



PROGRAMME MODÈLE SUGGÉRÉ
POUR LES AGENTS DE SANTÉ
COMMUNAUTAIRES SUR LES
COMPÉTENCES
FONDAMENTALES EN MATIÈRE
DE LITTERATIE NUMÉRIQUE



PATH
◻◻::▲◻◆//人◻◻

GF

Table des matières

Table des matières	ii
Abréviations	iii
Définition des termes	iv
1. Aperçu du programme	1
1.1 Cadre fondamental de la littératie numérique	1
1.2 Processus d'élaboration du programme	2
1.3 Objectif général	3
1.4 Domaines de compétences couverts	3
1.5 Résultats d'apprentissage globaux	4
1.6 Public cible	4
1.7 Mode de livraison	4
1.8 Durée	4
1.9 Organisation du programme	5
2. Structure de la formation	6
2.1 Module 1 : Introduction à la littératie numérique	6
2.2 Module 2 : Opérations sur les appareils et les logiciels	7
2.3 Module 3 : Maîtrise de l'information et des données	8
2.4 Module 4 : Communication et collaboration	9
2.5 Module 5 : Création de contenu numérique	10
2.6 Module 6 : Sécurité et sûreté	11
2.7 Module 7 : Transactions numériques	12
2.8 Module 8 : Compétences interpersonnelles pour la prestation de services de santé numériques...	13
2.9 Soutien et renforcement post-formation	15
3. Évaluation et appréciation	15
4. Recommandations de mise en œuvre	16

Abréviations

IA	Intelligence artificielle
ASBC	Agents de Santé à Base Communautaire
ASC	Agent de santé communautaire
DHIS2	Système d'information sanitaire du district 2
TIC	Technologies de l'information et des communications
SMS	Service de messages courts

