cas de désaccord, de manière respectueuse.



REACT
project

Activité de groupe → Communication verbale

Réponses assertives, passives et agressives



Situation 1

Mon meilleur ami a déménagé dans une autre ville aujourd'hui. Je suis très triste.

Tu viens chez moi et je te raconte ce qui s'est passé.

Dialogue 1

Toi : Je suis désolé que tu te sentes si triste. Nous aimions tous avoir Mary près de nous. C'est triste de la voir partir dans une autre ville.

Moi : Elle était ma meilleure amie, ma confidente et aussi la personne avec qui je m'amusais.

Toi : Je sais. Mais si tu veux, tu peux rester en contact avec elle via WhatsApp ou lui envoyer des messages sur son téléphone ou sur les réseaux sociaux.

Moi : Oui, je pense que oui.

Toi : J'espère que tu te sentiras bientôt moins triste. Qui sait, peut-être pourrions-nous faire quelque chose ensemble plus tard ? Veux-tu que je t'aide avec WhatsApp ? Ou juste parler un peu plus ?

Ceci est une réponse assertive. Tu m'aides à me sentir un peu mieux. Tu aides aussi à trouver des solutions pour rendre le problème un peu moins lourd. J'apprécie ton aide et ton soutien.



REACT project

Situation 1

Mon meilleur ami a déménagé dans une autre ville aujourd'hui. Je suis très triste.

Tu viens chez moi et je te raconte ce qui s'est passé.

Dialogue 2

Toi : J'ai entendu que ton amie a déménagé dans une autre ville.

Moi : Elle était ma meilleure amie, ma confidente et aussi la personne avec qui je m'amusais.

Toi : Oui.

Ceci est une réponse passive et moins souhaitable. Tu ne m'as pas vraiment aidé à me sentir mieux et on a l'impression que mes sentiments ne t'importent pas.



REACT project

Situation 1

Mon meilleur ami a déménagé dans une autre ville aujourd'hui. Je suis très triste.

Tu viens chez moi et je te raconte ce qui s'est passé.

Dialogue 3

Toi : Oh, allez, ça va ! Ce n'est pas la fin du monde.

Moi : Elle était ma meilleure amie, ma confidente et aussi la personne avec qui je m'amusais.

Toi : Et alors ? Tu as d'autres amis avec qui parler et t'amuser.

Moi : Non, pas comme elle.

Ceci est une réaction agressive. Tu n'as pas vraiment aidé. Au contraire, tu m'as fait sentir encore plus mal, voire en colère contre toi.





REACT
project

Avec un partenaire : Pensez à une réponse assertive pour les situations ci-dessous.

Situation 1

Vous avez remarqué qu'un des bénévoles eHealth de votre équipe agit différemment qu'avant. Vous êtes un peu inquiet.

Situation 2

Vous parlez aux bénévoles eHealth locaux au sujet d'un monsieur âgé qui est tombé lors d'une visite eHealth. L'un des bénévoles présents dit : « J'ai eu vraiment peur quand il est tombé ! »

Qui veut jouer la scène pour nous ?



