

1

2

3

4

5

6



# MIG-DHL

Migrants Digital Health Literacy

## Module 6

Être actif dans l'environnement de la santé numérique



# Partenaires



WESTFALISCHE HOCHSCHULE GELSENKIRCHEN,  
BOCHOLT, RECKLINGHAUSEN  
GELSENKIRCHEN, GERMANY  
[www.w-hs.de](http://www.w-hs.de)



OXFAM ITALIA INTERCULTURA  
AREZZO, ITALY  
[www.oxfamitalia.org/](http://www.oxfamitalia.org/)



PROLIPSIS  
ATHENS, GREECE  
[www.prolepis.gr](http://www.prolepis.gr)



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA  
VALENCIA, SPAIN  
[www.uv.es](http://www.uv.es)



media k GmbH  
Bad Mergentheim, GERMANY  
[www.media-k.eu](http://www.media-k.eu)




COORDINA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y  
RECURSOS HUMANOS, S.L.  
VALENCIA, SPAIN  
[coordina-oerh.com](http://coordina-oerh.com)



AKADIMAIKO DIADIKTYO (GUNet)  
ATHENS, GREECE  
[www.gunet.gr](http://www.gunet.gr)



# Modules

1. Qu'est-ce que l'éducation en matière de santé, et pourquoi est-ce important ?
2. Les principaux enjeux en matière de santé à l'arrivée dans un nouveau pays
3. Les services de santé
4. Développer ses connaissances numériques
5. Découvrir les outils de santé numérique
6. Être actif dans l'environnement de la santé numérique 

## 6 Être actif dans l'environnement de la santé numérique

### Objectifs



Avoir les connaissances nécessaires pour agir et interagir sur les sujets liés à la santé dans l'environnement numérique



## 6 Être actif dans l'environnement de la santé numérique

### Compétences

- ✓ Avoir les connaissances nécessaires pour comprendre et pouvoir utiliser la communication numérique dans le domaine de la santé
- ✓ Être capable de communiquer par voie numérique avec les professionnels de la santé
- ✓ Être capable d'évaluer différentes sources d'informations de santé dans l'environnement numérique
- ✓ Connaître les bases de la protection et de la sécurité des données dans l'environnement numérique



Source | [Pixabay license](#)



## Section 6.1.1

# Introduction

## Objectifs

- Ce module est axé
  - sur la création et la révision de contenu, ainsi que l'intégration d'informations dans l'environnement numérique de la santé d'une part,
  - et d'autre part, sur la protection de la vie privée, pour pouvoir améliorer la protection des données personnelles dans l'environnement numérique, dans le but de protéger la santé physique et psychologique.

Et c'est parti !

6.1 6.1.1

6.2 6.1.2

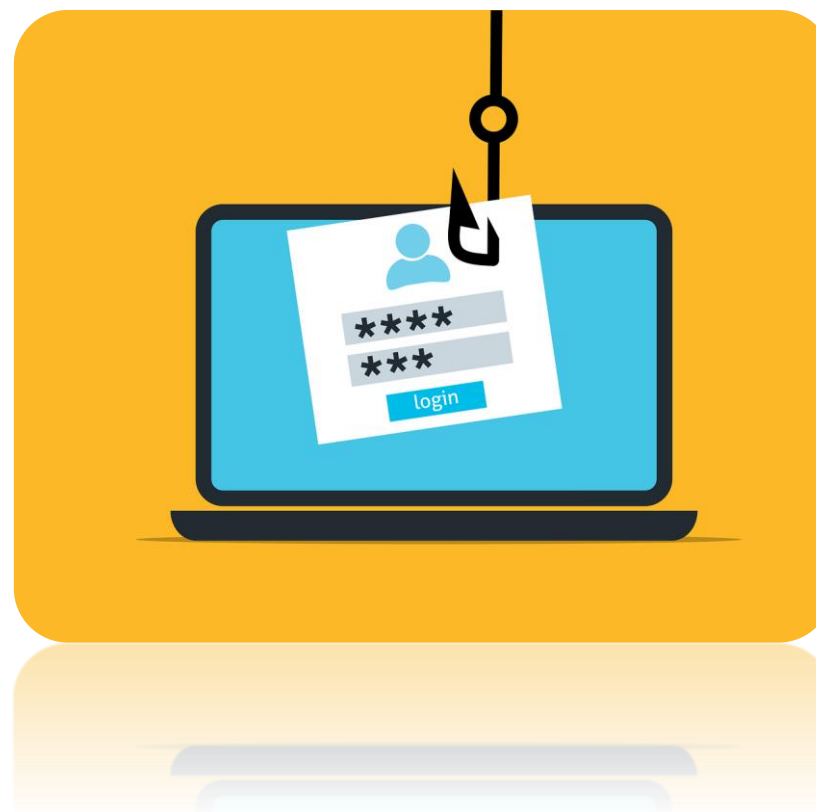
6.1.3



## Section 6.1.2

# La protection de la vie privée et des données personnelles au sein de l'environnement numérique

- La partie suivante porte sur les facteurs de risques présents dans le monde du numérique, et notamment ceux qui concernent les données personnelles.