Définition des termes

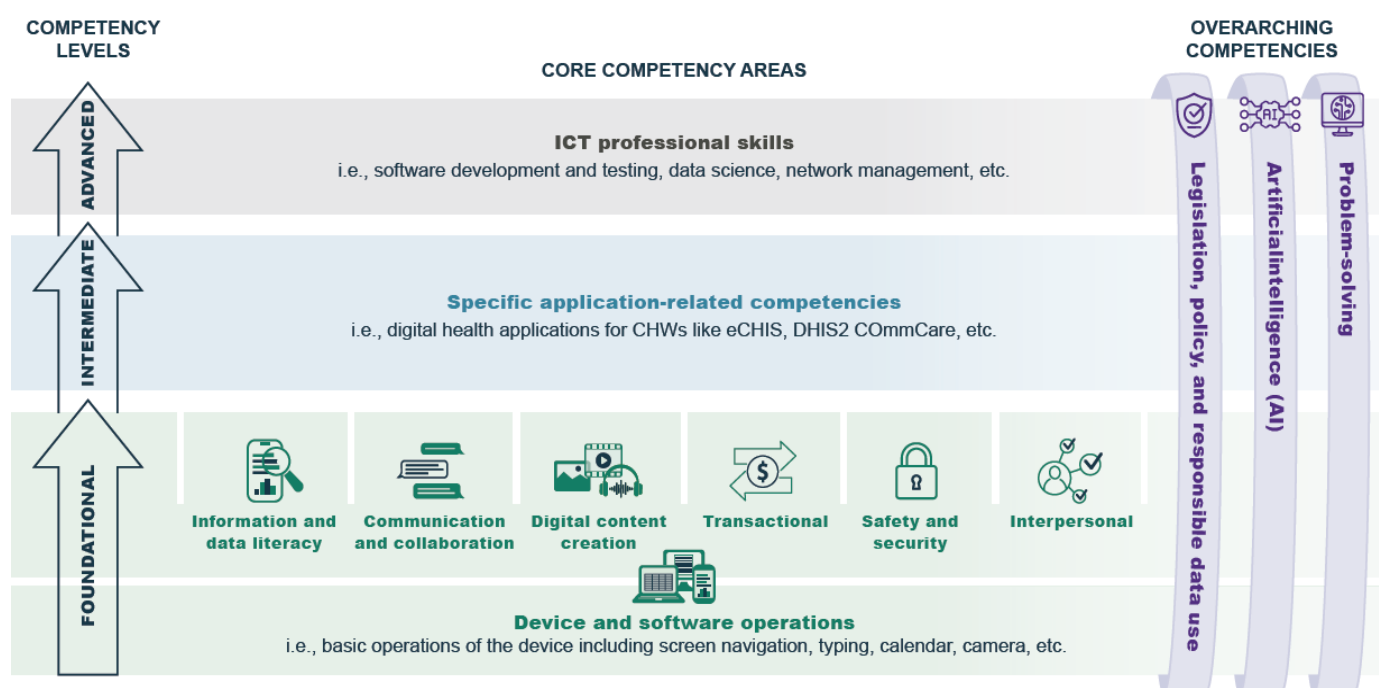
Terme	Description
Agents de santé communautaires (ASC)	Les prestataires de soins de santé qui vivent dans la communauté qu'ils servent et reçoivent des niveaux d'éducation et de formation formelle inférieurs à ceux des professionnels de la santé, tels que les infirmières et les médecins, et qui ont un énorme potentiel pour étendre les services de soins de santé aux populations plus vulnérables aux maladies et/ou aux obstacles économiques aux soins, comme les communautés vivant dans des zones reculées et les populations historiquement marginalisées, afin de répondre aux besoins de santé non satisfaits de manière culturellement appropriée, d'améliorer l'accès aux services, de remédier aux inégalités en matière d'état de santé et d'améliorer la performance et l'efficacité du système de santé. Cette catégorie d'agents de santé comprend les kaders, les agents de santé à base communautaire (ASBC), les agents et équipes de santé villageois, les volontaires communautaires, les promoteurs de santé communautaire et les agents de santé ruraux dans différents contextes.
Compétence	Capacité à effectuer une tâche de manière efficace et efficiente (ou avec succès), englobant les connaissances, les compétences et les attitudes.
Domaine de compétence	Domaine de connaissances ou de capacité à effectuer ou à réaliser une tâche.
Santé numérique	« Application systématique des technologies de l'information et de la communication, de l'informatique et des données pour soutenir la prise de décision éclairée par les individus, le personnel de santé et les établissements de santé, afin de renforcer la résilience aux maladies et d'améliorer la santé et le bien-être de tous » [Organisation mondiale de la santé, 2023]
Appareil	Dans le cadre de ce programme, un outil numérique utilisé par un ASC dans son travail quotidien pour soutenir la prestation de services de santé, y compris les smartphones, les tablettes, les iPads et autres appareils numériques mobiles qui facilitent la collecte de données, la communication avec les patients, l'éducation à la santé, la rédaction de rapports et l'accès aux informations médicales.
Littératie numérique	Capacité des agents de santé communautaires à accéder, utiliser, gérer et partager des informations sur la santé de manière sûre et efficace grâce aux technologies numériques, en particulier à utiliser des appareils numériques, à communiquer en toute sécurité, à créer et à gérer du contenu numérique, à protéger les données sensibles, à résoudre les défis numériques, à effectuer des transactions en ligne et à appliquer des outils numériques dans leurs rôles professionnels.
Compétence en littératie numérique	Capacité à accéder, comprendre, évaluer et appliquer efficacement les outils et informations numériques pour faciliter les tâches et la prise de décision en matière de santé, notamment la navigation dans les dispositifs de santé numériques, l'évaluation critique des informations de santé en ligne, la garantie de la confidentialité et de la sécurité des données et l'utilisation des outils de communication numérique pour la promotion de la santé et la prestation de services. La maîtrise des outils numériques permet aux professionnels de santé d'utiliser efficacement les technologies de santé numériques, améliorant ainsi les résultats de santé et l'efficacité du système.

1. Aperçu du programme

1.1 Cadre fondamental de la littératie numérique

Ce programme vise à doter les agents de santé communautaires (ASC) de compétences numériques fondamentales afin d'améliorer leur efficacité et leur efficience dans la prestation de services de santé. Il couvre sept domaines de compétences numériques fondamentales, structurés selon une approche modulaire pour assurer un développement progressif des compétences. Cette section présente un aperçu du programme, notamment l'objectif général, le processus de développement, les résultats d'apprentissage globaux, le public cible, le mode de prestation et le lien avec le référentiel de compétences numériques fondamentales. (Figure 1).

Figure 1. Cadre de compétences fondamentales en littératie numérique pour les agents de santé communautaires (ASC).

