Ateliers d'écriture créative pour améliorer la littératie en santé : analyse d'un projet innovant selon une méthode qualitative

Marie Jacques, Faustine Prévost

▶ **To cite this version:**

Marie Jacques, Faustine Prévost. Ateliers d'écriture créative pour améliorer la littératie en santé : analyse d'un projet innovant selon une méthode qualitative. Médecine humaine et pathologie. 2018. dumas-02421840

HAL Id: dumas-02421840

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02421840

Submitted on 20 Dec 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UFR de Médecine
UNIVERSITÉ Grenoble Alpes
BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES Grenoble Alpes
UNIVERSITÉ Grenoble Alpes
Grenoble INP

AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il n'a pas été réévalué depuis la date de soutenance.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact au SID de Grenoble :
bump-theses@univ-grenoble-alpes.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4
Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/juridique/droit-auteur
http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm

UNIVERSITÉ GRENOBLE ALPES

UFR DE MÉDECINE DE GRENOBLE

Année : 2018

Ateliers d'écriture créative pour améliorer la littératie en santé : analyse d'un projet innovant selon une méthode qualitative.

THÈSE
PRESENTÉE POUR L'OBTENTION DU TITRE DE DOCTEUR EN MÉDECINE

DIPLÔME D'ÉTAT

Par **Marie JACQUES** [Données à caractère personnel]

Par **Faustine PRÉVOST** [Données à caractère personnel]

THÈSE SOUTENUE PUBLIQUEMENT À LA FACULTÉ DE MÉDECINE DE GRENOBLE :

Le : 7 Novembre 2018

DEVANT LE JURY DE MÉDECINE COMPOSÉ DE :

Président du jury :

Pr. DEGANO Bruno

Membres du jury :
Pr. EPAULARD Olivier
Pr. WEIL Georges
Dr. ZIPPER Anne-Claire
Dr. LAGABRIELLE Dominique (directeur de thèse)

L'UFR de Médecine de Grenoble n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les thèses ; ces opinions sont considérées comme propres à leurs auteurs

UFR de Médecine

UNIVERSITÉ Grenoble Alpes

Doyen de la Faculté : **Pr. Patrice MORAND**

Année 2017-2018

ENSEIGNANTS A L'UFR DE MEDECINE

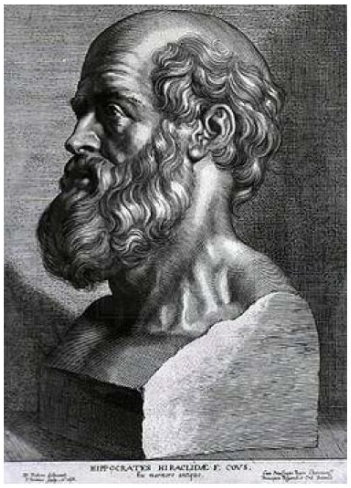
CORPS	NOM-PRENOM	Discipline universitaire
PU-PH	ALBALADEJO Pierre	Anesthésiologie réanimation
PU-PH	APTEL Florent	Ophtalmologie
PU-PH	ARVIEUX-BARTHELEMY Catherine	Chirurgie générale
PU-PH	BAILLET Athan	Rhumatologie
PU-PH	BARONE-ROCHETTE Gilles	Cardiologie
PU-PH	BAYAT Sam	Physiologie
PU-PH	BENHAMOU Pierre Yves	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
PU-PH	BERGER François	Biologie cellulaire
MCU-PH	BIDART-COUTTON Marie	Biologie cellulaire
MCU-PH	BOISSET Sandrine	Agents infectieux
PU-PH	BONAZ Bruno	Gastro-entérologie, hépatologie, addictologie
PU-PH	BONNETERRE Vincent	Médecine et santé au travail
PU-PH	BOREL Anne-Laure	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
PU-PH	BOSSON Jean-Luc	Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication
MCU-PH	BOTTARI Serge	Biologie cellulaire
PU-PH	BOUGEROL Thierry	Psychiatrie d'adultes
PU-PH	BOUILLET Laurence	Médecine interne
PU-PH	BOUZAT Pierre	Réanimation
MCU-PH	BRENIER-PINCHART Marie Pierre	Parasitologie et mycologie
PU-PH	BRICAULT Ivan	Radiologie et imagerie médicale
PU-PH	BRICHON Pierre-Yves	Chirurgie thoracique et cardio- vasculaire
MCU-PH	BRIOT Raphaël	Thérapeutique, médecine d'urgence
MCU-PH	BROUILLET Sophie	Biologie et médecine du développement et de la reproduction
PU-PH	CAHN Jean-Yves	Hématologie
PU-PH	CARPENTIER Françoise	Thérapeutique, médecine d'urgence
PU-PH	CARPENTIER Patrick	Chirurgie vasculaire, médecine vasculaire
PU-PH	CESBRON Jean-Yves	Immunologie
PU-PH	CHABARDES Stephan	Neurochirurgie
PU-PH	CHABRE Olivier	Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques
PU-PH	CHAFFANJON Philippe	Anatomie
PU-PH	CHARLES Julie	Dermatologie
PU-PH	CHAVANON Olivier	Chirurgie thoracique et cardio- vasculaire
PU-PH	CHIQUET Christophe	Ophtalmologie

PU-PH	**CHIRICA Mircea**	**Chirurgie générale**
PU-PH	**CINQUIN Philippe**	**Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication**
MCU-PH	**CLAVARINO Giovanna**	**Immunologie**
PU-PH	**COHEN Olivier**	**Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication**
PU-PH	**COURVOISIER Aurélien**	**Chirurgie infantile**
PU-PH	**COUTURIER Pascal**	**Gériatrie et biologie du vieillissement**
PU-PH	**CRACOWSKI Jean-Luc**	**Pharmacologie fondamentale, pharmacologie clinique**
PU-PH	**CURE Hervé**	**Oncologie**
PU-PH	**DEBILLON Thierry**	**Pédiatrie**
PU-PH	**DECAENS Thomas**	**Gastro-entérologie, Hépatologie**
PU-PH	**DEMATTEIS Maurice**	**Addictologie**
MCU-PH	**DERANSART Colin**	**Physiologie**
PU-PH	**DESCOTES Jean-Luc**	**Urologie**
MCU-PH	**DETANTE Olivier**	**Neurologie**
MCU-PH	**DIETERICH Klaus**	**Génétique et procréation**
MCU-PH	**DOUTRELEAU Stéphane**	**Physiologie**
MCU-PH	**DUMESTRE-PERARD Chantal**	**Immunologie**
PU-PH	**EPAULARD Olivier**	**Maladies Infectieuses et Tropicales**
PU-PH	**ESTEVE François**	**Biophysique et médecine nucléaire**
MCU-PH	**EYSSERIC Hélène**	**Médecine légale et droit de la santé**
PU-PH	**FAGRET Daniel**	**Biophysique et médecine nucléaire**
PU-PH	**FAUCHERON Jean-Luc**	**Chirurgie générale**
MCU-PH	**FAURE Julien**	**Biochimie et biologie moléculaire**
PU-PH	**FERRETTI Gilbert**	**Radiologie et imagerie médicale**
PU-PH	**FEUERSTEIN Claude**	**Physiologie**
PU-PH	**FONTAINE Éric**	**Nutrition**
PU-PH	**FRANCOIS Patrice**	**Epidémiologie, économie de la santé et prévention**
MCU-MG	**GABOREAU Yoann**	**Médecine Générale**
PU-PH	**GARBAN Frédéric**	**Hématologie, transfusion**
PU-PH	**GAUDIN Philippe**	**Rhumatologie**
PU-PH	**GAVAZZI Gaétan**	**Gériatrie et biologie du vieillissement**
PU-PH	**GAY Emmanuel**	**Neurochirurgie**
MCU-PH	**GILLOIS Pierre**	**Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication**
MCU-PH	**GRAND Sylvie**	**Radiologie et imagerie médicale**
PU-PH	**GRIFFET Jacques**	**Chirurgie infantile**
PU-PH	**GUEBRE-EGZIABHER Fitsum**	**Néphrologie**
MCU-PH	**GUZUN Rita**	**Endocrinologie, diabétologie, nutrition, éducation thérapeutique**
PU-PH	**HAINAUT Pierre**	**Biochimie, biologie moléculaire**
PU-PH	**HENNEBICQ Sylviane**	**Génétique et procréation**
PU-PH	**HOFFMANN Pascale**	**Gynécologie obstétrique**
PU-PH	**HOMMEL Marc**	**Neurologie**
PU-MG	**IMBERT Patrick**	**Médecine Générale**
PU-PH	**JOUK Pierre-Simon**	**Génétique**
PU-PH	**JUVIN Robert**	**Rhumatologie**

PU-PH	**KAHANE Philippe**	**Physiologie**
MCU-PH	**KASTLER Adrian**	**Radiologie et imagerie médicale**
PU-PH	**KRACK Paul**	**Neurologie**
PU-PH	**KRAINIK Alexandre**	**Radiologie et imagerie médicale**
PU-PH	**LABARERE José**	**Epidémiologie ; Eco. de la Santé**
MCU-PH	**LABLANCHE Sandrine**	**Endocrinologie, diabète et maladies métaboliques**
MCU-PH	**LANDELLE Caroline**	**Bactériologie - virologie**
MCU-PH	**LAPORTE François**	**Biochimie et biologie moléculaire**
MCU-PH	**LARDY Bernard**	**Biochimie et biologie moléculaire**
MCU-PH	**LARRAT Sylvie**	**Bactériologie, virologie**
MCU - PH	**LE PISSART Audrey**	**Biochimie et biologie moléculaire**
PU-PH	**LECCIA Marie-Thérèse**	**Dermato-vénéréologie**
PU-PH	**LEROUX Dominique**	**Génétique**
PU-PH	**LEROY Vincent**	**Gastro-entérologie, hépatologie, addictologie**
PU-PH	**LEVY Patrick**	**Physiologie**
PU-PH	**LONG Jean-Alexandre**	**Urologie**
PU-PH	**MAGNE Jean-Luc**	**Chirurgie vasculaire**
MCU-PH	**MAIGNAN Maxime**	**Thérapeutique, médecine d'urgence**
PU-PH	**MAITRE Anne**	**Médecine et santé au travail**
MCU-PH	**MALLARET Marie-Reine**	**Epidémiologie, économie de la santé et prévention**
MCU-PH	**MARLU Raphaël**	**Hématologie, transfusion**
MCU-PH	**MAUBON Danièle**	**Parasitologie et mycologie**
PU-PH	**MAURIN Max**	**Bactériologie - virologie**
MCU-PH	**MC LEER Anne**	**Cytologie et histologie**
PU-PH	**MERLOZ Philippe**	**Chirurgie orthopédique et traumatologie**
PU-PH	**MORAND Patrice**	**Bactériologie - virologie**
PU-PH	**MOREAU-GAUDRY Alexandre**	**Biostatistiques, informatique médicale et technologies de communication**
PU-PH	**MORO Elena**	**Neurologie**
PU-PH	**MORO-SIBILOT Denis**	**Pneumologie**
PU-PH	**MOUSSEAU Mireille**	**Cancérologie**
PU-PH	**MOUTET François**	**Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique ; brûlologie**
MCU-PH	**PACLET Marie-Hélène**	**Biochimie et biologie moléculaire**
PU-PH	**PALOMBI Olivier**	**Anatomie**
PU-PH	**PARK Sophie**	**Hémato - transfusion**
PU-PH	**PASSAGGIA Jean-Guy**	**Anatomie**
PU-PH	**PAYEN DE LA GARANDERIE Jean-François**	**Anesthésiologie réanimation**
MCU-PH	**PAYSANT François**	**Médecine légale et droit de la santé**
MCU-PH	**PELLETIER Laurent**	**Biologie cellulaire**
PU-PH	**PELLOUX Hervé**	**Parasitologie et mycologie**
PU-PH	**PEPIN Jean-Louis**	**Physiologie**
PU-PH	**PERENNOU Dominique**	**Médecine physique et de réadaptation**
PU-PH	**PERNOD Gilles**	**Médecine vasculaire**
PU-PH	**PIOLAT Christian**	**Chirurgie infantile**
PU-PH	**PISON Christophe**	**Pneumologie**

PU-PH	**PLANTAZ Dominique**	**Pédiatrie**
PU-PH	**POIGNARD Pascal**	**Virologie**
PU-PH	**POLACK Benoît**	**Hématologie**
PU-PH	**POLOSAN Mircea**	**Psychiatrie d'adultes**
PU-PH	**PONS Jean-Claude**	**Gynécologie obstétrique**
PU-PH	**RAMBEAUD Jacques**	**Urologie**
PU-PH	**RAY Pierre**	**Biologie et médecine du développement et de la reproduction**
PU-PH	**REYT Émile**	**Oto-rhino-laryngologie**
PU-PH	**RIGHINI Christian**	**Oto-rhino-laryngologie**
PU-PH	**ROMANET Jean Paul**	**Ophtalmologie**
PU-PH	**ROSTAING Lionel**	**Néphrologie**
MCU-PH	**ROUSTIT Matthieu**	**Pharmacologie fondamentale, pharmaco clinique, addictologie**
MCU-PH	**ROUX-BUISSON Nathalie**	**Biochimie, toxicologie et pharmacologie**
MCU-PH	**RUBIO Amandine**	**Pédiatrie**
PU-PH	**SARAGAGLIA Dominique**	**Chirurgie orthopédique et traumatologie**
MCU-PH	**SATRE Véronique**	**Génétique**
PU-PH	**SAUDOU Frédéric**	**Biologie Cellulaire**
PU-PH	**SCHMERBER Sébastien**	**Oto-rhino-laryngologie**
PU-PH	**SCHWEBEL-CANALI Carole**	**Réanimation médicale**
PU-PH	**SCOLAN Virginie**	**Médecine légale et droit de la santé**
MCU-PH	**SEIGNEURIN Arnaud**	**Epidémiologie, économie de la santé et prévention**
PU-PH	**STAHL Jean-Paul**	**Maladies infectieuses, maladies tropicales**
PU-PH	**STANKE Françoise**	**Pharmacologie fondamentale**
MCU-PH	**STASIA Marie-José**	**Biochimie et biologie moléculaire**
PU-PH	**STURM Nathalie**	**Anatomie et cytologie pathologiques**
PU-PH	**TAMISIER Renaud**	**Physiologie**
PU-PH	**TERZI Nicolas**	**Réanimation**
MCU-PH	**TOFFART Anne-Claire**	**Pneumologie**
PU-PH	**TONETTI Jérôme**	**Chirurgie orthopédique et traumatologie**
PU-PH	**TOUSSAINT Bertrand**	**Biochimie et biologie moléculaire**
PU-PH	**VANZETTO Gérald**	**Cardiologie**
PU-PH	**VUILLEZ Jean-Philippe**	**Biophysique et médecine nucléaire**
PU-PH	**WEIL Georges**	**Epidémiologie, économie de la santé et prévention**
PU-PH	**ZAOUI Philippe**	**Néphrologie**
PU-PH	**ZARSKI Jean-Pierre**	**Gastro-entérologie, hépatologie, addictologie**

PU-PH : Professeur des Universités et Praticiens Hospitaliers
MCU-PH : Maître de Conférences des Universités et Praticiens Hospitaliers
PU-MG : Professeur des Universités de Médecine Générale
MCU-MG : Maître de Conférences des Universités de Médecine Générale



SERMENT D'HIPPOCRATE

En présence des Maîtres de cette Faculté, de mes chers condisciples et devant l'effigie d'HIPPOCRATE,

Je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité dans l'exercice de la Médecine.

Je donnerai mes soins gratuitement à l'indigent et n'exigerai jamais un salaire au-dessus de mon travail. Je ne participerai à aucun partage clandestin d'honoraires.

Admis dans l'intimité des maisons, mes yeux n'y verront pas ce qui s'y passe ; ma langue taira les secrets qui me seront confiés et mon état ne servira pas à corrompre les mœurs, ni à favoriser le crime.

Je ne permettrai pas que des considérations de religion, de nation, de race, de parti ou de classe sociale viennent s'interposer entre mon devoir et mon patient.

Je garderai le respect absolu de la vie humaine.

Même sous la menace, je n'admettrai pas de faire usage de mes connaissances médicales contre les lois de l'humanité.

Respectueux et reconnaissant envers mes Maîtres, je rendrai à leurs enfants l'instruction que j'ai reçue de leurs pères.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois couvert d'opprobre et méprisé de mes confrères si j'y manque.

REMERCIEMENTS

A notre jury,

Monsieur le Professeur Bruno Degano - Merci d'avoir accepté de présider notre jury « à la volée ». Merci pour l'intérêt que vous avez exprimé concernant notre travail et aux réflexions intéressantes que vous y avez apportées. Nous sommes très honorées de votre présence aujourd'hui.

Monsieur le Professeur Olivier Epaulard - Merci de l'intérêt que vous avez porté à notre travail en acceptant de prendre part à ce jury.

Monsieur le Professeur George Weil - Merci de venir aujourd'hui apporter vos lumières et vos connaissances en santé publique pour faire le lien avec notre sujet.

Madame le Docteur Anne-Claire Zipper - Merci d'avoir été présente depuis le début de notre internat, de nous avoir conseillées et encouragées. Merci pour ton enthousiasme et ta bienveillance sans faille, ta réactivité, ta disponibilité et bien sûr pour le bon café (hihi). Merci d'avoir accepté de nous aider dans le cheminement et la réflexion de ce travail par tes connaissances, cette aide fut très précieuse. Pour finir, merci de venir juger notre travail aujourd'hui, par ton éclairage anthropologique et sociologique.

Monsieur le Docteur Dominique Lagabrielle - Merci pour ton enthousiasme à vouloir apporter de l'humanité et de l'équité dans la pratique de la médecine générale. Tes idées foisonnantes sont une belle source d'inspiration et de motivation. Merci pour tes encouragements et ton regard toujours positif sur notre travail. Merci d'avoir accepté après tant d'années de reprendre la direction d'un travail de thèse pour nous et pour ce beau projet qui te tient à cœur.

À nos relecteurs, merci pour les heures généreusement consacrées à déchiffrer nos entretiens et à s'interroger sur la présence de « miaou », « potion magique » et de « café » dans un même travail. Votre relecture et votre avis ont été très précieux.

Aux participants, merci de nous avoir livré votre histoire.

Je suis sorti d'une pièce. Une pièce dans laquelle j'étais enfermé. Parce qu'avant je ne parlais pas beaucoup, maintenant je parle. Je m'exprime mieux, et ça me soulage qu'on me comprenne. Avant je disais beaucoup « je parle mal le français », « je peux pas parler avec le professeur du CHU ou le médecin, parle à ma place ». Maintenant j'y arrive mieux.

Extrait du récit de vie de P5 (Annexe C)

Table des matières

ABRÉVIATIONS 11

DÉFINITIONS 12

I. INTRODUCTION 13

II. MATÉRIEL & MÉTHODE 20

A. Présentation du projet 20
B. Choix méthodologique 20
C. Échantillonnage 21
D. Méthode de recueil 22
E. Conditions du recueil 23
F. Analyses 24
G. Cadre légal 25

III. RÉSULTATS 27

A. Déroulement de l'étude 27
B. Echantillon de l'étude 27
C. Principaux résultats 28
D. Résultats secondaires 37
E. Récits de vie 43
F. Mise en relation des résultats 44

IV. DISCUSSION 46

A. Interprétation des résultats 46
B. Forces et limites de l'étude 51
C. Ouverture 54

V. CONCLUSION 56

VI. BIBLIOGRAPHIE 58

VII. RÉSUMÉS 61

VIII. ANNEXES 63

ANNEXE A : ATELIERS D'ECRITURE CREATIVE, DE QUOI PARLE-T-ON ? 63

ANNEXE B : RÉCIT DE VIE P1 65

ANNEXE C : RÉCIT DE VIE P5 68

ANNEXE D : RÉCIT DE VIE P6 71

ANNEXE E : RÉCIT DE VIE P8 73

ANNEXE F : CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ 75

ANNEXE G : VERSION INITIALE DU CANEVAS D'ENTRETIEN DES PARTICIPANTS 76

ANNEXE H : VERSION FINALE DU CANEVAS D'ENTRETIEN DES PARTICIPANTS 78

ANNEXE I : CANEVAS D'ENTRETIEN DES PROFESSIONNELS 80

ANNEXE J : CANEVAS D'ENTRETIEN DE L'ANIMATEUR 81

ANNEXE K : LIVRET DE CODES 82

ABRÉVIATIONS

Abréviations	Explications
ASL	Ateliers sociolinguistiques
CNIL	Comité national de l'informatique et des libertés
ETP	Éducation thérapeutique du patient
HAS	Haute autorité de santé
INPES	Institut national de prévention et d'éducation pour la santé
ISS	Inégalités sociales de santé
LS	Littératie en santé
OMS	Organisation mondiale de la santé

DÉFINITIONS

Ateliers Sociolinguistiques (ASL) : Formations de proximité visant à rendre les apprenants autonomes dans les "espaces sociaux". Ces espaces représentent les différents lieux ou institutions de la vie courante, par exemple la Poste, les transports en commun, l'école, la banque, le marché, l'hôpital etc. Dans ces ateliers, on apprend la langue française, les codes et les savoirs socioculturels en vue de les mobiliser dans ces différents espaces, afin d'évoluer en toute autonomie. (Définition du Réseau des Acteurs de la Dynamique ASL)

Estime de soi : Bonne opinion que l'on a de soi-même, de sa propre valeur. (Définition de la 9ème édition du dictionnaire de l'Académie française)

Confiance en soi : Assurance que donne a quelqu'un le sentiment de ses capacités, de sa valeur. (Définition de la 9ème édition du dictionnaire de l'Académie française)

Didactique : Science ayant pour objet les méthodes d'enseignement. (Définition du Larousse)

Inégalités Sociales de Santé (ISS) **:** Différences d'état de santé observées entre des groupes sociaux. Elles font référence aux différences observées dans la relation entre l'état de santé d'un individu et sa position sociale (selon des indicateurs comme ses revenus, son niveau d'études, sa profession, etc.). Les ISS concernent toute la population selon un gradient social. Dans tous les pays où les ISS sont bien mesurées, chaque catégorie sociale présente un niveau de mortalité et de morbidité plus faible que le groupe social inférieur. (Définition de l'INPES)

I. INTRODUCTION

« La santé est un état de bien-être complet physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». Dès 1946 et avec cette définition, l'OMS plaçait la santé dans une dimension bio-psycho-sociale et non seulement biomédicale.

Ainsi, les déterminants de santé sont nombreux et s'étendent aux conditions culturelles ou socio-économiques comme l'éducation, le logement, le travail ou bien le niveau de ressources. Ils ne relèvent pas seulement du système de soins. Il est donc possible d'agir sur la santé des plus défavorisés pour limiter les inégalités sociales de santé (ISS) par des leviers d'action variés. Par exemple, il est montré qu'un faible niveau de littératie en santé pouvait contribuer aux ISS[1,2].

La littératie en santé (LS) - ou *health litteracy* - est un terme utilisé pour décrire les capacités d'une personne à accéder aux informations complexes relatives à la santé afin de pouvoir prendre ses propres décisions concernant sa santé dans la vie quotidienne. Elle est ainsi étroitement liée au concept « *d'empowerment* », c'est-à-dire au renforcement du pouvoir d'agir sur sa vie[4], et à l'éducation thérapeutique du patient (ETP). L'ETP connait un intérêt croissant en France ces dernières années depuis le rapport de l'HAS en 2007. Ce dernier mettait en avant son impact positif sur la santé des participants et sur l'amélioration de leur qualité de vie par le développement de leurs compétences psycho-sociales[5].

La littératie en santé est un concept émergent qui apparait pour la première fois dans la littérature en 1974, puis au glossaire de l'OMS en 1998. L'OMS dans son rapport de 2013 en fait une priorité en la qualifiant de « fondamentale pour atteindre la santé et le bien-être dans nos sociétés modernes »[6]. Elle est également mentionnée comme élément important dans le programme de santé de l'Union Européenne pour 2014 à 2020 *: « Health for Growth ».*

Actuellement, il existe plusieurs définitions de la LS. Celle qui sera utilisée dans ce travail est celle de Sorensen et al[7]. Elle est définie comme « la connaissance, la motivation et les compétences des individus à accéder, comprendre, évaluer et

appliquer l'information en matière de santé en vue de porter des jugements et de prendre des décisions de tous les jours en ce qui concerne la santé, la prévention des maladies et la promotion de la santé, de manière à maintenir ou améliorer la qualité de vie » (Figure 1). Ainsi, le concept déborde largement du cadre de la seule maîtrise de la lecture et de l'écriture pour englober des compétences telles que la capacité de calculer, de s'exprimer[8] ou de critiquer.

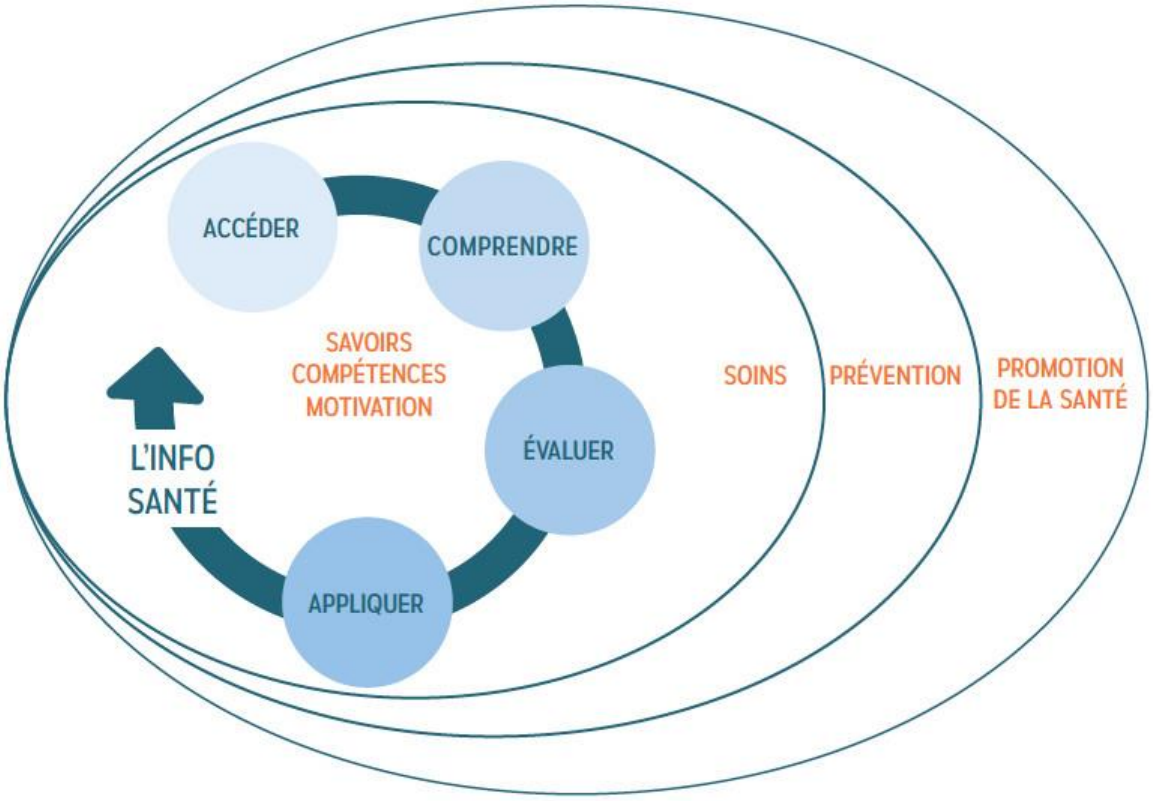


Figure 1: La littératie en santé d'après le modèle intégré de Sorensen (9)

Évaluation du niveau de littératie en santé (LS)

Bien qu'aucune mesure consensuelle ne permette de prendre en considération toutes les dimensions de la LS, différents tests sont actuellement validés. Certains mettent en évidence plusieurs dimensions de la LS et son articulation avec les déterminants sociaux, les comportements de santé, la bonne santé ou l'accès aux

services de santé comme l'*European Health Literacy Survey Questionnaire* (HLS-EU-Q). Celle-ci permet de classer les individus en quatre niveaux : inadéquat, problématique, suffisant ou excellent[4].

Avoir un niveau de LS suffisant pour prendre une décision est une valeur relative : c'est le résultat d'un équilibre entre les différentes compétences du patient à gérer, dans une situation particulière, le niveau de complexité auquel il fait face[8]. Ainsi, un niveau insuffisant de LS dans certains domaines n'implique pas forcément un niveau insuffisant dans tous les domaines.

La littératie en santé dans le monde

Il a été constaté que près de la moitié de la population américaine adulte présentait des difficultés à agir sur les informations de santé[6]. Au Canada environ 60% des adultes et 88% des personnes âgées affichaient un faible niveau de littératie en santé[10].

Une étude menée dans huit pays européens (Autriche, Bulgarie, Allemagne, Grèce, Irlande, Pays-Bas, Pologne et Espagne) a montré que 12,4 % des personnes présentaient un niveau de littératie en santé inadéquat, et 35,2 % un niveau problématique. Ainsi, près d'une personne sur deux en Europe semble avoir un niveau de LS insuffisant. Il existait une différence de répartition des niveaux selon les pays et selon un gradient social[4].

Il n'existe actuellement aucune étude ayant réalisé un état des lieux de la LS en France.

Impact d'un niveau insuffisant de littératie en santé

On constate que 23% des européens ne peuvent déterminer combien de fois par jour un médicament doit être pris en se basant sur l'emballage du produit ; 15,2% ont du mal à comprendre ce que leur médecin leur dit ou encore 25,9% éprouvent des difficultés à trouver des informations sur les traitements de leurs maladies[6].

Une littératie en santé insuffisante est significativement associée à un plus grand nombre de morbidités et de décès prématurés chez les personnes âgées[11,12], à un plus grand recours aux services d'urgence[12] et de médecine ambulatoire (visites à domicile,

transports en ambulance, consultations de psychiatre)[13], à des durées d'hospitalisation plus longues et à un plus grand nombre de réadmission[13,14]. Elle est donc responsable d'une augmentation des dépenses de santé. Au Canada par exemple, on estime que la faible littératie en santé est responsable de 3 à 5% du budget total de la santé[6].

On constate également qu'un niveau insuffisant de LS engendre une moins bonne participation à la prévention : moins de réalisation de mammographies, du vaccin de la grippe et une moins bonne capacité à interpréter les messages de prévention[12].

Littératie en santé et inégalités sociales de santé (ISS)

La littératie en santé soulève des questions d'équité et de justice sociale. Selon Michel T. Giroux, il existe quatre éléments constitutifs de la LS qui sont la scolarisation, l'univers culturel, l'environnement social et les conditions psychologiques[15]. On comprend donc que de plus grandes proportions de personnes ayant un faible niveau de LS ont été observées dans certains sous-groupes sociaux : faibles revenus, faible niveau de scolarisation et âge élevé[4].

Cette distribution inégale de la LS participe à expliquer les écarts de santé entre les groupes sociaux. De plus, la complexité des systèmes de santé renforce ces inégalités sociales de santé. Une étude belge a analysé l'impact de plusieurs variables entre elles : le niveau d'études sur un comportement de santé, le niveau d'études sur la LS et enfin la LS sur ce comportement de santé. Concernant des comportements, tels que le tabagisme, l'alimentation saine, l'activité physique et la consommation de médicaments, sur lesquels le niveau d'études a un impact significatif, il a été constaté qu'une « bonne LS peut atténuer l'effet négatif d'un faible niveau d'études »[16].

La LS peut être retenue comme un moyen d'action pour améliorer la santé des personnes et pour diminuer les écarts de santé au sein de la population. Il n'est donc pas étonnant de constater l'intérêt actuel des politiques de santé pour la littératie en santé comme stratégie de réduction des ISS.

Interventions dans le domaine de la LS

Actuellement, il en existe différents types : l'éducation en santé pour les personnes ayant un faible niveau de LS, la santé intégrée aux programmes d'alphabétisation, et les interventions mixtes visant à améliorer la santé et les compétences en LS[17].

On constate que certaines sont centrées sur l'information en santé et visent à la rendre plus compréhensible, alors que d'autres ont pour objectif d'améliorer les compétences des personnes par différents moyens.

Depuis quelques années en France, des initiatives locales cherchant à améliorer la LS commencent à apparaitre. En janvier 2018, le pôle de santé de la ville de Y[1] a mis en place des ateliers d'écriture créative dont le but était d'améliorer la LS des participants. Ce projet s'est construit en collaboration avec un étudiant en didactique qui étudiait cette approche dans l'apprentissage du français écrit. En résumé, l'approche créative est une technique d'apprentissage permettant de se confronter au matériau de la langue, de le travailler et d'en jouer[18] (Cf Annexe A pour la description plus complète de cette approche).

La question s'est posée de savoir ce que ces ateliers d'écriture créative étaient capables de susciter chez ses participants. La rencontre avec le soignant initiateur du projet et la recherche bibliographique sur le sujet ont permis d'émettre plusieurs hypothèses précoces.

1. Amélioration du lien social

Les ateliers seraient un moment convivial d'échange qui devraient permettre aux participants de sortir de leur isolement, de nouer des liens avec les autres participants et ainsi d'enrichir leur réseau social.

[1] Y : Ville de taille moyenne dont le nom a été anonymisé

2. Renforcement de la confiance en soi

Les participants pourraient s'exprimer librement aux cours des ateliers sur leur vie, leur santé et leurs problèmes. Le fait de se sentir écoutés devrait participer à améliorer leur confiance en eux.

3. Amélioration des connaissances générales sur la santé

L'abord du thème de la santé au cours des ateliers devrait permettre aux participants d'accroitre leurs connaissances sur le sujet.

4. Amélioration des relations avec les soignants

L'amélioration des connaissances sur la santé combinée au renforcement de la confiance en soi devraient permettre aux participants d'oser davantage poser des questions aux soignants.

Ce travail de thèse a pour objectif d'analyser ce que des ateliers d'écriture créative, proposés dans le but d'améliorer la littératie en santé, ont suscité chez ses participants.

Le mariage à peine célébré, elle est arrivée pour rejoindre son mari qui habitait dans la région […] Elle a quitté son pays où elle avait un travail, une place sociale, des personnes qui la considéraient.

[…] Les ateliers ont pu être un lieu d'émancipation où elle pouvait faire quelque chose rien que pour elle, sans être dépendante de son mari. Elle pouvait ainsi s'exprimer librement, et discuter avec d'autres.

Extrait du récit de vie de P6 (Annexe D)

II. MATÉRIEL & MÉTHODE

A. Présentation du projet

Projet initial

Les ateliers d'écriture créative étaient une initiative locale menée par le pôle de santé de la ville de Y. Ils avaient pour objectif d'améliorer la littératie en santé de ses participants par l'appropriation et l'utilisation de notions dans le domaine de la vie quotidienne et de la santé : apprendre à s'exprimer, à chercher des informations, les lire et les comprendre. La technique utilisée était un apprentissage du français écrit selon une approche créative.

La population cible des ateliers était constituée de personnes identifiées par leur médecin traitant comme ayant des difficultés d'accès à une information écrite simple, dans le domaine de la santé. Cette notion était laissée à la libre évaluation du médecin traitant. Une maitrise suffisante du français pour comprendre une consigne orale simple devait cependant être nécessaire.

Evolution du projet

Avant le début des ateliers, il a été constaté que plusieurs des personnes recrutées ne maitrisaient pas le français oral de manière à comprendre une consigne simple. Ceci compromettait l'utilisation de l'approche créative dans toutes ses dimensions.

Néanmoins, le choix a été fait de réaliser les ateliers avec les personnes qui avaient été recrutées, quel que soit leur niveau de maîtrise du français oral.

B. Choix méthodologique

Afin de répondre à la question de recherche, il a été choisi de réaliser une étude qualitative exploratoire selon une double analyse. Une analyse thématique inductivo-déductive et une analyse phénoménologique ont ainsi été réalisées afin d'explorer le vécu des participants, leurs représentations et les interactions entre eux.

De par l'originalité des ateliers, leur apport semblait ne pas se limiter à une amélioration de la LS. Il a donc été choisi de ne pas évaluer celle-ci.

Deux méthodes de recueil ont été utilisées dans ce travail : observations participantes des ateliers et entretiens semi-dirigés des participants et de plusieurs autres acteurs en lien avec le projet. Ce choix a été réalisé afin de multiplier les points de vue sur les ateliers. Les données recueillies ont été analysées puis triangulées par les deux chercheuses.

Les chercheuses étaient des médecins généralistes remplaçantes, non impliquées dans le pôle de santé où s'est déroulée l'étude.

Le directeur de la thèse était à l'initiative du projet et impliqué auprès des participants puisqu'il était le médecin traitant d'une grande partie d'entre eux. Une enseignante en recherche qualitative avec expérience en observation participante a guidé ce travail d'un point de vue méthodologique et a apporté une approche anthropologique aux résultats.

Un journal de bord a été tenu par les deux chercheuses tout au long de l'étude.

La rencontre avec le soignant créateur du projet et l'analyse bibliographique ont permis d'émettre plusieurs hypothèses précoces sur ce que les ateliers créatifs étaient capables de susciter chez leurs participants (Cf p17 et 18). Les chercheuses se sont ensuite détachées de ces hypothèses sans chercher à les tester, afin d'analyser les faits rapportés et observés, d'en établir des catégories ainsi qu'un modèle de réflexion.