6.1 6.1.1

6.2 **6.1.2**

6.1.3



## Qu'avons-nous appris jusqu'à présent ?

**Ce module étant directement lié aux deux modules précédents, voici un bref récapitulatif de ce qui a été appris dans les modules 4 et 5 :**

- Comment utiliser différents appareils numériques
- Comment et où trouver des informations
- Évaluer les informations et leur source
- Comment communiquer dans l'environnement numérique





## Concentrons-nous à présent sur la protection de la vie privée...

- Protéger sa vie privée nécessite d'être conscient des facteurs de risque qui existent dans l'environnement numérique.
- Pour dresser une liste des facteurs de risque, veuillez répondre à la question suivante (vous pouvez regrouper les résultats sur la diapo ci-après) :

Quels sont les facteurs de risque liés à l'utilisation d'appareils numériques et à la navigation en ligne ?



# Concentrons-nous à présent sur la protection de la vie privée...

■ Commencez une liste:

- ✓ .....
- ✓ .....
- ✓ .....

**Cliquez ici pour vérifier votre liste !**

- ✓ Virus informatiques
- ✓ Piratage
- ✓ Vol de données :
  - usurpation d'identité
  - données de comptes de cartes de crédit
  - informations d'identification des clients
- ✓ Spams

Quels sont les facteurs de risque liés à l'utilisation d'appareils numériques et à la navigation en ligne ?



## Révision – Comment savoir si le site web est sûr ?

■ Liste :

- ✓ .....
- ✓ .....

Cliquez ici pour vérifier votre liste !

- ✓ Les exigences techniques sont-elles remplies ? (p. ex. est-ce qu'il y a bien marqué « **https** » au début du lien ?)
- ✓ Le site web s'affiche-t-il correctement sur le navigateur ? Et toutes ses sections fonctionnent-elles ?



## Facteur de risque : e-mails indésirables ou « spams » (1)

- Il arrive parfois (voire souvent) que l'on reçoive des e-mails indésirables, appelés « spams ». C'est non seulement ennuyeux car cela demande du temps pour trier ses e-mails et supprimer ces spams, mais également parce qu'ils peuvent être dangereux et contenir des virus ou autres programmes malveillants qui viennent s'installer sur l'ordinateur et qui, lorsque l'on ouvre le spam, peuvent par exemple espionner les données d'accès. Le phishing (ou hameçonnage en français) est également un type courant d'escroquerie en ligne, qui consiste en l'envoi d'e-mails d'apparence officielle par des cybercriminels, dans le but d'amener l'utilisateur à révéler des informations qui peuvent être utilisés pour usurper notre identité.