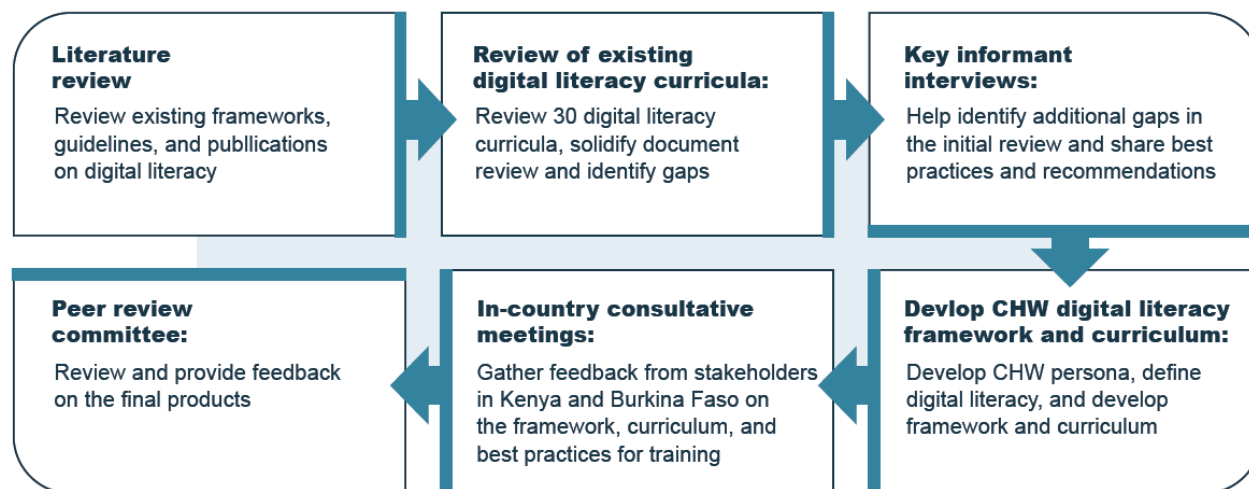


Abréviations : DHIS2, Système d'information sanitaire de district 2 ; TIC, technologies de l'information et de la communication ;

1.2 Processus d'élaboration du programme

L'élaboration de ce programme est le résultat de plusieurs étapes itératives, comme le montre la figure 2 ci-dessous et comme décrit par la suite.

Figure 1 Étapes du processus d'élaboration du programme d'études.



La première étape du processus a consisté en une revue de documents visant à comprendre le niveau de connaissances en littératie numérique dans les milieux à faibles ressources et comment cette compréhension peut éclairer la formation des agents de santé communautaires. En analysant des documents provenant de parties prenantes telles que les Nations Unies (par exemple, l'Union internationale des télécommunications et l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture), l'Agence des États-Unis pour le développement international, les ministères de la Santé et UK Aid, les auteurs ont exploré les cadres, les niveaux de connaissances, les approches de développement des compétences et les méthodes d'évaluation associés. Cela a abouti à une ébauche du cadre de compétences fondamentales en littératie numérique, qui a ensuite été affinée au fil des étapes.

La deuxième étape a consisté à examiner 30 programmes de littératie numérique existants, dont 16 destinés aux agents communautaires et 13 destinés aux agents de santé communautaires des pays à revenu faible et intermédiaire. Cette étape a permis d'approfondir les connaissances sur les compétences clés et de révéler des lacunes dans la formation de base en littératie numérique des agents de santé communautaires.

La troisième étape a consisté à mener des entretiens avec 18 représentants de la communauté mondiale de la santé numérique, issus notamment de ministères de la Santé, d'organismes de mise en œuvre, d'organismes donateurs, du monde universitaire et du secteur privé. Ces entretiens ont porté sur les exigences et les approches d'un cadre de compétences fondamentales en littératie numérique et ont permis d'éclairer l'élaboration des programmes.

La quatrième étape a consisté à créer un profil générique d'agent de santé communautaire et à définir la littératie numérique, dans le contexte des agents de santé communautaire. Cela a permis d'élaborer un cadre inclusif et complet. La première version du modèle de programme a été élaborée à ce stade, suivie de réunions de consultation avec les parties prenantes au Burkina Faso et au Kenya. Ces dernières ont examiné le projet de programme et formulé des commentaires, qui ont été intégrés à la deuxième version (étape 5). La sixième étape a consisté en l'examen de la deuxième version par un comité de pairs. Les commentaires de ce comité ont servi à mettre à jour le programme et à produire la version finale du modèle de programme de base de littératie numérique pour les agents de santé communautaire.