Les différents items de la liste COREQ (Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research) ont été respectés au cours de ce travail[19].

C. Échantillonnage

L'échantillon de ce travail s'est constitué de l'ensemble des participants ayant réalisé au moins deux ateliers, ainsi que de différents acteurs recrutés de manière prospective. Il s'agissait de l'animateur des ateliers, de personnes accompagnantes

désignées comme référentes par le participant et de professionnels prenant en charge au moins un participant interrogé.

Les données personnelles des participants ont été recueillies par les chercheuses, après accord, à la fin des ateliers. Ils étaient ensuite contactés par téléphone pour convenir d'un entretien. Lorsque le niveau de français oral n'était pas suffisant pour un entretien individuel, il était proposé au participant de choisir quelqu'un de son entourage pour l'accompagner.

Les autres acteurs ont également été interviewés lors d'un entretien de façon individuelle. Ceux-ci ont été contactés par mail ou par téléphone.

Les chercheuses ne connaissaient pas les interviewés avant le premier atelier, à l'exception de l'animateur et de l'un des médecins.

D. Méthode de recueil

Les observations participantes étaient une immersion des chercheuses dans le terrain. Les données observées ont été recueillies par prise de notes pendant les ateliers, puis rédaction après les ateliers. Ces notes ont été prises de manière indépendante par les deux chercheuses afin de ne pas être influencées, avant la triangulation des données.

Les entretiens ont été effectués par l'une ou l'autre des chercheuses dans le lieu souhaité par les interviewés. Ceux-ci étaient volontaires et ne recevaient aucune contribution.

Afin de favoriser un climat de confiance propice aux échanges, l'ambiance des ateliers pouvait être recréée lors des entretiens des participants (même lieu, apport d'une collation et de boissons à partager). Dans ce même but, les chercheuses ont essayé lors des entretiens des participants, de diminuer la distance qu'il pouvait exister entre leur position sociale et celles des interviewés. Pour cela, elles ont veillé à se positionner du même côté de la table qu'eux et à ne pas introduire de distance par le choix des aliments ou boissons qu'elles apportaient.

Les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un dictaphone. Avant l'enregistrement, il était rappelé à l'interviewé le sujet de la recherche, son caractère anonyme et que les données enregistrées seraient uniquement exploitées pour ce travail et détruites après retranscription.

La retranscription intégrale a été complétée par les données non verbales lorsque cela s'est avéré nécessaire pour une meilleure compréhension. Cette retranscription écrite du verbatim a été réalisée sur logiciel de traitement de texte Microsoft Office® dans les quatre jours suivant l'entretien.

Il était systématiquement proposé aux interviewés de relire la retranscription de leur entretien, et de transmettre leurs remarques s'ils le souhaitaient.

E. Conditions du recueil

1. Observations participantes

Cette immersion a permis aux chercheuses de comprendre en profondeur une activité réalisée par un nombre limité de personnes et de saisir les mécanismes non perceptibles par une personne extérieure aux ateliers.

2. Entretiens semi-dirigés

Un guide d'entretien pour les participants a été réalisé spécifiquement pour cette étude. Il a été élaboré par les chercheuses en tenant compte des éléments de bibliographie, des objectifs de l'étude et des hypothèses précoces. Il a ensuite été affiné après les observations participantes afin de prendre en compte la réalité des ateliers. Enfin, il a été testé avant les premiers entretiens sur des personnes extérieures aux ateliers afin de s'assurer de sa compréhension.

Il contenait essentiellement des questions ouvertes, afin de recueillir les informations sans influencer les réponses des personnes interrogées. Pour les participants accompagnés, deux questions supplémentaires étaient posées afin d'explorer leur point de vue sur ce que les ateliers avaient suscité chez leur proche.

Ce guide d'entretien a été modifié au fur et à mesure des entretiens afin de s'adapter au niveau de compréhension des personnes, de faciliter l'échange et d'être plus pertinent vis-à-vis des objectifs de recherche (Annexes G et H présentant respectivement la version initiale et finale du guide).

Il y a eu deux modifications par rapport à la version initiale. Une question qui portait sur la santé a été modifiée car celle-ci était difficilement comprise. Une autre a été rajoutée afin d'explorer l'originalité des ateliers et le ressenti des participants vis-à-vis de celle-ci.

Un guide d'entretien différent a été utilisé pour les professionnels et l'animateur, afin d'explorer leur point de vue sur ce que les ateliers avaient suscité chez les participants (Annexes I et J).

F. Analyses

1. Codage

Toutes les données recueillies ont été intégralement analysées de manière rigoureuse comme décrite par C. Lejeune[20]. Cette analyse a été effectuée à l'aide du logiciel N'Vivo12®. Les chercheuses ont établi indépendamment un codage pour chaque mot, expression ou passage porteur de sens puis, elles ont mis en commun leur codage pour triangulation des données et obtention d'un consensus.

2. Analyse thématique

Un codage thématique a ensuite été réalisé en faisant apparaître au fur et à mesure de l'analyse des sous-thèmes regroupés en thèmes. Ce codage s'est effectué initialement selon une démarche inductive, c'est à dire émanent des données de l'analyse et non des hypothèses précoces. Dans un deuxième temps, après discussion avec une enseignante en recherche qualitative, des liens entre les codes sur le terrain et certains cadres conceptuels ont pu se préciser.

Un livret de code reprenant les différents thèmes et sous thèmes a été réalisé (Annexe K).

3. Analyse phénoménologique

L'analyse phénoménologique des données n'avait pas été envisagée initialement. Cependant, les premiers résultats de l'analyse thématique ont montré que chez plusieurs participants, leur histoire de vie ou leur personnalité avait eu une forte influence sur leur vécu des ateliers. Cette influence était purement individuelle et ne pouvait se généraliser à l'ensemble des participants. Ainsi, l'analyse thématique était insuffisante pour rendre compte pleinement de ce que les ateliers avaient suscité chez certains.

Un récit de vie a donc été réalisé. Il s'agissait d'une construction faite à partir de l'analyse phénoménologique des différentes données recueillies pour un même participant. Ce récit a permis de présenter le croisement de tous les regards sur un participant donné.

G. Cadre légal

Un accord de la CNIL a été obtenu pour cette étude.

Un consentement écrit (Annexe F) à la fin des ateliers et oral avant chaque entretien a été recueilli pour chaque personne interviewée. Il concernait l'enregistrement, la retranscription, l'analyse et l'utilisation des données recueillies dans un but scientifique. Afin de s'assurer de la bonne compréhension des participants, il leur a été proposé qu'ils puissent le lire et le remplir chez eux avec l'aide d'une personne maîtrisant le français.

Les données des entretiens ainsi que celles des observations participantes ont été directement anonymisées. Les informations susceptibles d'identifier les participants ont été supprimées (identité des interviewés, nom des villes et du projet). Les retranscriptions des verbatims et observations participantes ne sont donc pas présentes en annexe de ce travail. Elles sont disponibles uniquement sur demande.

Au début j'étais pas très emballée par des cours de français, je voyais pas trop ce que je pouvais en tirer parce que je suis française […] J'avais un monsieur à côté de moi qui avait vraiment envie d'écrire quelque chose mais qui avait du mal à trouver ses mots. Et voyant que j'étais un peu plus disponible et que je m'en sortais suffisamment bien, il m'a demandé de l'aide.

À la fin de l'atelier, j'ai dit que je pouvais pas venir la fois suivante et il m'a dit « c'est dommage que tu puisses pas revenir parce que je t'apprécie, là tu m'as bien aidé ». Et ça m'a rendu… je me suis dit « bah tiens là, tu peux apporter quelque chose à quelqu'un » ! Alors que je doutais de moi-même, en fait je peux apporter un soutien à ces personnes-là.

Extrait du récit de vie de P8 (Annexe E)

III. RÉSULTATS

A. Déroulement de l'étude

Les ateliers se sont déroulés sur une période de douze semaines à raison de deux ateliers par semaine. Il y a eu neuf participants aux ateliers, dont une participante n'ayant réalisé qu'un seul atelier. Celle-ci n'a donc pas été inclue dans l'étude. Les participants ont été adressés par trois médecins généralistes.

Quatre observations participantes (OB3, OB14, OB15, OB17) ont été réalisées entre février et mai 2018 : trois ont été réalisées par l'une ou l'autre des chercheuses, et une en binôme.

Les entretiens ont été réalisés entre juin et septembre 2018, dans un délai d'un à cinq mois après la fin des ateliers. La durée médiane était de 37 minutes et 1 seconde. Ils ont été effectués par l'une ou l'autre des chercheuses (F et M) dans le lieu souhaité par la personne interrogée (domicile, lieu des ateliers, café ou cabinet professionnel). Leur retranscription a été envoyée aux interviewés quand ceux-ci le souhaitaient. Il y a eu cinq retours effectués : ceux de deux médecins généralistes, d'une intervenante sociale et de l'animateur qui corroboraient la retranscription, et celui d'une participante qui souhaitait préciser certaines informations. Ses remarques ont été prises en compte.

La suffisance des données a été atteinte après la réalisation de quatre observations participantes et de huit entretiens. Les quatre entretiens supplémentaires réalisés ont permis de confirmer celle-ci.

B. Echantillon de l'étude

Huit participants (P1 à P8), l'animateur des ateliers (E) et trois professionnels (2 médecins généralistes D1 et D2 et 1 intervenante sociale iP5) ont été interrogés. Pour trois des participants (P2, P6 et P7), la présence d'un accompagnant a été nécessaire en raison de la barrière de la langue. Ils ont été appelés respectivement aP2, aP6 et aP7. Les participants ont indiqué avant l'entretien que leur présence n'influençait pas leurs réponses.

Nom codé	Âge (années)	Sexe	Pays d'origine	Nombre d'années en France	Profession / Formation	Niveau de maitrise du français*
P1	57	F	Syrie	2 ans 3 mois	Secrétaire de direction	Moyen
P2	33	F	Maroc	2 ans	Sans emploi	Faible
P3	72	F	Congo	1 an 8 mois	Institutrice	Bon
P4	56	F	France	-	Femme de ménage	Bon
P5	67	M	Maroc	48 ans	Dégazeur de citerne	Moyen
P6	43	F	Algérie	7 mois	Professeur de religion	Faible
P7	55	M	Portugal	7 ans	Maçon	Faible
P8	62	F	France	-	Agent télécommunication	Bon
E	27	M	Burkina Faso	4 ans	Doctorant en didactique	-
D1	60	M	France	-	Médecin Généraliste	-
iP5	45	M	Allemagne	-	Ecrivain public	-
D2	31	M	France	-	Médecin Généraliste	-

Tableau 1 : Caractéristiques des personnes interviewées

*Evaluation subjective par les chercheuses du niveau de maitrise du français oral des participants :
-Faible = nécessité d'un traducteur
-Moyen = nécessité d'un accompagnement occasionnel
-Bon = autonome dans la vie quotidienne

C. Principaux résultats

L'analyse inductivo-déductive a permis de mettre en évidence plusieurs thèmes et sous-thèmes qui sont présentés dans ce travail sous formes de tableaux avec les verbatims correspondants.

Certains des résultats étaient contradictoires selon les participants. Ils ont été mis en évidence par un texte explicatif.

Un résumé des résultats est présenté dans la Figure 4 et l'ensemble des résultats se trouve dans le livret de code (Annexe M).

- **UNE ÉVOLUTION LINGUISTIQUE**

En premier lieu, la plupart des participants rapportaient **une évolution linguistique positive**. Il a été constaté que celle-ci était présente quel que soit leur niveau de français initial.

> *P3 : Le premier jour il y avait de mes amis qui ne savaient même pas lire. Ils avaient beaucoup de difficultés, mais à la fin y avait un progrès. Même moi-même aussi, dans d'autres associations quand je m'exprime comme ça, ils me disent « toi tu n'as pas besoin d'une formation ». J'ai besoin d'une formation parce que j'ai beaucoup appris avec E.*

Cette évolution linguistique était d'autant plus importante que, chez certains participants, elle était associée à un **déclic pour l'apprentissage du français.** En effet, certains d'entre eux ont cherché à poursuivre leur apprentissage au-delà des ateliers.

> P2 : *Oui. Avec P6 on parle un peu français maintenant (rire).*
>
> P5 : *A mon âge, qu'est-ce que je vais apprendre ? J'ai réfléchi comme ça. Et… et non, c'était pas comme ça, faut, faut y aller quoi ! […] Jamais trop tard pour apprendre des choses. Faut, faut… faut la volonté quoi !*

Cependant, cette évolution linguistique n'a pas été mesurée de manière objective comme l'a souligné l'animateur qui constatait également cette évolution.

> E : *Donc y avait […] sûrement de l'évolution côté linguistique aussi mais, vu que ça a pas été évalué, je ne me prononce pas vraiment là-dessus.*

L'une des participantes quant à elle, a rapporté **ne pas avoir constaté d'évolution** de son niveau de français.

> M : *Et ça a évolué ? Vous avez progressé ? P1 : No. La même chose.*

- **LES ATELIERS ET LA SOCIALISATION**

Le temps des ateliers était une source de socialisation pour la plupart des participants. Cette dynamique a pu se poursuivre au-delà des ateliers grâce au réseau amical créé, à la progression dans le domaine de la communication et à une plus grande ouverture à l'autre.

Pendant les Ateliers	Sortir de l'isolement	P4 : *Heu… comment expliquer. Sur le plan humain quoi, je veux dire… ouais, j'ai rencontré des gens avec qui j'ai discuté et tout. […] ça m'a fait du bien quoi !*
	Bonne entente entre les participants	P4 : C*'était un plaisir de se retrouver, puis on rigolait aussi […] y avait une bonne ambiance en tout cas. C'est vrai qu'on s'entendait tous, on s'entend tous très très bien. Et, ouais moi c'était un plaisir d'y aller quoi !*
	Bienveillance envers les autres	P5 : *Moi j'ai passé par là quoi, j'ai passé, je me mets à leur place. C'est normal. C'est normal qu'ils, qu'ils sont là avec nous, qu'ils sont dans le groupe, c'est normal*
En dehors des Ateliers	Créer un nouveau réseau amical	P2 *: Moi pas les amis ici en France. Maintenant avec P6 : un (fait un avec le pouce). C'est tout.*
	Progresser dans la communication	P5: *Avant je parlais pas beaucoup, maintenant je parle. […] Avec les gens, j'aime pas, j'aime pas beaucoup parler. Maintenant je… je fais des efforts quoi, je fais beaucoup d'efforts.*
	Déclic pour s'ouvrir davantage aux autres	aP7: *Avoir une conversation il arrive un peu mieux qu'avant. Il ose un peu déjà plus qu'avant. Avant il était plus renfermé dans son coin et il osait pas. Et maintenant il y va quoi. […] Avec tout le monde.* P8 : A*u début justement j'avais du mal à pouvoir discuter avec les personnes […] et à partir du moment où j'ai réussi à m'ouvrir un petit peu plus sur moi, les gens ont pu… […] C'est ce qui les a aidé aussi je pense… après à être un petit peu plus vers moi aussi… au début bah... ça freine aussi…*

Tableau 2 : Les ateliers et la socialisation

Cependant pour l'une des participantes, le contact avec les autres la renvoyait à sa propre souffrance. Elle mettait alors de la distance avec les autres.

> P1 : *Oui ils sont nice, simples, but suffered as me. I need someone who encouraged me but not make me depressed. […] La même suffering…*

De plus, pour la plupart des participants, le réseau amical créé pendant les ateliers ne s'est pas entretenu après la fin de ceux-ci.

♦ LES ATELIERS ET L'ESTIME DE SOI[2]

Cette estime de soi s'est construite petit à petit. Les participants ressentaient d'une part de la fierté d'apprendre et d'être capable d'apprendre, et d'autre part le sentiment de pouvoir être utile. Cette place était rendue possible par le rôle d'aidant que certains adoptaient au cours de l'atelier. Ce sentiment d'utilité sociale a alors permis de renforcer chez certains participants leur estime d'eux-mêmes, ainsi que le sentiment d'être valable aux yeux des autres.

Être fier d'apprendre	P3 : *J'étais très fière des ateliers. Et puis, ce que l'atelier m'a apporté : y a des mots que je ne savais pas, j'ai découvert. J'ai découvert pendant ce moment-là de l'atelier. C'est ça. [...] Apprendre des nouvelles choses et « empaillé »… quand je suis rentrée à la maison, j'ai parlé ça à ma fille, ma fille aussi ne savait pas, quand mon petit-fils est revenu de l'école, je lui ai dit « (prénom), on nous a appris là-bas empaillé qu'est-ce que c'est le… » ; « Oh mamie ! Quand vous partez à la musée, c'est ça ». Vous voyez ?*
Enrichir l'idée qu'ils se faisaient de leur utilité sociale	P8 : *J'ai passé plus de temps avec ce monsieur-là dans le temps du cours pendant les ateliers. [...] Et lui-même était bien content que je puisse l'aider. Et moi ça m'a rendu… je me suis dit bah tiens là P8 tu peux apporter quelque chose à quelqu'un. [...] je peux apporter quelque chose auquel je doutais un peu de moi-même finalement*
Être considéré	*OB 14 : Quand un des participants signale que c'est la meilleure phrase, E adopte une attitude neutre et encourageante pour tous en répondant que « non pas du tout, elles sont toutes belles ! ».*
Moins se dévaloriser	iP5 : *Il dit beaucoup moins souvent « je parle mal le français » […] Il le dit moins. Parce que ça c'était quelque chose de très très fort. Il mettait souvent les mots quand même sur ce… ressenti.*
Se rendre compte que j'ai de la chance	P5 : Y *avait des gens avec nous, qui savaient (pause)… qui parlaient pas quoi. C'est zéro. C'était pas mon, c'était pas mon niveau quoi, c'est pas... Bon moi je, je comprends déjà quand E il parle, bon, je suis pas tout bien sûr, y a des mots que je comprends pas, bon, par rapport aux autres, ça va quoi ! J'étais, c'est… c'était moi le premier quoi ! (rires avec grand sourire).*

Tableau 3 : Les ateliers et l'estime de soi

[2] **Estime de soi :** Bonne opinion que l'on a de soi-même, de sa propre valeur.

♦ LES ATELIERS ET LA CONFIANCE[3]

Parallèlement à cette amélioration de l'estime de soi, les participants ont pu gagner en confiance. L'estime de soi renforçait leur confiance en eux et inversement. Cette confiance croissante leur a permis de plus aller vers les autres, d'oser parler de leurs problèmes et de se sentir à l'aise dans la pratique de la langue. Ceci renforçait encore davantage leur confiance en eux.

Evolution positive de la confiance en soi	P6 : *J'ai peur avant*. P8: *Même si j'avais quelques lacunes dans la façon de m'exprimer je me rendais compte finalement que là j'y arrivais. J'arrivais à entrer dans quelque chose qui me semblait difficile et impensable pour moi finalement. Et c'est vrai que ça m'a apporté un réconfort dans mon sentiment perso, de me dire que voilà P8, si (insistant), tu peux arriver à faire des choses*.
Se laisser aller dans la pratique de la langue	E: *Ils se limitaient plus à… à se dire « non je peux plus », « j'ai peur », ils se laissaient aller dans la pratique de la langue avec les fautes, avec tout ce qui va avec mais, ils se laissaient aller*. P5 : *Ben déjà je lis beaucoup, j'essaye de lire. Je lis, je lis, j'achète des livres, je lis. Je lis le journal, je lis, même je connais pas… je connais pas la phrase, mais je lis quand même. Je lis beaucoup*.
Oser parler de ses problèmes personnels	E: Y *a une certaine confiance qui régnait et du coup même de parler de ses propres problèmes ou… puisqu'on est dans le cadre de la santé, ou de sa propre maladie, ou de sa propre santé. Donc c'était plus un problème, donc les gens ils… n'avaient pas de problème à livrer des, des éléments les concernant personnellement*.
Avoir suffisamment confiance en soi pour aller vers les autres	P8 : *Et puis au départ j'osais pas aborder le fait de dire je pouvais aider l'animateur plus que je ne suis là pour faire. Bah le fait de pouvoir arriver à me sentir déjà plus détendue, plus à l'aise pour l'aider si il y avait besoin et de le faire un peu plus, ça m'a aidé justement à pouvoir m'investir un peu plus dans le groupe lui-même*.

Tableau 4 : Les ateliers et la confiance

[3] **Confiance en soi :** Assurance que donne a quelqu'un le sentiment de ses capacités, de sa valeur.

♦ LES ATELIERS ET L'AUTONOMIE

Dans cette dynamique, les participants se sont moins remis en question et ont plus osé. Certains d'entre eux ont ainsi pu gagner en autonomie, que ce soit dans la vie quotidienne ou dans la prise de décision les concernant.

Autonomie dans la vie quotidienne	P2 : *Maintenant j'ai partie à la pharmacie toute seule. […] J'ai cherché avec carte*.
Déclic pour prendre des décisions et les assumer	iP5 : *Alors moi j'ai trouvé que depuis qu'il suivait les ateliers, […] il s'est beaucoup activé et, il a commencé… heu, il avait peut-être commencé avant mais ça a pas vraiment eu le même effet de passer à l'action. Mais c'est vers cette période-là où il a commencé à démarcher aussi d'anciens collègues, à réactiver son réseau et à faire des démarches pour la première fois aussi activement , de dire « je veux prendre un avocat et je veux entamer une démarche juridique»*.
Développe son esprit critique	iP5 : *Il a aussi des idées. En fait, il sait maintenant ce qui lui fait du bien et ce qui lui fait pas de bien. Et il est capable de le dire : de dire « ça, je me sens le faire, ça je me sens pas encore le faire » ou « pour ça on attend !». Heu, ou par exemple de prendre les informations, de faire le tour, je sais pas, de professionnels et de dire par exemple: « alors on m'a dit ça, on m'a dit ça et je croise les informations. Mais quelque part moi je suis bah… l'acteur, et après je fais ce que je veux avec heu… mais je dépends pas d'une seule personne ou d'un seul avis ; et quelque part c'est pas moi qui décide mais c'est quelqu'un qui décide à ma place »*.

Tableau 5 : Les ateliers et l'autonomie

Bien que présentés séparément, les résultats de ces différents domaines de l'existence sont fortement liés les uns aux autres. Il est retrouvé chez plusieurs participants, que c'est la progression dans l'une des catégories qui a permis de progresser dans une ou plusieurs des autres, comme le schématise la Figure 2.

Figure 2 : Interconnexion entre les différentes catégories des résultats [1/2]

- **LES ATELIERS ET LA SANTÉ**

Les professionnels de santé ont perçu une amélioration de la santé globale des participants. Cette amélioration était également perçue par certains participants et leurs accompagnants. Le verbatim de cette participante l'exprime de façon imagée.

> P3 : *Pour moi. Moi je marchais avec les béquilles, maintenant je ne marche plus avec les béquilles. C'est pour la santé aussi… (Pause longue) ce n'est pas du tout, ce n'est pas du tout mal. C'est bien aussi pour la santé.*
>
> *iP5 : Je trouve qu'en termes d'impact, les ateliers ont quand même eu un impact […] sur plusieurs facettes de… de sa vie et de… de sa santé, de… de son bien-être et de ce qu'il fait dans la vie.*

Les participants ont constaté une amélioration en termes de bien-être. Cette amélioration pouvait s'expliquer par différents mécanismes : soulagement de l'esprit, expression de leur souffrance ou amélioration du vécu de situations complexes.

Amélioration du Bien être	Bénéfices en termes de bien-être	P3: *Heu, pour la santé vous voyez que, quand vous êtes ensemble (insistance sur le mot) et puis quand le professeur vous donne heu, des questions vous répondez, vous écrivez… ça, c'est la gymnastique aussi, ça fait bien, ça fait bien. Ça fait bien avec la santé. Vous parlez et vous répondez, vous écrivez, ça ça…*
	Soulagement de l'esprit	aP7 : *Pour moi c'était bien, ça lui faisait parler, ça lui faisait soulager la tête.* P3 : *Parfois, tu venais, tu avais les maux de tête mais vous entrez… brusquement, tout à coup, vous n'avez plus mal… vous n'avez plus les maux de tête ! Vous aviez des soucis là, en arrivant vous trouvez les autres vous êtes très content ou contente, ça ça fait partie de la santé, vous n'avez plus ce souci-là ! Vous étiez en colère, en entrant comme ça vous voyez les autres vous n'avez plus cette colère-là ! […] ça revient pas. (Rire)*
	Sortir de sa bulle	P5 : *Ça m'a fait plaisir. Ça m'a fait… j'arrive pas à vous expliquer. Ça m'a, ça m'a… fooooou (fait un mouvement avec les mains montrant quelque chose se dégageant de sa tête), ça m'a soulevé. Et puis lui il était là pour nous soulager quoi. Sortir de…de trop […] De sortir de quelque chose hein. De sortir de quelque chose qu'on était fermés dans une pièce. Et E il essaie de nous sortir de… […] Oui, je me sens sortir d'une pièce. J'ai beaucoup avancé, j'ai réfléchi, j'ai réfléchi…*
	Amélioration du vécu de situations complexes	P8 : *De pouvoir dire voilà ma raison de… même si je travaille plus, je fais voilà… apporter quelque chose à des personnes… lors des journées et peut-être moins me refermer sur moi-même en disant oui tu as ça tu as ci… sur des douleurs, sur des problèmes… je pense que des fois c'est aussi comme ça qu'on peut arriver… du moins moi je le ressens… d'arriver à vivre des moments plus agréables, que si en étant toute seule avec ses problèmes à soi… en se demandant ce qu'on fait là et pourquoi on est là en fait…*
	S'exprimer aide à sortir sa souffrance	aP6 : *Quand ils sont 5 ou 7 femmes […] se parler je sais pas si c'est en arabe ou en français, c'est pareil, ça leur soulage, ça soulage la personne.*

Tableau 6 : Les ateliers et la santé [1/2]

Dans le domaine de la santé, il est également retrouvé une amélioration de leur capacité à la prise de décision et à l'action. Ainsi, certains participants sont devenus plus acteurs de leur santé. De plus, pour certains, la communication avec les professionnels s'est également améliorée. Ainsi, leur parcours de soins s'est vu amélioré dans son ensemble.

Patient plus acteur	Déclic pour apprendre davantage sur la santé	M (au début de l'entretien P6): *Elle m'explique que avant d'aller chez son médecin elle cherche des phrases en français sur internet pour les écrire et ainsi pouvoir discuter avec lui. Sur cette première page sont inscrites plusieurs phrases telles que « j'ai besoin d'antibiotiques, j'ai besoin d'un sirop pour la toux, je ne me sens pas bien, j'ai mal à la tête… ».*
	Déclic pour faire attention à sa santé	P4 : *J'ai repris conscience quoi [...] Ben là je fais plus attention. Avant je faisais déjà attention parce que c'est vrai qu'avec le diabète et tout. Mais là je fais encore plus attention. J'essaie de marcher plus, déjà. Et… et même l'alimentation je… ben je fais plus attention aussi, je mange équilibré.*
	Prend des décisions dans sa démarche de soin	P5 : *J'en ai parlé à Docteur D1 que j'essaye de rencontrer comment on appelle ça déjà ? Les gens qui vous corrigent. [...] Des orthophonistes. J'ai dit au médecin, moi l'année prochaine faut que je… vous m'envoyez, orientez chez le ooo…(ne trouve pas le mot) [...] Je lâche pas quoi, je tape dans toutes les portes pour me soulager.*
		iP5 : *En fait il a commencé à faire heu… une démarche pour une demande de maladie professionnelle auprès de la sécurité sociale.*
Com-munication	Amélioration des connaissances sur la santé	P5 : *E il nous a amené des trucs, heu… par rapport à la santé. Heu…ce qu'on a dans nos corps par exemple, comment s'appelle ? Les pièces qu'on a dedans quoi ! […] Et tout ça, heu… j'ai appris beaucoup de choses.*
	Etre plus présent dans la relation de soins	D2 : *Elle avait le regard un peu fuyant, voilà, un petit peu au fond de sa chaise et voilà, et la dernière fois que je l'ai vue, j'ai trouvé [...] dans son non-verbal aussi il y avait quelque chose de plus investi, de plus présent, je sais pas comment dire, de plus lumineux.*
	Facilitation de la communication avec les professionnels	P5 : *On a appris beaucoup de choses, [...] c'est mieux, parce que quand je vais au médecin, j'explique : voilà j'ai mal à l'intestin, j'ai mal à la hanche, j'ai mal au dos, j'ai mal… et avant j'avais des problèmes, quand j'ai mal quelque part, je trouve pas le nom.*
	Mieux exprimer son ressenti	mP2 : *Elle s'exprime mieux sur ce qu'elle ressent…*
Améliorer le parcours de soins	Amélioration de la confiance dans le dispositif de soins	D1 : *En tout cas on peut s'appuyer là-dessus pour lui dire « Vraiment ce qu'on peut vous proposer maintenant ça peut être positif. » Et elle est du coup dans une relation de confiance avec le dispositif qui est vraiment excellente. [...] Alors que ça faisait euh, ça faisait bien 5 ou 6 ans qu'on galérait avec ce problème.*
	Moins de sollicitation des professionnels de santé	iP5 : *Il demandait beaucoup moins aussi l'aide (insistance). Parce que souvent avant, c'était : il faisait quelque chose et après il prenait peur, il revenait voir moi, en tant que professionnelle, ou aussi d'autres professionnels pour dire « maintenant il faut m'aider » (prend un ton de détresse dans la voix). […] Et là, pour la première fois depuis cette année […] il reste ouvert et il reste dans la dynamique.*
	Reconnaître plus d'autonomie à la patiente	D1: *On a baissé la pression aussi sur les aides ménagères… auxiliaires de vie, on l'a laissé en fait juste avec des aides-soignantes qui ont un peu plus de bouteille, elle est autonome sur les aides à la vie quotidienne, elle n'a plus d'auxiliaire de vie qui viennent et on est en train de voir si elle pourrait pas embaucher une auxiliaire de vie elle-même toute seule qu'elle pourrait faire venir mais à ce moment-là elle serait vraiment l'employeur direct.*

Tableau 7 : Les ateliers et la santé [2/2]

Cependant, certains participants n'ont pas ressenti de bénéfice sur leur santé, même s'ils convenaient que les ateliers leur avaient apporté du bien-être.

> *M : Et par rapport à la santé ? aP7 : Non du fait, il revient au même, ça lui a rien (insistant) apporté niveau de ça.*

D. Résultats secondaires

Des éléments non explorés par la question de recherche ont été découverts.

- **LES BESOINS FONDAMENTAUX**

L'évolution des participants retrouvée dans les principaux résultats faisait écho aux besoins fondamentaux qu'ils exprimaient. Ces besoins qui pouvaient être classés de manière graduelle évoluaient avec le temps et l'acquisition de compétences (Figure 3).

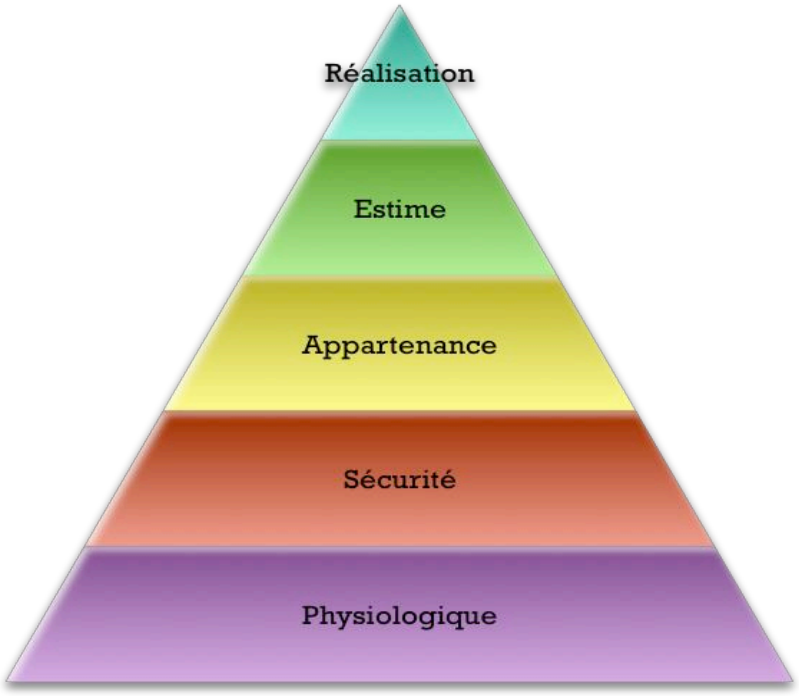


Figure 3 : Besoins fondamentaux selon la pyramide de Maslow

P4 : *C'est vrai que depuis que je suis au chômage ben on voit toujours à peu près les mêmes personnes et tout. Et donc j'ai besoin de voir du monde.*
P6 : *J'ai besoin de parler le français, voilà et parce que j'ai besoin aussi de travail.*

- **L'INVESTISSEMENT DES PARTICIPANTS**

Celui-ci a été important tout au long des ateliers. Les motifs de participation initiaux étaient divers mais **la motivation est restée dans le temps**. Les participants sont même intervenus pour avoir **plus d'ateliers**.

P6 : *J'ai un rêve dans ma tête, j'ai envie de lire et écrire et parler le français avec toutes mes forces.*

iP5 : *J'avais vraiment l'impression qu'il avait envie d'y aller parce qu'il me disait « bah non, là je peux pas parce que y a… », par exemple, sur les créneaux, il faisait bien attention à rester disponible sur les créneaux ; et c'était pas seulement parce qu'on lui avait dit il faut de l'assiduité, mais je pense parce qu'il avait… enfin moi j'ai senti qu'il avait réellement envie de participer, de pas louper de séances et du coup ça faisait du sens, il avait envie d'apprendre.*

Malgré les problèmes personnels des participants en dehors des ateliers ou les difficultés rencontrées pendant ceux-ci, ils ont continué à venir et à s'investir.

P5 : *C'est ça oui. J'y vais avec mes problèmes. J'y vais, j'y vais comment te dire ? Au quotidien de ma vie c'est des problèmes. Aux ateliers j'y vais avec mes problèmes, exactement.*

OB 3 : *P6 s'entraîne à lire un texte. Il semble qu'elle soit arrivée en avance pour pouvoir s'entraîner à lire, sous l'œil bienveillant de E qui l'encourage. Elle trébuche sur chaque mot mais persévère cependant. Elle ne semble pas comprendre le sens de ce qu'elle lit.*

Deux des participants ont rapporté qu'il fallait **se sentir bien pour apprendre**. Ils nuançaient ainsi l'idée qu'il était possible de venir aux ateliers avec ses problèmes**.**

> aP7 : *Faire une autre formation. Si c'est ça le but, pour le moment il viendra pas. Parce que déjà il faut qu'il fasse les rayons pour sa maladie, après il faut que la tête soit un peu ailleurs que dans… dans son problème de santé.*

Malgré cet investissement, il arrivait parfois que le **nombre de participants soit faible, retentissant sur l'animateur.**

> E : *Y a eu souvent quelques absences. En gros on était, en moyenne, on était 5-6, et donc souvent on était heu… on pouvait atteindre 7, 8, 9 personnes, et quelque fois on était 3, 2, 3, donc souvent les absences…ça, ça… pour moi animateur, pour avoir préparé un cours pendant toute la semaine, d'arriver que y a que 2 personnes, c'est pas… c'est un petit peu ingrat comme, comme travail.*

- **<u>UN RAPPORT PARTICULIER A L'APPRENTISSAGE</u>**

Les ateliers n'étaient **pas construits comme des cours de français classiques.** Ils étaient originaux par leur approche créative, leur souplesse et leur absence de cadre formel.

L'approche créative était mise en avant essentiellement par l'animateur et un des médecins. Les participants parlaient des ateliers en les nommant « cours », mais l'approche **se détachait du système scolaire** comme l'expliquait D1. Quelques participants ont cependant perçu cette méthode ludique d'apprentissage.

L'absence de cadre formel passait avant tout par **le climat convivial** qui a été relevé par plusieurs participants. De plus, une **relation particulière s'est installée avec l'animateur** (E). Les participants ont tous exprimé leur attachement à E qui était plus qu'un simple animateur d'ateliers. Cependant cette absence de cadre formel ne convenait pas à tout le monde. Une des participantes (P1) aurait souhaité **plus de rigueur** dans les ateliers.

Plusieurs des participants avaient déjà participé à des formations linguistiques qui ne correspondaient pas à leurs besoins. **Les ateliers s'étant adaptés à eux**, ils y ont trouvé ce qu'ils cherchaient en y participant.