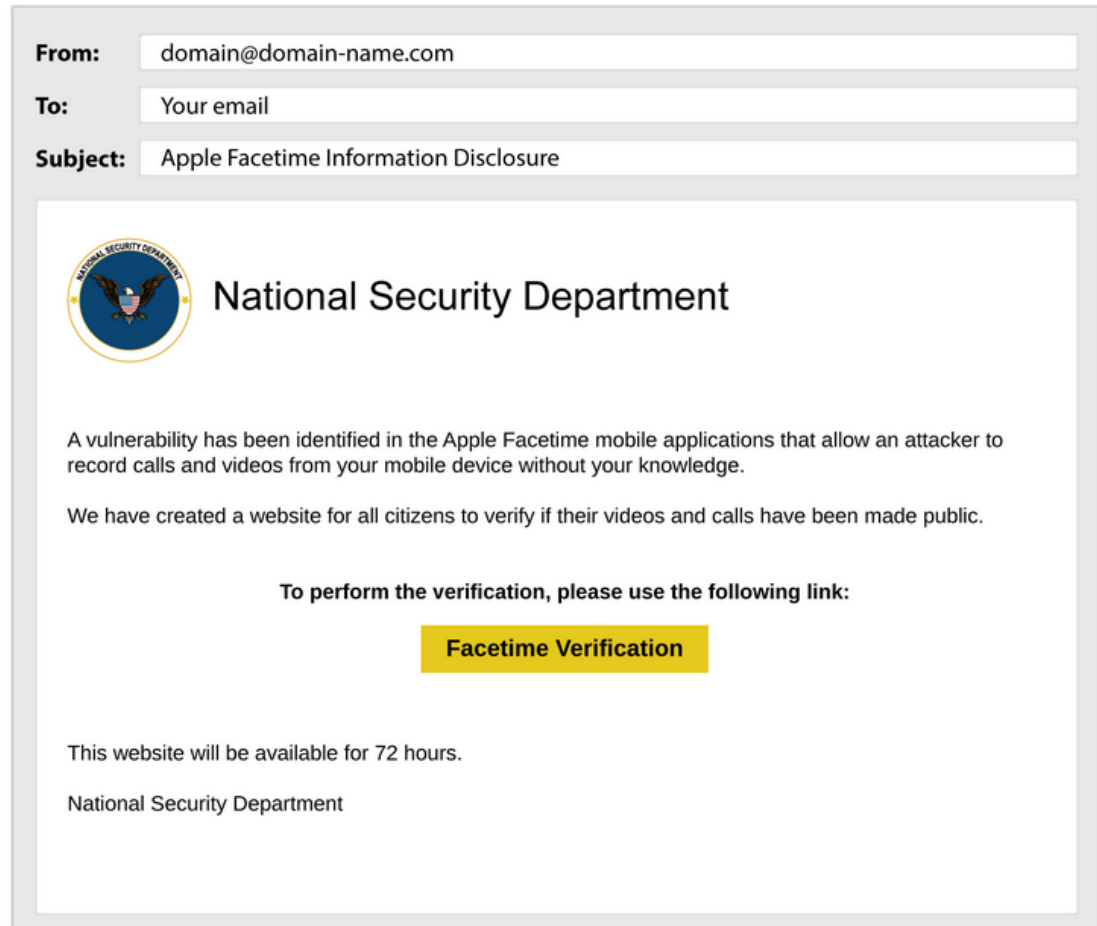
## Facteur de risque : e-mails indésirables ou « spams » (2)

→ Par conséquent :

- ✓ évitez d'ouvrir les pièces jointes, à moins qu'elles n'aient préalablement été analysées par un anti-virus
- ✓ n'oubliez pas de vous déconnecter, surtout lorsque vous utilisez un ordinateur public partagé,
- ✓ supprimez tous les e-mails provenant de personnes inconnues,
- ✓ ne répondez jamais aux spams.



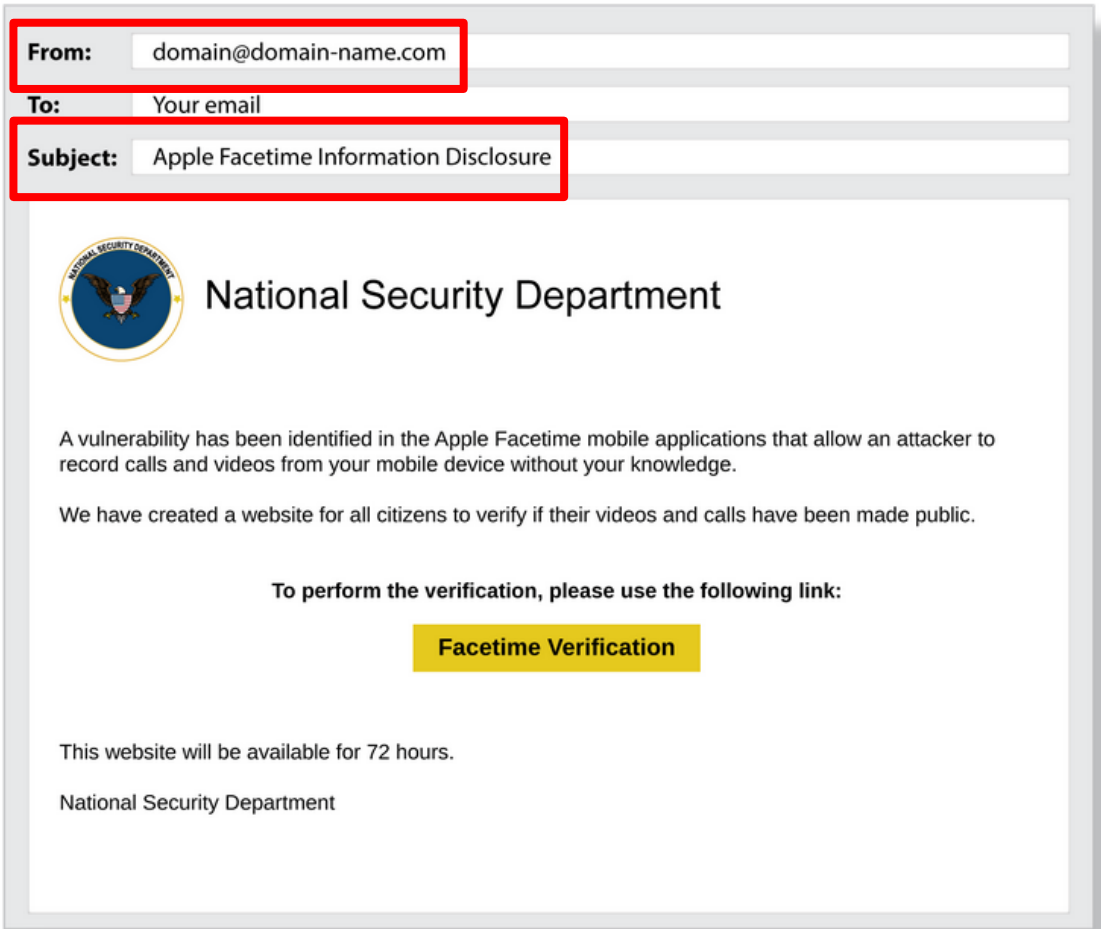
## Facteur de risque : e-mails indésirables ou « spams » - exemple 1