1.3 Objectif général

L'objectif principal de ce programme est de fournir aux agents de santé communautaire les compétences fondamentales en littératie numérique nécessaires à une communication efficace, à la gestion des données, à la prestation de services et à la prise de décision dans leur travail quotidien.

1.4 Domaines de compétences couverts

En plus de trois domaines de compétences globaux, le programme couvre sept domaines de compétences de niveau fondamental, conformément au cadre de compétences fondamentales en littératie numérique pour les agents de santé communautaires :

- **Opérations sur les appareils et les logiciels** : capacité à utiliser et à naviguer en toute confiance sur les appareils numériques pertinents, à exécuter les fonctions de base et à utiliser les applications nécessaires à l'exécution des tâches de l'ASC.
- **Maîtrise de l'information et des données** : capacité à rechercher, évaluer, gérer et stocker des informations de santé numériques de manière sécurisée et responsable.
- **Communication et collaboration** : capacité à utiliser des outils numériques pour communiquer, collaborer et partager des informations de manière respectueuse et responsable.
- **Création de contenu numérique** : capacité à créer, éditer, stocker et partager du contenu numérique simple (par exemple, du texte, de l'audio, des images et des vidéos) à l'aide d'outils numériques appropriés.
- **Sécurité et sûreté** : capacité à appliquer des mesures de sécurité de base pour protéger les appareils numériques, les données personnelles, les données clients et les interactions en ligne, tout en se protégeant des cybermenaces, des contenus préjudiciables et des risques numériques.
- **Transactions numériques** : capacité à s'inscrire en toute sécurité et à effectuer des transactions en ligne de base, telles que l'accès aux services, les paiements et la gestion des comptes.
- **Compétences interpersonnelles pour la prestation de services de santé numériques** : capacité à utiliser efficacement les appareils numériques devant les clients, à expliquer leurs avantages, à répondre aux préoccupations et à dissiper les mythes, garantissant ainsi une plus grande acceptation et une plus grande confiance dans la prestation de services de santé numériques.

Les trois compétences générales sont les suivantes :

- **résolution de problèmes** : capacité à identifier et à utiliser des outils numériques et des ressources en ligne pour dépanner et résoudre les problèmes techniques courants liés aux appareils, aux logiciels et à la connectivité, ainsi qu'à relever les défis de la communication numérique et de l'accès à l'information.
- **Législation, politique et utilisation responsable des données** : capacité à reconnaître l'importance des politiques numériques, des lois sur la protection des données de santé et des directives éthiques pour garantir l'utilisation sûre, légale et responsable des informations de santé numériques.
- **Intelligence artificielle (IA)** : capacité à reconnaître et à apprécier comment et quand utiliser les outils d'IA comme un élément important de toute utilisation des appareils numériques.

En ce qui concerne la couverture de compétences spécifiques, ce programme ne couvre que les compétences de base pour les domaines de compétences de niveau fondamental ci-dessus.

1.5 Résultats d'apprentissage globaux

À la fin de cette formation, les ASC seront capables de :

- Utiliser et naviguer en toute confiance sur les appareils numériques pertinents, en exécutant les fonctions de base et en utilisant les applications nécessaires à l'exécution des tâches quotidiennes et professionnelles.
- Rechercher, évaluer, gérer et stocker les informations de santé numériques de manière sécurisée et responsable.
- Utiliser des outils numériques pour communiquer, collaborer et partager des informations de manière respectueuse et responsable.
- Créer, modifier, stocker et partager du contenu numérique simple (par exemple, du texte, de l'audio, des images et des vidéos) à l'aide d'outils numériques appropriés.
- S'inscrire et effectuer en toute sécurité des transactions en ligne de base, telles que l'accès aux services, les paiements et la gestion des comptes.
- Appliquer des mesures de sécurité de base pour protéger les appareils numériques, les données personnelles, les données clients et les interactions en ligne, tout en se protégeant des cybermenaces, des contenus nuisibles et des risques numériques.
- Développer la confiance et les compétences en communication nécessaires pour utiliser efficacement les appareils numériques devant les clients, expliquer leurs avantages, répondre aux préoccupations et dissiper les mythes, garantissant ainsi une plus grande acceptation et une plus grande confiance dans la prestation de services de santé numériques.
- Identifier et utiliser des outils numériques et des ressources en ligne pour dépanner et résoudre les problèmes techniques courants liés aux appareils, aux logiciels et à la connectivité, ainsi que pour relever les défis de la communication numérique et de l'accès à l'information.
- Reconnaître l'importance des politiques numériques, des lois sur la protection des données de santé et des directives éthiques pour garantir l'utilisation sûre, légale et responsable des informations de santé numériques.
- Reconnaître et apprécier comment et quand utiliser les outils d'IA comme un élément important de toute utilisation d'appareils numériques.