Ce n'est pas un cours de français classique	Originalité des ateliers par leur approche créative	P3 : *Le premier jour E nous a parlé que c'est un atelier, c'est comme sous forme d'une scénette de jeu, on va prendre les mots, tout ça.*
	Climat convivial	P3 : *On était là à l'aise, à l'aise, et en plus on prenait chaque fois du café, des biscuits tout ça.*
	Relation particulière avec l'animateur	*P6 : Oui, c'est très bien, c'est très ... joli, voilà, parce que maître E il est très gentil et voilà, il nous a aidé beaucoup beaucoup.* *P3 : Ça n'allait pas qu'il nous quitte quoi ! Son absence… il nous manque ! Il nous manque, il nous manque ! […] Cet amour-là qu'il avait de donner aux autres…*
	Qui ne convient pas à tout le monde	*P1: I don't like to the… the course is course… not to have tea and to speak something... no… there is a program I like to be (signe carré avec ses mains) I used to study as this way, not… and I like to respect the learning… apprendre… respect everything... we have to respect everything in order to learn more, and to have more… not waste time…*
	Plus adapté que d'autres formations linguistiques	*aP2 : Ça a été... une aide pour elle. Parce que c'était, en termes de niveau par rapport à ce qu'elle a connu en termes d'autres formations […] où ça a été plus rapide, plus dense et plus compliqué pour elle. Alors que là apparemment, E il expliquait bien.* *iP5 : Y avait pas vraiment un atelier réellement adapté. Heu, c'est pas seulement une question de niveau mais c'est aussi une question après, en termes de valorisation. […] Et du coup finalement ça s'est fait à travers ces ateliers.*
	Se détacher du système scolaire	P8 : *Et en fait bah là pour le cours de français, bah je m'attendais […] Bah j'ai été agréablement surpris par rapport à ça. Surtout que on avait cette possibilité de discuter, de pouvoir prendre une consommation aussi ensemble, partager quelque chose ensemble et pas seulement apprendre, la raison pour laquelle on était là.* D1 : *Je pense que E arrive bien à se décaler, en fait, de cette phobie scolaire […] le fait qu'E propose cette dynamique créative, euh les porte… les prend un peu à contre-pied là-dessus et leur donne du goût à venir et revenir.*

Tableau 8 : Les ateliers et le rapport particulier à l'apprentissage [1/2]

Une des spécificités des ateliers était leur souplesse et l'acceptation de la différence culturelle et identitaire de chacun. Cela permettait aux participants de se détacher de leur différence et d'apprendre plus facilement.

L'animateur a su s'appuyer **positivement sur cette hétérogénéité du groupe.**

> *E : Le partage interculturel, et je pense que c'est aussi l'avantage que ces groupes-là ont, par rapport à d'autres groupes où on pourrait classer par heu, par maitrise ou par origine […] les personnes c'est leur, c'est leur identité, c'est…et donc heu… ils n'ont pas besoin d'enlever ce masque-là avant de venir au cours de… heu, au cours de français. Et donc de permettre aux personnes de rester avec leur identité, de la partager avec les autres, ça, ça permet de se poser, et à partir de là quand on a les pieds solides, ben maintenant on peut commencer à, à bouger vers d'autres apprentissages.*

Chacun a fait des efforts pour participer à cette **dynamique de groupe**. En effet, le **rôle** naturellement établi de chacun **pouvait s'inverser** dans une dynamique d'apprentissage collectif. Ainsi, il arrivait parfois que certains participants prennent le rôle de l'animateur et inversement.

Cela a permis une forte **collaboration entre les participants,** quel que soit leur niveau de français. Cette collaboration a été très présente durant toute la durée des ateliers.

Dynamique positive de groupe	Les rôles dans le groupe s'inversent	*OB 14 : Elle ne répond pas immédiatement ce qui laisse le temps à P5 de souligner que P2 non plus n'avait pas parlé. Cette remarque illustre bien la position que P5 adopte durant toute la durée de l'atelier avec les autres participants : il n'hésite pas à les encourager (« Elle fait des progrès P2, hein ? C'est bien ! Bravo ! Elle a la mémoire » ; à distribuer la parole (« On vous écoute P3 »), à s'assurer que tout le monde puisse suivre (« je vous cache le tableau P4 ? ») et à questionner E quand il ne comprend pas.* *OB 15 : E lui demande « alors, on commence quand à apprendre l'arabe ? ». La question amène un grand sourire sur le visage de P1, elle semble ravie de la question. E lui demande de lui apprendre à nouveau comment écrire son prénom car il le savait mais a oublié.*
	Collaboration des participants	*OB 17 : P6 commence à écrire « j'ai mal au geuneou », P2 se lève pour aider P6 à écrire genou, puis P1 vient compléter l'orthographe du mot genou.* *E : Des surprises, c'est… la relation entre les participants. J'ai vu beaucoup de, de… d'entraide, beaucoup d'entraide entre les participants. Et souvent, ça arrivait que quelqu'un pose une question et je renvoie la question au groupe, et puis ils essaient de collaborer, de trouver une formule qui convienne. Et bon… généralement ils arrivent à, à s'expliquer, à se définir des choses. Y avait une relation qui… moi je l'ai découvert, je m'attendais pas à ça ; donc je l'ai découvert et c'était une surprise positive.*

Tableau 9 : Les ateliers et le rapport particulier à l'apprentissage [2/2]

Cependant, cette **dynamique de groupe** était **diminuée quand il y avait moins de participants aux ateliers** et n'a pas convenu à tout le monde. Il arrivait fréquemment que P1 interpelle directement l'animateur ou une des chercheuses pour obtenir une réponse.

> OB 17 : *Elle interpelle d'ailleurs beaucoup E ou M et les prend à partie lorsqu'elle a besoin de comprendre quelque chose plutôt que de demander l'aide du reste du groupe.*

La **place de la vie du participant au centre des ateliers** contribuait également à ce rapport particulier à l'apprentissage**.** Le lieu où se déroulaient les ateliers était situé à proximité de leur lieu de vie et dans un endroit de confiance ; une maison de quartier leur permettant de découvrir les initiatives locales. De plus, la création de phrases lors des ateliers s'appuyant sur la vie des participants permettait de faciliter le dialogue.

> OB 14 : *E annonce le déroulement de l'atelier du jour : « aujourd'hui, on va travailler le futur ». Les participants devront énoncer des activités qu'ils vont réaliser dans le futur. […] P3 justifie le mot "mort" en disant qu'elle fait partie de la vie et qu'elle est importante à considérer. Elle ajoute même qu'elle souhaiterait « une prolongation de trente ans avant la mort. » P5 rajoute « en bonne santé ». Les deux doyens du groupe semblent d'accord sur ce point.*

Le rapport particulier à l'apprentissage était également lié au **lien entre les ateliers et la santé.** En effet, l'adressage des participants s'était fait par leur médecin traitant. Certains participants identifiaient bien ce **lien avec la santé.** Pour l'une d'entre eux, ce lien a été primordial et a permis grâce à l'accompagnement de son médecin de mieux trouver sa place au sein du groupe.

> P8 : *Et moi je me sentais un peu mal à l'aise pour pouvoir essayer d'aider un peu plus avec des choses que je pouvais trouver différemment et donc le premier jour j'essayais de ne pas trop interrompre E dans sa façon de faire pour que ce ne soit pas moi qui prenne le dessus. […] J'en ai discuté avec le Dr D1 qui disait « bah non les deux peuvent très bien se faire, non il y a pas de souci si vous vous*

> *sentez d'aider un peu plus les personnes, ou aider E pour des tas de choses il y a pas de souci ça peut très bien se faire… ».*

Ce lien avec la santé n'a cependant pas été perçu par tous.

> P2 : *Pour heu… pour écrire français, pour parler français. […] C'est pas une chose pour santé surtout.*

E. Récits de vie

L'analyse thématique a permis de mettre en évidence des résultats communs à la plupart des participants, mais certains résultats étaient très personnels.

Pour ces participants dont la particularité de l'histoire de vie ou du motif de participation engendrait des résultats uniques, un récit phénoménologique a été réalisé. Il semblait plus pertinent pour comprendre les mécanismes propres à leur progression au cours des ateliers.

Ces récits ne sont pas présentés dans cette partie pour des raisons de lisibilité et sont présentés en annexe (Annexes B, C, D, E). Le lecteur est cependant fortement encouragé à les consulter.

F. Mise en relation des résultats

Les ateliers ont permis de nourrir en partie des besoins fondamentaux qui étaient individuels et propres à chaque participant. Ils ont ainsi agi auprès des participants comme un déclic pour l'acquisition de nouvelles compétences et pour s'élever vers leur accomplissement personnel.

Puisqu'ils faisaient écho à des besoins personnels, les ateliers ont suscité un fort investissement des participants. Celui-ci était le moteur de cette progression.

Les participants ont ainsi pu, grâce aux ateliers, tendre à une amélioration de l'estime de soi, de leur confiance, de leur socialisation et de leur autonomie. Ces différents domaines de l'existence interagissent entre eux tels des engrenages et s'enrichissent mutuellement.

Ensemble, ils peuvent tendre à une amélioration globale de la santé (Figure 4 schématisant l'ensemble des résultats).

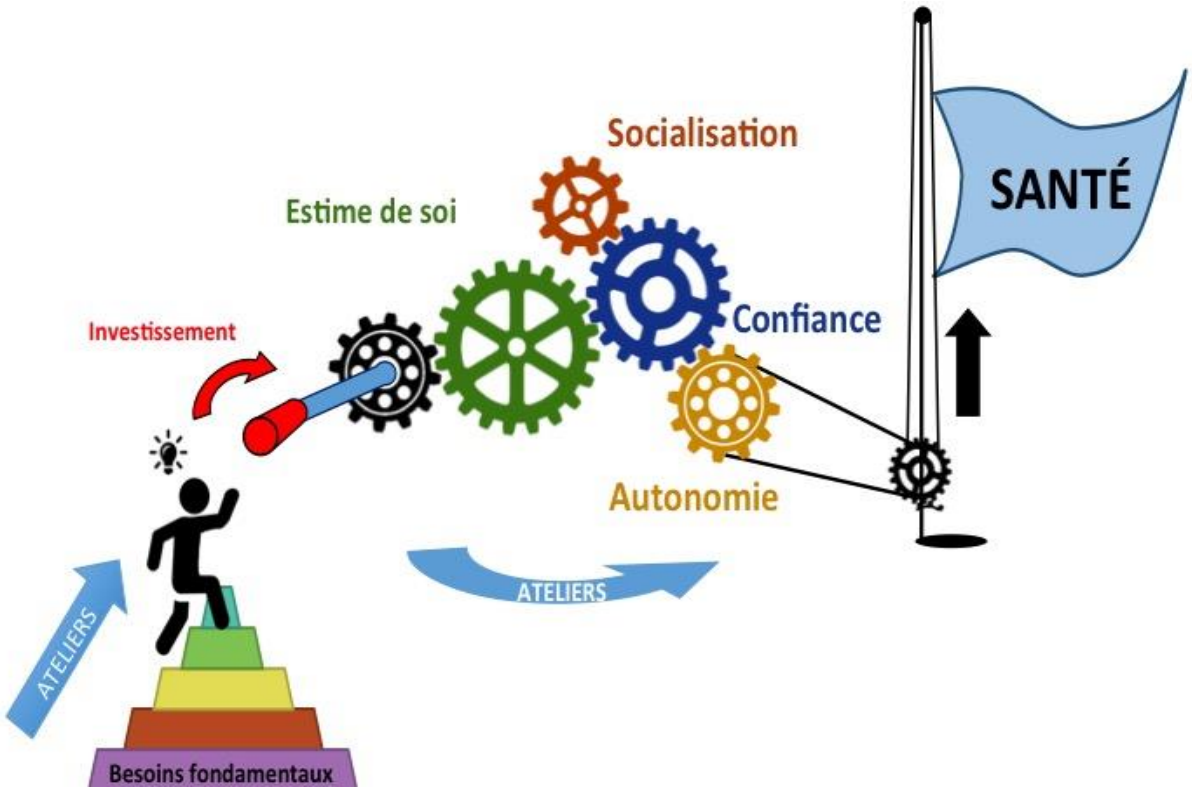


Figure 4: Interconnexion entre les différentes catégories des résultats, allant de la participation aux ateliers jusqu'à l'amélioration globale de la santé [2/2]

En arrivant en France, j'ai ressenti la peur qui retombait. M'éloigner de la violence et des rebelles en Syrie m'a fait du bien, je me suis relâchée dès le premier pied posé sur le territoire.

[…] De voir les autres participants porter autant de souffrance que moi sur leurs épaules ne m'a pas aidé à aller mieux. J'ai besoin qu'on me tire vers le haut, pas de revivre cette souffrance.

Extrait du récit de vie de P1 (Annexe B)

IV. DISCUSSION

A. Interprétation des résultats

Un déclic à différents niveaux

Les ateliers avaient pour objectif d'améliorer la littératie en santé par l'apprentissage du langage écrit. Il n'est donc pas étonnant de constater une évolution linguistique positive chez les participants. Ce qui est plus surprenant c'est qu'ils ont provoqué un réel déclic pour l'apprentissage du français et que l'évolution a concerné tous les participants, même ceux ayant déjà une bonne maitrise du français.

Cette notion de déclic a été retrouvée dans d'autres domaines à savoir la socialisation, l'autonomie et la santé, comme le signalait l'accompagnante de P7 « *Avant il était plus renfermé dans son coin et il osait pas. Et maintenant il y va quoi. […] Avec tout le monde ».* Pour certains participants, leur histoire de vie les a rendus particulièrement sensibles à ce déclic. Par exemple le récit de vie de P5 le décrivait comme renfermé sur lui-même, et les ateliers lui ont permis de sortir de sa bulle, de sa souffrance, de s'ouvrir aux autres et d'entamer une démarche dynamique vers plus d'autonomie.

Les ateliers offraient un accompagnement global qui prenait en compte les différentes dimensions et besoins fondamentaux de l'être humain. Ainsi, le gain d'estime de soi et le sentiment de valeur que les personnes ont trouvés en participant peut expliquer en partie ce déclic. Les effets sont d'autant plus marqués que les besoins d'estime et de reconnaissance étaient relativement importants chez les participants, parfois liés à leur position sociale. Les travaux précédents de R. Wilkinson ont en effet démontré qu'être situé en bas de l'échelle sociale amenait des sentiments de perte de contrôle, d'infériorité, de dévalorisation, d'insécurité et de stress[21]. De plus, la non-maitrise d'une langue pose des problèmes de lien social et d'intégration que ce soit dans la vie personnelle, quotidienne ou socio-professionnelle. Permettre aux personnes de progresser au niveau linguistique comme c'était le cas dans les ateliers a donc permis de répondre à ce besoin de lien social.

Une autre explication à ce déclic peut être l'impact de l'acquisition de compétences sociales et cognitives chez les personnes. En effet, les ateliers ont suscité chez leurs

participants un gain d'estime de soi et de confiance, une bienveillance envers les autres, une dynamique de collaboration, un développement de leur esprit critique et de leur autonomisation sur la prise de décision. Ces compétences peuvent rentrer dans le cadre des compétences psychosociales, définies par l'OMS comme « la capacité d'une personne à maintenir un état de bien-être subjectif lui permettant de répondre de façon positive et efficace aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne ». Ces compétences sont nécessaires, voire indispensables pour évoluer dans la vie de tous les jours. En travaillant ces compétences pendant les ateliers, les participants ont pu se renforcer pour faire face aux épreuves de la vie. Ainsi, il pouvait être plus facile pour eux de continuer vers d'autres apprentissages et de prendre en compte leur santé.

Amélioration globale de la santé

Ce travail de thèse a montré que des ateliers d'écriture créative destinés aux personnes ayant un faible niveau de littératie en santé (LS), tendent à améliorer leur santé de façon globale.

Au cours des ateliers, les participants ont acquis des connaissances sur la santé et certains ont également développé leur esprit critique. Cette amélioration de leur littératie en santé a facilité la compréhension et la communication avec les professionnels et leur a permis de se sentir davantage investis et acteurs de leur santé. Ces résultats sont conformes à ceux retrouvés dans d'autres études réalisées sur des programmes d'éducation en santé destinés aux patients ayant un faible niveau de LS[22]. Celles-ci ont montré que ce type d'intervention tendait à améliorer les connaissances des patients en matière de santé ainsi que leur sentiment d'auto-efficacité[4]. D'autres études menées sur des programmes d'alphabétisation où la notion de santé était abordée avaient également conclu que cet apprentissage permettait une amélioration tant sur le plan de l'alphabétisation que sur le plan de l'engagement des participants vis-à-vis de leur santé[23,24]. Dans ces études, l'apprentissage de la LS avait permis d'activer le dialogue sur la santé. Ce dialogue avait alors amélioré l'estime de soi des participants et engendré chez eux des actions de santé[23].

[4] Sentiment d'auto-efficacité : croyance qu'a un individu en sa capacité de réaliser une tâche. Plus grand est le sentiment d'auto-efficacité, plus élevés sont les objectifs qu'il s'impose et son engagement dans leur poursuite.

Ces ateliers d'écriture créative se distinguaient cependant de ces interventions par leur absence de standardisation, leur souplesse et leur approche participative. Cette approche participative permettait de placer le participant au centre des ateliers, ce qui lui accordait un rôle dans le groupe et augmentait son estime et sa confiance en lui. Ce travail de recherche montre que ce type d'intervention peut provoquer chez le participant un réel déclic pour prendre soin de sa santé et ainsi être responsable d'une évolution de sa place dans son parcours de soins. Le patient devient davantage acteur de sa santé en développant son esprit critique et en prenant goût à s'investir quant aux décisions le concernant. Ces résultats concordent avec des études précédentes montrant que les ateliers qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration de la LS se rapprochent de l'éducation thérapeutique du patient (ETP). Tous deux tendent à l'autodétermination des personnes rencontrant un problème de santé[25]. Le processus d'acquisition et d'amélioration des compétences est placé au centre de ces deux démarches.

Ce travail a également mis en évidence que ce type d'ateliers permettait d'améliorer la santé des participants par le bien-être qu'il leur procurait. Cela pouvait se manifester de différentes manières : soulagement de l'esprit, expression de la souffrance ou amélioration du vécu de situations complexes. L'origine de ce bien-être pouvait être multifactorielle. Il semble évident que la socialisation était une forte source de bien-être et ce d'autant plus qu'il existait une bonne-entente et un climat convivial dans le groupe. Les ateliers permettaient également d'apporter une solution à l'isolement de certains participants et les ont incités à s'ouvrir davantage aux autres.

À première vue, il ne semblait pas évident que la forte hétérogénéité du groupe soit pourvoyeuse de bien-être. Pourtant celle-ci a suscité un réel bien-être en renforçant l'estime d'eux-mêmes de certains participants, qui se rendaient compte leur utilité sociale et de la chance qu'ils avaient.

Ainsi, la méthode qualitative de ce travail a permis d'apporter des éléments supplémentaires de compréhension des mécanismes en jeu dans l'amélioration de la santé.

Paradoxalement à ces résultats, cette amélioration n'était pas toujours perçue par les participants. À la question posée *« les ateliers ont-ils permis d'améliorer votre santé ? »*, plusieurs répondaient par la négative. Le lien entre les ateliers et la santé ne paraissait pas évident pour eux alors que le bien-être, le parcours de soins et la communication avec les professionnels de santé s'inscrivent pleinement dans la définition de la santé selon l'OMS. Pour les participants, la santé semblait se limiter à son aspect biomédical.

Un fort investissement des participants

Dans cette étude, il a été surprenant de constater que les ateliers ont suscité un fort engagement chez ses participants. Celui-ci contrastait avec les préjugés initiaux des médecins, de l'animateur et des chercheuses. Ces préjugés découlaient de la connaissance des difficultés socio-économiques des participants et de l'idée que celles-ci pouvaient retentir sur leur motivation et leur assiduité.

La reconnaissance que les participants exprimaient envers le dispositif peut expliquer en partie cet investissement. Il peut également s'expliquer pour certains, par le rapport particulier à l'apprentissage développé pendant les ateliers, qui leur convenait davantage que d'autres formations linguistiques.

Conséquences de l'hétérogénéité du groupe

Suite aux difficultés rencontrées dans le recrutement, le groupe était davantage hétérogène qu'envisagé initialement. Les participants se différenciaient par leurs origines, leur langue maternelle, leur niveau socio-économique, leur niveau de scolarisation, leur niveau de maitrise du français, leur état de santé ou encore leur motivation à participer aux ateliers. Initialement, cette hétérogénéité a retenti sur les ateliers. L'animateur a donc dû s'adapter et modifier le projet d'apprentissage initial, qui était pensé pour être davantage centré sur la santé. Cependant, ce travail a montré que cette hétérogénéité a favorisé une dynamique positive de collaboration au sein du groupe.

Ainsi, les participants qui avaient un meilleur niveau de maitrise se sont mis en position d'aide. Cette place a enrichi l'estime qu'ils avaient d'eux-mêmes en renforçant l'idée qu'ils se faisaient de leur utilité sociale. Cette adaptation de chacun, transformant une

faiblesse en une force a permis à ces ateliers de s'intégrer pleinement dans une logique d'échanges réciproques de savoir.

Les ateliers sociolinguistiques (ASL) sont actuellement la référence en termes d'apprentissage de la langue française chez un public migrant. Ils suivent un cadre structurel et constituent des groupes homogènes selon les compétences communicatives des personnes. Ce travail n'étudiait pas les ASL mais une intervention visant à améliorer la LS chez des participants ayant un faible niveau de LS. La langue française n'était cependant pas la langue maternelle de la plupart des participants. Cette étude apporte ainsi des éléments de réflexion sur l'homogénéisation des ASL en montrant que l'absence de cadre et l'hétérogénéité d'un groupe peut également être un levier d'apprentissage.

Originalité de l'approche créative

Ce travail n'avait pas pour but d'étudier la technique de l'écriture créative de façon spécifique, mais celle-ci a pu contribuer aux différents résultats qui ont été retrouvés.

Bien que l'approche créative n'ait pu être utilisée dans tous ses aspects du fait de la faible maitrise du français oral de plusieurs participants, il s'est avéré que certains résultats étaient concordants avec les caractéristiques ou bénéfices attendus de l'écriture créative[18].

Il a été retrouvé que le climat de collaboration et d'équité de la parole a offert la possibilité à chacun d'évoluer dans le groupe. Le cadre souple des ateliers a également permis d'installer une convivialité et une confiance entre chacun. De plus, l'évolution vers de nouveaux savoirs et le laisser-aller dans la pratique de la langue, qui ont été retrouvés, peuvent se rapprocher de la dimension émancipatrice de l'écriture créative.

Les chercheuses n'avaient pas connaissance des caractéristiques propres à l'écriture créative avant la fin de l'analyse des données. Ces résultats renforcent donc la validité interne de ce travail.

B. Forces et limites de l'étude

1. Force : Un travail original et novateur

Il existe peu de données sur des projets similaires dans la littérature. Les ateliers étaient novateurs et originaux par l'hétérogénéité des participants, et l'utilisation de l'écriture créative comme moyen d'apprentissage et d'autonomisation.

La méthodologie choisie a permis de répondre à la question de recherche, à savoir de décrire ce que des ateliers d'écriture créative proposés dans le but d'améliorer la LS, avaient suscité chez ses participants.

Le point fort de cette étude a été la triangulation des sources et des méthodes de recueil. Cela a permis d'apporter différents points de vue sur le parcours du participant et de son vécu, appuyant la validité interne de l'étude. L'analyse des données s'est également faite par triangulation du codage indépendant des deux chercheuses.

La double approche réalisée, phénoménologique et thématique, a permis de prendre en compte les points communs entre tous les participants et de souligner la spécificité de chacun.

Enfin, les thèmes n'avaient pas été établis à l'avance mais ont été guidés par l'analyse des données au fur et à mesure, ce qui renforce la validité interne de l'étude.

2. Limites de ce travail

Echantillon de l'étude

Une des limites de ce travail est la faible taille de l'échantillon, qui était cependant exhaustif. Il regroupait la totalité des participants aux ateliers sans tenir compte de la difficulté que pouvait représenter la barrière de la langue pour la réalisation des entretiens. Les chercheuses ont plutôt cherché à s'affranchir de cette barrière par la présence d'un membre de l'entourage lorsque cela était nécessaire. La suffisance des données a tout de même été atteinte.

Bien que la population cible de l'étude était constituée de personnes identifiées comme ayant un faible niveau de LS mais ayant une maitrise correcte du français oral ; il s'est

avéré dans les faits que plusieurs participants ne maitrisaient pas le français oral. Cette faiblesse méthodologique peut s'expliquer par le fait que l'évaluation du niveau de LS a été laissée à la libre appréciation des professionnels de santé. Leur manque de formation dans le domaine de la LS les a probablement conduits à adresser des patients qui avaient des difficultés à comprendre l'information en santé pour des raisons de barrière de la langue.

Le choix de débuter les ateliers avec le public recruté a été fait en raison des délais de recherche qui s'imposaient aux chercheuses et de l'engagement qui avait été pris auprès des personnes recrutées. Cette hétérogénéité du groupe qui n'était pas souhaitée initialement, s'est cependant avérée être une force dans l'apprentissage commun.

Posture des chercheuses

Il s'agissait d'un premier travail de recherche pour les chercheuses en charge de l'étude. De par leur inexpérience, il a pu exister un biais d'intervention. Afin de limiter les pertes de données, les chercheuses ont fait le choix d'interroger en premier les participants ayant le moins de difficultés à s'exprimer à l'oral. Au fil des entretiens, grâce à une retranscription immédiate et une réécoute des enregistrements, les points à améliorer ont pu alors être corrigés.

Les chercheuses portaient de l'intérêt au sujet et ont pu influencer leur interrogatoire. Afin de limiter le biais d'investigation, la grille d'entretien établie comportait des questions ouvertes, pour laisser libre la parole des participants et ne pas influencer leurs réponses. Les réponses que les chercheuses avaient l'impression d'avoir influencées n'ont pas été analysées.

Accès difficile aux informations chez ce public

1. <u>Barrière de la langue</u>

La faible maitrise du français oral de certains participants a nécessité la présence de leur entourage pour les entretiens, ce qui a pu influencer leur réponse. Afin de limiter

ce biais d'information, il était demandé aux participants si la présence de leur entourage changeait leur réponse. Dans la totalité des cas, la réponse a été négative.

La retranscription des entretiens était ensuite envoyée aux interviewés quand ils le souhaitaient, et les modifications proposées par les participants ont été prises en compte, ce qui renforce la validité interne de l'étude.

Enfin, le manque de compréhension de la part de certains interviewés a pu créer un biais d'acquiescement. Lorsque celui-ci semblait trop important, il n'a pas été intégré au codage.

2. Relations avec les participants

Les chercheuses ayant participé à certains ateliers, elles avaient déjà rencontré plusieurs participants avant de réaliser les entretiens. Chacun était volontairement interrogé par une chercheuse qu'il avait déjà rencontrée dans le but de faciliter l'échange et la confiance. Cependant, cela a pu créer un biais de désirabilité, puisque les participants ont pu associer les ateliers aux chercheuses.

Les participants ont été adressés par trois médecins différents. Six participants sur huit ont été adressés par le même médecin qui est également l'initiateur du projet et le directeur de cette thèse. Celui-ci est donc particulièrement impliqué dans cette étude. Pour limiter cet autre biais de désirabilité, il était rappelé aux participants, en début d'entretien, qu'il n'y avait pas de jugement de leur réponse, qu'ils pouvaient également exprimer des choses négatives et que leur entretien resterait anonyme.

3. Réalisation des entretiens et environnement

Bien que le choix du lieu ait été laissé libre au participant, les entretiens réalisés à la maison de quartier où s'étaient déroulés les ateliers nécessitaient un déplacement de l'interviewé. Ne se trouvant pas dans son milieu habituel, il pouvait alors être moins en confiance. Cet environnement neutre et associé au lieu familier de confiance des ateliers a cependant pu être plus propice à libérer la parole.

Lors des entretiens, le recueil démographique des accompagnants des participants n'a pas été effectué, alors que ceux-ci appartenaient bien à l'échantillon de l'étude. Ce biais d'investigation ne semble cependant pas avoir eu un impact significatif sur les résultats.

4. Différences socio-économiques et culturelles

Bien que les chercheuses n'aient pas précisé leur situation professionnelle, elles ont été associées à une classe sociale ayant un travail, ce qui les a placées dans une position dominante vis-à-vis des patients interviewés. Afin de réduire le biais interactionnel lors des entretiens, chercheuse et interviewé étaient placés du même côté du bureau et les mots utilisés étaient volontairement simples. La convivialité des ateliers a également été recréée en apportant thé, café et gâteaux. Ceux-ci avaient été choisis bon marché afin de limiter le décalage social qu'il pouvait exister entre les deux parties.

Les chercheuses étaient des médecins généralistes et n'avaient pas de formation en sociologie, ni en anthropologie. L'analyse par codage thématique a pu créer un biais d'interprétation du fait des différences culturelles existantes entre elles et les participants interviewés. Pour limiter ce biais, les chercheuses ont participé aux ateliers et leurs rencontres multiples avec les participants ont facilité la compréhension de leur modèle de réflexion. De plus, le codage des différents matériaux s'est effectué par les deux chercheuses de manière indépendante, avant la mise en commun. Les résultats de cette analyse ont également été validés par une enseignante en recherche ayant une formation d'anthropologie.

C. Ouverture

Dans ce travail, les récits de vie ont permis d'illustrer que les traumatismes et les différences socio-culturelles jouent un rôle non négligeable sur ce que peuvent susciter les ateliers. Ils ne sont cependant qu'une réalité partielle et ne peuvent pas être interprétés comme des résultats significatifs et reproductibles. Ils ouvrent une réflexion sur la façon d'améliorer le ciblage de ces ateliers afin de correspondre aux besoins de chacun. En effet, il est difficile d'établir des caractéristiques types de personnes pour qui ces ateliers correspondraient. Certains, comme P1, ont tiré peu de bénéfices de ces ateliers alors qu'ils correspondaient au ciblage type. Alors que pour d'autres, comme P8, les ateliers ont été enrichissants, bien qu'ils ne correspondaient pas au ciblage

initial. Un travail complémentaire serait nécessaire afin de définir comment améliorer le ciblage des ateliers.

La littératie en santé se situe au carrefour de différents champs tels que la santé publique, les sciences de l'éducation, les sciences de la communication et les sciences du langage[17]. Ces ateliers étaient l'initiative d'un pôle de santé, ce qui les rendaient originaux par leur porte d'entrée différente des ateliers d'alphabétisation ou encore sociolinguistiques. Cependant, le lien avec le dispositif de santé n'a pas été assez exploité au cours de cette étude. Une question posée aux professionnels permettait d'explorer l'apport que ces ateliers avaient pu avoir pour leur pratique. Les résultats n'ont pas été exploités puisqu'ils n'étaient pas en lien avec la question de recherche. Il en ressortait cependant que cette dynamique collective leur avait apporté un élan positif sans modifier leur pratique. Ainsi, il serait intéressant d'évaluer le point de vue des professionnels de santé afin d'améliorer l'intégration de ces ateliers dans un parcours de soin plus global.

Enfin, ce travail amène des éléments supplémentaires de réflexion quant à l'importance de considérer la littératie en santé comme un atout à développer pour réduire les inégalités sociales de santé, et non plus comme un risque pour la santé des personnes.

V. CONCLUSION

THÈSE SOUTENUE PAR : Marie JACQUES et Faustine PRÉVOST

TITRE :

ATELIERS D'ÉCRITURE CRÉATIVE DANS LE BUT D'AMÉLIORER LA LITTÉRATIE EN SANTÉ : ANALYSE D'UN PROJET INNOVANT SELON UNE MÉTHODE QUALITATIVE.

CONCLUSION :

En 2018, les inégalités sociales de santé (ISS) restent un problème majeur de santé publique, bien qu'elles aient été placées par l'OMS comme champ d'action prioritaire depuis plusieurs années.

Pour réduire les ISS, il existe différents champs d'action possible, dont les politiques et les initiatives locorégionales tendent actuellement de se saisir. La littératie en santé (LS) peut être l'un de ces leviers d'action.

Une initiative locale d'un pôle de santé proposait à des personnes ayant un faible niveau de LS des ateliers d'écriture créative de la langue française. Leur objectif était d'améliorer la LS de leurs participants.

Ce travail de thèse a mis en évidence que cette initiative a suscité un déclic pour l'apprentissage du français, ainsi qu'une évolution linguistique positive chez ses participants.

De plus, ces ateliers ont été bénéfiques en termes d'estime de soi, de confiance, de socialisation et d'autonomie.

Enfin, ils ont permis d'améliorer la santé, dans sa définition bio-psycho-sociale, puisqu'ils ont procuré du bien-être chez ses participants d'une part, et ont contribué à l'évolution de leur place en tant qu'acteur dans leur parcours de soins d'autre part.

Ainsi, il serait intéressant de développer ce type d'interventions. Pour faire suite à ce travail, il semble nécessaire de confirmer ces résultats sur un plus grand nombre de participants. Il serait également pertinent d'évaluer le point de vue des professionnels de santé par des études complémentaires.

VU ET PERMIS D'IMPRIMER
Grenoble, le :
LE DOYEN
DE L'UFR DE MÉDECINE

Pour le Président
et par délégation

Le Doyen de Médecine
Pr. Patrice MORAND

LE PRÉSIDENT DE LA THÈSE
JURY DE MÉDECINE

Pr. Bruno DEGANO

VI. BIBLIOGRAPHIE

1. Lombrail P, Lang T, Pascal J. Accès au système de soins et inégalités sociales de santé : que sait-on de l'accès secondaire ? Santé Société Solidar. 2004;3(2):61‑71.

2. Henrard G, Ketterer F, Giet D, Vanmeerbeek M, Belche J, Buret L. La littératie en santé, un levier pour des systèmes de soins plus équitables ? Des outils pour armer les professionnels et impliquer les institutions. Santé Publique. 2018;(HS1):139‑43.

3. Sørensen K, Broucke SV den, Pelikan JM, Fullam J, Doyle G, Slonska Z, et al. Measuring health literacy in populations: illuminating the design and development process of the European Health Literacy Survey Questionnaire (HLS-EU-Q). BMC Public Health. 1 déc 2013;13(1):948.

4. Sørensen K, Pelikan JM, Röthlin F, Ganahl K, Slonska Z, Doyle G, et al. Health literacy in Europe: comparative results of the European health literacy survey (HLS-EU). Eur J Public Health. déc 2015;25(6):1053‑8.

5. HAS, INPES. Guide méthodologique : Structuration d'un programme d'éducation thérapeutique du patient dans le champ des maladies chroniques. 2007 juin p. 112.

6. Kickbusch I, Pelikan JM, Apfel F, Tsouros A. Health Literacy : the solid facts. Copenhagen: World Health Organization Regional Office for Europe; 2013.

7. Sørensen K, Van den Broucke S, Fullam J, Doyle G, Pelikan J, Slonska Z, et al. Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. BMC Public Health. janv 2012;12:80.

8. Henrard G, Vanmeerbeek M, Belche J, Buret L, Giet D. En quoi la « litteratie » en santé intéresse-t-elle le clinicien de terrain ? Rev Médicale Liège. 2017;(73):34‑8.

9. La littératie en santé : D'un concept à la pratique. Cultures&santé; 2016.

10. Rootman I, Gordon-El-Bihbety D, Association canadienne pour la santé. Vision d'une culture de la santé au Canada: rapport du Groupe d'experts sur la littératie en matière de santé : synthèse. Ottawa: Agence de santé publique du Canada; 2008.

11. Baker DW, Wolf MS, Feinglass J, Thompson JA, Gazmararian JA, Huang J. Health Literacy and Mortality Among Elderly Persons. Arch Intern Med. 23 juill 2007;167(14):1503‑9.

12. Berkman ND, Sheridan SL, Donahue KE, Halpern DJ, Crotty K. Low Health Literacy and Health Outcomes: An Updated Systematic Review. Ann Intern Med. 19 juill 2011;155(2):97.

13. Vandenbosch J, Van den Broucke S, Vancorenland S, Avalosse H, Verniest R, Callens M. Health literacy and the use of healthcare services in Belgium. J Epidemiol Community Health. 1 oct 2016;70(10):1032.

14. Boyle J, Speroff T, Worley K, Cao A, Goggins K, Dittus RS, et al. Low Health Literacy Is Associated with Increased Transitional Care Needs in Hospitalized Patients. J Hosp Med. nov 2017;12(11):918‑24.

15. Dupuis P. La littératie en santé : comprendre l'incompréhension. Educ Santé. mars 2015;(309).

16. Vancorenland S, Avalosse H, Verniest R. Bilan des connaissances des Belges en matière de santé. MC-Inf. 2014;258:48–55.

17. Margat A, Gagnayre R, Lombrail P, Andrade V de, Azogui-Levy S. Interventions en littératie en santé et éducation thérapeutique : une revue de la littérature. Santé Publique. 2017;29(6):811‑20.

18. Perdriault M. Qu'est-ce que l'écriture créative ? In: L'écriture créative - Démarche pour les empêchés d'écriture et les autres. 2014. p. 9.

19. Tong A, Sainsbury P, Craig J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. Int J Qual Health Care. 1 déc 2007;19(6):349‑57.

20. Lejeune C. Manuel d'analyse qualitative : Analyser sans compter ni classer. 1re éd. De Boeck; 2014. 152 p.

21. Wilkinson RG, Bonis O. L'inégalité nuit gravement à la santé : hiérarchie, santé et évolution. Paris: Cassini; 2002. (Le Sel et le fer).

22. Taggart J, Williams A, Dennis S, Newall A, Shortus T, Zwar N, et al. A systematic review of interventions in primary care to improve health literacy for chronic disease behavioral risk factors. BMC Fam Pract. 1 juin 2012;13:49.