→ Quels sont les signes montrant que cet e-mail est un spam ? (voir solution sur la diapo suivante)



## Facteur de risque : e-mails indésirables ou « spams » - exemples



→ L'expéditeur et l'objet indiquent une tentative de phishing (ou hameçonnage en français)



## Facteur de risque : e-mails indésirables ou « spams » - exemple 2

**From:** xero [mailto: [REDACTED]]  
**Sent:** Tuesday, 20 June 2017 12:09 p.m.  
**To:** [REDACTED]  
**Subject:** Your xero invoice available now.

Hi ,  
Thanks for working with us. Your bill for \$373.75 was due on 28 Aug 2016.  
If you've already paid it, please ignore this email and sorry for bothering you. If you've not paid it, please do so as soon as possible.  
To view your bill visit <https://in.xero.com/5LQDhRwfvoQfeDtLDMqkk1JWSqC4CmJt4VVJRsGN>.  
If you've got any questions, or want to arrange alternative payment don't hesitate to get in touch.  
Thanks  
NJW Limited



→ Quels sont les signes montrant que cet e-mail est un spam ? (voir solution sur la diapo suivante)







## Facteurs de risque : e-mails indésirables ou « spams »

### Comment identifier un spam ?

- Fautes de grammaire et d'orthographe
- E-mails écrits en langue étrangère
- Absence de nom
- Demande d'agir dans l'urgence (notamment avec menace)
- Demande de saisie de données personnelles (code PIN ou n° de sécurité sociale par ex.)
- Demande d'ouvrir un fichier
- E-mail d'une banque que nous n'avez encore jamais reçu, ou bien e-mail d'un établissement dont vous n'êtes pas client à ce jour



**Peut-on reconnaître un spam par son expéditeur ?**

Oui

Non



**Que devez-vous absolument éviter de faire si vous suspectez un spam ?**

*Une seule bonne réponse !*

A. Supprimer l'e-mail

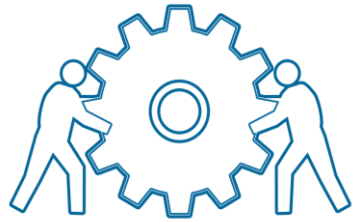
B. Vérifier l'expéditeur

C. Vérifier l'objet

D. Répondre et demander s'il s'agit d'un spam



# Activité



## Activité pratique : Quel type d'informations peut-on trouver en ligne ? (en lien avec le Module 5)

- Il s'agit de poursuivre l'activité pratique « *Vérifier les informations de santé* » du Module 5.
- Pour ce faire, veuillez étendre l'évaluation des sites web - pré-identifiés dans le cadre de cette activité de groupe - aux questions suivantes :
  1. Les données personnelles de l'utilisateur sont-elles protégées ?
  2. Le site web a-t-il une politique de confidentialité claire ?
  3. Les utilisateurs peuvent-ils protéger leurs données personnelles relatives à la santé ?



### Section 6.1.3

## La communication numérique des informations relatives à la santé (forum)

- La prochaine partie de la séance vise à faire prendre conscience du **caractère sensible des données de santé**.
- À cette fin, il est important de connaître les informations qu'une personne peut rendre publiques dans l'environnement numérique (p. ex. dans une publication ou sur un forum) et les informations qu'il vaut mieux éviter de publier sur Internet.