1.6 Public cible

Le programme cible les ASC, un terme qui inclut les kaders, les agents de santé à base communautaire, les agents et équipes de santé villageois, les volontaires communautaires, les promoteurs de santé communautaire et les agents de santé ruraux dans différents contextes.

1.7 Mode de livraison

La formation peut être dispensée en présentiel via des ateliers, en ligne via un apprentissage dirigé par un formateur ou en autonomie, ou encore selon une formule mixte. Plusieurs facteurs influenceront le choix du mode de formation, notamment la disponibilité des ressources. Il est toutefois recommandé de dispenser la formation en présentiel via des ateliers, avec des suivis en ligne ou via des modalités mixtes.

1.8 Durée

S'agissant d'une formation modulaire, le programme peut être adapté aux besoins locaux et dispensé dans son intégralité ou sous forme de modules individuels. La durée varie donc en fonction du mode de formation et du nombre de modules adoptés.

1.9 Organisation du programme

Ce programme est divisé en huit modules, organisés selon le référentiel de compétences fondamentales en littératie numérique pour les agents de santé communautaire. Les sept domaines de compétences fondamentaux du référentiel sont inclus. Un module d'introduction a été ajouté pour présenter la terminologie et les concepts de la santé numérique, et permettre de relier la formation à l'utilisation des outils numériques. Ce programme couvre uniquement les compétences de base du référentiel de compétences fondamentales en littératie numérique. Trois domaines de compétences généraux, conformes au référentiel de compétences fondamentales en littératie numérique, sont intégrés aux huit modules.

1. Module 1 : Introduction à la littératie numérique
2. Module 2 : Opérations sur les appareils et les logiciels
3. Module 3 : Maîtrise de l'information et des données
4. Module 4 : Communication et collaboration
5. Module 5 : Création de contenu numérique
6. Module 6 : Sécurité et sûreté
7. Module 7 : Transactions numériques
8. Module 8 : Compétences interpersonnelles pour la prestation de services de santé numériques

Le tableau 1 résume les résultats d'apprentissage pour chaque domaine de compétence et module associé.

Tableau 1. Matrice de compétences fondamentales en littératie numérique pour les agents de santé communautaires.

Domaine de compétence	Résultats d'apprentissage	Module de formation
Domaines de compétences de niveau fondamental		
Opérations sur les appareils et les logiciels	Utiliser et naviguer en toute confiance sur des appareils numériques, en exécutant des fonctions de base et en utilisant les applications nécessaires à l'exécution de tâches quotidiennes et professionnelles.	Module 1 : Introduction à la littératie numérique Module 2 : Opérations sur les appareils et les logiciels
Maîtrise de l'information et des données	Rechercher, évaluer, gérer et stocker les informations de santé numériques de manière sécurisée et responsable.	Module 1 : Introduction à la littératie numérique Module 3 : Maîtrise de l'information et des données
Communication et collaboration	Utiliser des outils numériques pour communiquer, collaborer et partager des informations de manière respectueuse et responsable.	Module 1 : Introduction à la littératie numérique Module 4 : Communication et collaboration
Création de contenu numérique	Créer, modifier, stocker et partager du contenu numérique simple (par exemple, du texte, de l'audio, des images et des vidéos) à l'aide d'outils numériques appropriés.	Module 1 : Introduction à la littératie numérique Module 5 : Création de contenu numérique
Transactions numériques	Inscription et réalisation des transactions en ligne de base, en toute sécurité, telles que l'accès aux services, les paiements et la gestion des comptes.	Module 1 : Introduction à la littératie numérique Module 7 : Transactions numériques
Sécurité et sûreté	Appliquer des mesures de sécurité de base pour protéger les appareils numériques, les données personnelles, les données clients et les interactions en ligne, tout en protégeant l'utilisateur contre les cybermenaces, les contenus nuisibles et les risques numériques.	Module 1 : Introduction à la littératie numérique Module 6 : Sécurité et sûreté
Compétences interpersonnelles	Développer la confiance et les compétences en communication nécessaires pour utiliser efficacement les appareils numériques devant	Module 8 : Compétences interpersonnelles pour la