23. Hohn MD. Empowerment Health Education in Adult Literacy: A Guide for Public Health and Adult Literacy Practitioners, Policy Makers and Funders. Literacy Leaders Fellowship Program Reports, Volume III, Number 4, Part 1. Lit Lead Fellowsh Program Rep. 1997;3.

24. Levy S, Rasher S, Deardoff Carter S, Maradik Harris L. Health literacy currculum works for adult basic education students. Focus on Basics. 2008;33‑9.

25. Margat A, Andrade VD, Gagnayre R. « Health Literacy » et éducation thérapeutique du patient : Quels rapports conceptuel et méthodologique? Educ Thérapeutique Patient - Ther Patient Educ. 1 juin 2014;6(1):10105.

L'ensemble des icônes de ce travail provient de la banque d'image : https://icones8.fr/

VII. RÉSUMÉS

JACQUES Marie et PRÉVOST Faustine

UFR MÉDECINE
FILIÈRE : Médecine Générale

ATELIERS D'ÉCRITURE CRÉATIVE POUR AMELIORER LA LITTÉRATIE EN SANTÉ : ANALYSE D'UN PROJET INNOVANT SELON UNE METHODE QUALITATIVE.

RÉSUMÉ :

Contexte. La réduction des inégalités sociales de santé (ISS) est une priorité de l'OMS. Un des leviers d'action possible est la littératie en santé (LS). Celle-ci se définit comme « la connaissance, la motivation et les compétences des individus à accéder, comprendre, évaluer et appliquer l'information en matière de santé en vue de porter des jugements et de prendre des décisions de tous les jours en ce qui concerne la santé, la prévention des maladies et la promotion de la santé, de manière à maintenir ou améliorer la qualité de vie ». Un projet d'ateliers d'écriture créative dans le but d'améliorer la LS a été mené dans un pôle de santé.
Objectif. Explorer ce que ces ateliers ont suscité chez ses participants.
Méthode. Les participants étaient des personnes identifiées comme ayant un faible niveau de LS. Cette étude a analysé les points de vue des différents acteurs des ateliers par une méthode qualitative inducto-déductive. L'échantillon était constitué des participants ayant réalisé au minimum deux ateliers, de leur entourage, de l'animateur et de professionnels. Une triangulation des méthodes de recueil a été réalisée en utilisant des observations participantes et des entretiens semi-dirigés. Une analyse thématique et phénoménologique des données a été réalisée.
Résultats. 12 entretiens et 4 observations participantes ont été effectués. Ces ateliers ont suscité une évolution linguistique positive. De plus, ils ont provoqué un déclic dans différents domaines, à savoir l'estime de soi, la confiance, l'autonomie et la socialisation. Il a également été constaté une amélioration globale de la santé. Ces différents éléments interagissaient entre eux et n'évoluaient pas de façon linéaire.
Conclusion. Cette étude explore un type d'intervention original dans le domaine de la LS qui peut servir d'exemple à d'autres initiatives locales mais qui doit s'améliorer pour mieux répondre aux besoins de ses participants.

MOTS CLÉS : Littératie en santé, Inégalité sociale de santé, Ecriture créative

JACQUES Marie et PRÉVOST Faustine

UFR MÉDECINE
FILIÈRE : Médecine Générale

CREATIVE WRITING WORKSHOP TO IMPROVE HEALTH LITERACY: DATA ANALYSIS OF INNOVANT PROJECT BY A QUALITATIVE METHOD.

ABSTRACT :

Context. Reducing social inequalities in health (HI) is a WHO priority. One of the levers of action is health literacy (HL). It is defined as "the individual knowledge, motivation and skills to access, understand, evaluate and implement health information in order to make judgments and decisions everyday regarding health, disease prevention and health promotion, so as to maintain or improve the life quality". A creative writing working groups project to improve HL was conducted in a health hub.
Goal. To explore what these working groups have given rise for their participants.
Method. The participants were identified as persons with a low level of LS. This study analyzed the points of view of the different workshops' actors by a inducto-deductive qualitative method. The sample was consisted by participants who completed at least two working groups, the formator, their entourage and their doctor. Triangulation of collection methods was performed using participant observations from working groups and semi-directed interviews. Data analysis has been made with an way and with the creation of phenomenological stories.
Results. 12 interviews and 4 participant observations have been made. These working groups had given rise for their participants to a positive linguistic evolution. They also have triggered an improvement of their esteem, their confidence, their autonomy and their socialization. It was also found a global improvement in health. These different elements were strongly linked and did not evolve in a linear way.
Conclusion. This study explore an original action in HL that can be an example to follow for other local initiatives but they need to be improved in order to better meet the participants' needs.

MOTS CLÉS : Health Literacy, Social inequalities in health, Creative writing

VIII. ANNEXES

ANNEXE A : ATELIERS D'ECRITURE CREATIVE, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Résumé de l'approche par l'animateur

- *Une histoire de groupe*

  Un atelier d'écriture est avant tout une pratique de groupe. Par l'ambiance conviviale qu'il instaure et la liberté qu'il offre, l'atelier d'écriture pousse chaque participant à une meilleure expressivité, à un partage de sentiments.

- *La valorisation des singularités*

  Dans un atelier d'écriture, le participant affirme sa singularité et la pluralité de ses expériences sans être jugé ; on y apprend à communiquer avec les autres et avec soi. L'atelier d'écriture est en ce sens un temps et un lieu de partage. Dans un esprit de bienveillance, les personnes et leurs productions écrites bénéficient de considérations et sont valorisées afin d'amener chaque apprenant à (re)prendre confiance face à ses capacités rédactionnelles et scripturales.

- *La créativité au cœur de l'apprentissage*

  Régie par une méthode de travail particulière, la pratique d'écriture en atelier cherche fondamentalement à construire la pensée et à développer l'imaginaire en orientant son contenu vers une écriture de création. En effet, la tenue d'un atelier d'écriture a pour objectif premier de faire entrer un groupe donné dans le monde de l'écrit de façon active. Et même pour les plus habitués, un atelier d'écriture est une exploration toujours nouvelle d'une facette de l'écriture. Cette façon dynamique d'appréhender l'écrit suppose de laisser toute sa place à la créativité qui est l'âme de l'atelier d'écriture : en dépit de l'existence des dictionnaires, des définitions et conventions, il faut se donner la liberté de considérer que la langue n'est pas un objet clos, fini, décidé d'avance. Mais si elle semble transcender les normes, la créativité dans un atelier d'écriture reste une liberté orientée par des contraintes. Il s'agit de donner une chance à part égale à chaque participant, dans sa différence, de créer, d'apprivoiser les mots de la langue pour renouer avec ce dont ils sont porteurs pour lui : souvenirs, expériences, projets, images, imaginaire.

- *La dimension émancipatrice de la créativité* : un atelier d'écriture est à la fois ludique, créatif et formatif. Ainsi, tout en nourrissant sa motivation, l'écriture créative, parce que dynamique, aide l'apprenant à écrire de manière plus autonome et avec plus de plaisir. L'apprenant construit des habiletés d'écriture en recourant à la volonté de trouver le mot juste. L'atelier d'écriture créative est donc non seulement au service de cet apprentissage linguistique actif, mais il favorise également le développement non linéaire d'autres compétences (savoirs, savoir-faire, savoir-être).

ANNEXE B : RÉCIT DE VIE P1

« Je m'appelle P1 et je viens de Syrie.

J'ai vécu la guerre en Syrie, j'ai beaucoup souffert, la guerre est omniprésente. Je me suis convertie au christianisme. C'est un risque supplémentaire pour ma vie que d'être chrétienne, encore plus de m'être convertie. Je connais bien ce qu'il est écrit dans le Coran et dans la Bible. Dans le Coran la violence est prônée. Je ne veux plus de cette violence.

Un jour en rentrant du travail nous sommes tombés sur une bataille entre rebelles. Je me suis faite tirée dessus en essayant de partir… Je me suis retrouvée à l'hôpital. Ce jour-là, j'ai vu la mort en face. Depuis, la peur est omniprésente. Je ne pouvais pas continuer à vivre en Syrie, c'était trop risqué.

J'ai décidé de fuir la Syrie et de venir en France. Mais mon mari a refusé de signer les autorisations pour que mon fils cadet vienne avec moi. Cela est toujours douloureux pour moi car on était très proches, très fusionnels avec mon fils cadet. L'ainé a pu venir en France avec moi. Il étudie actuellement dans une université, il est très intelligent et je suis très fière de lui.

En arrivant en France, j'ai ressenti la peur qui retombait. M'éloigner de la violence et des rebelles en Syrie m'a fait du bien, je me suis relâchée dès le premier pied posé sur le territoire. Il y a quand même des jours où cela va mal. Des douleurs que je ne comprends pas, de la fatigue… Il doit y avoir une maladie qui me ronge. J'ai toujours des problèmes gastriques, because the war en Syrie, mais il y a également des douleurs dans les articulations qui m'empêchent de marcher certains jours. Je dois faire des analyses pour savoir d'où cela vient. Mon médecin a prescrit tout ça, j'attends les résultats.

J'ai réussi à m'intégrer ici grâce à l'Eglise, j'y ai rencontré beaucoup de personnes, ils sont comme mes frères et sœurs, la famille que je n'ai plus. Nous sortons parfois ensemble, mais la plupart sont américains alors je ne pratique pas mon français.
Mon médecin va également dans cette Eglise, cela a peut-être renforcé nos liens. Je l'aime beaucoup.

J'ai envie de m'intégrer plus en France, de parler parfaitement le français comme mon fils. Pour cela j'ai besoin d'une formation poussée et de parler au quotidien.

Je n'aime pas avoir de liens avec d'autres immigrés arabophones. Ils s'étonnent toujours de me voir non voilée et me demandent si je suis musulmane. Pourtant en Syrie, il y avait beaucoup de chrétiens mais ils ont dû fuir à cause de la guerre. J'ai l'impression de régresser quand je reste avec des femmes voilées, de revivre cette peur ressentie en Syrie.

Aux ateliers, j'ai d'abord été surprise de voir des femmes voilées, j'avais peur qu'elles soient vraiment fermées d'esprit, mais ça va.
Je me suis souvent sentie exclue du groupe car la majorité parlait l'arabe de la rue, moi je parle l'arabe littéraire alors il était possible pour eux de me comprendre mais moi je ne pouvais pas les comprendre. C'est plus facile pour eux d'apprendre le français car il y a beaucoup de mots français dans leur langage.

Et puis, de voir les autres participants porter autant de souffrance que moi sur leurs épaules ne m'a pas aidé à aller mieux. J'ai besoin qu'on me tire vers le haut, pas de revivre cette souffrance.

Je pensais apprendre plus vite le français et avoir des cours très intensifs, mais ce n'était pas le cas. Beaucoup des participants avaient de grosses difficultés pour l'apprentissage alors on n'avançait pas vite. Et puis prendre le café et les gâteaux pendant le cours ne permet pas de se concentrer. Le cours c'est le cours. On n'est pas là pour discuter. J'aurais aimé avoir des enregistrements audio pour écouter à la maison du français. A L'IFPRA j'étais la première pour les cours, l'anglais m'aide beaucoup dans l'apprentissage. Mais de ne pas parler tous les jours, j'oublie vite. J'aurais préféré une formation plus intensive. Mon fils m'a dit « maman tu as besoin d'une formation plus educated ! »

Je n'ai pas besoin non plus de rencontrer d'autres étrangers, ce qu'il me faut c'est rencontrer des français pour pouvoir parler au quotidien.

Je n'ai pas l'impression d'avoir progressé pendant cette formation, je n'ai pas avancé, c'est toujours la même chose. Je suis très exigeante vis-à-vis de moi-même et la progression doit être importante pour que je sente une grande différence. Je trouve encore difficile de comprendre une conversation en français, en cela ça ne m'a pas aidé.

Et la santé c'est la santé je règle ces problèmes avec mon médecin, le français c'est autre chose. Je n'ai pas l'impression que cela m'a facilité les choses lorsque je vais voir mon médecin ; je ne peux toujours pas exprimer exactement ce que je ressens ou comprendre tout ce qu'il me dit. »

La vision des intervenants extérieurs est cependant différente du ressenti de P1.

Tout d'abord la chercheuse a pu constater une amélioration du niveau de compréhension et d'expression de la langue française chez la participante, celle-ci ayant également été perçue par l'animateur et par son médecin traitant. L'animateur explique cette rapidité de progression grâce à la transférabilité de compétences de l'anglais au français.

Son médecin traitant a également constaté que la relation en consultation avait changé, elle était plus à l'aise, plus présente dans la relation, « dans son non-verbal aussi il y avait quelque chose de plus investi, de plus présent, je sais pas comment dire, de plus lumineux ».

ANNEXE C : RÉCIT DE VIE P5

« Les ateliers d'écriture ? Moi j'y suis un peu allé parce que mon médecin m'a dit d'y aller. Alors bien sûr, j'avais le droit de dire « non je ne veux pas y aller », mais mon médecin il me connaît bien, ça fait quand même des années qu'il me suit pour mes problèmes de santé, mes problèmes psychiques, mes problèmes administratifs… je le vois quasiment tous les 15 jours. Il me connait bien. Du coup quand il m'a proposé de participer aux cours de santé, « Mon corps, ma vie, ma santé » je lui ai dit pas de problème. Et puis quand j'y suis allé, j'ai trouvé ça vraiment bien.

Déjà moi j'étais très surpris, parce que dans le groupe il y avait des gens ils parlaient le français vraiment « zéro ». Je ne dis pas ça pour critiquer, moi je comprends je suis passé par là. Je suis arrivé du Maroc il y a 40 ans pour fuir la misère, pour trouver du travail et quand je suis arrivé et bien je disais juste « bonjour, bonsoir, merci madame ». Pour aller acheter le pain, je mimais le pain. Alors moi je comprends. Mais c'est vrai qu'aux cours et bien moi par rapport aux autres j'étais le premier quoi ! J'arrivais à me défendre, je comprenais ce que disait l'animateur.

Alors évidemment, c'est pas encore ça ! Moi je veux progresser encore plus, avancer encore plus. Quand j'entends parler mes collègues, moi j'aimerais arriver à parler comme ça. Pour pouvoir expliquer aux médecins, pour pouvoir faire les papiers administratifs, pour pouvoir comprendre les gens au téléphone parce que quand il parle vite moi j'ai encore du mal.

Mais quand même, je dois dire que j'ai progressé. Pour écrire, pour écouter les mots. Et puis pour lire aussi, avant je lisais toutes les lettres une par une et je lisais vite vite. Maintenant je prends le temps, je ne lis pas toutes les lettres.

Mais je pensais pas arriver à apprendre encore tout ça. A mon âge, c'est vrai qu'on se dit qu'on ne peut plus apprendre grand-chose, que quand on est petit c'est plus facile. Et puis moi j'ai dû arrêter les études tôt pour m'occuper de ma famille, j'ai pas eu la chance de pouvoir continuer à apprendre à l'école. Moi je sais ni lire ni écrire, pourtant j'ai eu tous mes permis poids lourds, de A à Z, alors que je sais ni lire ni écrire. Parce quand on a la volonté, on peut toujours arriver ! Quand on a la volonté ce n'est jamais trop tard ! On peut encore apprendre !

Pourtant c'est difficile pour moi de suivre les cours. Avec mes problèmes de santé, mes problèmes psychiques. J'en ai vraiment bavé dans ma vie, j'ai fait beaucoup de petits métiers différents pour subvenir aux besoins de ma famille. Et puis un jour j'ai eu un accident de la route, un pneu qui a explosé. Depuis, je ne suis plus le même. Avant ma tête elle était pleine, maintenant elle est plus à 100%. J'ai des problèmes pour me concentrer. Du coup je prends des médicaments pour ça, beaucoup de médicaments et

je n'arrive pas à les réduire. Il y a des jours je suis là, il y a des jours je ne suis pas là. Les médecins ils disent « faut pas trop réfléchir », mais on est obligé de réfléchir.

En ça les ateliers, ça m'a beaucoup apporté. Parce que maintenant j'écris, j'écris, j'écris beaucoup plus et même si je ne comprends pas ce que j'écris d'une certaine façon ça me libère l'esprit. Ça aide à sortir toute cette souffrance. Ça me soulage.

Ça et puis de voir d'autres malades aussi. De discuter avec eux, de faire l'échange avec eux, ça m'aide à sortir toute cette souffrance. Parce que je ne discute pas avec n'importe qui moi, je cache mes problèmes, j'ose pas en parler avec mes collègues. Pourtant tout le monde a des problèmes et fait avec. Mais moi je me dis que j'ai de la chance quand même ! Parce que quand je vois aux ateliers par exemple ou chez le kiné, des gens qui sont en fauteuil roulant, des gens qui peuvent pas aller aux toilettes… je me dis « j'ai encore ma tête, c'est vrai pas à 100% mais je ne suis pas fou ! Et moi je marche, moi je vais aux toilettes ! ». Et de réfléchir à ça, et bien ça me soulage. C'est avec ça que j'essaie d'oublier mes problèmes.

Des fois j'ai l'impression que depuis les ateliers, je suis sorti d'une pièce. Une pièce dans laquelle j'étais enfermé. Parce qu'avant je ne parlais pas beaucoup, maintenant je parle. Je m'exprime mieux, et ça me soulage qu'on me comprenne. Avant je disais beaucoup « je parle mal le français », « je peux pas parler avec le professeur du CHU ou le médecin, parle à ma place ». Maintenant j'y arrive mieux, même avec les gens que je ne connais pas je suis plus à l'aise. Quand mon médecin il a des remplaçants, j'arrive davantage à leur expliquer.

En plus aux ateliers on a appris un peu des choses sur le corps, les « pièces » qui nous constituent. Alors ça m'aide à dire « j'ai mal à la hanche, j'ai mal à l'intestin, j'ai mal au dos... ».

Ça m'a aidé à reprendre confiance en moi et à poursuivre les démarches judiciaires que j'avais entamées en 2015 suite à mon accident au travail. A l'époque, j'avais rencontré un écrivain public pour m'aider dans les démarches. Mais au final je n'avais jamais vraiment franchi le pas… Et là depuis le début de l'année je me suis remis en contact avec mes anciens collègues et j'ai décidé de prendre un avocat. Même si mon médecin me le déconseille. J'ai l'impression que je sais un peu plus ce qui est bon pour moi. J'arrive à prendre les informations à droite à gauche, à les croiser et à dire « ça je peux faire, ça je ne peux pas le faire, ça je ne sais pas ». Alors qu'avant, à peine je commençais quelque chose, très vite j'allais voir les professionnels et je leur disais « au secours maintenant il faut m'aider ». Donc voilà, maintenant je demande moins de l'aide, je sais un peu plus ce qui est bon pour moi.

Et ça me permet aussi de pouvoir aider les autres ! Parce que moi j'ai toujours aimé ça, avant j'étais dans une association de malades à l'hôpital. Et depuis quelques mois,

j’essaie aussi d’aider un jeune dans ses démarches. Il est un peu comme moi : il vient du Maroc, il est passé par la Corse, il vient d’arriver en France. J’essaie de l’aider dans ses démarches administratives, dans sa recherche d’emploi pour qu’il galère moins que moi. Je fais un peu son assistante sociale quoi ! Je fais presque plus pour lui que pour moi ! Et aux ateliers aussi, j’encourageais ceux qui comprenaient moins bien que moi parfois, parce que c’était pas facile de là où ils partaient.

Enfin, tout ça pour dire… les ateliers d’écriture, c’était que du positif ouais. Enfin juste c’était trop court ! Il faut du temps pour avancer et moi je voudrais avancer encore plus. Donc si les ateliers continuent et bien moi je serai le premier ! »

ANNEXE D : RÉCIT DE VIE P6

P6 est arrivée en France il y a deux ans. Le mariage à peine célébré, elle est arrivée pour rejoindre son mari qui habitait dans la région de Y (*nom de la ville où se sont déroulés les ateliers)*. Elle a quitté son pays où elle avait un travail, une place sociale, des personnes qui la considéraient. Même si la vie n'y était pas facile, la relation avec ses parents, frères et sœurs compliquée, elle avait un rôle. « Tout le monde parle d'elle dans cette city là-bas […] Elle s'était absentée un jour ou je sais pas quoi, elle a trouvé une femme âgée... ah on était perdu sans toi »

Sans autre famille en France, ne maîtrisant pas un mot de français et avec des soucis administratifs, les premiers temps ont été compliqués. « Pas dormi, pas manger, parce que tous les papiers pas, les cartes vitales pas, pas pas et toujours pas. »

Elle a eu des soucis de santé, des douleurs à l'estomac, des vertiges et c'est dans ce contexte que son mari l'a emmenée consulter son médecin. Le docteur D1 voyant que P6 ne parlait pas un mot de français lui a proposé d'intégrer les ateliers. Elle a tout de suite accepté pour pouvoir parler mieux français.

Lors des premiers ateliers, P6 était très effacée. Ceci était sans doute lié à une faible maîtrise de la langue française, mais elle n'osait pas non plus poser des questions ou demander lorsqu'elle ne comprenait pas. Elle interagissait également peu avec les autres participants. Petit à petit, elle a trouvé sa place dans le groupe, retrouvé un rôle et a pu se sentir considérée. Lors du troisième atelier elle avait apporté des pâtisseries qu'elle avait faites elle-même. C'est l'animateur qui les a proposées aux autres en remerciant P6. Alors que lors du dernier atelier, la confiance s'étant sans doute installée, elle a pu les proposer elle-même et même expliquer la recette en la mimant lorsque les mots lui manquaient !

Ce gain de confiance était clairement visible lors des ateliers. Celui-ci peut s'expliquer par la valorisation de ses compétences par les autres. En effet, au cours d'un des ateliers, une autre participante n'a pas hésité à la féliciter pour ses dessins et à mettre en avant ses qualités artistiques. D'autres participants l'ont également remerciée et félicitée pour ses talents culinaires.

La valorisation de ses compétences d'apprentissage lors des ateliers a également pu jouer un rôle dans ce gain de confiance. Alors qu'à la maison, son mari lui faisait répéter les phrases ou mots une vingtaine de fois jusqu'à la perfection, les ateliers avaient pour but de se laisser aller dans la pratique de la langue.

La progression de son niveau de maitrise du français a été importante, lui faisant également gagner en confiance. Le travail à la maison rythmait ses journées, entre heures passées à écouter des phrases en français sur internet ou à répéter des phrases à son mari ou encore à chercher comment expliquer son problème médical à son médecin.

Ayant peu de contact avec d'autres personnes en France, les ateliers lui ont permis de sortir de l'isolement et de nouer des liens. Une amitié s'est nouée avec une autre participante et elles se retrouvent régulièrement pour discuter, partager un thé, ou s'entrainer à parler français.

Les ateliers ont pu également être un lieu d'émancipation, où elle pouvait faire quelque chose rien que pour elle, sans être dépendante de son mari. Elle pouvait ainsi s'exprimer librement et discuter avec d'autres.

Au quotidien, elle doit compter sur son mari d'un point de vue financier, mais également dans la vie quotidienne pour aller faire ses courses, pour le logement… elle semble être fière de pouvoir maintenant aller faire ses courses seule et espère travailler un jour pour être plus indépendante.

Ce récit a été construit à partir de l'histoire de vie de P6 et de la vision de plusieurs observateurs. Il ne s'agit que d'une hypothèse et ne retranscrit qu'une partie de la réalité.

ANNEXE E : RÉCIT DE VIE P8

« Je ne suis pas allée à beaucoup d'ateliers, seulement trois. Et pourtant, du peu que j'ai fait, ça m'a mis dans un contexte d'aider des personnes étrangères… et ça, ça m'a apporté un sentiment supplémentaire.

C'est le Docteur D1 qui m'a proposé d'aller aux ateliers. Au début j'étais pas très emballée par des cours de français, je voyais pas trop ce que je pouvais en tirer parce que je suis française, je suis allée à l'école et puis j'ai travaillé pendant des années dans une boîte de télécommunication. Mais il m'a dit que ça pourrait m'aider à travailler la mémoire et l'expression. Ça c'est vrai que j'ai des problèmes d'expression… des fois j'arrive pas trop à trouver les mots pour expliquer ce que je ressens. Des fois quand j'ai envie de parler, j'ai tendance à m'emballer alors je vais mélanger les mots ou dire un mot à la place de l'autre. Et ça m'angoisse de discuter avec d'autres, parce que je me perds un peu moi-même, j'ai l'impression de répéter plusieurs fois les mêmes choses ou d'être toujours dans les mêmes sujets… de pas avoir d'ouverture sur d'autres sujets. Ça m'angoisse, ça me gêne et j'ose pas toujours parler aux autres.

Je suis suivie au CMP et j'avais déjà fait des cours de mémoire avec des petits jeux, des objets… du coup je m'attendais à quelque chose un peu comme ça. Et en fait, le premier jour ça m'a choqué parce que dans le groupe il y avait surtout des personnes maghrébines qui ne parlaient pas du tout le français. Et je me suis dit : mais quel va être l'intérêt pour moi de ce cours ? Qu'est-ce que je vais pouvoir faire ? En plus je ne savais vraiment pas où me mettre, parce que des fois l'animateur posait des questions, moi je savais pas si je devais répondre ou laisser les autres qui avaient plus de difficultés répondre. Et des fois quand l'animateur était occupé, je pouvais aider les autres, mais je voulais pas prendre sa place alors je ne le faisais pas.

Et en fait j'en ai parlé au Docteur D1… Du fait que j'osais pas trop aider les autres, que je savais pas trop quoi faire aux ateliers. Il en a parlé à l'animateur E, qui lui a répondu que si je me sentais de le faire, j'étais libre de l'aider s'il y avait besoin, qu'il n'y avait pas de problème à ça !

Et la fois d'après, c'est ce que j'ai fait. J'avais un monsieur à côté de moi qui avait vraiment envie d'écrire quelque chose mais qui avait du mal à trouver ses mots. Et voyant que j'étais un peu plus disponible et que je m'en sortais suffisamment bien, il m'a demandé de l'aide. Et c'est ce que j'ai fait. A la fin de l'atelier, j'ai dit que je pouvais pas venir la fois suivante et il m'a dit « *c'est dommage que tu puisses pas revenir parce que je t'apprécie, là tu m'as bien aidé* ». Et ça m'a rendu… je me suis dit *« bah tiens là, tu peux apporter quelque chose à quelqu'un »* ! Alors que je doutais de moi-même, en fait je peux apporter un soutien à ces personnes-là. Un peu comme ma maman le faisait.

Alors pas au même niveau parce qu'elle, elle travaillait dans un CCAS, mais c'est vrai que maintenant que je ne travaille plus ça m'a donné une raison justement ! De me lever le matin, de prendre un bus, de dire je vais faire ça aujourd'hui ! D'être un peu plus occupée avec des choses qui pourraient être différentes ou avec des personnes qui auraient besoin d'être aidées comme celles du cours de français.

Ça me permet de me détacher un peu de tous mes problèmes : mes douleurs, mon handicap… tout ça c'est compliqué… ça fait des années que c'est compliqué. Je vois le docteur D1 quasiment tous les 15 jours. Je suis handicapée depuis l'enfance, en fauteuil roulant et il faut toujours gérer tout ce qui est de l'ordre des aides ménagères, des auxiliaires de vie, des kinés etc… alors que moi, je voudrais avoir plus d'autonomie, récupérer de l'autonomie… donc ça ne se passe pas toujours bien avec les aides... Et les ateliers m'ont permis d'arriver à vivre des moments plus agréables qu'en étant toute seule avec mes problèmes.

Et puis en parallèle, je me suis engagée dans un café associatif devant lequel je passais depuis des années. En début d'année, j'étais rentrée dedans pour la première fois avec une dame rencontrée au CMP. Mais depuis assez récemment j'y vais régulièrement et je me suis même investie au point de rentrer dans le Conseil d'Administration. Et les gens que je rencontre là-bas me disent que c'est bien ce que je fais. Et c'est vrai que grâce à tout ça… je me sens plus à l'aise maintenant. »

ANNEXE F : CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Madame, Monsieur,

Nous réalisons dans le cadre de notre thèse de médecine générale une étude sur le vécu des participants aux ateliers d'écriture artistique auxquels vous venez de participer. Pour cela, nous souhaiterions nous entretenir avec vous et vous poser quelques questions.

L'entretien sera enregistré et les données retranscrites par l'une des chercheuses. Elles seront ensuite rendues anonymes puis effacées. Vous avez la possibilité à tout moment d'avoir accès et de modifier les données vous concernant.

Les résultats globaux de l'étude pourront vous être transmis si vous le souhaitez.

J'accepte de participer à l'étude et d'être recontacté via mon numéro de téléphone pour un entretien puis au cours de l'étude pour répondre à d'éventuelles questions supplémentaires.

A le Signature, suivie de la mention « *Lu et approuvé* »

Numéro de téléphone :

ANNEXE G : VERSION INITIALE DU CANEVAS D'ENTRETIEN DES PARTICIPANTS

Bonjour,
Je m'appelle…,
Nous nous sommes déjà croisés lors des ateliers en avril/mai, je vous avais dit que j'étais étudiante et que je faisais une thèse sur la santé. Vous avez participé aux ateliers "Mon corps, ma vie, ma santé". Afin de pouvoir poursuivre ces ateliers, je voulais voir ce que vous en aviez pensés. Je vais donc vous poser quelques questions.
Cela va prendre 15 minutes à 1 heure environ.
Il n'y a pas de mauvaise réponse, ce qui compte c'est votre avis à vous.
Cet entretien restera entièrement anonyme.
Est-ce que vous m'autorisez à enregistrer notre conversation ?
Surtout, n'hésitez pas à m'interrompre si vous ne comprenez pas une question ou un mot.

1. (pour les personnes accompagnées) Vous êtes accompagné(e), est-ce que vous pensez que cela va modifier vos réponses ?

- si oui, souhaitez-vous que l'on fasse sortir cette personne ?

2. Parlez-moi de vous, quelle est votre histoire ?

- quel âge avez-vous ?
- d'où venez-vous ?
- depuis combien de temps vivez-vous en France ?
- avez-vous de la famille en France ?
- quelle formation professionnelle avez-vous ?
- qu'est-ce qui vous a décidé à quitter votre pays ?

3. Pourquoi êtes-vous venu(e) aux ateliers ?

- qu'est-ce que vous en attendiez ?

4. Comment vous vous êtes senti(e) pendant ces ateliers ?

- comment cela s'est passé ? qu'est-ce que vous y avez fait ?
- qu'est-ce qui vous a surpris ?
- au niveau du langage ?
- des connaissances ?
- de vos émotions ?
- des difficultés ?

5. Qu'est-ce que ces ateliers vous ont apporté ?

- racontez-moi si cela a changé quelque chose dans votre vie ?
- connaissiez-vous les autres personnes ? Est-ce que vous les revoyez ?
- **si l'entourage est présent : et vous qu'est-ce que vous en pensez ?**

6. Est-ce que vous diriez qu'aujourd'hui, vous êtes en bonne santé ? Pourquoi ?

- racontez-moi.
- et pour vous c'est quoi être en bonne santé ?

7. Est-ce que les ateliers ont amélioré votre santé ?

- si oui : pourquoi ?
- si non : comment pourrait-on améliorer votre santé ?

8. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Je vous remercie pour vos réponses, c'était très bien.
Si vous le souhaitez, je peux vous adresser la copie de l'entretien pour que vous validiez si oui ou non vous êtes d'accord avec la retranscription que j'ai faite.

ANNEXE H : VERSION FINALE DU CANEVAS D'ENTRETIEN DES PARTICIPANTS

Bonjour,
Je m'appelle…,
Nous nous sommes déjà croisés lors des ateliers en avril/mai, je vous avais dit que j'étais étudiante et que je faisais une thèse sur la santé. Vous avez participé aux ateliers "Mon corps, ma vie, ma santé". Afin de pouvoir poursuivre ces ateliers, je voulais voir ce que vous en aviez pensés. Je vais donc vous poser quelques questions.
Cela va prendre 15 minutes à 1 heure environ.
Il n'y a pas de mauvaise réponse, ce qui compte c'est votre avis à vous, qu'il soit négatif ou positif.
Cet entretien restera entièrement anonyme, c'est-à-dire secret.
Est-ce que vous m'autorisez à enregistrer notre conversation ?
Surtout, n'hésitez pas à m'interrompre si vous ne comprenez pas une question, un mot ou si vous souhaitez que j'aille plus lentement.

1. (pour les personnes accompagnées) Vous êtes accompagné(e), est-ce que vous pensez que cela va modifier vos réponses ?

- si oui : souhaitez-vous que l'on fasse sortir cette personne ?

2. Parlez-moi de vous, quelle est votre histoire ?

- présentez-vous ?
    - quel âge avez-vous ?
    - d'où venez-vous ?
    - depuis combien de temps vivez-vous en France ?
    - avez-vous de la famille en France ?
    - quelle formation professionnelle avez-vous ?
    - qu'est-ce qui vous a décidé à quitter votre pays ?

3. Pourquoi êtes-vous venu(e) aux ateliers ?

- qu'est-ce que vous en attendiez ?

4. Est-ce que vous vous attendiez à ce que ça se passe comme ça ? Pourquoi ?

5. Et alors du coup comment ça s'est passé vraiment ?

- qu'est-ce que vous y avez fait ?
- comment vous êtes-vous senti(e) ?
- est-ce que vous avez eu des difficultés ?
- qu'est-ce qui vous a plu ou déplu ?

6. Qu'est-ce que ces ateliers vous ont apporté ?

- est-ce que vous vous sentez différent(e) depuis les ateliers ?
    - si oui : racontez-moi.
- et plus spécifiquement au niveau de la santé ?
- **si l'entourage est présent : et vous, qu'est-ce que vous en pensez ?**

8. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Je vous remercie pour vos réponses, c'était très bien.
Si vous le souhaitez, je peux vous adresser la copie de l'entretien pour que vous validiez si oui ou non vous êtes d'accord avec la retranscription que j'ai faite.

ANNEXE I : CANEVAS D'ENTRETIEN DES PROFESSIONNELS

Bonjour,
Je m'appelle…,
Je suis étudiante en médecine et je fais une thèse sur la santé. Vous suivez un ou plusieurs patients ayant participé aux ateliers "Mon corps, ma vie, ma santé". Afin de pouvoir poursuivre ces ateliers, je voulais voir ce que vous en aviez pensés. Je vais donc vous poser quelques questions.
Cela va prendre 15 minutes à 1 heure environ.
Il n'y a pas de mauvaise réponse, ce qui compte c'est votre avis à vous.
Cet entretien restera entièrement anonyme.
Est-ce que vous m'autorisez à enregistrer notre conversation?
Surtout, n'hésitez pas à m'interrompre si vous ne comprenez pas une question.

1. Pouvez-vous vous présenter ?

- âge
- profession
- lien avec le quartier

2. Quel a été le retour de votre/vos patient(s) sur ces ateliers ?

3. Qu'est-ce que ces ateliers ont apporté à votre/vos patient(s) ?

- selon vous, est-ce que les ateliers ont amélioré la santé de votre/vos patient(s) ?
- si oui : pourquoi ?
- si non : comment pourrait-on améliorer leur santé ?

4. Qu'est-ce que ces ateliers vous ont apporté ?

5. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

ANNEXE J : CANEVAS D'ENTRETIEN DE L'ANIMATEUR

Bonjour,
Comme tu le sais, je fais une thèse sur la santé avec M (prénom autre chercheuse) et D (prénom porteur du projet), dont le thème est la littératie en santé que l'on étudie à travers les ateliers "Mon corps, ma vie, ma santé" que tu as animé pendant 4 mois.
Je souhaitais te poser quelques questions aujourd'hui concernant ces ateliers.
Cela va prendre 15 minutes à 1 heure environ.
Il n'y a pas de mauvaise réponse, ce qui compte c'est ton avis.
Est-ce que tu m'autorises à enregistrer notre conversation et à utiliser les éléments que tu diras dans ma thèse ?
Surtout, n'hésite pas à m'interrompre si tu ne comprends pas une question ou que tu as besoin de plus de temps pour réfléchir.

1. Peux-tu te présenter ?
- Age
- Profession
- Thèse
- Lien avec le quartier

2. Qu'est-ce que tu as pensé des ateliers ?
- Quel est ton ressenti sur ces ateliers ?
- Qu'est-ce qui t'a plu / déplu / surpris ?

3. Peux-tu me parler de l'évolution des participants au cours des ateliers ?
- Comment dirais-tu que les participants ont évolué au niveau du langage ?
- Comment dirais-tu que les participants ont évolué au niveau de leur autonomie / place dans le groupe ?