REACT
project

Compétences interpersonnelles

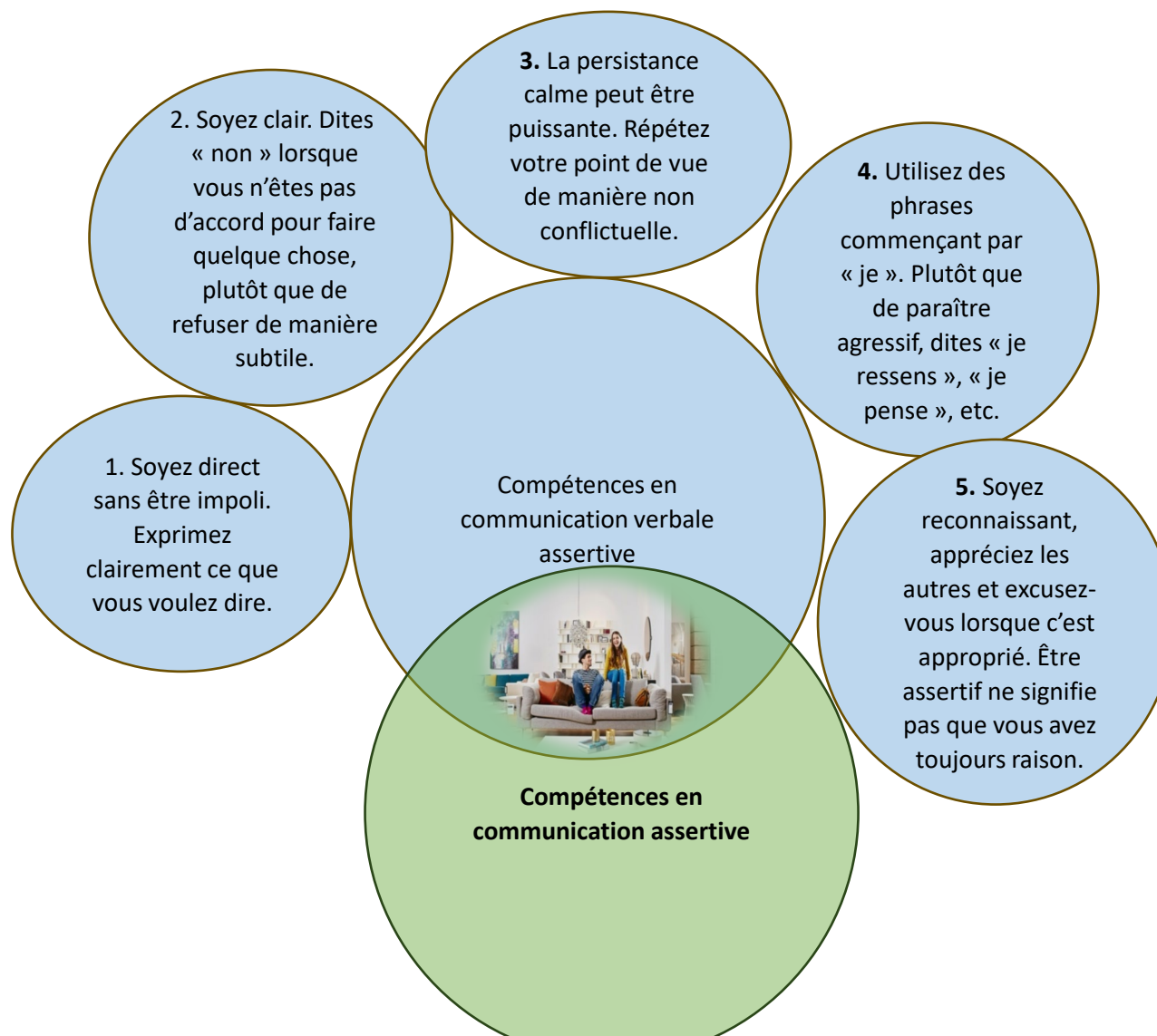
→ La communication interpersonnelle est un **échange d'informations entre deux personnes ou plus**. C'est une interaction au cours de laquelle vous apprenez à vous comprendre mutuellement, tant sur le plan personnel que professionnel.

Cela peut se faire par une communication verbale ainsi que non verbale.