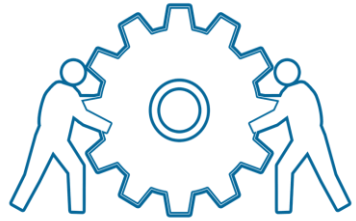
6.1 6.1.1

6.2 6.1.2

6.1.3

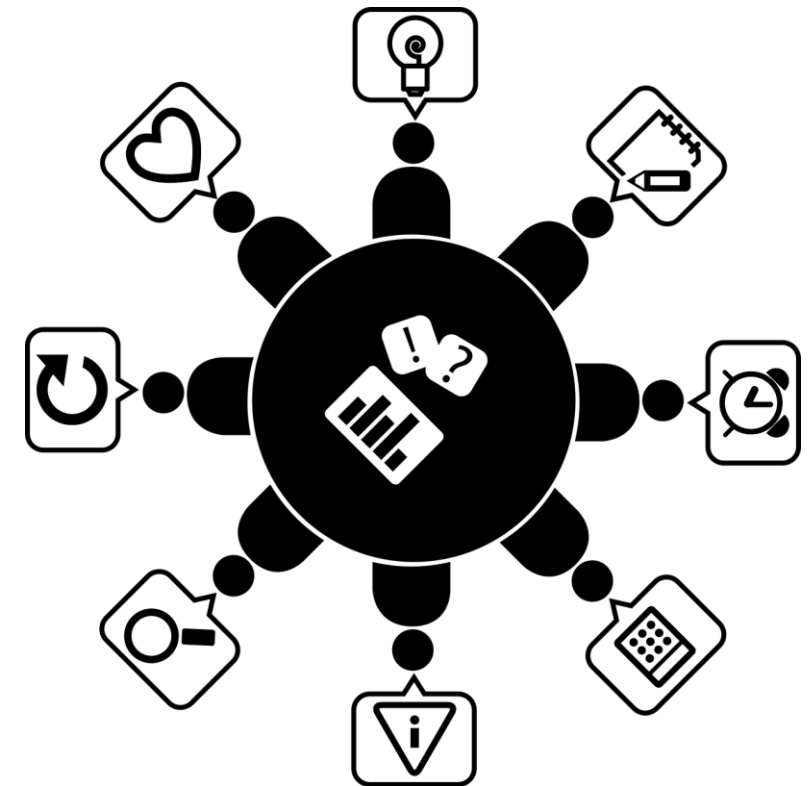


## Activité



## Activité de groupe : Études de cas sur les forums – Descriptions de problèmes de santé dans l'environnement numérique

- Regroupez-vous par trois ou cinq participants.
- En groupe, réfléchissez aux études de cas ci-après : il s'agit de descriptions de problèmes de santé par des personnes sur un forum. Ensemble, trouvez quelles sont les informations nécessaires à la compréhension du problème de santé, et quelles sont les informations trop personnelles.
- Rassemblez sur une liste quelques termes généraux (p. ex. le prénom et le nom de famille, la date de naissance, les informations médicales spécifiques, etc.) qui constituent des données trop personnelles, et sur une autre liste, rassemblez les informations nécessaires.



## Forum : Étude de cas 1

*Bonjour à tous !*

*Depuis environ 3 semaines, je souffre de troubles digestifs, littéralement de haut en bas du système digestif. J'ai une boule dans la gorge et lorsque j'avale, j'ai presque toujours l'impression d'avaler de l'air au passage. Je sens comme des bulles dans ma gorge et dans mon estomac quelques secondes après avoir avalé ma salive. Je le sens encore plus quand je suis allongé sur le dos. J'ai tout le temps des nausées, légères à moyennes (et c'est comme ça que ça a commencé d'ailleurs). Je n'ai pas l'impression que les nausées dépendent de mon alimentation (à part pour le café, qui me brûle le ventre bien plus que d'habitude). J'ai généralement beaucoup d'air dans mon estomac et mes intestins, ça fait des bulles et ça gargouille sans arrêt. De temps en temps j'ai besoin de roter parce que de l'autre côté du tube digestif il y a assez peu de gaz expulsé. Mon bas-ventre en particulier est tendu et me fait mal. Et puis par moment j'ai aussi des douleurs brèves et lancinantes à l'anus. Ces symptômes durent depuis trois semaines, de façon plus ou moins forte. En ce moment j'ai l'impression que c'est le pire. Je vais régulièrement à la selle (une fois par jour, le matin, un peu comme avant les symptômes) et mes selles sont normales (pas de diarrhée, pas vraiment de constipation, pas de sang ni de mucus visibles). Je n'ai jamais eu besoin de vomir. J'ai un bon appétit, normal. J'ai 35 ans (je suis né le 5 mai 1987) et je suis assez sportif. Avant l'apparition de ces symptômes, je dirais que mon état de santé général était plutôt bon, à l'exception de problèmes d'hypertension artérielle (145-95).*