4. Qu'est-ce que ces ateliers t'ont apporté ?

5. Souhaites-tu ajouter quelque chose ?

ANNEXE K : LIVRET DE CODE

Thèmes	Sous-Thèmes	Verbatims
LES ATELIERS ET LA CONFIANCE	Avoir suffisament confiance en soi pour aller vers les autres	P8 : Et ça ça m'a aidé parce que finalement de voir que je craignais de pas pouvoir leur apporter comme aide… c'est faux parce que bon les gens eux-mêmes sans vraiment te connaître viennent vers toi et te demandent un soutien. Alors que moi c'était une crainte de toujours que j'avais de pas pouvoir être à l'aise avec les personnes pour pouvoir aborder quoi que ce soit avec ces personnes-là. Et quelle que soit la personne en fait.
		P8 : Je me suis sentie plus détendue pour arriver à être plus à l'aise pour expliquer les choses… et d'aider les personnes qui pouvaient en avoir besoin.
		P8 : De pouvoir arriver finalement à rentrer dans ce café associatif, et d'y être encore et d'en faire partie un peu plus, je me dis bah voilà, les choses que je peux arriver à faire alors que à l'époque j'étais vraiment… je pouvais pas faire les choses déjà.
		P8 : Et puis au départ j'osais pas aborder le fait de dire je pouvais aider l'animateur plus que je ne suis là pour faire. Bah le fait de pouvoir arriver à me sentir déjà plus détendue, plus à l'aise pour l'aider si il y avait besoin et de le faire un peu plus, ça m'a aidé justement à pouvoir m'investir un peu plus dans le groupe lui-même.
		P8 : Ils m'ont dit « mais en fait vous pouvez apporter beaucoup de choses dans la mesure où vous vous sentez de faire ça. C'est un bien pour vous mais c'est un bien pour eux aussi. » C'est ce qui permet justement de faire ici… ça permet de faire des choses maintenant que je travaille plus.
		P8 : Bah de me sentir un peu plus à l'aise avec les gens. De pouvoir aborder les gens plus facilement. Bon c'est pas tout le temps ni avec tout le monde, mais c'est vrai qu'il y a des moments où je suis plus à l'aise avec les personnes alors qu'à une époque il y a des personnes avec qui je me serais moins ouverte avec certaines personnes.
	Évolution positive de la confiance	OB 17: P6 explique la recette et elle mime ce qu'elle ne parvient pas à exprimer en français. C'est l'occasion de fou rire devant les expressions de P6 en mime ! P6 est ainsi mise en avant, elle qui est discrète et n'ose pas s'exprimer en français prend de l'assurance au fur et à mesure du mime.
		aP2 : Si elle a gagné en confiance. […] Oui, elle était beaucoup plus introvertie avant. […] P2 : Oui ! (Rire) Timide ! [...] (Riant fort) Maintenant non ! Maintenant ça va !
		iP5 : Il a fait des progrès [...] en termes de prise, de reprise de confiance et affirmation dans la confiance… heu, vers les démarches qu'il a entamé et dans l'aide qu'il apporte en fait comme aidant à l'autre personne, et ça ça implique bah quand même de s'activer et de l'accompagner dans un tas de démarches administratives notamment. Dans des institutions, et ça c'est quelque chose y a encore un an, il aurait… il l'aurait pas fait.
		iP5 : Et pour Monsieur P5, donc moi je trouve qu'il a […] beaucoup évolué en… en confiance (insistance sur le mot). Il se fait beaucoup plus confiance depuis. Il a parlé de manière très positive.
		E : Je parlais de la confiance, donc ça c'est quelque chose que j'ai pu remarquer au cours du temps, parce que… plus le temps passé, plus certains ils prenaient des initiatives.
		M : Mais j'ai l'impression que c'était pas que sur le français, que c'était aussi sur oser poser les questions, vous êtes d'accord ? P6 : Oui oui, j'ai peur avant.
		P8 : Même si j'avais quelques lacunes dans la façon de m'exprimer je me rendais compte finalement que là j'y arrivais. J'arrivais à entrer dans quelque chose qui me semblait difficile et impensable pour moi finalement. Et c'est vrai que ça m'a apporté un réconfort dans mon sentiment perso, de me dire que voilà (prénom de P8) si (insistant) tu peux arriver à faire des choses avec d'autres personnes, même si tu te sens pas au top de pouvoir t'exprimer, de pouvoir dire les choses, de pouvoir apporter un soutien à quelqu'un.
		E : Par contre, quand je parlais de la confiance, ça c'est observable.

LES ATELIERS ET LA CONFIANCE (Suite)	**Oser parler de ses problèmes personnels**	E : Y a une certaine confiance qui régnait et du coup même de parler de ses propres problèmes ou… puisqu'on est dans le cadre de la santé, ou de sa propre maladie, ou de sa propre santé. Donc c'était plus un problème, donc les gens ils… n'avaient pas de problème à livrer des, des éléments les concernant personnellement.
		OB17 : P1 n'ose pas en prendre, elle dit qu'elle a un problème d'estomac et ne peut pas se le permettre.
		P1 : Also there is something secret… mmh… (Silence d'hésitation)… I'm musilm backer… je suis convertie…
		OB14 : P5 propose : « j'arriverai un jour à parler correctement français […] que j'arrive un jour à récupérer ma santé ».
		OB14 : Quand P3 se rassoit, elle explique à E et aux autres participants que son fils est actuellement malade avec des problèmes respiratoires.
		OB14 : Quand F propose à chacun du thé ou du café, P1 lui répond qu'elle ne prend pas de café ni de sucre à cause de ses acidités à l'estomac « parce que la guerre en Syrie » (elle crispe les deux mains au niveau de l'estomac en fermant fort les yeux).
	Se laisser aller dans la pratique de la langue	P5 : Ben déjà je lis beaucoup, j'essaye de lire. Je lis, je lis, j'achète des livres, je lis. Je lis le journal, je lis, même je connais pas… je connais pas la phrase, mais je lis quand même. Je lis beaucoup.
		iP5 : Il le disait beaucoup moins, et heu… Il ose beaucoup plus aussi prendre une feuille de papier, prendre un stylo et noter des choses. Par exemple quand il dit, il faut appeler telle personne ou tel organisme pour l'autre monsieur, je dis « mais vous dites quoi, ça s'appelle comment ? ». Et du coup des fois il prend le stylo, il prend une feuille et il essaie de noter même si c'est phonétique.
		OB17 : P2 qui semble plus extravertie et qui n'hésite pas à poser des questions, à proposer des phrases, même si elle doit parfois se corriger elle-même et recommencer.
		OB17 : P5 s'est mis à écrire, écrire, écrire. Il reste hors-sujet et n'utilise pas les mots demandés mais ses phrases sont justes, personnelles et sans fautes.
		OB17 : P6 par exemple propose « squawley ». Personne ne comprenant, elle répète en insistant et avec de plus en plus d'assurance, elle répète. On comprend alors « squelette ». P6 qui semble réservée est allée jusqu'au bout de son idée et a osé répéter même si personne ne semblait comprendre
		OB14 : A plusieurs reprises, les participants n'ont pas eu peur ou honte d'avouer leurs difficultés devant tout le monde (ex : P5 « ah mais non, ça j'arrive pas à le lire hein ! », P1 faisant un signe de la main à E en élevant la voix « je ne comprends pas ! » ou bien P2 « vous parlez vite ! »)
		P5: Avant je parlais pas beaucoup, maintenant je parle. Avant je parlais pas beaucoup. Avec les gens, j'aime pas, j'aime pas beaucoup parler. Maintenant je… je fais des efforts quoi, je fais beaucoup d'efforts.
		E : J'ai remarqué de, de l'évolution au niveau de la confiance, au niveau du laisser-aller dans la pratique donc ils se… ils se limitaient plus à… à se dire « non je peux plus », « j'ai peur », ils se laissaient aller dans la pratique de la langue avec les fautes, avec tout ce qui va avec mais, ils se laissaient aller.
		OB17 : P5 recopie les mots à la suite, sans classification ou organisation et intercale des phrases qui n'ont pas forcément à voir avec le thème : « Je suis majeur ». On sent qu'il a envie d'aller plus loin.
		E : Je parlais de la confiance, donc ça c'est quelque chose que j'ai pu remarquer au cours du temps, parce que… plus le temps passé, plus certains ils prenaient des initiatives d'écrire des choses que auparavant ils n'osaient pas, ou même de proposer des consignes d'écriture [...] on sentait qu'ils étaient entrés un petit peu dans le déroulement de heu… de l'atelier et que du coup, ils osaient plus, dans les propositions de consignes et même dans les propositions d'écriture.
		P2 : J'ai pas compris j'ai demandé E pour ça, et après E il est… (signe de main qui écrit dans le vide). […] Timide. Pas parler beaucoup maintenant non.

LES ATELIERS ET LA CONFIANCE (Suite)	**Se laisser aller dans la pratique de la langue (suite)**		OB3 : P5 est volontaire et propose des mots, mais ne semble pas avoir compris la consigne et propose des mots qui font sens avec les derniers mots inscrits. P6 propose timidement quelques mots, mais il semble parfois difficile pour elle de faire la différence entre certains sons notamment entre « ui » et « oi ».
			P5 : Et maintenant ça va mieux. Quand je, que je suis avec le Dr D1, moi je suis comme un, c'est comme un copain, je lui parle heu… je lui parle heu, comme chez moi quoi. Avant non, j'étais pas comme ça. J'étais, j'étais pas comme ça. Avec E pareil. Même avec vous, tiens, avec vous là, quand je présente un entretien comme ça.
			OB3 : P8 complète en disant qu'actuellement on utilise plutôt le terme « pneumonie ». Je suis étonnamment surprise de la définition aussi claire et rapide que les deux femmes expriment. Cela montre le bon niveau de français de chacune, et également le fait que P8 est tout à fait capable de trouver ses mots, même lorsque l'expression doit se faire devant un groupe. Cela peut également vouloir dire que l'atmosphère du groupe est propice à une expression libre de chacun.
LES ATELIERS ET LA SANTÉ	**Amélioration globale de la santé**		iP5 : Moi je trouve qu'en termes d'impact, les ateliers I (nom du dispositif d'accompagnement du pôle de santé) ont quand même eu un impact de manière très nuancée sur plusieurs facettes de… de sa vie et de… de sa santé, de… de son bien-être et de ce qu'il fait dans la vie.
			P3 : Oui oui. Pour moi. Moi je marchais avec les béquilles, maintenant je ne marche plus avec les béquilles. C'est pour la santé aussi… (Pause longue) ce n'est pas du tout, ce n'est pas du tout mal. C'est bien aussi pour la santé.
	Pas d'amélioration de la santé		M: et par rapport la santé ? aP7 : Non du fait, il revient au même, ça lui a rien (insistant) apporté niveau de ça.
	Améliorer le parcours de soins	Amélioration de la confiance dans le dispositif de soins	D1 : En tout cas on peut s'appuyer là dessus pour lui dire « Vraiment ce qu'on peut vous proposer maintenant ça peut être positif. » Et elle est du coup dans une relation de confiance avec le dispositif qui est vraiment excellente. [...] Alors que ça faisait euh, ça faisait bien 5 ou 6 ans qu'on galérait avec ce problème.
		Amélioration du vécu des professionnels	D1 : Je me suis rendu compte d'une forme de euh ... Moins de pression (élévation de la voix), euh, que je pouvais ressentir de ces personnes là en terme de demande de soutien social.
		Moins de sollicitation des professionnels de santé	iP5 : Il demandait beaucoup moins aussi l'aide (insistance). Parce que souvent avant, c'était : il faisait quelque chose et après il prenait peur, il après revenait vers moi, en tant que professionnelle, ou aussi d'autres professionnels pour dire « maintenant il faut m'aider » (prend un ton de détresse dans la voix). Donc il avait peur de, de… une fois qu'il avait enclenché quelque chose, d'aller plus loin quoi ! Et là, pour la première fois depuis cette année j'ai un peu l'impression qu'il reste ouvert et il reste dans la dynamique.
			D1 : Je sens que depuis qu'elle est allée dans ces ateliers en fait j'ai beaucoup moins besoin de la voir.
			iP5 : Une personne comme Monsieur P5, une personne qui avait beaucoup plus besoin quand même ben d'être pris par la main… d'être accompagné dans un accompagnement un peu beaucoup plus intensif que ce que c'est aujourd'hui heu… bah… c'est entièrement positif de voir comment il a évolué. Et heu… que il se sent beaucoup mieux.
		Pas de modification de la pratique des professionnels	D2 : Alors pas encore, je sais que ça existe et je compte y envoyer d'autres patients… mais pour l'instant pour ma pratique, en dehors d'amener… de proposer à des patients à participer à ces ateliers, pour l'instant ça n'a pas changé ma manière de travailler pour l'instant, j'espère que ça la changera.

LES ATELIERS ET LA SANTÉ (Suite)	**Améliorer le parcours de soins (Suite)**	Reconnaître plus d'autonomie à la patiente	D1 : On a baissé la pression aussi sur les aides ménagères… auxiliaires de vie, on l'a laissé en fait juste avec des aides-soignantes qui ont un peu plus de bouteille, elle est autonome sur les aides à la vie quotidienne, elle n'a plus d'auxiliaire de vie qui viennent et on est en train de voir si elle pourrait pas embaucher une auxiliaire de vie elle-même toute seule qu'elle pourrait faire venir mais à ce moment-là elle serait vraiment l'employeur direct.
	Bien-être	Bénéfices en termes de bien-être	D1 : Ça a eu un effet extrêmement bénéfique en termes de (hésitation), de bien-être.
			P4 : Ça m'a fait du bien !
			P4 : J'ai rencontré des gens avec qui j'ai discuté et tout. Non ça m'a… ça m'a fait du bien quoi !
			D1 : Du point de vue de la santé psychique ?[…] Ces deux personnes, elles ont vraiment tiré un grand bénéfice.
			P3 : Heu, pour la santé vous voyez que, quand vous êtes ensemble (insistance sur le mot) et puis quand le professeur vous donne heu, des questions vous répondez, vous écrivez… ça, c'est la gymnastique aussi, ça fait bien, ça fait bien. Ça fait bien avec la santé. Vous parlez et vous répondez, vous écrivez, ça ça…
			P4 : On était ensemble de 15h à 17h. On voyait pas le temps passer quoi ! Non, non.
			P4 : Oui, bah oui ! Moi je pense quand il y a une bonne ambiance et tout c'est sûr que… on a plaisir à aller à ces réunions, ces ateliers quoi. Par contre si y a une mauvaise ambiance, bon c'est sûr que… bon j'y serais quand même allée, mais pas… pas dans la joie (rire).
			E : Par rapport à leur évolution, donc ils m'ont dit ouais clairement ils ont évolué, qu'ils aiment bien être là parce qu'ils se sentent bien.
		Amélioration du vécu de situations complexes	D1 : Ça a eu un effet extrêmement bénéfique en termes de […] changement de posture aussi par rapport à leur problématique très complexe… qui était assez différente mais il faudrait en fait heu… peut être un peu plus de temps pour les décrire.
			P8 : De pouvoir dire voilà ma raison de… même si je travaille plus, je fais voilà… apporter quelque chose à des personnes… lors des journées et peut-être moins me refermer sur moi-même en disant oui tu as ça tu as ci… sur des douleurs, sur des problèmes… je pense que des fois c'est aussi comme ça qu'on peut arriver… du moins moi je le ressens… d'arriver à vivre des moments plus agréables, que si en étant toute seule avec ses problèmes à soi… en se demandant ce qu'on fait là et pourquoi on est là en fait.
			D1 : Et du coup, elle s'est mise en position d'aide et son rôle d'aidant dans les ateliers (détache chaque mot) a renforcé l'estime qu'elle avait d'elle même. Et lui permet de regarder sereinement en fait plus son handicap
			D1 : En particulier une personne qui est handicapée que je voyais tous les 15 jours… Euh pour des problématiques vraiment complexes d'organisation de son acceptation des aides ménagères, de l'organisation vraiment de sa vie quotidienne, de l'acceptation du handicap, de problèmes psychosociaux assez complexes, elle est aussi suivie au CMP etc. et ben... je sens que depuis qu'elle est allée dans ces ateliers en fait j'ai beaucoup moins besoin de la voir et euh et son vécu euh s'est beaucoup apaisé. Vraiment… Vraiment. (insiste avec un hochement de tête)
			D1 : Un impact très précis sur euh… effectivement son acceptation du handicap et euh…. la bonne intelligence qu'elle va savoir développer avec des gens qui pourront l'aider. Alors qu'en fait jusqu'à présent elle était en grande difficulté. C'est quelqu'un qui depuis des années rencontre des difficultés avec les auxiliaires de vie, qui viennent l'aider et avec qui elle se met en rupture relationnelle grave au point même de passage à l'acte euh… physiques…. violents à l'égard d'une auxiliaire de vie et là, on la sent complètement apaisée. Donc ça a eu un impact très très fort...
		Se sentir utile apporte du réconfort	P8 : Et c'est vrai que ça m'a apporté un réconfort dans mon sentiment perso, de me dire que voilà (prénom de P8) si (insistant) tu peux arriver à faire des choses avec d'autres personnes, même si tu te sens pas au top de pouvoir t'exprimer, de pouvoir dire les choses, de pouvoir apporter un soutien à quelqu'un.

LES ATELIERS ET LA SANTÉ (Suite)	**Bien-être (Suite)**	S'exprimer aide à sortir sa souffrance	OB14 : P5 discute avec P4, et se justifie de bavarder auprès d'E en disant « j'aime bien parler, ça m'aide à sortir ma souffrance ».
			P6 : Si vous avez dit le groupe qu'elle vous a dit, évidement quand ils sont 5 ou 7 femmes ou je sais pas combien, bon de temps en temps elles trouvent deux minutes ou je sais pas quoi, se parler je sais pas si c'est en arabe ou en français, c'est pareil, ça leur soulage, ça soulage la personne.
		Sortir de sa bulle	iP5 : Bah, de… de sortir du repli sur lui-même, de l'enfermement, de tout ce qui est de l'ordre aussi de la déprime, de… bah de pas s'ouvrir au monde mais de rester un peu coincé dans sa… sa bulle. Et du coup de pas avoir l'énergie de sortir et d'aller vers l'extérieur et de faire des démarches.
			P5 : Ça m'a fait plaisir. Ça m'a fait… j'arrive pas à vous expliquer. Ça m'a, ça m'a… foooou (fait un mouvement avec les mains montrant quelque chose se dégageant de sa tête), ça m'a soulevé.
			P5 : Et puis lui il était là pour nous soulager quoi. Sortir de…de trop. [...] De sortir de trop. De sortir de là (désigne la pièce avec ses mains), pour avancer quoi. [...] De sortir de quelque chose hein. De sortir de quelque chose qu'on était fermés dans une pièce. Et E il essaie de nous sortir de… Hein !
			P5 : Heu…. Oui, je me sens sortir d'une pièce. J'ai beaucoup avancé, j'ai réfléchi, j'ai réfléchi…
		Soulagement de l'esprit	P5 : Dans la tête bien sûr oui. (Soupire) Et ça me soulage, ça me…faut dire hein ! [...] Ça m'a soulagé, et, et… c'est important de lire une phrase comme il faut heu… pas faire de fautes… et puis on discute oralement, on discute, y a des mots que je suis… je, j'ai, j'ai du mal à l'expliquer, j'ai appris avec E.
			aP7 : Il dit c'était une époque de sa vie où il allait un peu mieux dû à sa maladie qui était en train de se soigner où tout le monde disait que ça allait bien et tout ca. Au jour d'aujourd'hui c'est un peu compliqué pourquoi bah parce que déjà ça revient, donc la tête travaille un peu plus sur ça, donc il déprime un peu plus sur ça et ça fait que. Enfin … C'était mieux quand il venait parce que au moins il y pensait pas pendant ce temps qu'il y était.
			aP7 : Pour moi c'était bien, ça lui faisait parler, ça lui faisait soulager la tête.
			P5 : Ben déjà je lis beaucoup, j'essaye de lire. Je lis, je lis, j'achète des livres, je lis. Je lis le journal, je lis, même je connais pas… je connais pas la phrase, mais je lis quand même. Je lis beaucoup. Alors ça… (Pause) Parce que je réfléchis beaucoup, faut pas trop. Comme les médecins ils disent « il faut pas trop réfléchir », on est obligé de réfléchir. On est obligé de réfléchir. Pas trop réfléchir, d'accord, mais bon ça, ils sont là… je réfléchis, je peux pas le hein, je peux pas le… le taper, parce que je, ils sont là. Je réfléchis, j'y pense. Encore une fois, je vis avec ça.
			OB14 : Ils s'interrogent du terme contempler, que P3 définit « vivre, apprécier, parce que je suis heureuse ». Sa réponse contraste avec l'anxiété qui pouvait se lire sur son visage suite aux différents coups de téléphone reçu précédemment. P3 en profite également pour parler de son pays, différencier les deux Congo et donner quelques indications géographiques.
			P5 : Ben discuter avec les malades heu… pour savoir ce qu'ils ont. Ce qu'ils ont et moi je lui donne ce que j'ai. On fait, on fait l'échange. Y en a qui me disent « bon, faut résister », « faut faire nanana », « oublier », « machin », chacun à son… on fait l'échange quoi ! Mais la maladie des fois elle c'est pas pareil hein. L'autre il est malade du dos, l'autre il est… moi aussi je suis malade du dos mais j'ai autre chose, l'autre il a… chacun, chacun sa maladie. Mais ça fait rien, on fait, on fait l'échange quand même. Ben, pour moi… eux (insistance) je sais pas ce qu'ils ressentent, mais pour moi je, je me sens…ça me, ça me soulage. Ça me soulage.
			P5 : Ils m'ont aidé oui, ils m'ont aidé. Les ateliers. […] Lire heu… pas trop réfléchir. De pas trop réfléchir bien sûr. Malheureusement c'est… il est là.

LES ATELIERS ET LA SANTÉ (Suite)	**Bien-être (Suite)**	Soulagement de l'esprit (Suite)	P3 : Parfois, tu venais, tu avais les maux de tête mais vous entrez… brusquement, tout à coup, vous n'avez plus mal… vous n'avez plus les maux de tête ! Vous aviez des soucis là, en arrivant vous trouvez les autres vous êtes très content ou contente, ça ça fait partie de la santé, vous n'avez plus ce souci-là ! Vous étiez en colère, en entrant comme ça vous voyez les autres vous n'avez plus cette colère-là ! [...] F : Et quand vous sortiez ? Ça revenait ? P3 : Non. Non, ça revient pas. (Rire)
			P7 : Parler un petit peu c'est bon. Passer la tête un petit peu c'est bon.
	Communication	Amélioration des connaissances sur la santé	OB17 : E propose de réviser les différentes parties du corps humain.
			OB3 : « Fluxion de poitrine », définit par P4 comme « une inflammation, infection des poumons ». Elle demande confirmation auprès de P8, puis de E et de moi-même. P8 complète en disant qu'actuellement on utilise plutôt le terme « pneumonie ».
			P5 : E il nous a amené des trucs, heu… par rapport à la santé. Heu…ce qu'on a dans nos corps par exemple, comment s'appelle ? Les pièces qu'on a dedans quoi ! (rire) J'appelle ça les pièces, les pièces. Les mots comment ça s'appelle : l'intestin, le truc… notre corps par exemple, notre tête (énumère en désignant les parties du corps correspondantes). Et tout ça, heu… j'ai appris beaucoup de choses. On a appris beaucoup de choses.
			OB 17 : On apprend que la veille l'atelier avait pour thème le corps humain et différentes parties du corps.
			OB17 : Les autres participants demandent ce qu'est le foie et à quoi ça sert. Je traduis en anglais pour P1 et E tente d'expliquer à quoi cela sert. Je complète ensuite en montrant la localisation et la fonction : « Pour filtrer les toxiques, par exemple l'alcool, produire ce qu'il faut pour la digestion ». P5 traduit en arabe pour P2 et P6. [...] Le même déroulement se passe pour les reins. P1 pour confirmer qu'elle a bien compris dessine la forme d'un rein sur son cahier.
			P3 : Ah oui. Vous voyez, heu… comme quand E nous a donné des petits papiers là, avec le mot « la mort » vous voyez, y a d'autres qui qui avait peur de la mort. MAIS, la mort aussi cela dépend de la santé. « Moi je ne peux pas tomber malade hein, pour mourir vite ». Vous voyez, ça fait partie de la santé.
		Être plus présent dans la relation de soins	D2 : Alors, effectivement quand je l'ai revue là la dernière fois, donc après ces ateliers… alors est-ce que c'est les ateliers est-ce que c'est autre chose, est-ce que c'est les deux, ça c'est difficile à confirmer, mais effectivement elle était plus à l'aise à l'oral dans un comportement un petit peu plus… un petit peu moins effacée, plus présente dans la relation que j'avais avec elle.
			D2 : Elle avait le regard un peu fuyant, voilà, un petit peu au fond de sa chaise et voilà, et la dernière fois que je l'ai vue, j'ai trouvé […] dans son non-verbal aussi il y avait quelque chose de plus investi, de plus présent, je sais pas comment dire, de plus lumineux.
		Facilitation de la communication avec les professionnels	P5 : Et maintenant ça va mieux. Quand je, que je suis avec le Dr D1, moi je suis comme un, c'est comme un copain, je lui parle heu… je lui parle heu, comme chez moi quoi. Avant non, j'étais pas comme ça. J'étais, j'étais pas comme ça. Avec E pareil. Même avec vous, tiens, avec vous là, quand je présente un entretien comme ça…
			D2 : Bon déjà elle maîtrisait un petit mieux le français donc on arrivait un petit mieux à se comprendre, toujours avec l'aide du fils
			P5 : C'est pour ça que je suis, je suis là aujourd'hui, je veux bien […] avancer un petit peu, à parler mieux… à parler mieux, à expliquer quand je rencontre les médecins
			P5 : On a appris beaucoup de choses. (Pause) Alors c'est ça, ça m'a… c'est mieux, parce que quand je vais au médecin, j'explique : voilà j'ai mal à l'intestin, j'ai mal à la hanche, j'ai mal au dos, j'ai mal… et avant j'avais des problèmes, quand j'ai mal quelque part, je trouve pas le nom.

LES ATELIERS ET LA SANTÉ (Suite)	**Com-munication (Suite)**	Facilitation de la communication avec les professionnels (Suite)	D2 : On voyait qu'elle était plus à l'aise quand même. Le simple fait de maîtriser le français un peu plus je pense que ça la mettait plus à l'aise.
			P5 : Ah ouais, maintenant le docteur, c'est mon copain le docteur. C'est, je parle, comme un… comme un gens de… comme un copain de, de, comment on dit ? Comme un copain d'enfance. Je lui dis tout. Même si c'est le remplaçant, y a pas que le docteur, ça va, je suis… j'ai fait des progrès, il faut le dire, j'ai fait des progrès. Encore. Je fais encore des progrès.
			P8 : Bah oui, c'est vrai que je me sens un peu plus à l'aise, de pouvoir lui expliquer les choses, de pouvoir être plus détendue parce que aller voir un médecin c'est pas toujours évident quel que soit le problème… mais c'est vrai que je me sentais plus à l'aise aussi…
		Mieux exprimer son ressenti	P8 : C'est vrai que je me sentais plus à l'aise aussi… je sais pas les mots des fois que j'arrive pas à trop trouver pour expliquer ce que je ressens, c'est pour ça que j'ai un peu de mal parfois…
			P8: Mais sinon ça m'a aidé à me retrouver un petit peu plus dans ce que je veux dire, comment aborder les sujets.
			aP2 : Elle s'exprime mieux sur ce qu'elle ressent.
	Patient plus acteur	Déclic pour apprendre davantage sur la santé	P5 : Aujourd'hui encore y a des pièces que je connais pas bien sûr. Plein de choses qu'on ne connaît pas. Faut, faut avancer. C'est pour ça qu'il faut du temps. Il faut, il me faut du temps pour connaître heu… connaître ce qu'on est quoi.
			P6 : Elle m'explique que avant d'aller chez son médecin elle cherche des phrases en français sur internet pour les écrire et ainsi pouvoir discuter avec lui. Sur cette première page sont inscrites plusieurs phrases telles que « j'ai besoin d'antibiotiques, j'ai besoin d'un sirop pour la toux, je ne me sens pas bien, j'ai mal à la tête… ».
		Déclic pour faire attention à sa santé	P4 : Et c'est vrai que moi je suis très très gourmande, et donc maintenant même, au lieu de boire mettons un verre de jus de fruit, ben je bois un verre de lait le matin par exemple. Et je suis comme ça, c'est pas sucré, je sucre pas.
			P4 : J'ai repris conscience quoi [...] Là je fais plus attention. Avant je faisais déjà attention parce que c'est vrai qu'avec le diabète et tout. Mais là je fais encore plus attention. J'essaie de marcher plus, déjà. Et… et même l'alimentation je… ben je fais plus attention aussi, je mange équilibré.
			P4 : On avait tous ce problème quoi, de diabète et tout. Donc on en a parlé entre nous aussi. Et voilà. Y a en a qui… ben chaque patient […] racontait un peu ce qu'il faisait pour améliorer leur diabète. Et donc heu, ben j'écoutais et tout et les conseils des autres quoi (rire). Et puis j'ai pris plus conscience…
		Prend des décisions dans sa démarche de soin	P5 : J'en ai parlé à Docteur D1 que j'essaye de rencontrer comment on appelle ça déjà ? Les gens qui vous corrigent. Par exemple, les gens qui parlent pas bien là. Les enfants à l'école par exemple quand ils… F : Des orthophonistes. P5 : Des orthophonistes. J'ai dit au médecin, moi l'année prochaine faut que je… vous m'envoyez, orientez chez le [...] ortho-phoniste [...] Je lâche pas quoi, je tape dans toutes les portes pour me soulager.
			iP5 : En fait il a commencé à faire heu… une démarche pour une demande de maladie professionnelle auprès de la sécurité sociale. Donc ça il a dû, il a dû vous le dire, [...] tout ce qu'il a fait depuis janvier, sur le plan privé et sur le plan de démarches administratives.
			iP5 : Là c'est vraiment une réussite dans le sens où y a pas mieux à souhaiter que la personne elle arrive à reprendre elle-même en main sa vie, sa santé, et à s'activer quoi !

LES ATELIERS ET LA SOCIALISATION	**Pendant les ateliers**	Ambiance de camaraderie	OB14 : L'ambiance générale est décontractée en fin de séance : [...] P5 lance un « E, il nous a manqué hein ? » et passe au tutoiement en lui parlant de ses vacances, et P3 regarde E avec un sourire en lui disant « tu as grossi E, hein ? » ce qui provoque un rire général.
			OB17 : P6 explique la recette et elle mime ce qu'elle ne parvient pas à exprimer en français. C'est l'occasion de fou rire devant les expressions de P6 en mime ! [...] C'est l'occasion de rire général devant ce mime culinaire.
			OB14 : P5 [...] salue tout le monde chaleureusement en lançant un « bonjour les vacanciers ! ».
			OB15 : Alors que P2 écrit dans son cahier la phrase, P1 fait une remarque sur sa façon d'écrire « tu utilises d'étranges… » et elle mime de la main un stylo réalisant des cercles, probablement pour désigner la forme des lettres de P2. Celle-ci répond « t'es trop méchant ! » tout en rigolant.
			OB17 : P6: Et merci à la France! P1 et P2 rigolent de la dernière phrase.
			OB14 : M insiste sur le fait que les participants peuvent dire tout ce qu'ils veulent, que nous ne sommes pas là pour juger, ce à quoi E répond « AH NON ! » avec une intonation montrant clairement qu'il pense le contraire, provoquant un rire général.
			OB14 : P1 demande « il y a quelqu'un à marier ? ». P5 en s'adressant à E « Toi ! » provoquant un éclat de rire général.
			OB14 : P5 lui demande « pourquoi tu notes là-haut, tu n'as pas besoin de monter là-haut ! » déclenchant un rire général. P4 en rigole également.
			OB14 : Quand P3 raccroche son téléphone et se rassoit à sa chaise, elle lance aux autres « la mort est certaine aussi hein ! Vous avez peur ou quoi ? », ce qui provoque un rire général.
			OB14 : E donne ensuite comme consigne à chacun des participants d'écrire sur un post-it un des mots écrit au tableau, [...] les mélange, puis chacun retire un post-it différent du sien. Quand P5 tire le sien il s'exclame « Tu m'as donné la mort ou quoi ? C'est moi le vieux hein ! » ce qui provoque de nouveau un rire général.
		Bienveillance envers les autres	P3 : Oui, ouiii (insistance) ! Ils évoluaient (parlant des autres participants).
			OB17 : E l'accompagne pour lire dans son cahier les mots notés et lui montre ce qu'il faut faire. Il le félicite des phrases écrites mais lui demande de rester dans le thème.
			OB14 : Cette remarque illustre bien la position que P5 adopte durant toute la durée de l'atelier avec les autres participants : il n'hésite pas à les encourager (« Elle fait des progrès P2, hein ? C'est bien ! Bravo ! Elle a la mémoire ».
			OB3 : Chacun écoute attentivement ce que les participants expriment. Le respect semble de mise entre chacun.
			P3 : Des difficultés aussi, il y avait des, des… de mes amis qui ne comprenaient pas à lire et à s'exprimer en français, MAIS (insistance sur le terme), à la fin, ils arrivaient à s'exprimer, ils arrivent oui à parler.
			OB17 : Il fait le lien entre chaque participant et n'hésite pas les faire participer lorsqu'il les voit plus effacés. Ainsi il demandera directement à P7 d'expliquer sa phrase.
			P7 : Il parlait bien, les collègues ils parlaient bien.
			OB17 : Les autres l'écoutent avec bienveillance et proposent d'autres mots lorsqu'il s'agit d'un mot hors contexte du corps humain.
			OB14 : Lorsque P3 écrit sa phrase au tableau [...]P5 exprime ses difficultés à lire son écriture. P3 se propose de tout effacer pour réécrire en capitale, puis elle prend le temps de lire lentement mot par mot pour être sûre que chacun ait compris. Cela peut signifier qu'elle fait attention à chacun des participants.

LES ATELIERS ET LA SOCIALISATION (Suite)	**Pendant les ateliers (Suite)**	Bienveillance envers les autres (Suite)	P8 : Ou des fois je me disais oui si j'interromps, si je leur donne trop d'exemples peut-être qu'ils ne trouveront pas eux-mêmes la réponse et que pour eux ça ne sera pas une solution si c'est moi qui leur donne.
			OB14 : P1 et P2 s'inquiètent de ne pas voir P6 à l'atelier, E les informe de l'appel téléphonique pour signaler son absence. Cela montre l'attachement de chacun des participants entre eux et du lien qu'il existe entre P1, P2 et P6.
			OB14 : P1 se lève alors immédiatement pour effectuer l'exercice et plusieurs la félicitent une fois l'exercice réalisé (P2 : « Bravo ! », E : « Super ! »).
			P5 : P2 […] elle a fait des progrès. Je sais pas si vous savez qui c'est P2 ? Parce qu'elle fait des cours de français ailleurs, en plus. Et, et, elle veut apprendre cette dame. Et pour moi, elle va apprendre.
			OB15 : P2 lui dit que « c'est facile ! », suite à quoi P1 la félicite.
			OB14 : P2 semble trouver l'exercice difficile : elle est avachie sur la table, un bras soutenant sa tête et n'écrit pas le moindre mot sur son cahier pendant de longues minutes ; P3 se lève d'ailleurs pour l'aider à écrire et l'encourage « Ecris encore, cherche ! »
			OB3 : P4 et P8 ne proposent pas de mots initialement, félicitant les autres participants. Puis petit à petit, elles se prêtent au jeu. Comme si elles avaient conscience des difficultés des autres et souhaitaient leur laisser la place de s'exprimer initialement. P7 reste un peu à l'écart mais P5 n'hésite pas à l'interpeller ou à l'encourager lorsque cela s'avère nécessaire.
			P5 : Non, pas zéro. C'est normal quoi. Bien sûr. Moi quand je suis arrivée en France, quand je voilà quoi, je, je, quand j'allais acheter ma baguette je faisais comme ça quoi (désigne avec la main, en pointant du doigt quelque chose d'imaginaire), je peux pas, j'veux dire, donne-moi le pain hein. Bonjour, encore, merci, au revoir. Voilà quoi. Alors je pense à eux quand... Moi j'ai passé par là quoi, j'ai passé, je me mets à leur place. C'est normal. C'est normal qu'ils, qu'ils sont là avec nous, qu'ils sont dans le groupe, c'est normal. (rire)
			OB14 : P5 propose : « j'arriverai un jour à parler correctement français […], que j'arrive un jour à récupérer ma santé ». P1 en s'adressant à P4 « Il parle bien ». Chacun s'écoute, chacun valide la proposition des autres.
			OB3 : P7 s'assoit. P5 lui propose un cahier ainsi qu'un stylo.
		Bonne entente dans le groupe	P5 arrive, saluant les participants avec un tonitruant « Bonjour les amis » puis il s'installe.
			OB17 : P6 montre ses œuvres d'art : un dessin au crayon de papier fait sur un morceau de cahier qui représente des fleurs. Elle offre le dessin à P2.
			F : Vous parlez des autres participants quand vous dites les amis ? P3 : Oui les amis, les autres participants. Oui oui.
			P5 : J'étais content, le groupe était bien.
			OB 15 : L'ambiance était plus studieuse mais très amicale, probablement liée au fait que les deux participantes s'entendent très bien, comme j'avais déjà pu l'observer dans l'OB14.
			P2 : Le groupe il est très très bien avec P5 […] avec heu… je sais pas comment il s'appelle… (pause) 4 personnes […] P1, P6, P5, une personne Portugal.
			OB17 : Le groupe semble ainsi plutôt soudé et bien se connaître.
			OB3 : Le public présente une grande hétérogénéité tant sur leurs motivations de participer à l'atelier que sur leur maîtrise du français oral. Il est étonnant de voir que malgré cela le groupe fonctionne bien et les échanges se font spontanément.