Domaine de compétence	Résultats d'apprentissage	Module de formation
	les clients, expliquer leurs avantages, répondre aux préoccupations et dissiper les mythes, garantissant ainsi une plus grande acceptation et une plus grande confiance dans la prestation de services de santé numériques.	prestation de services de santé numériques
Domaines de compétence globaux		
résolution de problèmes	Identifier et utiliser des outils numériques et des ressources en ligne pour dépanner et résoudre les problèmes techniques courants liés aux appareils, aux logiciels et à la connectivité, ainsi que pour relever les défis de la communication numérique et de l'accès à l'information.	Tous les modules
Législation, politique et utilisation responsable des données	Reconnaître l'importance des politiques numériques, des lois sur la protection des données de santé et des directives éthiques pour garantir l'utilisation sûre, légale et responsable des informations de santé numériques.	Module 1 - 7
Intelligence artificielle (IA)	Reconnaître et apprécier comment et quand utiliser les outils d'IA comme un élément important de toute utilisation d'appareils numériques.	Tous les modules

2. Structure de la formation

2.1 Module 1 : Introduction à la littératie numérique

Ce module offre aux agents de santé communautaire une compréhension fondamentale de la littératie numérique, de sa pertinence dans leur travail et des principaux concepts et terminologies numériques. Il leur présente les outils numériques couramment utilisés en santé communautaire et leur permet d'acquérir les compétences essentielles en matière d'utilisation et de gestion des appareils et des logiciels. Il aborde également les thèmes fondamentaux abordés dans les modules suivants, notamment la communication, la gestion des données, la résolution de problèmes, le contenu numérique et la sécurité. À l'issue de ce module, les agents de santé communautaire seront familiarisés avec les concepts et la terminologie numériques et seront capables de les appliquer efficacement dans le cadre de leurs fonctions.

2.1.1 Résultats d'apprentissage

À la fin de ce module, les ASC devraient être capables de :

- Définir la littératie numérique et expliquer son importance dans le travail de santé communautaire.
- Identifier et utiliser les terminologies et concepts numériques de base.
- Reconnaître les principaux outils numériques utilisés en santé communautaire et comprendre leurs fonctions.

2.1.2 Contenu du module

Le module 1 contient les éléments suivants :

- **La littératie numérique et son importance dans la santé communautaire:** définir la littératie numérique et décrire comment la littératie numérique soutient le travail de santé communautaire.

- **Terminologies et concepts de base**: comprendre et définir les termes et concepts courants utilisés dans les domaines de compétences fondamentales en littératie numérique, notamment les droits numériques et les empreintes numériques.
- **Aperçu des outils numériques dans le travail de santé communautaire** : examiner des exemples d'applications de santé numériques et des façons d'utiliser les smartphones et les tablettes dans la collecte et la communication de données de santé au niveau communautaire.

2.1.3 Activités d'apprentissage

Les activités d'apprentissage du module 1 pour les ASC sont les suivantes :

- Discussion de groupe : partager des expériences d'utilisation d'appareils et d'outils numériques dans leur travail.
- Jeu de correspondance terminologique : associer les termes numériques à leurs définitions.
- Exemples d'outils numériques : brainstorming sur des exemples d'outils numériques de santé communautaire.
- Exercice d'empreinte numérique : réfléchir à sa présence en ligne et discussion sur les meilleures pratiques pour gérer les empreintes numériques.

2.2 Module 2 : Opérations sur les appareils et les logiciels

Ce module présente aux agents de santé les fonctions essentielles d'un appareil, notamment la mise en marche/arrêt, la navigation et les opérations de base. Il leur permet d'acquérir les compétences nécessaires pour se connecter aux réseaux mobiles, gérer leur temps de connexion et leurs données, et sécuriser leurs appareils. Il leur permet également de résoudre les problèmes courants et d'entretenir leurs smartphones pour une utilisation efficace dans leur travail.