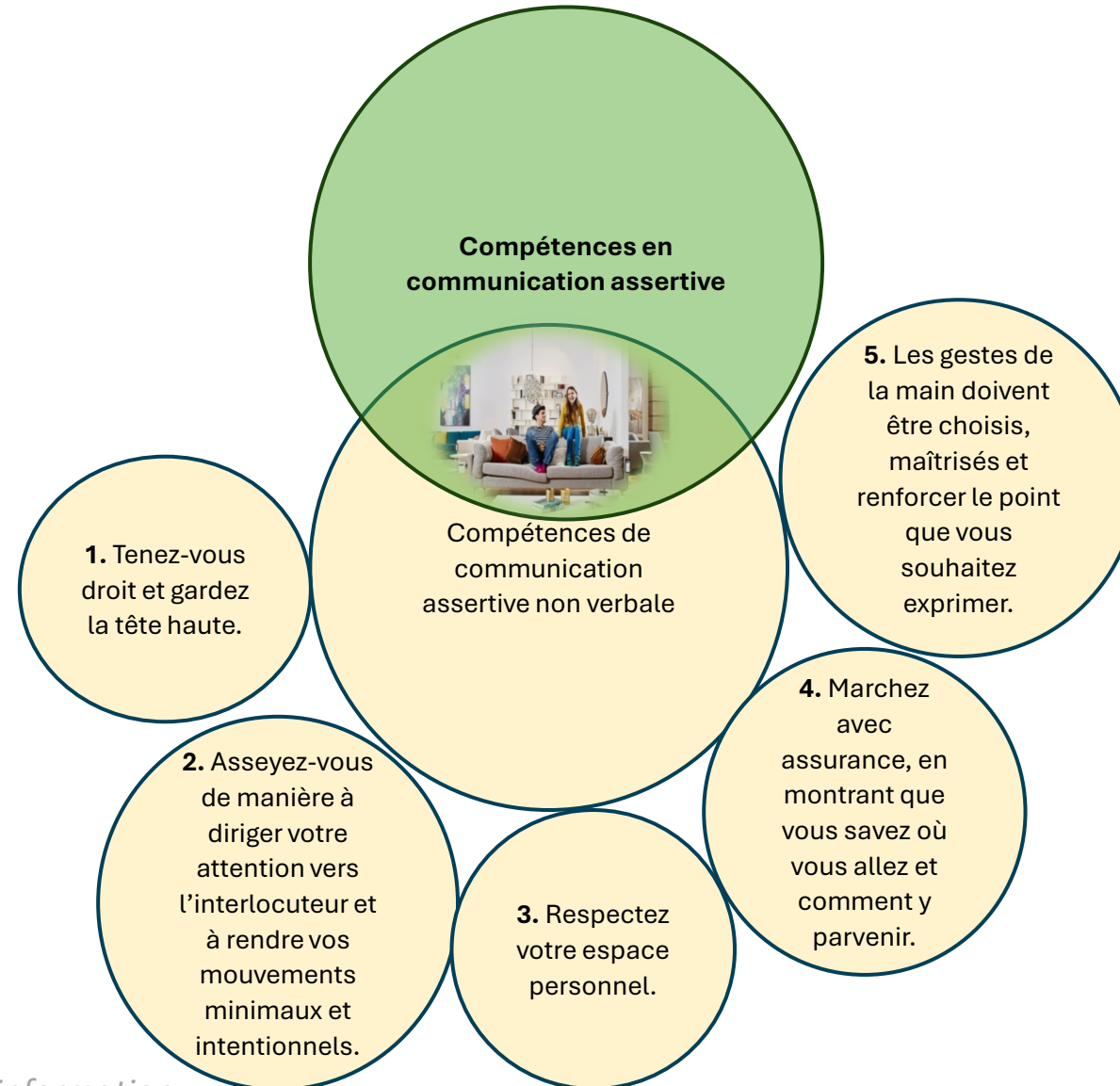
Funded by
the European Union

Compétences interpersonnelles | verbales





Compétences interpersonnelles | non verbales





REACT
project

Module 6

Prendre soin de soi en tant que
bénévole





REACT
project

Bénévolat

Le **bénévolat formel** peut être compris comme un bénévolat effectué au sein d'une organisation ou d'un groupe établi.

Le **bénévolat informel** est plus spontané et consiste en une aide ou du temps offert librement à des personnes de manière non structurée, en dehors du cadre d'organisations ou de groupes formels. Cette aide volontaire peut être apportée à des personnes de son propre réseau personnel ou à des inconnus.



REACT
project

Raisons de faire du bénévolat

- ❖ Sentiment de signification / de sens
- ❖ Lien social et participation à une communauté
- ❖ Croissance et développement personnels
- ❖ ... ?

Clarifier le rôle du volontaire en e-Santé

- ❖ **Respect** : montrer du respect envers les personnes est essentiel. Reconnaître leur dignité, leur autonomie ainsi que leurs besoins et limites individuels.
- ❖ **Clarté des missions** : être clair sur les devoirs et responsabilités. Prendre en compte les activités spécifiques attendues mais aussi les missions plus générales.
- ❖ **Limites** : bien communiquer sur les limites fixées par l'organisation ou le programme de bénévolat.
- ❖ **Engagement en temps** : préciser clairement le temps d'engagement attendu. Cela aide à concilier ce rôle avec d'autres engagements quotidiens.
- ❖ **Niveau d'implication** : quel degré d'activité et d'implication attendez-vous d'un bénévole ? Penser de façon large : participation à des formations, disponibilité en cas de situations d'urgence, etc.
- ❖ **Approche** : il est important de trouver un équilibre entre professionnalisme et compassion. Offrir soutien et empathie sans franchir les limites.
- ❖ **Communication** : une communication efficace est la clé de relations saines → écoute active, expression claire et compréhension de la perspective des autres.
- ❖ **Respect** : montrer du respect pour les personnes est essentiel. Reconnaître leur dignité, leur autonomie ainsi que leurs besoins et limites individuels.