LES ATELIERS ET LA SOCIALISATION (Suite)	**Pendant les ateliers (Suite)**	Bonne entente dans le groupe (Suite)	OB17 : Lorsque la chercheuse M arrive à l'atelier, P1, P2 et P6 discutent ensemble installées sur des chaises devant la salle de la maison de quartier où aura lieu l'atelier.
			OB 14 : P1 et P2 se saluent et s'installent toutes deux à côté, elles parlent en arabe de leurs vacances.
			P2 : Oui, toujours comme ça (me fait un signe de pouce en l'air ainsi qu'un grand sourire qu'elle me montre). F : Bien ? P2 : Oui bien, super ! (rire) F : Super ? Pas heu… (fait un signe d'à peu près avec la main) P2 : Non non super pour moi, super… avec les amis.
			P4 : C'était un plaisir de se retrouver, puis on rigolait aussi, y avait une bonne ambiance.
			P5 : Et le groupe aussi pareil, bien, on était très très très bien.
			P6 : Oui oui… j'aime aussi madame P3, madame est très gentille, et aussi madame P1 et monsieur P5, il est marocain, il est très gentil aussi.
			iP5 : Il s'entendait très bien avec le formateur et avec les autres personnes, heu… que ça lui a fait aussi des nouveaux contacts
			P4 : Y avait une bonne ambiance en tout cas. C'est vrai qu'on s'entendait tous, on s'entend tous très très bien. Et, ouais moi c'était un plaisir d'y aller quoi !
		Groupe d'affinité selon la langue d'origine	OB17 : P5 semble avoir des interactions régulières avec ce petit noyau de trois, sans doute partager la même langue leur facilite les échanges
			OB 3 : Au cours de cet atelier P6, P9 et P8 ont peu participé en français. Elles ont souvent communiqué dans leur langue maternelle (l'arabe). Cette conversation à trois était parfois complétée par P5 qui maîtrise la même langue, et quelque fois par P1 qui maîtrise, elle, l'arabe littéraire.
			P1 : Aussi l'arabe, algérien… c'est la team algérien, marocain.
			OB14 : Il semble exister des binômes ou sous-groupes qui s'entendent mieux les uns avec les autres, peut-être lié au partage de la langue maternelle.
			OB3 : Les deux femmes échangent quelques mots en arabe. Il est difficile de savoir si elles se connaissent ou pas.
			OB17 : Les trois femmes discutent en arabe. Mais P1 demande régulièrement qu'une des deux lui traduise en français, car l'arabe littéraire qu'elle parle et comprend n'est pas le même que celui que P2 et P6 parlent.
			OB17 : Lors de cet atelier, on a pu voir les trois femmes arabophones (P1, P2, P6) qui discutaient régulièrement entre elles. Elles semblaient très complices. P2 et P6 semblent plus proches. Sans doute par leur facilité de parler dans une langue tout à fait commune et leur niveau socio-culturel similaire. Elles s'entre-aident beaucoup mutuellement.
			OB3 : P9 et P2 discutent entre elles pour, semble-t-il, échanger ce qu'elles ont compris du texte, mais ne posent pas de questions à voix haute.
		Installation d'une confiance entre les participants	OB17 : P6 qui semble réservée est allée jusqu'au bout de son idée et a osé répéter même si personne ne semblait comprendre, sans doute encouragée par P2. Cela peut montrer la confiance qu'elle a gagnée au cours de ces ateliers et la confiance qu'elle a dans le groupe.
			P3 : On était pas à l'éco… (ne termine pas sa phrase) on était là à l'aise, à l'aise.
			E : Parce que le, la relation, la sociabilité au niveau du groupe ça marche bien… donc y a une certaine confiance qui régnait.

LES ATELIERS ET LA SOCIALISATION (Suite)	**Pendant les ateliers (Suite)**	Sentiment de malaise de certains participants	P1 : Arabe pas comprendre. Mais they can understand the others, between themselve… All of them are the same language just me. (Ton triste et fait signe de se recroqueviller)
			P1 C'est la team algérien, marocain, aussi ils parlent pas bien arabe, pas littéraire… je comprends pas [...] I can't understand when they speak even in Arabic. But they can understand me. My language it's litteraire.
			OB 3 : Cependant il semble que P1 ne comprenait pas toujours ce que P5, P6, P8, P9 exprimaient. Elle demandait alors à E ou à moi-même de traduire en anglais pour une meilleure compréhension.
			P8 : Le tout premier jour quand on s'est vu je me suis dit mais qu'est-ce que je vais bien pouvoir faire, quel va être l'intérêt pour moi de ce cours ? Puisque je me rendais compte que finalement autour de moi il y a avait plus de personnes maghrébines qui avait plus besoin d'apprendre le français que moi j'en avais besoin. Et c'est vrai que le premier jour ça m'a un peu choqué parce que je me suis dit qu'est-ce que je vais pouvoir faire ? Comment je vais me sentir à l'aise dans ce groupe ?
			P1 : Oui ils sont nice, simples, but suffered as me. I need someone who encouraged me but not make me depressed. Oui c'est la même chose… […] La même suffering…
			P1 : Oui. And I don't like to see women covered (mime d'un voile sur les cheveux) I like «libres» women to speak with them… so much… rire… to learn something, to be… to progress not to come back…
			P1 : Yes, for I have relationship with them. But I prefer to be far…
			P8 : Au début j'avais peur de prendre la place de E, quand il expliquait quelque chose et qu'il posait une question à une personne qui était présente. Je voulais l'aider mais en même temps je savais pas trop si le fait de l'aider pouvait… enfin… si ça aidait les personnes… je me sentais un peu mal à l'aise… pas en conflit, mais mal à l'aise par rapport à ma situation.
			P8 : Au début je me sentais pas à l'aise, de me retrouver en plus avec des personnes qui avaient vraiment besoin d'aide et que moi j'avais ce sentiment de connaître déjà suffisamment bien le français pour me dire bah finalement là je sais pas trop ce que je vais faire.
			P8 : Parce que en fait, je connais suffisamment bien le français pour arriver à répondre, à savoir les mots, les verbes et tout […] Le premier jour j'essayais de ne pas trop interrompre E dans sa façon de faire pour que ce ne soit pas moi qui prenne le dessus. […] Donc c'est vrai qu'à un moment donné je me suis sentie un peu mal à l'aise par rapport à ça. Donc c'est vrai que j'osais pas trop donner des exemples. […] C'est un truc que je me suis sentie un petit peu une petit peu gênée... heureusement après ça s'est renversé.
		Sortir de l'isolement	P6 : Discuter voilà. P2, je ne parle français bien, ni savoir, j'aime beaucoup le groupe voilà.
			P4 : Ben… j'ai fait des connaissances aussi, c'est aussi pour voir un peu de monde aussi. C'est vrai que bon depuis que je suis au chômage ben on voit toujours à peu près les mêmes personnes et tout. Et donc j'ai besoin de voir du monde. Et ben voilà… puis même pour partager quelque chose avec d'autres personnes quoi ! Donc cet atelier… et ça m'a beaucoup apporté.
			D1 : Pour faire le lien avec le domaine de la santé, ces ateliers peuvent améliorer la santé d'un point de vue psychologique et surtout sur le lien social.
			D1 : En termes d'enrichissement et de lien social, en fait ça été très positif.
			P4 : Heu… comment expliquer. Sur le plan humain quoi, je veux dire… ouais, j'ai rencontré des gens avec qui j'ai discuté et tout. Non ça m'a… ça m'a fait du bien quoi !
			P4 : Bah je pense que je l'ai déjà dit, c'était le fait de… ben d'être tous ensemble, de se retrouver. C'est vrai qu'après ben on avait l'habitude d'être ensemble et tout. Quand on arrivait à 15h, on était content quoi, de se retrouver, de passer un moment ensemble et tout…

LES ATELIERS ET LA SOCIALISATION (Suite)	**En dehors des ateliers**	**Ateliers facilitateurs de liens sociaux**	Créer un nouveau réseau amical	aP6 : La fille une copine là-bas […] de temps en temps bon bah une femme elle veut un peu la liberty, un peu l'ambiance de fréquentation, pas beaucoup mais... c'est une femme comme ça. Hier au soir même elle a été la voir, elle a passé deux trois heures chez elle, elle a invité pour manger je sais pas une soupe ou je sais pas quoi, papoter un petit peu et elle est revenue.
				P6 : P2 oui, contact téléphone.
				F : Vous vous appelez encore ? P2 : Non. Avec P6 oui. F : Avec P6. Et vous vous voyez ? P2 : Oui.
				P2 : Moi pas les amis ici en France. Maintenant avec P6 : un (fait un avec le pouce). C'est tout.
				P2 : Oui, maintenant je parle avec P6 toujours avec téléphone, E jamais, surtout avec P6.
			Lien social qui ne dure pas forcément dans le temps	F : Vous les revoyez ? P5 : Non. Non. Malheureusement, non. Si, la dame avec le… une fois je l'ai rencontrée vers la poste là-bas, elle était dans un café, parce qu'elle habite le quartier. Sinon, je vois personne.
				P4 : Heu… Bah c'est vrai qu'on se revoit plus avec les autres personnes avec qui j'avais partagé cet atelier.
		Interactions avec autrui	Apprendre le français ne suffit pas pour maitriser les codes sociaux	P5 : Avant je disais beaucoup « tu, tu, tu », maintenant j'ai appris « vous, vous ». Parce que, moi, moi, c'est ma façon de parler. Comme j'ai appris toujours avec mes collègues de travail « tu, tu, tu ». Alors un jour, un dimanche, on avait un chef de service… je sais pas ce qu'il m'avait dit, machin, alors je lui dis « tu ». Alors il me fait « vous êtes bien tu tu », comme ça. Alors après quand j'ai dit aux collègues, « qu'est-ce qui m'a dit cet homme-là, tu tu ? ». Alors ils m'ont dit « tu lui as dit tu, mais tu c'est quand on, quand on… faut pas dire tu ». Je dis attends c'est... C'est ma, c'est ma… je vouvoie pas. Parce que c'est moi, j'ai appris comme ça. Il faut réfléchir, il faut… on est pas les mêmes... comment on dit ? Chacun à sa façon de parler.
				P5 : Et c'est pas parce que je dis « tu » que… c'est c'est, j'ai appris comme ça à parler. C'est mon français de la rue quoi, c'est mon français de la rue. C'est pas le français de l'école moi […] c'est pas l'école ce que j'ai appris. Oui mais les gens ils comprennent pas ça. Il comprend pas. Quand tu dis « tu » il croit que tu le fais exprès. Mais non, je le fais pas exprès.
				P5 : Ce que j'ai appris, parce que il veut pas disparaître. Des fois je réfléchis à « vous », mais des fois non, des fois le « tu » il est là. Même avec heu… comment il s'appelle, Macron. Des fois il est là le « tu ».
			Déclic pour s'ouvrir davantage aux autres	aP7 : Et il ose un peu déjà plus qu'avant. Avant il était plus renfermé dans son coin et il osait pas. Et maintenant il y va quoi. […] Avec tout le monde.
				P8 : Et puis… et au début justement j'avais du mal à pouvoir discuter avec les personnes et tout… et certaines m'ont eu dit plus tard, au début on savait pas trop quoi te dire parce qu'on avait l'impression que… comme tu parlais pas, on osait pas… et tout… et à partir du moment où j'ai réussi à m'ouvrir un petit peu plus sur moi, les gens ont pu… je pense que finalement j'arrivais à pouvoir discuter de choses et d'autres… C'est ce qui les a aidé aussi je pense… après à être un petit peu plus vers moi aussi… au début bah... ça freine aussi…
				P8 : j'arrivais plus à avoir de raison de discuter avec les gens à l'extérieur. Voilà. Comme on dit, j'avais un peu cassé mon lien social en quittant mon travail.
				P5 : Je discute avec les gens. Discuter avec les gens ça me… pour savoir ce qu'il a, ce qu'ils ont, ce que j'ai, on sera comment est-ce qu'on dit ? On change… on fait l'échange quoi.
				iP5 : Mais c'est vers cette période-là où il a commencé à démarcher aussi d'anciens collègues, à réactiver son réseau.

LES ATELIERS ET LA SOCIALISATION (Suite)	**En dehors des ateliers (Suite)**	**Interactions avec autrui (Suite)**	Déclic pour s'ouvrir davantage aux autres (Suite)	P5 : Non, j'discute pas avec n'importe qui hein. Genre, je discute beaucoup avec les malades, surtout. Je demande : « qu'est-ce que vous avez ? », « qu'est-ce que vous dormez ? », « est-ce que vous faites des cauchemars ? », je demande quoi. Je suis… j'aime bien parler. Avec les malades hein, pas vous quoi, pas avec le Docteur. Pas avec le, j'ai peur de beaucoup de collègues. Parce que je raconte pas ce que j'ai, je cache mes problèmes quoi, je cache mes maux.
				P8 : Bah de me sentir un peu plus à l'aise avec les gens. De pouvoir aborder les gens plus facilement. Bon c'est pas tout le temps ni avec tout le monde, mais c'est vrai qu'il y a des moments où je suis plus à l'aise avec les personnes alors qu'à une époque il y a des personnes avec qui je me serais moins ouverte avec certaines personnes.
				P8 : Un peu oui mais je saurais pas trop comment dire… bin… peut-être plus ouverte vis-à-vis des personnes… mais… c'est un peu encore… c'est pas toujours évident encore… ça le deviendra surement du moins je l'espère (sourire), mais là c'est encore un peu cahin cahin on va dire par moments…
				iP5 : Pareil dans son entourage, dans sa vie heu… il a l'air d'avoir beaucoup plus de contacts dans le réseau amical, heu… ou c'est, c'est plus facile en fait…
			Progresser dans la communication	P5 : Avant je parlais pas beaucoup, maintenant je parle. Avant je parlais pas beaucoup. Avec les gens, j'aime pas, j'aime pas beaucoup parler. Maintenant je… je fais des efforts quoi, je fais beaucoup d'efforts.
				D1 : Il faut pas dire que c'est juste parce qu'ils sont bien ensemble, c'est vraiment parce qu'en fait c'est l'outil de la relation.
				P2 : Pour heu… pour écrire français, pour parler français. […] Pour écrire, écrire un mail, pour écrire un message, pour parler français, pour passé composé, pour grand-mère…pour moi c'est mieux comme ça. Pour parler français c'est bien.
				P5 : Par exemple avec les gens que je connais pas, c'est pas pareil. [...] Les médecins que je connais, même les médecins que je connais pas. Parler comme je lui parle au Dr D, ou heu… à l'infirmière Madame (nom) je sais pas moi. C'est… j'ai des gens chez qui je raconte, tout le temps hein. C'est bien, parce qu'ils me soulagent, parce qu'ils sont là. Le médecin il connait mon problème, il me comprend. Je parle comme je parle et il comprend vite.[…] C'est qu'avec les gens que je connais pas, c'est dur à me comprendre. Alors ça ça me soulage déjà, qu'on me comprenne… ça me fait du bien.
				P7 : Oui pour moi c'est bon, parce que parler des tas de choses, pour parler pour l'expression c'est bon, ma c'est bon pour moi.
			S'investir pour les autres permet de passer à l'action	iP5 : Et du coup il active son réseau, il essaie de faire du lien avec un potentiel futur patron, avec… en fait vraiment il est complètement, là il est complètement sorti de sa bulle et du coup ça va de pair à la fois de se porter aidant et coach pour quelqu'un dans une situation un peu comme… ça fait peut-être aussi [...] écho à ce qu'il a vécu, je pense aussi y a une certaine identification.
				iP5 : Et Monsieur P5, quelque part vraiment c'est… dans un sens très positif, c'est presque son assistante sociale personnelle en fait, son coach ! Et, il l'accompagne. Il l'accompagne bah… de manière très bienveillante, il remue ciel et terre en fait. Il fait presque plus pour cette personne que pour lui-même heu… en termes de démarches. Il se rend compte que c'est des fois plus facile de faire pour l'autre que pour lui-même.
				P8 : Il y a des fois j'ai un peu encore du mal à m'investir dans quelque chose je pense… que ça m'être utile à l'avenir. [...] Arriver justement à avoir un bus, dire bah tiens le matin je vais me lever, je vais faire ça aujourd'hui, je vais pouvoir être […] un peu plus occupée avec des choses qui pourraient être différentes ou avec des personnes qui auraient besoin d'être aidées comme celles du cours de français… d'avoir une raison justement. De pouvoir dire voilà ma raison de… même si je travaille plus, je fais voilà… apporter quelque chose à des personnes…

LES ATELIERS ET L'AUTONOMIE	**Déclic pour prendre des décisions et les assumer**		iP5 : Et là, pour la première fois depuis cette année j'ai un peu l'impression qu'il reste ouvert et il reste dans la dynamique. Et heu, il assume en fait, il a beaucoup plus confiance. Heu… et il a entrepris vraiment des démarches de manière autonome où il a pas demandé avant si c'était bien ou pas, mais… il a foncé ! (Rire). Ce qui l'empêche pas de devoir peut-être gérer à un moment donné aussi des déceptions. […] il a suffisamment confiance pour dire « bah je… je fais ! ».
			iP5 : Y avait aussi des trucs où à un moment donné ça… rechuté c'est peut-être un peu fort, quelque part ça progressait malgré tout, mais où il était un peu moins dynamique ; et là depuis le début de l'année il a fait énormément de choses, bah… ça venait de lui.
			iP5 : Alors moi j'ai trouvé que depuis qu'il suivait les ateliers […] il s'est beaucoup activé et, il a commencé… heu, il avait peut-être commencé avant mais ça a pas vraiment eu le même effet de passer à l'action. Mais c'est vers cette période-là où il a commencé à démarcher aussi d'anciens collègues, à réactiver son réseau et à faire des démarches pour la première fois aussi activement , de dire « je veux prendre un avocat et je veux entamer une démarche juridique». Heu, je le connais depuis 2014 […] il n'était pas en capacité à l'époque de donner suite, et heu, du coup, là il n'est plus forcément dans l'attitude de dire « ben, les autres ils prennent les décisions à ma place, je suis malade je peux rien faire, donc il faut que les autres fassent… ou prennent des décisions. »
			D1 : Mais P5 a euh… il a repris en fait une certaine autonomie dans la mesure où il a décidé de porter avec un avocat son combat contre notre avis et d'une certaine manière c'est aussi de l'autonomie quoi, voilà. Et donc... voilà. Je ne sais pas si c'est lié en fait à ce qu'il s'est passé dans l'atelier mais ça s'est fait aussi de manière concomitante.
	Développe son esprit critique		iP5 : Il a aussi des idées. En fait, il sait maintenant ce qui lui fait du bien et ce qui lui fait pas de bien. Et il est capable de le dire : de dire « ça, je me sens le faire, ça je me sens pas encore le faire » ou « pour ça on attend !». Heu, ou par exemple de prendre les informations, de faire le tour, je sais pas, de professionnels et de dire par exemple: « alors on m'a dit ça, on m'a dit ça et je croise les informations. Mais quelque part moi je suis bah… l'acteur, et après je fais ce que je veux avec heu… mais je dépends pas d'une seule personne ou d'un seul avis ; et quelque part c'est pas moi qui décide mais c'est quelqu'un qui décide à ma place ».
	Autonomie dans la vie quotidienne	Persistance de difficultés	Début de l'entretien de P6 : Le contact s'est fait par téléphone, très rapidement elle a donné le téléphone à son mari pour fixer le lieu et la date du rendez-vous.
			P5 : Je… par exemple au téléphone, j'ai des problèmes pour parler au téléphone. Beaucoup de problèmes encore mais jusqu'à aujourd'hui. En tête à tête encore ça va, mais au téléphone. Y en a qui parlent hein… qui parlent vite. Des mots que je comprends pas. Alors c'est, ça me gêne tout ça quoi.
			OB17 : Quand E demande si leur entourage leur a expliqué de quoi il s'agissait, ils répondent que non. Ont-ils demandé ? Leur entourage est il désinvesti par rapport à ces ateliers ? Ont-ils compris de quoi il s'agissait ? Savent-ils lire le français ? Certains précisent qu'ils mettent le numéro de téléphone de leur fils, mari… qui parle français pour pouvoir les contacter plus facilement.
		Se débrouiller dans la vie quotidienne	aP2 : Elle s'est sentie plus à l'aise pour faire des choses simples. Un achat en magasin [...] ce genre de choses elle était beaucoup plus à l'aise. [...] P2 : Maintenant j'ai partie à la pharmacie toute seule. [...] J'ai cherché avec carte.

LES ATELIERS ET L'AUTONOMIE (Suite)	**Autonomie dans la vie quotidienne (Suite)**	Se débrouiller dans la vie quotidienne (Suite)	aP6 : Et là parfois il y a des courses, je l'envoie à carrefour, toute seule, je lui explique ça ça ça ça, je l'ai amenée plusieurs fois à carrefour, je lui ai montré comment il faut acheter, et ainsi de suite, mais après j'ai dit, P6 (prénom de P6) il faut que tu débrouilles, tu vas toute seule. P6 : (Acquiesce du menton) aP6 : Elle a la monnaie, fais attention, tu regardes, parce que le prix en euros, c'est pas facile, et petit à petit même à Leclerc, à coté, de l'autre coté. Eh bin, pour moi… euh... si elle continue comme ça comme il avait dit Docteur D1. Il y a peut être deux mois, trois mois, il lui a dit, deux ans, elle peut s'en sortir impec ! Et c'est la vérité !
LES ATELIERS ET L'ESTIME DE SOI	**Ça me soulage qu'on me comprenne**		P5 : J'ai des gens chez qui je raconte, tout le temps hein. C'est bien, parce qu'ils me soulagent, parce qu'ils sont là. Le médecin il connait mon problème, il me comprend. Je parle comme je parle et il comprend vite. Il a vite compris. Je parle comme je parle, il a compris. (rire) C'est qu'avec les gens que je connais pas, c'est dur à me comprendre. Alors ça ça me soulage déjà, qu'on me comprenne… ça me fait du bien.
	Enrichir l'idée qu'ils se faisaient de leur utilité sociale		P4 : Je veux dire mes camarades avaient beaucoup de difficultés aussi parce que bon, ils savaient pas parler la langue, le français, écrire le français donc c'est vrai que des fois j'aidais, ben je les aidais quoi ! Et heu… ben ça, ça m'a plu quoi ! Moi j'aime bien aider les gens. Donc je me sentais dans mon élément quoi !
			P8 : Mais aussi pour pouvoir en fait aider les personnes avec les moyens que j'ai, du moins être un peu plus dans… avec un peu plus de facilités dans certaines choses. En fait c'est ce que j'ai fait le plus pendant le peu de temps où j'y suis allée.
			P8 : Donc chaque fois que je sentais qu'il pouvait y avoir besoin d'un soutien ou que les personnes avaient plus besoin de… elles s'adressaient à moi des fois directement en me disant « Ah bah tiens peux-tu m'expliquer », « qu'est-ce que ça veut dire ? ». Et donc j'essayais d'apporter un soutien supplémentaire aux personnes qui en avaient besoin.
			D1 : Et elle s'est rendue compte que là elle pouvait aider parce que elle (insistance), elle maîtrise parfaitement la langue française, elle a un niveau socio-culturel relativement élevé. Elle a été employé à orange enfin voilà. Et du coup, elle s'est mise en position d'aide et son rôle d'aidant dans les ateliers (détache chaque mot) a renforcé l'estime qu'elle avait d'elle même.
			P8 : Et finalement bah c'est comme ça que le dernier jour que j'y suis allée, j'ai passé plus de temps avec ce monsieur-là dans le temps du cours pendant les ateliers [...] et j'ai trouvé ça… ça m'a apporté un sentiment supplémentaire. Puisque lui-même m'a dit... je crois que l'atelier suivant je pouvais pas venir « c'est dommage que tu puisses pas revenir parce que je t'apprécie, là tu m'as bien aidé ». Et lui-même était bien content que je puisse l'aider.
			P8 : Et je me suis dit je suis peut-être pas au stade même où ma maman le faisait mais le peu que j'ai fait ça m'a un peu mis dans ce contexte d'aider des personnes étrangères, alors qu'au début j'aurais pas pensé du tout en arriver à faire ces démarches là avec des personnes auxquelles je pensais pas du tout.
			P8 : Et moi ça m'a rendu… je me suis dit bah tient là P8 tu peux apporter quelque chose à quelqu'un. Et c'est vrai que... bah autant au début je me suis sentie mal à l'aise, autant quand j'ai arrêté je me suis dit bah finalement si… je peux apporter quelque chose auquel je doutais un peu de moi-même finalement
			D1 : Et puis le deuxième avantage c'est mmh… c'est des gens qui avaient de grosses difficultés avec leur euh… leur estime de soi et qui se sont rendu-compte qu'ils pouvaient apporter quelque chose et ils en ont tiré un bénéfice en fait personnel très important.

LES ATELIERS ET L'ESTIME DE SOI (Suite)	**Enrichir l'idée qu'ils se faisaient de leur utilité sociale (Suite)**	iP5 : Et surtout, depuis il fait lui-même l'assistante sociale. En fait, il a toujours été un peu dans une optique d'apporter de l'aide à d'autres [...] quelque part aussi y a une certaine compréhension entre ce qu'il a vécu lui-même et qu'il peut apporter un certain confort à d'autres. Donc c'est vraiment dans un sens assez profond pour lui. Et là depuis le début de l'année, heu y a… bah, un jeune homme qui a la bonne trentaine qui est arrivé, qui a les mêmes origines [...] Et Monsieur P5, quelque part vraiment c'est… dans un sens très positif, c'est presque son assistante sociale personnelle en fait, son coach ! Et, il l'accompagne.
		D1 : Mais les deux personnes auxquelles je pense c'est des personnes qui avaient rejoint cette dynamique-là dans des objectifs soit de mmh … d'enrichir leur idée qu'ils se faisaient de leur utilité sociale. [...] Et dans ce sens-là ça a marché à 100%.
		P8 : De me dire bah finalement tu es utile à quelqu'un tu peux apporter… Moi j'avais tellement l'angoisse qu'en discutant avec les gens quand… moi je voyais pas au début quel pouvait être… comment dire… je voyais pas du tout ce que je pouvais apporter aux personnes. Et donc finalement quand j'ai vu que les personnes autour de moi me posaient des questions, me demandaient comment ça s'écrivait, comment on analysait enfin et que finalement le fait de les aider dans le peu de temps qu'on avait et le peu de choses que j'avais à leur expliquer, ça les aidait, je me suis dit voilà, finalement c'est ça… tu peux apporter un soutien. Même si j'avais quelques lacunes dans la façon de m'exprimer je me rendais compte finalement que là j'y arrivais. J'arrivais à entrer dans quelque chose qui me semblait difficile et impensable pour moi finalement.
	Être fier d'apprendre	Début de l'entretien de P6 : Elle semble fière de me montrer tous ces travaux.
		P5 : Non, au contraire. Non, non, non. Pas mal à l'aise, non. C'est… ça, ça me fait plaisir quand il me corrige quoi. Quand je… (semble chercher ses mots) je suis content quoi qu'il me corrige, je suis content. Bien sûr c'est mon défaut, alors mon défaut, faut qu'un jour il disparaît (prononce le t à la fin). J'essaie toujours (rire).
		P3 : Les ateliers…(Pause) Mais tout d'abord, j'étais très fière. J'étais très fière des ateliers. Et puis, ce que l'atelier m'a apporté : y a des mots que je ne savais pas, j'ai découvert. J'ai découvert pendant ce moment-là de l'atelier. C'est ça. [...] Apprendre des nouvelles choses et « empaillé »… quand je suis rentrée à la maison, j'ai parlé ça à ma fille, ma fille aussi ne savait pas, quand mon petit-fils est revenu de l'école, je lui ai dit « (prénom), on nous a appris là-bas empaillé qu'est-ce que c'est le… » ; « Oh mamie ! Quand vous partez à la musée, c'est ça ». Vous voyez ?
	Moins se dévaloriser	iP5 : Il dit beaucoup moins souvent « je parle mal le français ». […] Il le dit moins. Parce que ça c'était quelque chose de très très fort. Il mettait souvent les mots quand même sur ce… ce ressenti.
		P8 : Des fois quand on me dit « Vraiment vous avez progressez Mme P8 » ou «Franchement vous arrivez à faire des choses un peu mieux », je me dis mais où ils vont chercher ça, où est-ce qu'ils vont… mais après c'est vrai que quand j'y pense bah oui, j'ai fait un pas, je fais quelque chose de plus qu'au moment où je me suis arrêtée à travailler.
		P8 : Et ça ça m'a aidé parce que finalement de voir que je craignais de pas pouvoir leur apporter comme aide… c'est faux parce que bon les gens eux-mêmes sans vraiment te connaître viennent vers toi et te demandent un soutien.
	Se rendre compte que j'ai de la chance	P5 : Alors j'y pense à ces, à ces gens-là. Et par rapport à moi, alors j'ai... moi je me déplace. (Pause) C'est avec ça que j'oublie, j'essaie d'oublier qu'est-ce que j'ai. J'essaie d'oublier. J'essaie d'oublier.
		D1 : C'est des gens qui ont tiré beaucoup de profit de leur participation en se rendant compte que… qu'ils avaient déjà de la chance dans leur situation comparé à ce qu'ils ont vu comme difficultés rencontrées par les autres participants à ce groupe.

LES ATELIERS ET L'ESTIME DE SOI (Suite)	**Se rendre compte que j'ai de la chance (Suite)**		P5 : Et puis… et puis y avait, y avait des gens avec nous, qui savaient (pause)… qui parlaient pas quoi. C'est zéro. C'était pas mon, c'était pas mon niveau quoi, c'est pas... Bon moi je, je comprends déjà quand E il parle, bon, je suis pas tout bien sûr, y a des mots que je comprends pas, bon, par rapport aux autres, ça va quoi ! J'étais, c'est… c'était moi le premier quoi ! (rires avec grand sourire).
			P5 : Ouais, c'était une surprise bien sûr. Une grande surprise pour moi. F : Dans quel sens ? P5 : Le sens d'avancer, bien sûr. Avancer heu… voir les gens ils savent, ils sont hein… ils savent, comment on dit ? (signe de petit avec les mains) [...] Peu. Bien sûr. Et moi qui… j'arrive à me... je me déf… (cherche ses mots) j'arrive à me défendre, c'est ça ? F : Défendre oui ! Ouais c'est exactement ça. P5 : (Rires) J'arrive à me défendre mais… c'est pas encore ça. C'est pas encore ça.
			P5 : Y en a qui sont opérés, y en a qui sont dans le fauteuil roulant, et moi je marche ! C'est, c'est, pour moi, à côté d'un monsieur qui est dans le fauteuil roulant et moi, c'est différent. Beaucoup différent, moi je marche. Et là… je réfléchis, je me dis « regarde le monsieur, il est dans le fauteuil roulant alors il tient, alors moi il faut que je tiens aussi ». Je, je… j'ai encore la tête. Il est pas 100% mais j'ai encore un peu de tête. Je suis pas fou. (Pause) Alors… je fais mon besoin, je vais aux toilettes, y en a qui savent pas, qui… qui arrivent pas à aller aux toilettes, faire leur douche alors… et moi je fais. C'est pas que je… j'arrive pas à vous expliquer. Ça veut dire… je redeviens…je, je pense à moi et pas à eux. Par rapport à ce qu'ils ont et moi. Alors eux c'est pire, c'est ça, pire que moi.
	Être considéré	Conscience que son absence a un impact sur le groupe	OB 14 : C'est alors que le mari d'une participante P6 l'appelle au téléphone pour le prévenir de l'absence de celle-ci aujourd'hui mais de sa probable participation à l'atelier de demain.
			OB14 : Plusieurs participants ont pris le soin de prévenir de leur absence ou de leur retard pour le jour même ou pour l'atelier du lendemain. Cela traduit le respect des participants pour l'animateur E, de même que pour les autres participants; et la prise de conscience de leur importance au sein du groupe, puisqu'ils ne les considèrent pas comme un RDV où on peut ne pas venir sans que cela ait un impact.
			OB14 : Elle ne semble pas dire cela pour s'excuser de passer des coups de fil pendant l'atelier, mais pour informer les autres et prévenir également de l'incertitude de sa présence à l'atelier du lendemain.
			OB14 : Il le prévient que demain il ne pourra pas être présent à l'atelier.
			OB3 : P8 dit ne pas pouvoir venir le lendemain en raison de séances de kiné mais elle souhaite venir la semaine prochaine.
		Être placé au même niveau que les autres	OB15 : De plus, la disposition des participants et animateur autour de la table, se regardant les uns les autres va également dans ce sens d'égalité entre tous les participants.
			OB14 : Chaque participant propose alors tour à tour des idées qu'E écrit au tableau les unes après les autres.
			OB14 : Chaque participant semble avoir une place dans le groupe, aucun n'est mis à l'écart ou isolé.
			OB15 : Les deux participantes sont avec E au tableau. Tour à tour, celui-ci les aide à corriger ou traduire certains mots.
			P3 : Nous tous nous avons des difficultés aussi et E comme il était patient, sympa, vraiment, il aidait tout le monde (insistance) ! E il aidait tout le monde. Et parce que il était aussi patient, il parlait progressivement, progressivement, pour que tout le monde puisse comprendre ce qu'il dit. Et de temps en temps, quand on écrivait dans les cahiers, mais après chacun à son tour on passait devant pour écrire aussi au tableau tout ça… chacun était actif quoi ! Active ou actif.

LES ATELIERS ET L'ESTIME DE SOI (Suite)	**Être considéré (Suite)**	Être placé au même niveau que les autres (Suite)	OB15 : P1 se lève spontanément pour aller écrire au tableau. E encourage P2 à se lever également et toutes deux se placent d'un côté du tableau, P1 à droite et P2 à gauche.
			OB14 : Quand un des participants signale que c'est la meilleure phrase, E adopte une attitude neutre et encourageante pour tous en répondant que « non pas du tout, elles sont toutes belles ! ».
			P3 : Vous voyez, comme E, il était patient, sympa, c'est ça surtout ce qui m'a intéressé. Parce qu'il s'intéressait à tout le monde, à tout le monde !
		Par les professionnels de santé	D1 : C'est ce que j'ai ressenti à travers le goût (insistance) qu'ils ont eu à y participer ; et la reconnaissance qu'ils m'ont formulée de les y avoir envoyés.
			D2 : Alors oui je pense, j'en suis même sûr. Le simple fait de se rapprocher des patients et de leur proposer quelque chose, ça a toujours du bon.
			iP5 : Il était très très… en fait très reconnaissant aussi vis-à-vis ben… de l'offre, du travail, du dispositif qui était offert.
			OB17 : Tout au long de la discussion plusieurs remarques de remerciement en français sont prononcées puis P6 me dit « Je remercie le Docteur D1 de m'avoir proposé de participer à ces cours de français, merci à Maître E (prénom) pour ses cours et sa gentillesse, et merci à la France».
LES BESOINS FONDAMENTAUX	**Besoin de réalisation**		P3 : Et moi-même aussi j'ai des difficultés, comme je suis à local de femme, il y a une fille là l'autre jour je lui ai dit « oooh, (prénom) je n'ai pas compris ce que tu as dit ! » alors elle a recommencé à parler en français et… clairement et lentement, alors j'ai su ce qu'elle m'avait dit.
			P4 : Comme je dis, faut… on est là pour apprendre et puis, moi j'aime bien apprendre… toujours apprendre quoi ! Même à un certain âge on aime bien apprendre quoi.
	Besoin d'estime		P7 : C'est bon pour moi parler un petit peu français pour vous c'est bon, ma des moments c'est compliqué pour moi.
			D1 : C'est quelqu'un qui vit avec un syndrome post-traumatique extrêmement (insistance) sévère qui est dans des combats euh... qui sont un peu sans fin pour essayer de faire reconnaître en maladie professionnelle un syndrome post-traumatique, qui vraisemblablement ne sera jamais reconnu et qui reste en fait euh… très victimaire en fait dans sa posture.
			iP5 : Du coup, par défaut de pouvoir revendiquer justice moyennant une procédure claire, judiciaire et avoir des chances de gagner… bah, y a tout un travail autre, autour, concernant plusieurs facettes aussi de réparation, de solidarité, de portage, de démarches concrètes heu… qui fait son sens, même s'il va peut-être pas mener, ça on sait pas, à rendre justice.
			OB14 : Elle se dévalorise alors en disant « J'écris bien, mais je ne parle pas bien ! ».
			iP5 : En fait il le sentait et… ça allait jusqu'à se dévaloriser lui-même en disant « non mais je parle tellement mal, je peux pas parler devant un professionnel ou devant heu… le professeur au CHU ou devant mon médecin… » [...] « Je peux pas ! Je sais que je parle mal, alors heu… il faut que vous parliez à ma place ». Heu, et… du coup je pense que c'était vraiment un frein assez important, aussi dans se sentir capable de faire des démarches.[...] C'était suffisamment compréhensible pour pouvoir, concrètement c'était pas vraiment ça qui allait freiner la démarche. Mais c'est lui qui osait pas, parce qu'il se rendait compte que bah, il avait un certain manque et c'était pas suffisamment parfait dans sa propre… bah, valorisation ou…. d'après ses propres mesures.
			P8 : Et puis après j'ai eu droit à des kinés qui ont essayé de m'aider au niveau récupération d'autonomie justement pour m'habiller, pour me déshabiller, pour me mettre dans mon fauteuil, des choses qui m'ont aidé à me retrouver justement avec plus d'autonomie, c'est ce qui me permet maintenant par exemple à pouvoir vivre par mes propres moyens chez moi dans mon appartement.