2.2.1 Résultats d'apprentissage

À la fin de ce module, les ASC devraient être capables de :

- Identifier et utiliser les composants et fonctions de base d'un appareil numérique.
- Connectez-vous aux données mobiles ou au Wi-Fi et gérez les achats de temps d'antenne et de données.
- Lancer, gérer et mettre à jour des applications, y compris leur téléchargement et leur suppression.
- Effectuez un dépannage de base pour résoudre les problèmes courants des appareils.

2.2.2 Contenu du module

Le module 2 contient les éléments suivants :

- **Instructions pour démarrer avec un appareil** : comprendre les composants d'un appareil ; charger, allumer/éteindre et utiliser les boutons matériels ; naviguer via l'écran tactile (appuyer, glisser, appuyer longuement), l'écran d'accueil et les commandes ; et gérer le stockage du téléphone.
- **Connexion aux réseaux et gestion du temps d'antenne/des données** : activer/désactiver les données mobiles et se connecter au Wi-Fi, acheter et vérifier le temps d'antenne et les soldes de données, définir des limites de données, désactiver les données en arrière-plan, éviter les coûts inattendus et être conscient qu'Internet donne accès à l'information et au contenu.
- **Applications et fonctions de base de l'appareil** : lancer et fermer des applications, comprendre les notifications et les icônes système de base, utiliser le calendrier pour les alertes et les rappels,

répondre aux invites du système (par exemple, les mises à jour), enregistrer et gérer les contacts et activer/désactiver la localisation.

- **Dépannage de base et entretien de l'appareil** : identifier et résoudre les problèmes courants des appareils, tels que les écrans figés, les performances lentes et les problèmes de stockage ; mettre à jour et réinstaller les applications, si nécessaire ; et comprendre l'entretien de base des appareils, y compris la manipulation, le nettoyage et la conservation.

2.2.3 Activités d'apprentissage

Les activités d'apprentissage du module 2 pour les ASC sont les suivantes :

- Pratique guidée : effectuez une visite pratique pour allumer/éteindre les appareils, naviguer sur l'écran d'accueil et ouvrir les applications.
- Pratique en binôme : travaillez en binôme sur des tâches telles que l'activation des données mobiles et l'achat de temps d'antenne.
- Apprentissage basé sur des scénarios : simulez des scénarios du monde réel (achat de données, définition/réinitialisation du mot de passe/code PIN).
- Jeu de rôle : pratiquez la résolution de problèmes avec un partenaire.
- Démonstration d'entretien de l'appareil : apprenez les méthodes appropriées de nettoyage, de manipulation et de stockage du téléphone.

2.3 Module 3 : Maîtrise de l'information et des données

Ce module aide les agents de santé communautaire à développer les compétences essentielles nécessaires pour reconnaître les informations crédibles en ligne, distinguer la mésinformation de la désinformation et évaluer la fiabilité du contenu numérique. Il présente également aux agents de santé communautaire les politiques organisationnelles relatives à l'utilisation des technologies de l'information (TI) et à la possibilité de partager des informations sur différents appareils. À l'issue de ce module, les agents de santé communautaire seront mieux préparés à prendre des décisions éclairées lors de l'utilisation des ressources numériques.

2.3.1 Résultats d'apprentissage

À la fin de ce module, les ASC devraient être capables de :

- Faire la différence entre les sources d'information en ligne crédibles et non crédibles.
- Identifier et atténuer la mésinformation et la désinformation.
- Être conscient et respecter les politiques d'utilisation des technologies de l'information d'une organisation.
- Synchroniser et partager des informations sur différents appareils pour un travail numérique efficace.

2.3.2 Contenu du module

Le module 3 contient les éléments suivants :

- **Sources d'information crédibles** : comprendre que toutes les informations en ligne ne sont pas fiables, identifier les caractéristiques des sources en ligne fiables et apprendre des méthodes pour vérifier les informations avant de les partager.

- **Reconnaissance et atténuation de la mésinformation et de la désinformation** : faire la différence entre la mésinformation et la désinformation, reconnaître comment les fausses informations se propagent en ligne (par exemple, les médias sociaux, les applications de messagerie), envisager des stratégies pour contrer la mésinformation et garantir un partage d'informations précis, et comprendre les conséquences de la mésinformation et de la désinformation sur la santé communautaire.
- **Politiques informatiques organisationnelles et engagement numérique responsable**: être conscient des politiques informatiques et des directives d'utilisation numérique au sein d'une organisation, adhérer aux protocoles de gestion des données numériques liées au travail, comprendre le rôle des agents de santé communautaires dans la promotion d'informations médicales précises, suivre les directives pour partager les informations de manière responsable dans les communautés et signaler et traiter la désinformation.
- **Synchronisation et partage d'informations numériques** : apprendre à utiliser des outils et des applications basés sur le cloud pour le partage de données, le transfert de fichiers et d'informations entre appareils et la gestion efficace des documents partagés pour un travail collaboratif.