Prendre soin de soi en tant que bénévole, à considérer :

- ❖ Gérer les relations avec les membres de la famille, les amis et les connaissances de la personne vulnérable sur le plan numérique.
- ❖ Aborder les problèmes avec compassion et empathie, sans pour autant aller trop loin dans cette démarche.
- ❖ Importance de fixer ses propres limites personnelles et de respecter celles des autres.
- ❖ Savoir quand et comment demander de l'aide à ses pairs ou à ses encadrants si nécessaire.





REACT
project

Considérations pour un bénévole en situation à domicile

- ❖ **Empathie** : faire preuve d'empathie et reconnaître les préoccupations et émotions de la famille/amis.
- ❖ **Communication claire** : être transparent sur le rôle du bénévole auprès des parties prenantes → gérer les attentes et éviter les malentendus.
- ❖ **Rester professionnel** : être poli et respectueux, éviter de partager des opinions personnelles. Ne pas s'impliquer dans les conflits familiaux.
- ❖ **Priorité au citoyen** : l'accent doit toujours être mis sur les souhaits et le bien-être de la personne aidée. Cela prime sur les idées de la famille et des amis.
- ❖ **Autonomie** : impliquer autant que possible le citoyen dans les discussions et décisions concernant ses soins et ses relations avec ses proches.
- ❖ **Confidentialité** : respecter la vie privée. Ne pas partager d'informations personnelles avec d'autres.
- ❖ **Conflits** : si des conflits apparaissent, les aborder avec respect et de manière constructive.
- ❖ **Demande de conseil** : souligner l'importance de toujours demander conseil à un encadrant ou à des collègues en cas de doute.



REACT
project



Équilibrer le donner et le recevoir

- Conseils pour interagir avec le volontaire en e-santé

Auto-réflexion et connaissance de soi

- ❖ Permettre aux bénévoles en e-santé de prendre le temps de réfléchir à ce qui est possible. Être honnête avec eux-mêmes concernant leurs forces et leurs faiblesses. Être conscient de leurs limites personnelles.

Communication

- ❖ Communiquer calmement, directement et de manière précise avec le bénévole. Utiliser un langage clair et respectueux.

Être cohérent

- ❖ Souligner que le bénévole en e-santé peut refuser si quelque chose ne lui convient pas ou s'il n'a pas le temps.



Funded by
the European Union



Équilibrer le donner et le recevoir - Conseils pour interagir avec le bénévole en e-santé

Insister sur l'importance de prendre soin de soi

- ❖ Prendre soin de soi n'est pas égoïste, c'est une étape nécessaire pour pouvoir soutenir durablement le bénévolat. Lorsqu'ils sont en bonne santé et reposés, les bénévoles peuvent mieux aider les autres.
- ❖ Les encourager à revoir régulièrement leur charge de travail et leurs engagements → communication ouverte.
- ❖ Les encourager à consacrer du temps à des activités favorisant la santé physique et mentale → adopter un mode de vie sain et maintenir un cercle social de qualité.
- ❖ Préciser où trouver aide et soutien.





REACT
project

Célébrez les réussites et montrez votre reconnaissance !

- ❖ Les bénévoles trouvent de la joie et de l'épanouissement dans leur travail en se concentrant sur l'impact positif qu'ils ont sur les autres.
- ❖ Célébrer les réussites, même petites, procure un sentiment d'accomplissement et de sens dans le bénévolat.



Funded by
the European Union



Exercice de groupe

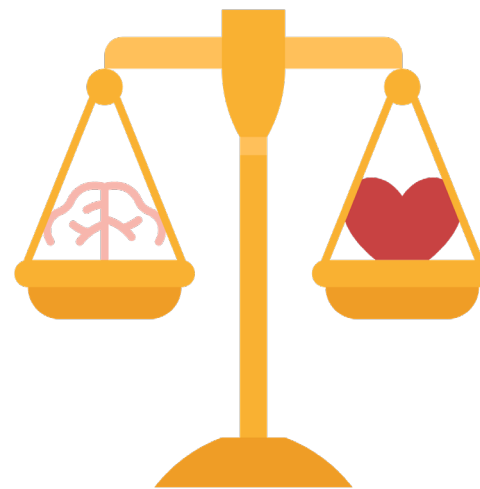
- ❖ **Séance de remue-méninges en groupes (max. 10 minutes) :**
 - Divisez-vous en petits groupes.
 - Trouvez des idées pour reconnaître et apprécier les efforts des bénévoles.
 - Soyez créatif et considérez différentes méthodes comme l'appréciation verbale, les certificats, les événements ou les récompenses.