LES BESOINS FONDAMENTAUX (Suite)	**Besoin d'estime (Suite)**	P1 : I made… j'ai fait formation à l'IFRA. J'était très bien, mais après j'ai oublié (rire) This is… J'étais le meilleur. I'm the best at the course. I was the best. I have a high degree in IFRA. Always I make a formation training and I have first degree. I like to be (signe de pouce vers le haut).
		P5 : J'ai tous mes permis de poids lourd. Malgré je sais pas ni lire ni écrire, j'ai beau avoir tous mes permis. De A à Z.
		P5 : Je lui parle, tu vois, et elle comprend. [...] Mais c'est vraiment une dame heu… elle travaille à la maison des habitants de la ville de X, c'est elle qui fait mes papiers. Et mais faut voir comme elle… Comme elle me re… comment on dit, comme elle me reçoit, c'est ça ? Et puis… elle me fait comprendre, je lui dis « tu », « vous » et on s'en fiche. C'est ma façon de parler, encore une fois.
		P5 : Moi, mon difficulté de… j'aimerais bien un jour arriver à parler français, comme j'entends mes collègues parler français. J'ai des grosses difficultés pour m'expliquer dans… pour ma vie quotidienne, c'est ça qu'on dit ? Ma vie… privée, ma vie… de tous les jours, ma vie de voilà quoi… que j'arrive pas à expliquer avec des mots.
		OB14 : P4 a besoin qu'on la rassure.
		P5 : Que, quand j'ai travaillé, quand je suis parti passer mes permis à l'époque, les gens y croient que je savais lire et écrire, moi j'ai dit non, moi je sais ni lire ni écrire moi. Et j'ai, j'ai reçu mon permis. Comme les autres, pareil.
	Besoin d'appartenance	iP5 : Monsieur P5 a… en fait je sais plus exactement les termes avec lesquels il avait dit, mais ce qui était très fort c'est que… un impact de santé c'est que il a pas pu fonder une famille en fait, il a pas pu avoir d'enfants. Et du coup, avec ça y a quelque part eu aussi une coupure dans la transmission.
		iP5 : Le fait de partager, de pas laisser tomber dans l'oubli aussi son histoire, et que ça intéresse… bah il peut peut-être pas la raconter à son fils biologique parce que y en a pas, ou à sa fille biologique, parce que y en a pas. Mais il peut peut-être trouver d'autres… et y a des personnes qui s'y intéressent. Du coup ça assure peut-être aussi que y a une reconnaissance à la fois de ce qu'il a vécu, de ce qu'il a… de ce qu'il a dû traverser… et un intérêt aussi où plus globalement dans la société.
		aP7 : Non parce que à la base c'était quelque chose pour… enfin pour comment dire pour le faire prendre un peu de temps en extérieur de la maison, pour pas qu'il soit tout le temps… enfin… enfermé en train de penser à cette maladie et tout ça donc… donc pour nous c'était vraiment c'était quelque chose qui le sorte de la maison en fait, qu'il prenne l'air, qu'il voie du monde, qu'il en discute. Pour nous c'était ça le vrai but en fait.
		D1 : C'est ceux qui en fait ont participé à ces ateliers mais d'une manière un petit peu originale, puisque c'était pas à priori pour des questions de non maîtrise de la langue française qu'ils y allaient, quoique, mais plutôt pour enrichir leur lien social.
		P4 : C'est vrai que bon depuis que je suis au chômage ben on voit toujours à peu près les mêmes personnes et tout. Et donc j'ai besoin de voir du monde.
		P8 : C'est vrai que… vu le contexte de la famille, on se voit pas énormément. Mais bon c'est comme ça il faut faire avec aussi. C'est des choses qui sont pas faciles à vivre non plus. [...] C'est vrai que c'est un petit peu plus compliqué à gérer et d'accepter quand on a du mal à voir que ses propres frères et sœurs sont plus occupés les uns les autres que d'être avec soi-même donc euh… ça coûte un peu (prononce avec émotion) mais bon comme ça…
		F : Comment on pourrait faire pour que vous alliez mieux ? P2 : (énumérant) Sortir, les amis… le voyage ! (Rire fort) […] Maroc heu…sortir avec mon mari !
		P8 : Donc ce qui m'a valu de me retrouver en arrêt de travail et après en invalidité et maintenant de prendre ma retraite puisque depuis le début de l'année j'ai l'âge de la retraite et donc je suis retraitée [...] ce qui est un peu dur à encaisser d'ailleurs. [...] L e fait d'être retraitée, c'est… ça fait bizarre. J'ai du mal à gérer l'ensemble de … du fait que on sait ... parce qu'on est retraité on va pas travailler et au moins gérer comme ça les difficultés.

LES BESOINS FONDAMENTAUX (Suite)	**Besoin d'appartenance (Suite)**	OB17 : Elles discutent alors de ce qu'il semble être l'accueil qu'elles ont reçu en France, la vie qu'elles mènent en France… Elles semblent souriantes et pleines d'entrain pour s'investir un peu plus dans leur intégration.
		P1 : I don't have any relationship. Just my… church. I have lot... We are as brothers and sisters. And I'm very happy they concentrate me here, outdoors my family. I love to go to church and to read in the Bible everyday. I'm christian.
		P1 : I like to travel anyway, like tourism… I like to work in tourism. This is I can use the 3 languages si j'apprends bien français. (rire)
		P1 : J'espère faire quelque chose bien pour moi et pour France ! (rire). To be positive.[…] Pour moi et pour my family and for this country… France. This is what I hope to… To be lovely. I love people and I like to be loved. That's it. Merci beaucoup.
		P1 : Je cherche du travail. J'ai l'habitude toujours du travail. Je n'aime pas rester à la maison.
		P2 : Les amis. C'est mieux en France avec les amis. Moi, tout seule ici (rire).
		P1 : Mais j'aime beaucoup toujours les… even I'm sick I went to church and I like to see my friends, my sisters and my brothers to share, to cook with them, to have picnic, always … this is my… way in Syria, my church in Syria. The same thing here. For that I'm happy not sad !
		P1 : I hope to be good in order to work.
		OB3 : P4 se présente comme française et étant au chômage, puis elle nous dit savoir parler et écrire français et être venue aux ateliers pour aider les autres.
		P4 : (Ton franc) Aaah oui ! Ça m'a plu, j'aime bien, j'aime bien. Quand on peut me demander un service si je peux le rendre et ben je le rends. J'aime bien aider.
		OB3 : P8 se présente ensuite comme française, n'ayant pas de problème de compréhension, mais suite à des blocages, elle a parfois des problèmes d'expression à l'oral, surtout devant un groupe. [...] Elle espère pouvoir progresser en expression et réussir à trouver sa place dans le groupe.
		P8 : Mais bon j'apprécie quand même de pouvoir faire euh… de venir ici justement, de discuter avec des personnes… de pouvoir participer à des repas… de pouvoir rencontrer d'autres personnes que je ne verrai pas si je reste chez moi. Ce qui n'est pas la meilleure solution. Ce que m'a dit le docteur D1 (nom de son médecin), une fois il m'a dit « ah c'est pas bon de rester enfermée il faut pouvoir voir du monde et tout ».
	Besoin de sécurité	aP6 : Ca aide un peu, ça équilibre un peu les finances de elle et de moi. Parce que nous on paye cher ici le loyer, il faut qu'on se présente à la CAF tu sais.
		P1 : I support and my fear. When I come here. In the same day I... (signe relaxation, détente) […] Relax.
		P6 : Non j'ai besoin de parler le français, voilà et parce que j'ai besoin aussi de travail parce que mon mari il entretient un peu et la vie n'est pas facile.
		P8 : Parce que en plus financièrement ça diminue aussi. C'est peut-être un peu ça qui m'a … qui m'a mis un petit peu des difficultés pour accepter cette retraite. Sinon j'aurais pu la prendre déjà quelques années en arrière à l'âge de 56 ans… Je me sentais pas financièrement assez à l'aise pour le faire
		P1 : What's the problem with this government ? (rire nerveux) […] I run away from them in Syria and I found them here. (rire nerveux)
	Besoins physiologiques	P5 : Être en bonne santé. Il faut, il faut… faut, faut…bonne santé il faut dormir. Moi j'ai des difficultés, problèmes de sommeil, problèmes de cauchemars.
		P6 : C'est tout le corps, par exemple pas mal à la tête, pas mal, par exemple manger bien, dormir bien, par exemple et voilà. Hier pas dormi, pas manger, parce que tous les papiers pas, les cartes vitale pas, pas pas et toujours pas. Mais maintenant ça va.

L'INVESTISSEMENT DES PARTICIPANTS	**Les participants demandent plus d'ateliers**	iP5 : Oui oui, il me l'a dit. Il était limite un peu dans le regret que ça s'arrête. Et heu… il avait hâte de savoir si ça allait pas continuer donc il disait « bah, faut attendre la rentrée et heu… on verra… ».
		OB3 : E informe les participants que suite à leur demande de deux ateliers par semaine, il y aura un atelier le lendemain. Cela montre la motivation de chacun à s'investir.
		E : Ils ont même insisté pour continuer, bon sauf que le… mon calendrier ne le permettait pas…
		P2 : J'ai demandé encore (rire) comme ça, encore, une formation avec E.
		OB17 : Lorsque E explique qu'il s'agira de l'avant-dernier atelier, P1, P2 et P6 semblent tristes. Elles auraient aimé que l'expérience se poursuive. Elles me demandent alors si je peux continuer les cours.
		P2 : Oui oui ça va. C'est bon. J'ai demandé encore la formation au docteur D1.
		P3 : Oui heu… E je ne sais pas s'il est encore ici. S'il serait ici. S'il nous disait non, on va avancer on va encore tenter d'avancer, moi je vais venir.
		P3 : C'était le jeudi seulement. Mais, nous avons demandé qu'il vienne deux fois : le jeudi et le vendredi. Et, E nous a dit non, je vais demander au docteur s'il pouvait me donner cette autorisation de deux jours. Alors on avait : jeudi et vendredi.
		P5 : Moi je, moi je veux bien que ça continue quoi… moi je veux bien un jour que à la rentrée ça continue quoi.
		P5 : Ah oui, si jamais ça continue je suis le premier.
		P5 : Juste c'était court quoi. Trop court. [...] Court et puis… 2 heures, c'est pfff (souffle)… une fois par semaine, c'est pas beaucoup pour moi. Moi je veux plus. Je veux plus (rire).
		P5 : Puis c'est pas, c'est pas, c'était pas très longtime quoi ! Une fois par semaine c'est, après on est passé à 2 fois. Et l'heure c'est… je crois que c'est 2 heures, qu'on faisait. Donc c'est, c'est pas suffisant pour moi, personnellement. (rire) C'est, il faut… il faut un peu plus de temps.
		P2 : Une fois par semaine (lève le pouce pour montrer le un) après moi demander E « s'il vous plaît, un jour encore », par deux jours. [...] après E moi non, après j'ai parlé avec docteur D1, après docteur D1 parle avec E… après d'accord j'ai 2 jours par semaine.
	Motivation du début à la fin	iP5 : J'avais vraiment l'impression qu'il avait envie d'y aller parce qu'il me disait « bah non, là je peux pas parce que y a… », par exemple, sur les créneaux, il faisait bien attention à rester disponible sur les créneaux ; et c'était pas seulement parce qu'on lui avait dit il faut de l'assiduité, mais je pense parce qu'il avait… enfin moi j'ai senti qu'il avait réellement envie de participer, de pas louper de séances et du coup ça faisait du sens, il avait envie d'apprendre.
		F : Pourquoi est-ce que vous êtes allée aux ateliers ? Pourquoi ? P2 : (prend un ton d'énumération) Pour apprendre français, pour parler, pour écrire, pour parler avec personnes. (Rire). Beaucoup choses. Pour aller à docteur, pour heu… pharmacien. C'est obligé ici la France, pas parler français : reste à la maison, c'est… (rire) après il est malade, pour moi. J'ai obligé apprendre langue français, ici, à la France.
		aP6 : L'amélioration oui... d'une part oui... d'autre part c'est une personne, P6 (prénom de P6), c'est une personne qu'elle adore le français, parler le français.
		P5 : C'est pour ça que je suis, je suis là aujourd'hui, je veux bien, je veux bien, je veux bien comment on dit… avancer un petit peu, à parler mieux… à parler mieux, à expliquer quand je rencontre les médecins par exemple, quand je prends le téléphone, quand je… les papiers administratifs etc… Beaucoup de problèmes.
		D1 : C'est très difficile à le mesurer objectivement mais c'est ce que j'ai pu comprendre à travers le goût qu'ils ont eu ne serait ce que d'y participer. Et l'engagement qu'ils y ont mis.

L'INVESTISSEMENT DES PARTICIPANTS (SUITE)	**Motivation du début à la fin (suite)**		aP6 : C'est une femme, elle veut s'en sortir carrément. Carrément quoi, pouvoir lire, écrire et parler le français comme les français, comme vous et… et après en trouvant un emploi, elle peut se présenter à la mairie, ou au centre social ou je sais pas quoi, elle a pas besoin de quelque chose, elle a pas besoin d'avoir un interprète derrière elle, c'est ça qu'elle veut.
			OB17 : Chacun participe à trouver des mots. P2 semble très investie pour cela et regarde sur son dessin pour en trouver d'autres, entourée par P6 et P1.
			D1 : C'est ce que j'ai ressenti à travers le goût (insistance) qu'ils ont eu à y participer.
			aP2 : Elle est très motivée pour cela et toutes les occasions d'apprendre le français sont bonnes à prendre.
			Début de l'entretien de P6 : Elle m'explique qu'elle aime beaucoup parler français, qu'elle a voulu participer aux ateliers pour apprendre le français.
			P6 : Et aussi petit à petit j'ai besoin de parler, de lire, d'écrire et le niveau voilà (fait signe de monter). […] Et voilà, j'ai besoin des cours de français, j'ai besoin vraiment, j'ai besoin beaucoup.
			aP6 : Et comme moi je vois, l'envie. Voilà, je vois qu'elle a envie, elle aime.
			iP5 : Il m'a pas fait énormément de retours sur les ateliers mais il m'a fait comprendre qu'il les suivait régulièrement, qu'il avait envie d'y aller.
			P6 : J'ai un rêve dans ma tête j'ai envie de lire et écrire et parler le français avec toutes mes forces.
			E : La motivation, ça a été dès le début, on voyait qu'ils étaient motivés, ils étaient présents, et… c'est resté jusqu'à la fin.
			OB17 : On sent une envie commune de progresser, même si chacun avance à des vitesses différentes.
			OB3 : P1 est très active dans la proposition des mots, même si ceux-ci sont parfois prononcés en anglais.
			P2 : Oui pour moi c'est bien parler français, apprendre français et après chercher travail !
			P3 : P5 il voulait toujours comprendre, il voulait toujours comprendre hein (rire). Quand il y avait un mot, il ne comprend pas (rire) : « E non ! E ! Allez répétez-ça, répétez-ça ! Comment on écrit ça ? Comment on écrit ça ? La terminaison c'est quoi ? ».
			P5 : Je suis venu avec la volonté. J'irai avec la volonté.
			P6 : Non j'ai besoin de parler le français, voilà et parce que j'ai besoin aussi de travail parce que mon mari il entretient un peu et la vie n'est pas facile.
			P6 : Voilà voilà envie de parler le français.
			F : Parce qu'au final, votre médecin, il vous avait dit : « Faut que vous y alliez » ? […] P5 : C'est pas obligatoire, non.[…] C'est moi qui ai choisi. Quand j'ai vu, j'ai dit c'est bien quoi.
			M: Pourquoi vous êtes venue aux ateliers ? P1 : Pour apprendre français. Si je connaisse… In anywhere, if I know there is a formation, I went there.
	Engagement des participants	Assiduité des participants	OB14 : Une fois ce court exercice terminé sous le regard de P1, il signale être inquiet de la présence d'une seule personne à l'heure. Il souligne que cela n'est pas habituel et que ce sont probablement les dernières séances annulées suite aux vacances qui sont responsables de tant d'absences ou de retard.
			OB15 : Au bout de 20 minutes, E est un peu inquiet car aucun participant n'est là alors que plusieurs ne l'ont pas prévenu de leur absence. Il attribue ce retard par au fait que plusieurs ateliers antérieurs avaient été décalés à 15h30 et que probablement après les vacances, les participants étaient restés sur cet horaire-ci.
			OB14 : Elle dit à E être venue la semaine précédente pour récupérer son cahier, mais avait oublié que c'était les vacances et que les ateliers étaient donc suspendus.
			D1 : Moi j'avais pas mal d'appréhension, je pensais qu'il y aurait pas forcément beaucoup beaucoup d'assiduité à ces ateliers.
			OB14 : Pour finir, il n'était pas très surprenant de constater que beaucoup des participants étaient en retard à l'atelier. Ce qui pouvait l'être, c'était le fait que l'animateur dise que ça n'arrivait jamais,

L'INVESTISSEMENT DES PARTICIPANTS (SUITE)	**Engagement des participants (Suite)**	Beaucoup de travail personnel	aP6 : Non excuse-moi, il faut lui dire la lecture, le travail. P6 : Oui oui. aP6 : La lecture et l'écriture et encore parler.
			aP6 : Aussi… lui aussi il peut pas lui expliquer... expliquer chacune comment il faut… tout ça tombé sur mon dos à moi… et un petit peu à l'internet. Quand elle trouve que c'est écrit quelqu'un qui parle en face de l'internet, moi je suis ici. Elle me dit aP6 (son prénom à lui), viens voir j'ai pas bien compris. Je lui dis non coupe c'est écrit en français, écrit tout. Et après à la fin moi je va contrôler.
			OB3 : Les participants demandent s'ils peuvent emmener leur cahier pour pouvoir relire chez eux le travail effectué. Ils souhaitent donc progresser rapidement.
			OB17 : Les participants ont ramené leur cahier à domicile, certains disent que ça leur permet de réviser le soir. P2 a ajouté dans son cahier une copie d'un livre où sont présentées en dessin les différentes parties du corps avec des annotations en français.
			OB15 : P1 garde son cahier après avoir demandé la permission à E.
			P6 : Je lis beaucoup aussi internet et aussi mon mari, merci beaucoup mon mari, mon mari aussi il est très gentil, tous les jours me corriger, tous les jours pas l'écriture mon mari, mais parler bien bien.
			OB3 : P6 s'entraîne à lire un texte. Il semble qu'elle soit arrivée en avance pour pouvoir s'entraîner à lire, sous l'œil bienveillant de E qui l'encourage.
		Effectue immédiatement la consigne	OB14 : Il était agréable et surprenant de voir à quel point les participants semblaient motivés par l'atelier, ainsi que l'absence de peur chez plusieurs participants (ex : P1 et P3 se sont toutes deux d'emblée portées volontaires pour aller écrire au tableau, P5 s'est spontanément levé pour aller corriger une autre participante).
			OB14 : La première proposition arrive immédiatement de la part de P1 : « en France le temps tout le temps change, et ça cause des maladies ! »
			OB14 : P1 se lève alors immédiatement pour effectuer l'exercice et plusieurs la félicitent.
			OB15 : P1 se lève spontanément pour aller écrire au tableau.
		Persévérance malgré les difficultés	OB17 : P5 propose régulièrement des mots hors contexte du corps humain. Par exemple pour C il propose « casse » comme « emmener sa voiture à la casse ». E lui réexplique la consigne de l'exercice. Il dit qu'il n'avait pas compris la consigne et essaie de se recentrer dessus.
			OB17 : P5 se lève et va écrire une phrase au tableau. « J'ai malle au dos ». E lui réexplique la consigne. Il répète qu'il n'a pas compris. E lui demande de proposer autre chose. P5 propose une autre phrase qui est correcte grammaticalement mais ne correspond pas au thème. Il répète qu'il ne comprend pas la consigne et en semble triste. Il se renferme et retourne s'asseoir. [...] P5 se lève tout penaud ensuite pour aller écrire une phrase respectant la consigne donnée. « J'ai mal à la main » sans aucune faute d'orthographe. Il est félicité.
			aP6 : Ça vient ou ça vient pas c'est pareil, alors là il y a un décalage. Il y a des difficulty, un problème. Mais elle, elle a toute seule la volonté.
			OB3 : P6 trébuche sur chaque mot mais persévère cependant. Elle ne semble pas comprendre le sens de ce qu'elle lit.
			OB3 : P2 et P9 parlent peu, elles semblent volontaires et suivent attentivement ce qu'il se passe. Elles recopient les mots dans leur cahier, mais on sent que la compréhension de l'exercice est difficile.
			P2 : Non c'est pas difficile. Et le courage après prendre beaucoup choses.
			P6 : Ah c'est bien, c'est bon senti, voilà, mais les fatigues, l'écrit c'est... j'ai du mal, voilà quoi mais j'ai besoin de pratiquer et voilà et de travailler l'écriture.... est ce que tu compris ?
			P6 : Et aussi j'ai du mal à l'orthographe, c'est difficile parce que parle. Accorder l'écrire, je ne sais pas comment …
			P6 : Si si parce que maître il parlait le français, moi pas compris, mais parler les mots, mais un mot par exemple bonjour, bonsoir, et des mots nan, voilà. Et répéter aussi, moi je ne sais pas comment le dire.
			aP6 : Tu crois que rien, tout est possible, rien n'est simple. Mais il faut naître pour être. C'est long et si on baisse les bras, ça va pas, et elle baisse pas les bras…

L'INVESTISSEMENT DES PARTICIPANTS (SUITE)	**Engagement des participants (Suite)**	Je viens aux ateliers avec mes problèmes	P7 : Compliqué la maladie, surtout la tête est compliqué… mais c'est pas mal.
			P5 : Je veux dire par rapport, par rapport à… aux cours. Y a des jours je suis là, y a des jours je suis pas là. (mouvement de la main en désignant la tête).
			P5 : Mais j'ai beaucoup de difficultés avec ce psychique. Vous appelez ça psychique, c'est ça ? (pause) Non ? Voilà quoi. Des fois je suis là avec vous, des fois je suis pas là. Voilà, ça m'arrive. Je suis là, je suis pas là. (Pause) Beaucoup de médicaments, j'ai beaucoup de médicaments. Et j'ai essayé de réduire, ça marche pas. Si je réduis c'est encore pire alors, hein ? Voilà… et j'y vais avec ça, j'y vais avec mes problèmes. [...] J'y vais avec mes problèmes. J'y vais, j'y vais comment te dire ? Au quotidien de ma vie c'est des problèmes. Aux ateliers j'y vais avec mes problèmes, exactement.
			OB14 : P3 se lève encore trois fois pour téléphoner. [...] Quand elle se rassoit, elle explique à E et aux autres participants que son fils est actuellement malade avec des problèmes respiratoires. Elle ne semble pas dire cela pour s'excuser de passer des coups de fil pendant l'atelier, mais pour informer les autres et prévenir également de l'incertitude de sa présence à l'atelier du lendemain.
		Se sentir bien est un pré-recquis pour apprendre	aP7 : Il savait pas si vous faisiez cet entretien dans le but de faire une autre formation. Et si c'est ça le but, pour le moment il viendra pas. Parce que déjà il faut qu'il fasse les rayons pour ça maladie, après il faut que la tête soit un peu ailleurs que dans… dans son problème de santé.
			P3 : Ça dépend aussi de la santé, si tu n'as pas une bonne santé, tu ne peux pas répondre, tu ne peux pas écrire et tout ça.
		Parfois des absences qui retentissent sur l'animateur	E : Des fois les absences, y a eu souvent quelques absences. En gros on était, en moyenne, on était 5-6, et donc souvent on était heu… on pouvait atteindre 7, 8, 9 personnes, et quelque fois on était 3, 2, 3, donc souvent les absences…ça, ça… pour moi animateur, pour avoir préparé un cours pendant toute la semaine, d'arriver que y a que 2 personnes, c'est pas… c'est un petit peu ingrat comme, comme travail, mais à part ce côté-là… heu... j'ai pas observé de… du négatif dans tout ce parcours-là de formation.
UN RAPPORT PARTICULIER À L'APPRENTISSAGE	**Apports de l'hétérogénéité du groupe**		E : Je pense que c'est aussi l'avantage que ces groupes-là ont, par rapport à d'autres groupes où on pourrait classer par heu, par maîtrise ou par origine ou par... Donc y a, y a vraiment un croisement de culture et de niveau. Donc ceux qui maîtrisent, je parlais tout à l'heure d'entre-aide dans le groupe, donc ceux qui maîtrisent plus le français, ils vont davantage aider ceux qui maîtrisent moins. Ceux qui viennent d'une culture heu, par exemple arabophone, pourront partager leur culture avec ceux qui viennent d'une culture autre… donc c'est vraiment le croisement, l'interculturel et donc voilà…ça c'est l'impact. Je pense de considérer cette interculturel-là, c'est voilà…. ça, ça fait avancer, ça donne de la confiance en soi, et ça donne, ça révèle une identité parce que...(pause) Par exemple moi je n'interdis pas dans le groupe qu'on parle l'arabe parce que y a eu, y avait plusieurs arabophones donc… je n'interdis pas qu'on parle parce que… les personnes c'est leur, c'est leur identité, c'est…et donc heu… ils n'ont pas besoin d'enlever ce masque-là avant de venir au cours de… heu, au cours de français. Et donc de permettre aux personnes de rester avec leur identité, de la partager avec les autres, ça, ça permet de se poser, et à partir de là quand on a les pieds solides, ben maintenant on peut commencer à, à bouger vers d'autres apprentissages. Alors que lorsque déjà, on te met dans une position de déni de soi, on te dit « bon tu oublies ça », parce qu'il faut que tu te mettes dans la position d'apprentissage du français, de la langue et de la culture française, donc « oublie à peu près ce que tu connais, ce que tu es »… donc souvent ça met les apprenants dans une situation un peu d'insécurité parce qu'ils ne savent pas où piétiner donc… là, l'interculturel, le fait que chacun vienne de partout, et que ils sont capables de partager librement sa culture, sa langue… j'pense que ça renforce leur confiance et ça permet aux… aux apprenants de mieux, de mieux apprendre.
			P5 : Il faut réfléchir, il faut… on est pas les mêmes... comment on dit ? Chacun à sa façon de parler. Moi je suis pas… je parle très très mal français, vous avez… vous, et ben parlez l'arabe. Vous vous arrivez à parler l'arabe ? F : Est-ce qu'on arrive à parler l'arabe ? Moi non. P5 : (rire) Alors je vous dis « tu », c'est pas parce que je vous reproche quelque chose, mais c'est ma façon de parler.
			OB15 : L'alternance des langues utilisées au cours de l'atelier (arabe, anglais, français) participait à peindre un tableau de mixité et de rencontre interculturel autour d'un objectif commun.

UN RAPPORT PARTICULIER À L'APPRENTISSAGE (SUITE)	**Ce n'est pas un cours de français classique**	Originalité des ateliers par leur approche créative	D1: Et l'approche euh... créative en fait, qui est la caractéristique, l'originalité de la en fait démarche d'E, euh en soit elle est très peu connue en fait. Alors elle est très connue dans le domaine de la didactique et elle ne pose aucun problème dans le domaine de la didactique. Mais dans le domaine des ateliers sociolinguistiques ou dans le domaine en fait, de la littératie en santé proprement dite, et bien je pense que c'est une vraie innovation quoi.
			OB17 : E propose à chacun un papier avec deux lettres et demande d'utiliser les mots notés correspondant à chaque mot pour écrire une phrase. Je tire le papier « A et S ».
			OB3 : E propose alors un nouvel exercice : trouver dans le texte tous les mots avec le son « ui ». A partir de ces mots (colonne de gauche dans le tableau 1), l'exercice consiste à en trouver de nouveaux avec des sonorités similaires.
			D1 : Un des premiers échec euh… des personnes qui vivent dans des conditions modestes c'est l'échec scolaire, et donc euh... et donc euh, il existe en fait une honte euh de base par rapport à apprendre et euh... le fait qu'E propose cette dynamique créative, euh les porte… les prend un peu à contre-pied là-dessus et leur donne du goût à venir et revenir.
			D1 : Je pense que la manière dont E anime, cette logique créative, cette détente par rapport à l'idée que… on peut se faire d'aller à des cours de français.
			OB3 : Le dernier exercice consiste à faire des phrases, sans forcément de sens avec les mots notés.
			P3 : Le premier jour E nous a parlé que c'est un atelier, c'est comme sous forme d'une scénette de jeu, on va prendre les mots, tout ça.
			OB3 : Nous nous concentrons sur la prononciation, sans nous intéresser au sens des mots.
		Plus adapté que d'autres formations linguistiques	aP2 : Ça a été…. une aide pour elle. Parce que c'était, en termes de niveau par rapport à ce qu'elle a connu en termes d'autres formations (regardant sa femme) au GRETA ? (celle-ci valide d'un hochement de tête) où ça a été plus rapide, plus dense et plus compliqué pour elle. Alors que là apparemment, E il expliquait bien.
			P2 : Avec E pour moi c'est facile : « P2 (prénom), écris comme ça, c'est pas comme ça, et comme ça… » apprendre beaucoup choses. Maintenant j'ai fait une formation à GRETA, pour moi c'est difficile… beaucoup. C'est pas facile. Bon moi j'ai toujours le grand-mère, passé pas posé… pfff (souffle) beaucoup choses, moi c'est pas niveau moi. Pas facile, avec E c'est facile par écrit, par parler… pas toujours, avec une ou deux fois par semaine, pour moi il est super.
			iP5 : En faisant un peu le tour des collègues de secteur, y avait pas vraiment un atelier réellement adapté. Heu, c'est pas seulement une question de niveau mais c'est aussi une question après, en termes de valorisation. Et en tout cas, tout ce que j'ai pu proposer il a pas vraiment réellement eu envie heu… pour différentes raisons. Qui sont tout à fait respectables (rire), et… ça s'est pas fait. Et du coup finalement ça s'est fait à travers ces ateliers
			aP2 : Et je trouvais que c'était très accessible pour elle. Elle commence à apprendre le français donc c'est pas… parce que au GRETA ça a été très condensé…
			aP6 : mais quand aux ateliers, là bas à X (nom d'une ville proche où elle a participé à des cours de français), c'est pas beaucoup beaucoup. P6 : Oui X zéro. (rire) aP6 : Parce qu'avec maître E (se trompe en prononçant son nom) c'est quand même...
			P2 : Non pas difficile pour moi. Ça va avec E ça va. Pas difficile.
		Se détacher du système scolaire	P8 : Et en fait bah là pour le cours de français, bah je m'attendais… je pensais que c'était un cours comme ça que j'allais retrouver et pas du tout dans le contexte réel qui s'est produit. Bah j'ai été agréablement surpris par rapport à ça. Surtout que on avait cette possibilité de discuter, de pouvoir prendre une consommation aussi ensemble, partager quelque chose ensemble et pas seulement apprendre, la raison pour laquelle on était là.

UN RAPPORT PARTICULIER À L'APPRENTISSAGE (Suite)	**Ce n'est pas un cours de français classique (suite)**	Se détacher du système scolaire (Suite)		D1 : Les gens ils disaient beaucoup “cours”, “cours”. Mais en fait c’est pas des cours, quoi… mais ils considèrent quand même ça comme des cours. Je pense que E arrive bien à se décaler, en fait, de cette phobie scolaire qui peut marquer en fait pas mal de gens qui ont des parcours en fait difficiles, sur le plan psychosocial.
		Une formation au français entre adultes		P3 : Moi je suis une institutrice, ce n’est pas facile de donner cours aux grandes personnes ! Ce n’est pas facile, parce que le cerveau est déjà vieux hein.
				P4 : Déjà on était qu’entre adultes. Et heu, y avait une bonne ambiance en tout cas.
		Absence d'un cadre formel	Cours inhabitu-ellement libre	OB17 : Au milieu de l’atelier P5 reçoit un coup de téléphone sur son portable et sort de la pièce pour répondre.
				OB3 : La porte restera ouverte jusqu’à 16h, puis sera fermée par E. Cette porte ouverte pouvant permettre à chacun de rentrer, mais également de sortir simplement, si besoin.
				OB14 : La porte située dans un coin de la pièce restera ouverte pendant les vingt premières minutes de l’atelier, puis sera fermée après par l’animateur E. Cette volonté de laisser la porte ouverte en début d’atelier peut vouloir signifier que l’espace de l’atelier reste ouvert, que ce soit pour les retardataires ou les personnes extérieures, mais aussi qu’il n’est pas clos et qu’il est possible d’en sortir à tout moment.
				OB15 : La porte située dans un des coins de la pièce restera ouverte jusqu’à 15h40, puis E la fermera.
				OB3 : La salle est chauffée, mais il ne fait pas très chaud en cette période de l’hiver, à tel point que certains participants gardent leur manteau. Cela peut également traduire une incertitude quant au fait de rester à l’atelier.
				OB14 : P3 ne donne pas de proposition immédiatement, puis reçoit un nouvel appel téléphonique extérieur qui l’a fait se retirer de la table.
				OB14 : P3 reçoit un appel téléphonique de quelqu’un d’extérieur et se lève de la table pour se mettre dans un coin et poursuivre sa conversation. Quand elle raccroche, elle se rassoit à sa place. Elle garde son manteau, ce qui peut signifier qu’elle est prête à repartir à n’importe quel moment puisqu’il semble peu probable que ce soit car elle a froid. En effet, il fait chaud dans la salle et aucun autre participant n’a de veste ou manteau.
				OB15 : Un portable sonne, c’est celui de P1 : elle a reçu un message et y répond pendant que P2 termine d’écrire sa phrase au tableau.
			Climat convivial	OB3 : Au centre de la table est posé un sac cabas avec plusieurs paquets de gâteaux, du thé, du café lyophilisé ainsi que des gobelets en plastique. Il y a également une assiette avec des pâtisseries orientales faites par P6.
				OB14 : P5 pose sur la table un paquet de gâteaux qu’il a apporté pour partager et E le remercie pour cela.
				P4 : Puis bon on buvait le café ensemble. Non, non franchement c’était bien.
				OB17 : E installe son sac cabas sur la table et dispose des biscuits ainsi que thé et café pour ceux et celles qui le souhaitent.
				OB17 : P5 se lève et se sert un thé, il propose de me servir.
				OB17 : P6 a préparé des confiseries. E en propose à tout le monde et nous la complimentons de ces délices. De petites boules carottes, oranges sucrées.
				OB17: P7 a amené un paquet de gâteau qu’il propose également. Nous buvons le thé et prenons un goûter.
				OB14 : E a apporté un goûter qu’il pose sur la table [...] du thé, du café, des biscuits à partager, des gobelets en plastiques, des stylos pour écrire sur le tableau Velleda et des cahiers de couleurs différentes appartenant aux participants.

UN RAPPORT PARTICULIER À L'APPRENTISSAGE (Suite)	**Ce n'est pas un cours de français classique (suite)**	Absence d'un cadre formel (suite)	Climat convivial	OB15 : E qui est en train de déballer son sac cabas : cahiers des participants, feutres pour le tableau Velleda, thé, café et biscuits. Il installe tout sur la table et je fais chauffer de l'eau pour les boissons chaudes.
				F : Je sais pas, des choses qui vous ont marquées ? P5 : Le café, le biscuit… (rire)
				OB14 : L'atelier a du mal à se lancer car chacun des participants discute de ses vacances avec son voisin (sauf P3).
				OB3 : Nous partageons tous ensemble un thé et les gâteaux préparés par P6.
				P3 : On était là à l'aise, à l'aise, et en plus on prenait chaque fois du café, des biscuits tout ça.
				P5 : Ouais le café, chacun il ramène son quelque chose, c'était formidable.
			Qui ne convient pas à tout le monde	P1 : But we are very little team. I prefer more people… (rire)
				OB15 : E lui, demande à P1 de répéter plus doucement sa phrase, pour que P2 puisse l'écrire sur son cahier. P1 demande alors si elle doit le lui dire en arabe, ce à quoi P2 rétorque aussitôt : « Pourquoi arabe ? En français ! »
				P1 : I don't like to the… the course is course… not to have tea and to speak something... no… there is a program I like to be (signe carré avec ses mains) I used to study as this way, not… and I like to respect the learning… apprendre… respect everything... we have to respect everything in order to learn more, and to have more… not waste time… this is my problem (rire).
				OB14 : L'exercice dure plusieurs dizaines de minutes durant lesquelles P3 se lève encore trois fois pour téléphoner. La 5e fois, P4 et P5 lèvent la tête en fronçant les sourcils : ils semblent dérangés car elle parle fort, P1 et P2 semblent elles aussi dérangées par ce nouveau coup de téléphone.
				P1 : I like to make practice, more practice, to write, to have grammar. Why there is no something to ear ? This is what I need… to ear. A phrase and explain it… This is what… They use this program in université or in high educated. Mon fils il a fait deux cours à l'université. Il parle bien. C'est complètement différent. He stayed for six hours in université and become feed up (signe d'épuisement). Now he spoke english very well and now he speak french the same same. And I come with him. Il parle bien mais je parle pas bien. Pour ça il m'a dit maman tu as besoin formation educated. Pas juste parler.
				P1 : J'attends une formation très intensive and comme Greta… courses… J'aime beaucoup que travail.
				OB15 : P1 semble vouloir avoir une très bonne maîtrise du vocabulaire français, car lorsqu'un mot n'arrive pas à être traduit précisément et qu'E lui répond que c'est à peu près ça, elle ne semble pas satisfaite et poursuit ses efforts de traduction à l'aide de son téléphone.
			Plusieurs langues parlées dans le groupe	OB 14 : Il sert vigoureusement la main de E en lui disant « alors on parle anglais aujourd'hui ? », remarque faite suite à la conversation lancée entre P1 et P2 en anglais pendant que les autres s'installent.
				OB 145 : P1 tente d'aider P2 en lui parlant arabe, ce qui provoque la même réaction chez E (qui l'arrête en lui disant de parler en français) et chez P2 « Parler français, pas anglais ! ».
				P2 : C'est problème avec E, des fois parle arabe. Pour moi c'est pas bien. Chaque fois je demande « Parle français ! Arabe c'est au Maroc ! » (Rire) [...] c'est… avec mes amis ! Avec P5, avec P6, avec toute… F : Parce qu'il y avait plusieurs personnes qui parlaient l'arabe… P2 : Voilà. Problème ça. Moi problème ça. aP2 : Pas assez français. [...] P2 : Pour moi j'ai apprendre français. Arabe il est déjà dans la tête ! (Rire) [...] aP2 : Ouais elle leur disait « c'est mieux de parler en français ».

