

Participation à un Forum des usagers de soins de santé

Histoire d'un film

A la mi-mai 2005, les Femmes Prévoyantes Socialistes (FPS) de Mouscron lancent une invitation aux apprenants de Lire et Ecrire, en formation alpha dans leurs locaux, à participer au 'Forum des usagers de soins de santé' que les FPS organisent avec la Mutualité socialiste le 24 juin 2005 à Bruxelles. Les apprenants répondent positivement à l'appel et s'investissent dans la réalisation d'un film (DVD) témoignant de leur expérience et des difficultés qu'ils rencontrent en matière de santé.

C'est pour commémorer les 60 ans d'existence de la sécurité sociale et du système de soins de santé en Belgique, que la Mutualité socialiste et les FPS ont organisé ce Forum pour donner l'occasion à des usagers et des professionnels de la santé de se rencontrer, d'entendre les points de vue des uns et des autres, de communiquer des informations et de partager des expériences. Pour préparer cette rencontre, des groupes de femmes et d'hommes se sont rencontrés dans les régionales des FPS afin de mener une réflexion sur les thèmes de santé qui les préoccupaient. A partir de ces discussions, les usagers ont laissé libre cours à leur créativité pour trouver la manière de venir les exprimer en public lors du Forum.

Le but de la démarche était de renforcer la communication entre les différents acteurs de la santé, de rassembler des idées pour faire progresser le système de santé publique belge, de préparer un cahier de revendications destiné aux décideurs politiques. Pour les FPS, il était évident que des per-

sonnes en difficulté de lecture et d'écriture avaient des choses à dire en matière d'accès aux soins de santé.

Lorsque la responsable des FPS de Mouscron est venue présenter le projet aux apprenants de Lire et Ecrire et leur demander d'y participer, ces derniers ont accepté d'emblée la proposition. C'était pour eux l'occasion de s'exprimer et de participer à une action visant à réaliser et consolider l'accès aux soins de santé pour tous. Si seulement une chose pouvait changer en mieux pour eux ou la génération à venir, c'était déjà ça de gagné !

Préparer la rencontre

Les apprenants ont commencé par lister les situations problématiques qu'ils avaient vécues en matière d'accès aux soins. Difficulté de comprendre et de dialoguer avec les professionnels de la santé quand on ne maîtrise pas ou mal la langue, difficultés qu'entraîne le fait de ne pas savoir lire et écrire, complexité

du langage médical (notamment celui utilisé dans les notices de médicaments), manque d'informations, incompréhension de certaines démarches, impossibilité pour les sans-papiers d'avoir accès aux soins, éloignement des centres de soins pour les personnes habitant en milieu rural, problème des travailleurs frontaliers qui vivent à cheval sur deux systèmes de sécurité sociale, etc. Certains ne sont pas au courant de leurs droits... personne ne les en a jamais informés.



Trouver un média

Pour faire partager ces difficultés aux autres participants du Forum, le groupe a envisagé différents moyens d'expression et pesé les avantages et inconvénients de chacun. Le choix s'est finalement arrêté sur la vidéo car tout le monde ne pourrait pas se rendre à Bruxelles le 24 juin. Mais par le biais de la vidéo, tous pourraient d'une certaine façon participer au Forum et la présentation d'un film éviterait le stress de la prise de parole en public. Le film présenterait des scènes fictives, sous forme de sketches, en lien avec la thématique de la santé et inspirées de situations vécues par les apprenants.

Après avoir tâtonné en envisageant de réaliser le film avec les moyens du bord (qui a une caméra ? qui sait l'utiliser ?), le groupe a décidé de faire appel à un animateur vidéo de la DGACH (Direction Générale des Affaires Culturelles du Hainaut) et a rédigé une demande de subvention.

Travailler avec un professionnel permettait de disposer du matériel adéquat, d'éviter de se perdre dans des discussions inutiles et infructueuses, de rendre les scènes communicables, de ne pas se satisfaire d'un 'à peu près'... et de se recentrer régulièrement sur les objectifs de départ pour clôturer le travail dans les délais. L'animateur a apporté son expertise et le soutien technique qui manquaient au groupe en centrant son intervention exclusivement sur la forme et non sur le contenu du message que les stagiaires voulaient faire passer.

Très rapidement, dès le premier contact, il est apparu que faire appel à un organisme et travailler avec un professionnel allait effectivement changer beaucoup la donne. Le côté 'artisanal' devrait être abandonné

et il allait falloir faire face à des impératifs organisationnels et de temps dont le groupe avait peu conscience jusque-là. Dès ce moment, il est devenu évident que tout ne pourrait pas être réalisé par les apprenants. Non pas à cause de leur manque de compétences, mais à cause des délais à tenir. Le formateur, l'animateur cinéaste et la responsable des FPS se chargeraient par conséquent des demandes d'autorisation, de la contextualisation (au début du DVD, la formatrice explique oralement ce qui a motivé la réalisation de ce DVD), du montage, etc. Les apprenants, eux, feraient le choix des situations, réaliseraient les dialogues et joueraient les sketches.