*Est-ce que vous avez des idées de ce que j'ai ? Est-ce qu'il existe des infections qui durent 3 semaines ou plus ? À partir de quand est-ce que je devrais commencer à m'inquiéter ?*





## Forum : Étude de cas 2

*Depuis le mois de mai, j'ai de gros problèmes de dos, en particulier sous l'omoplate droite, et une forte tension au niveau du cou et des épaules. Au début, j'ai eu d'intenses vertiges et par moment ma vision se floutait, avec des tâches lumineuses (noirs ou blanches et qui clignotent). Je suis tout de suite allé voir un orthopédiste (qui m'a assuré qu'il ne s'agissait pas d'un glissement de vertèbre) et il m'a remis le dos en état en le faisant craquer très bruyamment. Par la suite, j'avais encore de légers vertiges et je voyais des tâches lumineuses. Je suis retourné deux fois chez l'orthopédiste, en laissant un intervalle de deux mois entre les deux séances, et à chaque fois il m'a remis le dos en état. Actuellement, je ne vois plus flou et les tâches lumineuses ont disparu, mais il m'arrive d'avoir la tête qui tourne avec plus ou moins d'intensité (vertiges) pendant un effort physique ou lorsque je reste assis longtemps, et la tension sous l'omoplate droite est encore présente. Je suis retourné chez mon médecin traitant il y a deux semaines et il m'a prescrit de l'Ortoton et de l'Ibuprofène. La situation actuelle est donc celle que j'ai décrite : j'ai la tête qui tourne plusieurs fois par jour, surtout lors d'un effort physique ou en position assise prolongée. Ce n'est pas aussi fort qu'au début mais c'est toujours là. En plus, j'ai une grande tension sous l'omoplate droite, donc je suis obligé de faire tous les mouvements du bras droit au ralenti (lorsque je le soulève, lorsque je le tourne) pour soulager la douleur à court terme. Que me conseillez-vous ?*



## Forum : Étude de cas 3

*Je m'appelle Romain Durand. Hier je suis sorti pour manger une glace mais il a fallut que je la mange en peu de temps, et ça a déclenché une forte douleur nerveuse. Ce soir j'ai des sensations lancinantes même si elles ne sont plus constantes. Est-ce qu'il faut que j'aille consulter un docteur rapidement ? Ou bien me conseillez-vous d'autres options ?*

*Vous pouvez me contacter par e-mail ([romaindurand@wanadoo.fr](mailto:romaindurand@wanadoo.fr)) ou par téléphone (0123456789)*



## Forum : « Liste de contrôle »

■ Commencez une liste :

- ✓ .....
- ✓ .....
- ✓ .....

**Cliquez ici pour vérifier votre liste !**

- ✓ Nom de famille et prénom
- ✓ La date de naissance
- ✓ Les informations médicales (p. ex. résultats d'analyse sanguine)
- ✓ Une description explicite des antécédents médicaux (surtout s'ils n'ont rien à voir avec la problématique actuelle)
- ✓ Les coordonnées personnelles

Quelles sont les informations/données trop personnelles qu'il faut éviter de publier ?



## Forum : « Liste de contrôle »

■ Commencez une liste :

[Cliquez ici pour vérifier votre liste !](#)

- ✓ .....
- ✓ .....
- ✓ .....

- ✓ La durée du problème de santé
- ✓ Quelle partie du corps / quel organe est affecté ?
- ✓ Y a-t-il eu un élément déclencheur au problème ?
- ✓ Un médecin a-t-il déjà été consulté ? Si oui, quel était son diagnostic ?
- ✓ Des mesures pour soulager le problème de santé ont-elles été prises ?

Quelles sont les informations nécessaires pour pouvoir donner des conseils pertinents sur le problème de santé en question ?