- ❖ **Discussion plénière (max. 10 minutes) :**
 - Rejoignez de nouveau tous les participants, chaque groupe partageant ses idées.
 - Discutez de l'impact potentiel des différentes façons d'exprimer l'appréciation sur l'engagement et le bien-être des bénévoles.
 - Y a-t-il des défis pour mettre en œuvre ces idées ?

- ❖ **Plan d'action pour soi :**
 - Nommez deux actions concrètes que vous pouvez entreprendre pour vous-même après cette session.

Module 7

Questions éthiques et sécurité
dans l'utilisation de l'e-santé





Éthique et sécurité dans l'utilisation de l'e-santé

- ❖ Réfléchir aux enjeux éthiques liés au rôle des bénévoles en e-santé
- ❖ Comprendre et communiquer l'importance de maintenir des limites professionnelles tout en faisant preuve de bienveillance et d'empathie
- ❖ Appliquer des dilemmes éthiques à des scénarios réalistes pouvant survenir
- ❖ Considérations et conseils pour une navigation sécurisée et l'utilisation sûre des ressources et services en ligne



REACT
project

Éthique | dilemmes éthiques

L'éthique englobe tout ce qui concerne les **standards et les valeurs**, avec un accent sur les **valeurs morales**.

Ne pas tuer, ne pas voler, ne pas nuire à autrui = éthique. **Les valeurs morales peuvent-elles entrer en conflit ?** → dilemme éthique.



Un **dilemme éthique** est une situation dans laquelle une personne a plusieurs choix d'action impliquant des normes et des valeurs.

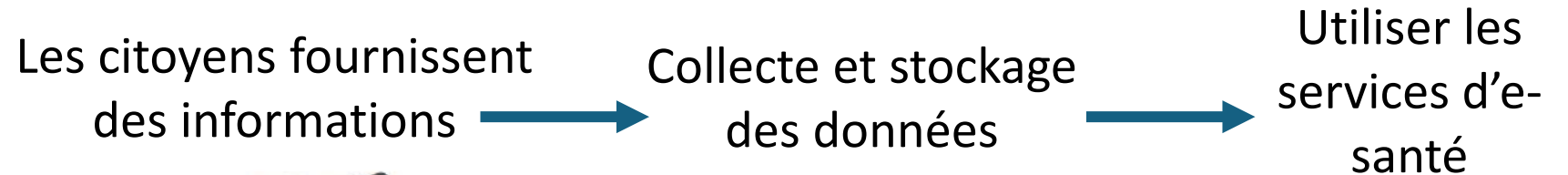
Les normes sont des règles non écrites sur la façon dont on est censé se comporter. Les valeurs sont les idéaux sous-jacents considérés comme importants ; ce sont les choses que vous jugez importantes, en tant qu'individu ou groupe.



Funded by
the European Union



Confidentialité dans l'e-santé



Lois sur les informations confidentielles

Qu'implique la **confidentialité** ?

- Partage des données
- Propriété des données
- Accès et sécurité des données
- Consentement (consentement éclairé)

Petit exercice

Pourquoi la confidentialité | la vie privée est-elle importante ?
Quelles sont vos expériences personnelles ?

Avez-vous des conseils pour les futurs bénévoles / facilitateurs e-santé ?

(Discutez avec la personne à côté de vous – 5 minutes)



Façons de respecter les limites et les préférences des bénévoles en e-santé

- ❖ **Consentement empathique** : demander toujours la permission avant d'offrir toute forme de soutien ou d'intervention.
→ Expliquer clairement les options et les résultats possibles sans exercer de pression.
- ❖ **Limites** : définir des limites claires pour les rôles et les responsabilités du bénévole ainsi que de la personne aidée.
→ Être transparent sur ce qui peut ou ne peut pas être fait.
- ❖ **Flexibilité et personnalisation** : être flexible et prêt à s'adapter.
→ Vérifier régulièrement avec l'autre personne si les besoins ont changé et ajuster si nécessaire.
- ❖ **Renforcement et encouragement** : se concentrer sur l'autonomie, le contrôle des décisions et des actions.
→ Soutenir les choix et les souhaits, même si la personne souhaite se retirer.

Exercice de groupe

Contexte : Les bénévoles en e-santé travaillent en étroite collaboration avec des citoyens vulnérables sur le plan numérique pour les aider. Cela peut présenter divers dilemmes éthiques.