UN RAPPORT PARTICULIER À L'APPRENTISSAGE (Suite)	**Ce n'est pas un cours de français classique (suite)**	Absence d'un cadre formel (suite)	Plusieurs langues parlées dans le groupe	P7 : Non pour parler l'autre lingua c'est bon comme vous, on parle espagnol ou tu parles inglês ou tu parles algérien ou comment il s'appelle les arabes, ou l'autre parle français pour moi c'est pas grave !
				P1 : Specially when strangers people speak french I cannot understand. But when French people speak french. Je comprends mieux.
				Tout au long de l'abécédaire, P7 propose de manière tout à fait pertinente des mots, mais en les prononçant en portugais. Il propose par exemple « estômago », « les rinos », « le ficado ».
			Relation particulière avec l'animateur	P6 : aussi maître E. C'est très gentil, c'est bien, c'est grand maître.
				P1 : The relation… Elle... il est très gentil. We spend… we spent (en insistant) a nice time. And he did his best. He try to … every question he explain good.
				OB17 : E arrive sur ces faits et dit bonjour en serrant la main aux trois femmes. Elles sont heureuses de le voir arriver et expriment leur étonnement lorsqu'elles m'ont vu arriver.
				P5 : E il est toujours là, il nous fait le, il fait le, il le fait… il nous fait plaisir, bien quoi. Vraiment c'est un mec, comment on dit ? Bien quoi, E, il est gentil.
				P3 : E se donnait, vraiment, vraiment… pour moi c'est tout hein ! C'est tout.
				OB14 : Elle est très souriante, expressive et salue E chaleureusement.
				P3: Mais même à la fin quand E nous a dit que « c'est les vacances, je ne sais pas si je viendrai », on avait marre, tout le monde. F : Vous en aviez marre ? P3 : Marre…[...] Marre… bah ça n'allait pas. Ça n'allait pas qu'il nous quitte quoi ! Son absence… il nous manque ! Il nous manque, il nous manque ! Parce que si il n'était pas sympa, régulier, heu… cet amour-là qu'il avait de donner aux autres… parce que ce n'est pas facile hein ! Moi je suis une institutrice, ce n'est pas facile de donner cours aux grandes personnes !
				P1 : I'm happy for E (prénom de l'animateur)… Il est très gentil. I love him.
				P1 : Just only… je connais … knew people… and there is something good… euh… E est très cultivé.
				OB14 : P1 demande « il y a quelqu'un à marier ? ». P5 en s'adressant à E « Toi ! » provoquant un éclat de rire général. P5 insiste « Raconte-nous le voyage » Cela peut vouloir signifier l'intérêt que P5 porte à E. Il le tutoie également, chose qui n'était pas présente lors de l'atelier numéro 3, il y a donc une évolution dans leur relation qui devient plus amicale.
				OB15 : P1 lui explique alors comment écrire le mot « beau », qui est proche au niveau graphique de son prénom, en disant « parce qu'E est beau ! ».
				OB14 : P5 lance un « Emile, il nous a manqué hein ? » et passe au tutoiement en lui parlant de ses vacances.
				P6 : Oui, c'est très bien, c'est très ... joli, voilà, parce que maître E il est très gentil et voilà, il nous a aidé beaucoup beaucoup, parce que il compris (puis elle ajoute quelques mots en arabe). aP6 : Premier maître E il est gentil avec eux, deuxième quand il parle, sa prononciation, elle le comprend, donc voilà elle est satisfait...
	Dynamique positive de groupe	Chacun s'est adapté à l'autre		aP2 : La grammaire oui. Donc en fait oui, il s'est adapté. Je pense comme c'était un petit groupe, ils étaient…[...] Donc ça fait qu'il a pu s'adapter pour chaque personne et… j'ai vu quand même que P2 (prénom) s'adaptait à la formation mieux que ce qu'elle a eu au GRETA.
				OB3 : E dit (à M à la fin de l'atelier) qu'il ne peut pas faire le programme prévu en raison de la grande hétérogénéité du groupe et surtout du faible niveau de français oral de certains. Il doit donc s'adapter au jour le jour et inventer un nouvel exercice. Il dit prendre conscience de la nécessité de répéter les choses, par exemple certaines définitions avaient déjà été évoquées la veille.

UN RAPPORT PARTICULIER À L'APPRENTISSAGE (Suite)	**Dynamique positive de groupe (Suite)**	Chacun s'est adapté à l'autre (Suite)	E : J'étais venu avec mes doutes, je me disais « mais comment, mais qu'est-ce que ça va donner ? » de… et au fur et à mesure de se côtoyer, de, d'apprendre à se connaître, voilà les choses se sont bien passées, j'ai pu adapter ce que je pouvais et eux ils… ils se sont adaptés aussi clairement parce que, souvent je sentais que ça passait pas forcément et donc il fallait que je réexplique les consignes peut être deux trois fois pour qu'ils comprennent. Donc là aussi c'est, à mon niveau c'est du travail donc, de savoir parler de la manière la plus simple, de… de lire chez l'autre que ça a pas été compris et de pouvoir revenir et de redire ça autrement.
			OB3 : La faible maîtrise du français oral implique que les objectifs initiaux doivent être redéfinis. De plus, l'atelier d'écriture créative ne pourra pas se dérouler comme prévu initialement.
			P3 : Nooon (insistance) , pas de différence. Et surtout il se donnait à ceux que… pour moi je m'exprimais, j'écrivais un peu plus mieux. Mais il s'intéressait à moi mais plus (insistance) aux autres ! Surtout, surtout. Il y a d'autres qui ont eu, qui avaient une grande difficulté.
			OB3 : P4 et P8 qui ont lu lentement afin que chacun puisse suivre.
			E : Parce que moi je, je prévoyais mes ateliers un petit peu du style universitaire comme je fais heu… avec l'autre public, et là je me suis rendu compte dès le premier atelier qu'en fait ça marchait pas, parce y a la disparité des niveaux, et puis certains qui avaient une maîtrise de l'oral moyenne donc ils comprenaient pas assez bien les consignes, du coup c'était difficile d'aller très vite sur des consignes très compliquées, donc il fallait simplifier heu… l'atelier et les consignes. [...] je pouvais pas seulement apporter ce que je propose hum… ailleurs, pour venir appliquer. Donc il fallait que je m'adapte, il fallait que je reconstruise d'autres choses.
		Collaboration des participants	OB17 : P2 juste à côté traduit lorsque P6 ne trouve pas les mots et ne parvient pas à mimer ou lorsque le groupe ne comprend pas une partie de la recette.
			OB17 : P1 aide souvent P2 à lire les mots qu'elle trouve et l'aide à la prononciation.
			OB17 : P2 répond « les cintres » puis P5 « ah les seins ». P5 par une sonorité proche exprimé par P2 a réussi à trouver le mot. Il permet ainsi de faire le lien entre P2 et E qui posait la question.
			OB17 : P6 commence à écrire « j'ai mal au geuneou », P2 se lève pour aider P6 à écrire genou, puis P1 vient compléter l'orthographe du mot genou.
			OB15 : A plusieurs reprises, un mot en français n'est pas compris. Plusieurs techniques sont utilisées pour expliquer alors le mot : traduction en anglais, que P1 parle très bien, qui le traduit ensuite en arabe à P2
			OB14 : Chaque participant se plonge dans ses pensées, des binômes s'organisent (P1-P2 et P4-P5) et s'entraident.
			P8 : Des fois bon, les personnes venaient vers moi ou les personnes qui étaient plus à côté de moi m'interpellaient en me disant « (prénom de P8) est ce que tu peux m'expliquer un peu plus ça veut dire quoi cette phrase ? » ou essayaient de voir si je pouvais leur apporter un peu plus d'aide.
			E : Des surprises, c'est… la relation entre les participants. J'ai vu beaucoup de, de… d'entraide, beaucoup d'entraide entre les participants. Et souvent, ça arrivait que quelqu'un pose une question et je renvoie la question au groupe, et puis ils essaient de collaborer, de trouver une formule qui convienne. Et bon… généralement ils arrivent à, à s'expliquer, à se définir des choses. Y avait une relation qui… moi je l'ai découvert, je m'attendais pas à ça ; donc je l'ai découvert et c'était une surprise positive.
			E : Donc y a, y a vraiment un croisement de culture et de niveau. Donc ceux qui maîtrisent, je parlais tout à l'heure d'entre-aide dans le groupe, donc ceux qui maîtrisent plus le français, ils vont davantage aider ceux qui maîtrisent moins. Ceux qui viennent d'une culture heu, par exemple arabophone, pourront partager leur culture avec ceux qui viennent d'une culture autre… donc c'est vraiment le croisement, l'interculturel et donc voilà…ça c'est l'impact.
			P8 : Et voyant que j'étais un peu plus disponible et que je m'en sortais suffisamment bien, il m'a demandé de l'aide et c'est finalement ce que j'ai fait. [...] Je l'ai aidé… à tourner ses phrases ou à trouver les mots mais en le laissant quand même dire ce qu'il voulait.

UN RAPPORT PARTICULIER À L'APPRENTISSAGE (Suite)	**Dynamique positive de groupe (Suite)**	Collaboration des participants (Suite)	OB17 : P5 traduit également en arabe ce qu'il a compris pour ce petit groupe.
			OB14 : Ils prennent soin les uns des autres en s'entraidant (ex : P5 s'assurant que tout le monde passe au tableau pour écrire sa phrase malgré l'heure tardive ou P3 se levant pour apporter le chiffon à P5).
			OB3 : Les autres ne semblant pas avoir compris. Je traduis donc pour P1 en anglais puis elle traduit en arabe littéraire pour P6, P2 et P9. Celles-ci n'ayant pas tout compris, P5 traduit à nouveau.
			OB17 : Les autres participants demandent ce qu'est le foie et à quoi ça sert. Je traduis en anglais pour P1 et E tente d'expliquer à quoi cela sert. Je complète ensuite en montrant la localisation et la fonction : « Pour filtrer les toxiques, par exemple l'alcool, produire ce qu'il faut pour la digestion ». P5 traduit en arabe pour P2 et P6.
			OB3 : Les phrases sont construites petit à petit, avec les idées de chacun, chacun rajoutant des mots au fur et à mesure et participant à sa manière.
			OB15 : P1 tente d'aider P2 en lui parlant arabe.
			OB3 : P4 aide P5 lorsque celui-ci doit lire, en lui soufflant la prononciation des mots qu'il ne parvient à dire. Elle l'aide également à se retrouver dans le texte. Cela s'est mis en place spontanément, confirmant l'envie de P4 d'aider les autres. P5 semble apprécier cette aide.
			OB14 : P4 avant de se rasseoir, se penche sur le cahier de P2 pour noter la phrase qu'elle vient d'écrire au tableau. Cela peut signifier qu'elle souhaite aider P2
			OB3 : P5 et P8 à tour de rôle définissent les mots dans un français simple.
		Diminuée quand moins de participants	OB15 : Nous discutons sur le parking au sujet du nombre de participants, il me dit que c'est la première fois qu'il y a si peu de participants, et que ça change les échanges et la façon de construire l'atelier.
			OB15 : Par rapport à l'atelier de la veille où il y avait cinq participants, F a trouvé l'atelier beaucoup moins riche en termes d'échange et d'apprentissage. Celui-ci s'est plutôt déroulé comme un cours à deux vitesses, où l'animateur s'est occupé alternativement de chacune des participantes en s'adaptant à leur niveau.
		Les rôles dans le groupe s'inversent	OB17 : P6 essaie d'expliquer à E quelque chose en arabe, s'en suit un éclat de rire de la part d'E et P2. E semble avoir compris les quelques mots d'arabe prononcés. Il a semble-t-il commencer à apprendre une autre langue également !
			OB15 : Cette fois-ci, P2 est la première à faire une proposition : « je vais aller en août au Maroc », et P1 qui n'a pas compris le mot « août » n'hésite pas à le signaler à l'oral. Inversion des rôles par rapport au premier exercice, P2 se met à expliquer le sens de sa phrase à P1, et notamment l'orthographe du mot « août ».
			OB15 : E lui demande « alors, on commence quand à apprendre l'arabe ? ». La question amène un grand sourire sur le visage de P1, elle semble ravie de la question. E lui demande de lui apprendre à nouveau comment écrire son prénom car il le savait mais a oublié. P1 prend alors un feutre Velleda sur la table et se dirige vers le tableau en écrivant de droite à gauche. Une fois terminé, elle tend le feutre à E qui fait plusieurs essais, à chacun il prend un peu de recul pour voir si ce qu'il écrit ressemble au modèle fait par P1.
			OB14 : P1 discute avec E d'un livre, donné par une autre participante à l'atelier, destiné à apprendre l'arabe. Elle lui demande s'il trouve cela difficile. E essaie d'écrire quelques mots en arabe au tableau.
			OB14 : P3 ne répond pas immédiatement ce qui laisse le temps à P5 de souligner que P2 non plus n'avait pas parlé. Cette remarque illustre bien la position que P5 adopte durant toute la durée de l'atelier avec les autres participants : il n'hésite pas à les encourager (« Elle fait des progrès P2, hein ? C'est bien ! Bravo ! Elle a la mémoire » ; à distribuer la parole (« On vous écoute P3 »), à s'assurer que tout le monde puisse suivre (« je vous cache le tableau P4 ? ») et à questionner E quand il ne comprend pas. Cette attitude peut traduire une réelle motivation, un intérêt pour les ateliers qu'il a envie de partager, ou bien son envie d'avoir une place au sein du groupe. Cela peut également être expliqué par son statut de seul homme du groupe à l'exception de l'animateur, qui provoque une attitude inconsciente de leader désigné.

UN RAPPORT PARTICULIER À L'APPRENTISSAGE (Suite)	**Dynamique positive de groupe (Suite)**	Les rôles dans le groupe s'inversent (Suite)	OB15 : Il était intéressant de voir que les rôles étaient interchangeables : au début de l'atelier, c'était l'animateur qui apprenait l'arabe et non lui qui apprenait le français aux participantes ; et au cours de l'atelier, alors que P1 avait plutôt tendance à aider P2, les rôles se sont inversés avec P2 qui semblait mieux comprendre l'exercice que P1 et souhaitait l'aider. Cela semble être rendu possible par l'ambiance générale de l'atelier qui est basé sur un échange horizontal, sur un travail collectif d'échange et d'entraide plutôt que sur un rapport vertical avec une personne qui enseigne à tous les autres.
			OB14 : Malgré le retard pris par l'atelier, tous les participants écrivent tour à tour leur phrase au tableau, P5 d'ailleurs y veille en signalant que P2 n'est pas passée au tableau encore.
			OB14 : P2 semble trouver l'exercice difficile : elle est avachie sur la table, un bras soutenant sa tête et n'écrit pas le moindre mot sur son cahier pendant de longues minutes ; P3 se lève d'ailleurs pour l'aider à écrire et l'encourage « Ecris encore, cherche ! ».
			OB14 : P3 semble maîtriser parfaitement le langage écrit en français. Sa phrase pose également des questions de définitions aux participants. Ils s'interrogent du terme contempler, que P3 définit « vivre, apprécier, parce que je suis heureuse ».
			P4 : Puis même E des fois, c'est vrai que quand il s'occupait d'une personne, si je pouvais m'occuper de la personne qui était à côté de moi, l'aider, ben voilà je le faisais quoi.
		Qui ne convient pas à tous	OB17 : P1 semble avoir un niveau socioculturel plus élevé, ayant fait des études et appris l'anglais qu'elle maîtrise parfaitement. Elle interpelle d'ailleurs beaucoup E ou M et les prend à partie lorsqu'elle a besoin de comprendre quelque chose plutôt que de demander l'aide du reste du groupe.
	Les ateliers sont centrés sur la vie des participants	Lieu familier et de confiance	aP2 : Alors heu… l'intérêt pour… que j'ai trouvé c'est que l'atelier déjà il était à proximité, donc c'était bien pour P2 qui a pas de véhicule pour se déplacer.
			iP5 : Et après je pense aussi, heu… la localisation, là c'était en lien avec le cabinet où il a son médecin traitant, où il se sent en confiance, où il est suivi aussi par heu... il a été suivi, il a déjà participé à des ateliers dispensés en lien avec l'infirmière heu, où il a été relativement acteur aussi d'après ce que j'ai eu comme retour. Heu, et du coup je pense que c'était aussi peut-être l'emplacement en fait, c'est un ensemble...
			OB17 : Une intervenante de la maison de quartier arrive et s'extasie devant la broderie. Il semble que P2 et P6 la connaissent, car elles auraient déjà demandé à participer aux ateliers créatifs de la maison de quartier avec elle.
		Thème des ateliers centré sur vie et santé des participants	OB14 : P1 « en France le temps tout le temps change, et ça cause des maladies ! »
			P8 : Et le dernier jour j'y suis allée et il nous avait demandé d'écrire un petit texte en français. Moi j'en avais écrit un sur le site justement où on est là (montre le café associatif).
			OB3 : Propositions de phrases des participants « Suis-moi, je vais souvent suivre des cours ». « Depuis la semaine dernière, il y a beaucoup de pluies puissantes mais j'ai perdu mon parapluie ».
			OB17 : P5 se lève et va écrire une phrase au tableau. « J'ai malle au dos ».
			OB17 : P7 se lève et va écrire sa phrase au tableau. Personne ne semble regarder ce qu'il fait. Il écrit « J'ai mal à la poitrine de mon cœur ». P2 inscrit « J'ai mal au coude ». P1 « J'ai mal à l'ongle ». P6 commence à écrire « j'ai mal au geuneou ».
			P3 : Au futur, c'est quelque chose comme « demain j'irai en vacances ». Des phrases comme ça aussi, il nous demandait de… sur des bouts de papier : « malade », « vacances », « voyage »… tant de papiers comme ça. Vous tirez, avec les mots vous formulez une phrase. F : J'étais là une fois (rire de P3), sur les vacances et sur la mort… P3 : (Rire tonitruant) La mort c'est moi qui ai choisi ça !! Tout le monde avait peur !
			OB15 : C'est ensuite au tour de P1 de faire une phrase : « Je veux faire du sport dans la maison parce que c'est bon pour la santé ».
			OB15 : E propose à P2 d'écrire dans son cahier certains des mots de la phrase qui reviennent régulièrement dans le quotidien, pour connaître par cœur leur orthographe.

UN RAPPORT PARTICULIER À L'APPRENTISSAGE (Suite)	**Les ateliers sont centrés sur la vie des participants (Suite)**	Thème des ateliers centré sur vie et santé des participants	OB14 : E annonce le déroulement de l'atelier du jour : « aujourd'hui, on va travailler le futur ». Les participants devront énoncer des activités qu'ils vont réaliser dans le futur.
			OB15 : P2 est la première à faire une proposition : « je vais aller en août au Maroc »
			OB14 : P3 écrit sa phrase au tableau. « Quand j'aurai mes papiers, je voyagerai au Congo Kinshasa. Un jour je voyagerai pour contempler ma vieillesse.»
			OB14 : P3 justifie le mot "mort" en disant qu'elle fait partie de la vie et qu'elle est importante à considérer. Elle ajoute même qu'elle souhaiterait « une prolongation de trente ans avant la mort. » P5 rajoute « en bonne santé ». Les deux doyens du groupe semblent d'accord sur ce point.
			OB14 : P3 propose également « le vote » et P1 demande « c'est interdit pour les réfugiés ?! ». Elle a exprimé cette phrase sans colère mais plutôt comme une constatation, demandant confirmation. Elle ne semble pas s'être rendu compte que tous les participants ne sont pas forcements réfugiés et que certains ont le droit de vote. Ou bien il s'agit d'un sujet qui la préoccupe et pour lequel la réponse est automatique.
	Lien avec la santé	Pas encore assez de suivi par les professionnels	D1 : J'ai pas eu le temps de vraiment creuser avec lui là-dessus parce qu'à chaque fois qu'il vient, en fait on a trente milles autres choses à voir.
			D2 : Alors j'ai pas eu de retour direct de patients. C'est des ateliers dont D1 (autre médecin) parle beaucoup et… effectivement il y a quand même pas mal de patients qui en ont bénéficiés. J'ai pas eu de retour particulier par rapport à ces ateliers.
			OB17 : Il semble entendu pour elles trois que les ateliers sont des cours de français et pas forcément un outil supplémentaire pour leur prise en charge de leur santé.
			D1 : Je pense que pour ces personnes là, qui ont participé à ces ateliers de manière originale, il faut absolument avec E et avec les personnes et avec les futurs intervenants clinique d'appui, qu'on s'essaie à faire de l'évaluation... du bénéfice ressenti et du bénéfice un peu objectivé de ce qu'il s'est passé pour eux dans ces ateliers. Donc ça moi je pressens que c'est essentiel. Euh… mais pour l'instant c'est pas fait et je pense qu'il faudra un peu de temps, pour arriver à en tirer vraiment tout… euh toute la substantifique moelle pour qu'on passe pas à côté.
			D1 : Les autres personnes qui avaient euh… plus de difficultés avec la langue française et qui étaient le plus dans la cible de ce que cet atelier pouvait proposer, je ne les ai pas suffisamment revues à posteriori pour évaluer l'effet de l'autonomie en matière de littératie euh... pour voir en fait quel effet ça a. Les délais sont trop courts je pense, et en plus je ne les ai pas revues euh spécifiquement depuis la fin des ateliers.
			P4 : C'est vrai que je l'ai pas revu, pour parler... c'est vrai qu'on en a pas reparlé avec le Docteur D1…
		Pas toujours ressenti par les participants	Début de l'entretien de P2 : Le mari de P2 (aP2) me précise que P2 n'a pas de souci de santé, et que si elle est allée aux ateliers c'était principalement pour progresser en français.
			P2 : Pour écrire français, pour parler français. Toute la France parle. C'est pas une chose pour santé surtout. Beaucoup choses.
			P2 : Pas toujours pour le centre avec E. Pour écrire, un peu… c'est pas toujours avec… aP2 : … la santé. P2 : La santé.
		Porte d'entrée par la santé	iP5 : Alors, je pense que la porte d'entrée elle est... en fait c'est la porte d'entrée dans le regard croisé qui est différente. Parce que ça prend vraiment l'entrée par heu, par l'axe santé. En fait, la base de départ c'est la prise en charge de la santé, le corps et la vie.
			D1 : Ces deux personnes là c'est des gens que je vois toutes les semaines ou tous les quinze jours de manière très régulière donc j'ai pu suivre le déroulé des trois mois d'ateliers au fil du temps.
			D1 : En fait je me suis appuyé sur le fait qu'elle cherchait ses mots, qu'elle avait un peu des troubles cognitifs qui étaient liés à son handicap, liés aussi à son angoisse. Euh… lorsqu'elle était très angoissée et ben, elle ne trouvait plus ses mots. Et donc m'appuyant sur cette difficulté… d'expression orale je lui ai dit « allez dans ces ateliers ».

UN RAPPORT PARTICULIER À L'APPRENTISSAGE (Suite)	**Lien avec la santé (Suite)**	Porte d'entrée par la santé	OB3 : P8 dit ne s'être pas sentie concernée par les ateliers initialement et suite à une discussion avec son médecin a compris l'intérêt qu'il pouvait y avoir pour elle.
			P8 : Parce que à l'époque où je suis venue aux ateliers, c'est parce que d'abord déjà j'ai parlé plusieurs fois de mes problèmes de difficultés à pouvoir arriver à parler et des fois des problèmes de mémoire aussi qui me gênaient un peu. C'est là que Dr D1 m'a proposé justement de rentrer dans le groupe des ateliers pour essayer justement de m'aider par rapport à mes problèmes de… pour pouvoir arriver m'exprimer clairement… voire récupérer un petit peu la mémoire.
			P8: Et moi je me sentais un peu mal à l'aise. [...] C'est pour ça qu'après j'en ai discuté avec le Dr D1 qui disait « bah non les deux peuvent très bien se faire, non il y a pas de souci si vous vous sentez d'aider un peu plus les personnes, ou aider E pour des tas de choses il y a pas de souci ça peut très bien se faire… ».
			P8 : Bah moi, déjà je me suis sentie plus à l'aise de par la discussion avec le médecin
			P2 : Hum… avec E et Docteur D1 j'ai… une fois après la visite il est, moi parle rien français et le docteur D1 il est… je sais pas comment s'appelle… pour les… pour le français en personne, je sais pas E il est... Après moi « oui oui ».
			P4 : Ben déjà c'est mon médecin, c'est le Docteur D1 qui m'en a parlé. Il m'a demandé si je voulais participer j'ai dit « ben oui ! ».
			P5 : Parce que le médecin il m'a parlé. Quand il, c'est le médecin qui connait mes problèmes bien sûr. Mes problèmes psychiques (se trompe dans la prononciation du mot, mais montre avec sa main la tête) hein ? Mes problèmes. Ben il m'a demandé est-ce que vous pouvez faire un peu de, de cours de… de santé là.
			P7 : Pour la maladie, moi rester et après docteur, parler avec moi, pour parler un petit peu il y a une formation, pour parler un petit peu français.
			P6 : Je ne parle pas français rien de tout, mais petit à petit grâce à docteur D1 qui nous a trouvé ce cours de français avec maître E.
UNE ÉVOLUTION LINGUISTIQUE	**Incertaine**		E : Si si si, je pense qu'ils ont… ils ont… évolué. Par contre je… ça va être difficile de le dire ou de le démontrer par des exemples A+B parce que, je me suis pas focalisé dans une étude pour revoir les productions depuis le début jusqu'à la fin. [...] donc on pourrait imaginer que y a, y a eu évolution linguistique mais je le dis sans vraiment de preuve objective donc… parce que ça a pas été évalué objectivement.
			E : Évolution avec des guillemets parce que comme je disais, ça a pas été évalué.
			E : Sûrement de l'évolution côté linguistique aussi mais, vu que ça a pas été évalué, je ne me prononce pas vraiment là-dessus. Mais… de manière globale, j'évalue ça très positivement.
	Pas d'évolution		D1: En termes d'amélioration de leur maîtrise de la langue… je pense pas qu'ils en ont tiré grand-chose.
			M : Et ça a évolué ? vous avez progressé ? P1 : No. La même chose.
	Positive quelque soit le niveau initial		P4 : Bah j'ai appris quand même ! J'ai appris, j'ai appris des choses aussi hein aux ateliers. [...] quand il fallait… E il nous demandait d'écrire des phrases, ou de… ben j'le faisais ! Mais après avec la correction je me rendais compte que je faisais quelques fautes quoi.[...] L'orthographe quoi.
			OB14 : En réponse, M la félicite en lui signalant qu'elle trouve qu'elle a fait beaucoup de progrès en français depuis la dernière fois. P1 semble ravie de la remarque et lui répond : « Merci, encourage-moi ! […] parce que toujours j'ai partagé avec mes amis ».
			iP5 : Après je pense qu'en termes de progression linguistique aussi, concrètement en fait.
			aP6 : Là où on est allés déjà elle revient pas qu'elle arrive comme ça, parce que je vous l'ai dit, en arrivant quand même elle connaît ni bonsoir, ni bonjour, ni au revoir ni bonne nuit, ni rien.
			aP7 : Bah, c'est vrai qu'il a appris un peu mieux à parler, à avoir une conversation il arrive un peu mieux qu'avant.
			P4 : Ben déjà fallait, bah être bien (pause), bah déjà réfléchir avant d'écrire la phrase et tout. Et que… et que ça ait un sens quoi je veux dire.
			P5 : C'est important de lire une phrase comme il faut heu… pas faire de fautes… et puis on discute oralement, on discute, y a des mots que je suis… je, j'ai, j'ai du mal à l'expliquer, j'ai appris avec E.
			P3 : Des difficultés aussi, il y avait des, des… de mes amis qui ne comprenaient pas à lire et à s'exprimer en français, MAIS (insistance sur le terme) à la fin, ils arrivaient à s'exprimer, ils arrivent oui à parler.

UNE ÉVOLUTION LINGUISTIQUE (Suite)	**Positive quelque soit le niveau initial (Suite)**	iP5 : Du coup je trouve, il a fait des, des progrès à la fois sur le volet purement linguistique : écriture bah, français oral…
		P8 : Enfin peut être moins pour moi mais plus pour eux, en même temps j'apprenais quand même des choses qui me remémoraient certaines choses quand même.
		F : Est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous ont plu ? P4 : (Elève le ton) Bah oui ! Le fait d'apprendre aussi… d'apprendre des choses aussi !
		E : Et donc y a ce retour-là positif […] sur l'évolution de la langue, mais comme je le dis ça reste subjectif de leur côté et moi je le prends aussi comme ça, c'est, c'est une évolution. On va dire qu'on a évolué sans... sans preuve… objective.
		aP6 : Et petit à petit, mais croyez-moi que moi-même j'arrive pas à le croire... à cette amélioration. Là, elle commence à dire, quand même à discuter... Bonjour madame…
		P3 : Et puis, ce que l'atelier m'a apporté : y a des mots que je ne savais pas, j'ai découvert. J'ai découvert pendant ce moment-là de l'atelier.
		OB14 : F a trouvé le contenu de l'atelier intéressant et le déroulement de celui-ci a été globalement celui auquel elle s'attendait de par les discussions antérieures avec E. En revanche, elle a été surprise : le niveau de français des participants était bien meilleur que celui qu'elle s'imaginait.
		aP2 : J'ai vu une légère amélioration… F : De son niveau ? aP2 : Voilà, c'est ça.
		D2 : La dernière fois que je l'ai vue, j'ai trouvé… bon déjà elle maîtrisait un petit mieux le français donc on arrivait un petit mieux à se comprendre.
		OB14 : M qui avait assisté au 3ème atelier était étonnée de la progression du groupe tant sur le niveau de français que sur la place que chacun y avait trouvé.
		P3 : (Pause longue où elle cherche ses mots) Comme j'ai évolué, j'ai évolué pour m'exprimer en français c'est ça, c'est ça que ça change.
		P3 : Oui oui. Est différente pour quoi : pour m'exprimer en français, j'ai avancé ! J'ai avancé. Oui. J'ai avancé, j'ai avancé.
		P3 : Des mots difficiles. Et puis, au tableau aussi, j'écrivais aussi des fautes que E heu… que E essayait d'écrire bien correctement.
		P8 : Bah un petit peu plus parce que j'arrive peut être à aborder un petit peu plus... Les mots… bien que… des fois quand j'ai envie de parler j'ai tendance à m'emballer un peu vite donc après je vais mélanger les mots, je mets un mot à la place d'un autre…
		P3 : Parce que quand le premier jour il y avait de mes amis qui ne savaient même pas lire. Ils avaient beaucoup de difficultés, mais à la fin y avait un progrès. Même moi-même aussi, dans d'autres associations quand je m'exprime comme ça, ils me disent « toi tu n'as pas besoin d'une formation ». J'ai besoin d'une formation parce que j'ai beaucoup appris avec E.
		P5 : Quand j'écris, je réfléchis les mots, comment ça… c'est bien, j'ai fait, j'ai fait des progrès. Par rapport… j'ai fait des progrès. F : A quel niveau ? P5 : Écrire, écouter les mots, heu… heu… Et faut lire tout doucement, lettre par lettre. Faut pas lire, faut lire heu… moto par exemple hein… faut pas lire vite vite, mais faut lire lettre par lettre. Ca je savais pas. Faut lire heu… et puis y'a des mots vous savez, que ça se lit pas dans une phrase. [...] quand je lis des trucs, y a des mots qui faut pas les, qui faut pas les prononcer, des mots qui faut pas les prononcer. Et moi je les prononce. Alors c'est pas, c'est faux. F : D'accord. Et ça E il a aidé? P5 : Et là il m'a aidé beaucoup là. [...] Et moi, moi à l'époque je lis tout. « Réservéessss » (prononce fort le S).[...] Maintenant je fais, « réservées » (ne prononce pas le S).
		P3 : Y avait des mots difficiles là : « empaillé » tout ça. C'est là toute première fois d'entendre le mot « empaillé » en français. Mais j'ai demandé à E : « empaillé, qu'est-ce que cela veut dire ? », et E il nous a expliqué : au musée, y a des animaux là, empaillés c'est ça, enlevé tous les… les entrailles quoi. Alors là c'est compris.

UNE ÉVOLUTION LINGUISTIQUE (Suite)	**Déclic pour l'apprentissage du français**	Cherche des moyens de poursuivre son apprentissage	OB17 : Ces ateliers sont prévus dans deux semaines et P6 explique que ça sera l'occasion pour elle de pratiquer et d'améliorer son français.
			aP6 : Mais le plus intéressant pour elle, moi je le sais par cœur, elle dit que pour parler, pas rien que pour parler, savoir lire hein. Maintenant je le vois quand elle va là-bas pour le truc, elle commence à dire, nananana lit le mot.
			Début de l'entretien de P6 (qui regarde des vidéos) : Il s'agit de vidéo pour apprendre le français. Des dialogues simples sont présentés. P6 sort alors un cahier et me le montre. Elle a écrit sur la première page des phrases en français.
			P2 : Maintenant j'ai cherche encore formation pour apprendre langue en français bien
			P2 : Moi, j'aime beaucoup français pour écrire, pour parler, pour lire. C'est pour moi un peu difficile, c'est comme ça. Je cherche un personne toujours avec moi parle français, après moi apprendre bien français.
			P2 : Moi j'ai cherché un étudiant pour venir à la maison pour prendre… aP2 : Une étudiante pour du soutien, pour lui apprendre le français.
		Continuer à parler français avec l'entourage	P2 : Alors moi je l'aide, le soir mais c'est pareil, je peux pas non plus rester beaucoup de temps pour faire les cours, ce genre de choses. Bon là j'essaye de parler en français souvent avec elle… (pause longue) F : (m'adressant à P2) C'est pareil hein, faut lui dire « pas en arabe ! » P2 : Oui ! (Rire) aP2 : Elle me le dit, elle me le dit. Des fois j'oublie et elle me le dit. P2 : « Parle arabe, heu… garde arabe pour partir vacances au Maroc. Parle avec la famille arabe. »
			aP6 : Donc c'est pour ça que je fais tout mon possible de l'expliquer ça et ça et ça, de lui dire le français c'est pas le même que l'arabe, parce que à la fin il y a T ou S qui parle pas mais il faut l'écrire.
			aP6 : Et qu'est-ce que j'ai fait à elle, depuis 2-3 mois et ben il vaut mieux continuer comme ça, je vais essayer de te parler en français, mais quand tu y arrives pas à me comprendre, tu me demandes que tu as pas compris, et bin je traduise en arabe, et comme ça, c'est pour ça qu'elle a progressé.
			P5 : J'ai un voisin là, africain, X (prénom), quand je le croise tous les jours… moi j'aime bien les enfants… « X, apprends-moi le français »
			P2 : Oui. Avec P6 on parle un peu français maintenant (rire).
		Jamais trop tard pour apprendre	iP5 : C'est aussi un peu un fil rouge dans son parcours, heu, qu'il a toujours eu envie d'apprendre mais pas toujours eu la possibilité surtout jeune. Il aurait voulu faire des études, il aurait voulu, en fait c'est pas faire des études… c'est continuer la scolarité. Et heu, c'est les circonstances qui ont fait qu'il a dû arrêter [...] et là c'était une sorte de… « c'est pas trop tard ». Et ça c'était très très valorisant pour lui.
			P5 : J'avais pas fait, je parle pas beaucoup le français. Heu, voilà. Parce que la langue il faut l'apprendre jeune quoi, c'est pas… comment dire, c'est jamais trop tard.
			P5 : Des attentes, comment ça va, ça va… j'avais un peu de recul tu vois, j'étais un peu... à mon âge, qu'est-ce que je vais apprendre ? J'ai réfléchi comme ça. Et… et non, c'était pas comme ça, faut, faut y aller quoi ! Faut y aller. Jamais trop tard pour, jamais trop tard pour apprendre des choses. Faut, faut… faut la volonté quoi.