## Que faut-il indiquer dans un message posté sur un forum ?

*Une seule bonne réponse !*

A. Durée du problème

B. Nom et prénom

C. Date de naissance

D. Informations médicales  
personnelles



## Section 6.2.1

# La communication numérique des informations relatives à la santé (e-mail)

- La prochaine partie de la séance poursuit le travail de sensibilisation au **caractère sensible des données de santé**.
- Elle comprend des conseils de rédaction pour écrire des e-mails aux professionnels de la santé



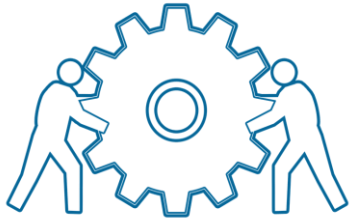
6.1 6.2.1

6.2 6.2.2

6.2.3

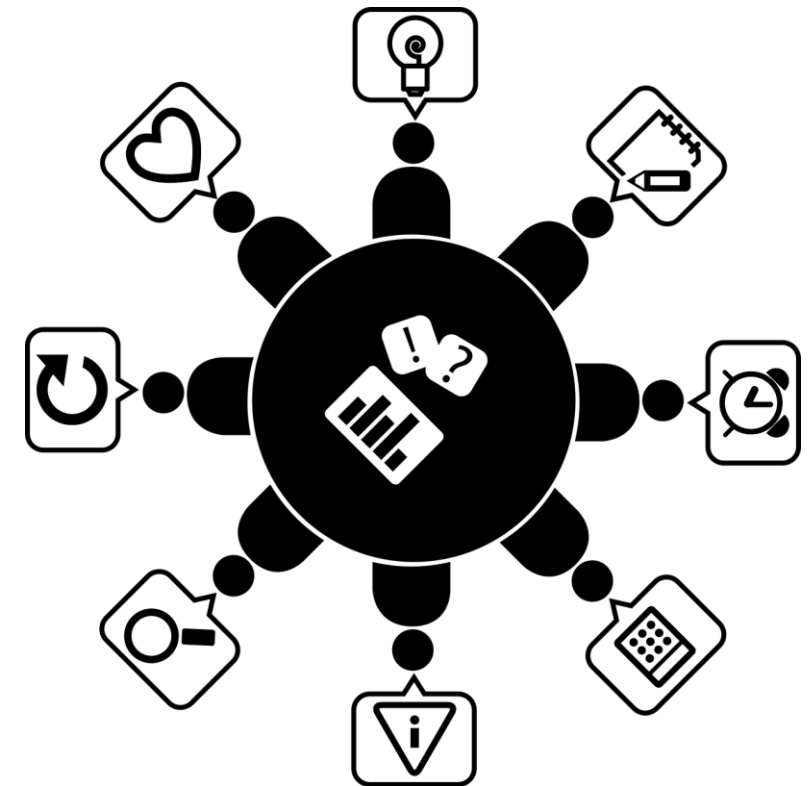


## Activité



## Activité de groupe : Étude de cas d'e-mails – Écrire à un professionnel de la santé

- Regroupez-vous par trois ou cinq participants.
- En groupe, réfléchissez aux études de cas d'e-mails écrits à l'attention de professionnels de santé
- Identifiez les e-mails exemplaires et ceux qui sont incorrects
- Rassemblez sur une liste quelques termes généraux (p. ex. le prénom et le nom de famille, la date de naissance, les informations médicales spécifiques, etc.) qu'il faut mettre dans un e-mail à l'attention d'un professionnel de santé, et ceux qu'il n'est pas nécessaire d'indiquer



## E-mail : Exemple 1

*Madame, Monsieur,*

*Je suis tombé sur votre cabinet en recherchant un cabinet de médecine générale.*

*Depuis quelques semaines, je souffre de douleurs abdominales quotidiennes.*

*J'aimerais avoir un point de vue médical sur ces douleurs. Serait-il possible d'avoir un rendez-vous dans votre cabinet ?*