Réaliser le film

Trois dates furent fixées pour le tournage et les sketches répartis entre ces trois dates. Pour chacun d'eux, il fallait prévoir le matériel, répartir les rôles d'acteurs, prévoir une doublure pour le cas où un apprenant serait absent pour une raison ou une autre à un des jours de tournage... et répéter les dialogues.

Après le tournage de la première scène, tous avaient compris que faire un film « ce n'est pas si simple ». Être comédien est un réel métier qui n'est pas à la portée de tous et qui demande beaucoup de patience. Il faut souvent attendre que la caméra soit au bon endroit, que le micro ne soit pas dans le champ de prise de vue, que le son soit bon, etc. Il a fallu recommencer un nombre incalculable de fois la même scène sous des plans différents ou parce qu'un détail important 'clochait'. Conséquence : après quelques scènes, l'enthousiasme était fortement retombé. N'étant pas préparés à devoir recommencer et recommencer encore,

certains ont manifesté du découragement au point de remettre en question leurs compétences personnelles. Ne pas réussir immédiatement était vécu comme un échec, devoir recommencer comme un acharnement sur leur propre personne.

Fort heureusement, les encouragements de l'animateur et ses comparaisons avec le 'vrai' cinéma ont rassuré les apprenants : « *c'est normal, c'est comme ça même avec des comédiens de métier* », « *ce n'est pas ta faute, c'est la batterie qui devient trop faible* », « *désolé, il n'y avait pas assez de lumière ; dommage, c'était bien* »,...). Et surtout, pour la seconde séance, il avait déjà monté une scène entière. Voir un résultat ayant atteint ses objectifs, amusant et très correct pour des amateurs, a redonné courage pour les deux jours de tournage suivants.

Evaluer l'activité vidéo...

Chacun ayant été invité à s'exprimer, une majorité d'apprenants se sont focalisés sur l'image que donnait d'eux la vidéo, une personne a exprimé qu'elle ne se serait jamais crue capable de réaliser tout cela et surtout de parler devant une caméra. Une autre a dit que de se voir si à l'aise dans certaines situations (au téléphone, devant une caméra, en expression) lui donnait confiance en elle et qu'elle n'aurait plus aussi peur à l'avenir de s'exprimer devant autrui. Cela a été confirmé lors de simulations d'entretiens d'embauche filmés dans le cadre d'une recherche active d'emploi au FOREm. La caméra ne l'impressionnait plus, elle savait qu'elle parlait correctement et que son attitude était 'juste'. Il ne lui restait plus qu'à se concentrer sur le contenu de son discours.

Pour certains cependant, pointer les compétences développées et les acquis de l'expérience était un exercice difficile. Ils savaient qu'ils avaient appris quelque chose mais ne savaient pas le formuler précisément. D'autres disaient que cela ne leur avait rien appris parce que, durant ces séances, ils avaient peu lu et écrit et que ces apprentissages étaient prioritaires pour eux.

Beaucoup de questions ont aussi été posées sur le cinéma et cette discussion a apporté bien des surprises. Beaucoup ne connaissaient pas les effets spéciaux ou les truccages. Les plans, les différents endroits de tournage, tout cela a été expliqué et démonté. Après cela, un film ne sera plus jamais regardé comme avant et l'image de l'acteur, ce 'héros', en aura pris un coup. Certains rêvaient du métier de comédien. Ce n'est plus autant le cas désormais : le métier n'est pas aussi 'facile' qu'il en a l'air !

... et la participation au Forum

Globalement, les apprenants sont très satisfaits de cette participation. Non seulement ils y ont présenté leur DVD, mais ils ont participé à des ateliers. Ils ont eu l'occasion de s'exprimer et d'acquérir des connaissances sur le système de santé. Ils ont ainsi appris l'existence des médicaments génériques qu'ils ne connaissaient pas ou peu. Ils ont appris également que les personnes en situation irrégulière sur le territoire belge – thème que nous aurions initialement souhaité traiter dans un sketch – avaient la possibilité de se faire soigner par *Médecins sans frontières*... à condition d'avoir une antenne près de chez eux.

Nous avons aussi noté que ce qui leur paraissait auparavant incompréhensible et

inaccessible prenait désormais sens à leurs yeux et leur devenait accessible, contribuant ainsi à l'amélioration de leur accès à la santé. Cela les rend plus forts pour faire reconnaître et respecter leur droit.

A un niveau plus collectif, les revendications des apprenants ont été entendues. Reste à savoir la suite qui leur sera donnée pour apporter des changements positifs pour les usagers de soins de santé.

L'utilisation du DVD comme outil de sensibilisation ne s'est par ailleurs pas limitée au Forum. Avec l'accord des apprenants, il est maintenant utilisé pour la formation initiale des bénévoles et pour la sensibilisation des intervenants sociaux du Hainaut occidental aux difficultés que rencontrent les personnes illettrées face à la santé.

Marilyn DEMETS et Sabine DENGHIEN
Lire et Ecrire Hainaut occidental



Le rapport du Forum usagers de soins de santé réalisé par les FPS est téléchargeable à la page : www.femmesprevoyantes.be/fps/SanteForumdesUsagers