Description : identifier et analyser les dilemmes éthiques qui peuvent survenir lors du travail avec des personnes vulnérables numériquement. Utilisez les étapes ci-dessous :

1. Identification : décrivez au moins deux dilemmes éthiques auxquels les bénévoles en e-santé peuvent être confrontés. Prenez en compte les situations où leurs propres valeurs peuvent entrer en conflit avec les besoins de la personne qu'ils aident.
2. Analyse : quels conflits peuvent survenir dans ces différents dilemmes ? Quelles valeurs et quels principes sont en jeu ? Quelles sont les conséquences possibles des différentes actions ?
3. Résolution : proposez des solutions ou des approches possibles pour chaque dilemme. Comment gérer la situation de manière à respecter l'autonomie et les limites de la personne aidée tout en fournissant le soutien nécessaire ?



Comment rester en sécurité en ligne : conseils

- ❖ **Maintenez vos appareils à jour** : votre téléphone et votre ordinateur fonctionnent mieux si vous les mettez régulièrement à jour.
- ❖ **Choisissez des mots de passe solides** : ils ne doivent pas être faciles à deviner. Il est préférable d'avoir un mot de passe différent pour chaque compte.
- ❖ **Vérification en deux étapes** : une méthode récente pour sécuriser davantage vos comptes, surtout utilisée pour les comptes professionnels.
- ❖ **Sauvegardez vos fichiers** : conservez une copie dans un endroit sûr, par exemple sur un disque dur externe ou dans le cloud.
- ❖ **Restez vigilant en ligne** : ne cliquez pas simplement sur des liens ou des pièces jointes dans les emails ou messages.

Pour plus d'informations et d'explications, consultez le document fourni.



REACT
project

Fraude en ligne

Nous faisons de plus en plus de choses en ligne : courses, déclarations fiscales, etc. Nous ne vendons plus nos objets d'occasion au marché aux puces, mais en ligne via Marketplace ou Vinted.

Cela facilite beaucoup de choses. Mais à cause de cela, nous ne sommes plus surpris de recevoir un message de notre banque ou du fisc par e-mail, SMS, WhatsApp ou d'autres réseaux sociaux.

Les escrocs profitent habilement de cette situation. C'est pourquoi la fraude peut toucher tout le monde.

Banque en toute sécurité

Les banques font beaucoup pour renforcer la sécurité, mais malheureusement, elles ne peuvent pas tout prévenir. Que pouvez-vous faire vous-même pour effectuer vos opérations bancaires en toute sécurité ?

- ❖ Ne communiquez jamais d'informations confidentielles par téléphone.
- ❖ Gardez vos codes de sécurité, PIN et mots de passe secrets.
- ❖ N'installez jamais de logiciel qui prend le contrôle de votre ordinateur.
- ❖ Ne prêtez jamais votre carte bancaire à quelqu'un.
- ❖ Vérifiez régulièrement vos relevés bancaires.
- ❖ Ne cliquez pas sur les liens présents dans des e-mails, SMS ou messages WhatsApp.
- ❖ Signalez immédiatement tout incident à votre banque.

Une banque ne vous demandera jamais vos codes PIN, numéros de compte ou autres informations personnelles. Ni par téléphone, ni par e-mail, WhatsApp ou réseaux sociaux !

Plus d'informations et d'explications dans le document fourni.



Boutique en ligne ou boutique frauduleuse ?

Nous achetons beaucoup en ligne, que ce soit des vêtements, des courses, des articles pour la maison, etc. La plupart des boutiques en ligne sont fiables, mais malheureusement, ce n'est pas toujours le cas.

Comment reconnaître une boutique en ligne frauduleuse ?

- ❖ **Vérifiez toujours si la boutique est fiable.**
Par exemple, consultez les sites de comparaison et les avis d'autres clients.
- ❖ **Y a-t-il des coordonnées ?**
Un numéro de téléphone qui fonctionne ? Un chat pour poser des questions ?
- ❖ **Le paiement est-il sécurisé ?**
Les cartes de crédit et PayPal sont des moyens de paiement sûrs.

Pour plus d'informations et d'explications, voir le document.



REACT
project

Module 8

Evaluation





University of Southern
Denmark (Denmark)



Healthy Ageing Network Noord
Nederland (HANNN)
(Netherlands)



Partners

University C. Bernard Lyon 1
(France)



University of Minho
(Portugal)



Universidade do Minho
Instituto de Educação
Centro de Investigação em Estudos da Criança