*Dans l'attente de votre réponse, je vous souhaite une bonne journée.*

*Sincères salutations,*

*Maurice Mercier*





**Bon ou mauvais exemple ?**

Mauvais

Bon



## E-mail : Exemple 2

*Bonjour,*

*J'aimerais prendre un rendez-vous. Quand puis-je venir ?*

*Au revoir,*

*Madeleine*



**Bon ou mauvais exemple ?**

Mauvais

Bon



## E-mail : Exemple 3

*Madame, Monsieur,*

*Depuis environ 3 semaines, je souffre de troubles digestifs, littéralement de haut en bas du système digestif. J'ai une boule dans la gorge et lorsque j'avale, j'ai presque toujours l'impression d'avaler de l'air au passage. Je sens comme des bulles dans ma gorge et dans mon estomac quelques secondes après avoir avalé ma salive. Je le sens encore plus quand je suis allongé sur le dos. J'ai tout le temps des nausées, légères à moyennes (et c'est comme ça que ça a commencé d'ailleurs). Je n'ai pas l'impression que les nausées dépendent de mon alimentation (à part pour le café, qui me brûle le ventre plus que d'habitude). J'ai généralement beaucoup d'air dans mon estomac et mes intestins, ça fait des bulles et ça gargouille sans arrêt. De temps en temps j'ai besoin de roter parce que de l'autre côté du tube digestif il y a assez peu de gaz expulsé. Mon bas-ventre en particulier est tendu et me fait mal. Et puis par moment j'ai aussi des douleurs brèves et lancinantes à l'anus. Ces symptômes durent depuis trois semaines, de façon plus ou moins forte. En ce moment j'ai l'impression que c'est le pire. Je vais régulièrement à la selle (une fois par jour, le matin, un peu comme avant les symptômes) et mes selles sont normales (pas de diarrhée, pas vraiment de constipation, pas de sang ni de mucus visibles). Je n'ai jamais eu besoin de vomir. J'ai un bon appétit, normal. J'ai 35 ans (je suis né le 5 mai 1987) et je suis assez sportif. Avant l'apparition de ces symptômes, je dirais que mon état de santé général était plutôt bon, à l'exception de problèmes d'hypertension artérielle (145-95).*

*Pourriez-vous me donner un premier diagnostic ? Est-ce qu'il existe des infections qui durent 3 semaines ou plus ? À partir de quand est-ce que je devrais commencer à m'inquiéter ?*

*Sincères salutations*



**Bon ou mauvais exemple ?**

Mauvais

Bon



## E-mail : « Liste de contrôle »

- Commencez une liste :

✓  
....

[Cliquez ici pour vérifier votre liste !](#)

- ✓ Nom et prénom
- ✓ Motifs précis de l'e-mail

Quelles informations  
sont nécessaires ?



## E-mail : « Liste de contrôle »

- Commencez une liste [Cliquez ici pour vérifier votre liste !](#)

✓  
.....

- ✓ Informations détaillées sur les antécédents médicaux
- ✓ Données médicales précises
- ✓ Données personnelles (date de naissance par ex.)

Quelles informations  
sont nécessaires ?



## E-mail : Structure

Écrire des e-mails à des professionnels de la santé est une autre méthode concernée par la gestion des informations de santé dans l'environnement numérique. La structure d'un e-mail peut ressembler à la suivante :

- Commencez l'e-mail par une phrase introductive (p. ex., où avez-vous trouver les coordonnées ?)
- Écrivez clairement la demande (p. ex. vous souhaitez prendre rdv)
- Utilisez une phrase de conclusion de politesse (p. ex. : dans l'attente de votre réponse, je vous souhaite une bonne journée)
- Trouvez un objet parlant pour votre e-mail





**Est-il nécessaire d'inclure un objet dans un e-mail envoyé à un professionnel de santé ?**

Oui

Non



## Section 6.2.2

# Être actif – Résoudre une problématique liée à la santé

Sur la diapositive suivante, vous trouverez quelques exemples de problèmes de santé. Chacun d'entre vous choisit un de ces exemples, ou bien vous pouvez partir d'un autre problème de santé si vous avez d'autres idées. Ensuite, suivez chacune des étapes ci-dessous :

1. Recherchez des informations sur le problème de santé. Évaluez les informations trouvées : sont-elles fiables ? Le site web est-il sûr ? Justifiez brièvement votre choix.
2. Trouvez des façons de communiquer sur ce problème : soit sur un forum ou bien en trouvant les coordonnées d'un professionnel de santé afin de lui écrire un e-mail.
3. Ensuite, rédigez le brouillon du message à publier sur le forum OU de l'e-mail à envoyer au professionnel.
4. Feedback en duo : une fois le brouillon rédigé, chaque participant échange son brouillon avec celui d'un autre participant afin que chacun puisse faire et recevoir un feedback sur le travail effectué.

6.1

6.2.1

6.2

6.2.2

6.2.3



## Exemples

- Mal de dent
- Possible infection du COVID-19
- Mal de ventre régulier



### Section 6.2.3

# Synthèse du Module 6

Les prochaines diapositives présentent une synthèse de ce qui a été vu dans le Module 6.

6.1 6.2.1

6.2 6.2.2

6.2.3



## Synthèse du Module 6

- **Être actif dans l'environnement de la santé numérique**
  - Protection de la vie privée et des données personnelles dans l'environnement numérique
  - Facteur de risques : les spams
  - La communication numérique des informations de santé (écrire un message sur un forum ou rédiger un e-mail)
  - Être actif : résoudre une problématique liée à la santé. Activité visant à tester tous les apprentissages du cours





# MIG-DHL

Migrants Digital Health Literacy

Félicitations !  
Vous avez terminé ce module !