2.3.3 Activités d'apprentissage

Les activités d'apprentissage du module 3 pour les ASC sont les suivantes :

- Exercice de vérification des faits : analysez différents articles et messages en ligne pour déterminer leur crédibilité.
- Repérer le jeu de la mésinformation/désinformation : examiner des exemples de publications sur les réseaux sociaux et déterminer s'ils contiennent de la mésinformation ou de la désinformation.
- Scénarios de jeu de rôle : entraînement à répondre aux membres de la communauté qui partagent des informations potentiellement erronées.
- Séance de révision des politiques : discussion de toutes les politiques informatiques en vigueur sur le lieu de travail et de la manière dont elles s'appliquent dans la pratique.

2.4 Module 4 : Communication et collaboration

Ce module permet aux agents de santé communautaires d'acquérir les compétences fondamentales nécessaires pour communiquer efficacement et en toute sécurité à l'aide des outils numériques. Il couvre les fonctions de messagerie, d'appel et de texte pour favoriser la collaboration numérique. À la fin de ce module, les agents de santé communautaires seront capables de communiquer et de collaborer en toute confiance, et de résoudre les problèmes de communication de base.

2.4.1 Résultats d'apprentissage

À la fin de ce module, les ASC devraient être capables de :

- Expliquer l'importance d'une communication numérique efficace.
- Utiliser des applications de texte et d'appel (SMS, WhatsApp, téléphone) pour communiquer efficacement.
- Saisir et modifier du texte, activez/désactivez le texte prédictif et utiliser la fonctionnalité de conversion de la parole en texte.
- Joindre et partager des documents via WhatsApp pour une collaboration efficace.
- Résoudre les problèmes de communication de base (par exemple, activer les données pour accéder à WhatsApp).

2.4.2 Contenu du module

Le module 4 contient les éléments suivants :

- **Les bases de la communication numérique** : comprendre l'importance d'une communication claire et professionnelle, se familiariser avec les différents types d'outils de communication numérique (SMS, WhatsApp, appels téléphoniques), créer des comptes de communication numérique (WhatsApp, email) et accéder aux outils de communication numérique (SMS, WhatsApp, appels téléphoniques, email).
- **Saisie et édition de texte** : saisir et modifier du texte dans un appareil numérique, activer/désactiver la saisie prédictive de texte et utiliser la synthèse vocale pour une communication plus rapide.
- **Utilisation des applications de messagerie et d'appel** : envoyer et recevoir des SMS et des messages WhatsApp, passer des appels téléphoniques et des appels WhatsApp, et gérer les contacts et les discussions de groupe.
- **Communication collaborative** : joindre et partager des documents via WhatsApp, gérer et organiser le contenu numérique partagé, reconnaître les liens suspects et accéder au contenu numérique partagé via WhatsApp.
- **Dépannage de base en communication numérique** : activer les données mobiles pour les applications basées sur Internet, vérifier les problèmes courants (par exemple, les problèmes de réseau, les mises à jour d'applications) et naviguer dans les paramètres WhatsApp.

2.4.3 Activités d'apprentissage

Les activités d'apprentissage du module 4 pour les ASC sont les suivantes :

- Pratique de la messagerie et des appels : envoyez et recevez des SMS/WhatsApp et passez des appels vocaux.
- Démonstration de conversion de la parole en texte : pratiquez la dictée et l'édition de texte.
- Activité de partage de fichiers : envoyer et recevoir des documents via WhatsApp.
- Présentation des paramètres de WhatsApp : parcourez les paramètres importants pour la sécurité, la sûreté, les données et la gestion du stockage.

2.5 Module 5 : Création de contenu numérique

Ce module présente aux agents de santé les compétences fondamentales de la création de contenu numérique, notamment la capture et le partage de photos, de vidéos et d'audio. Il leur permet d'utiliser efficacement leurs appareils numériques pour la documentation et la communication. Des compétences de base en résolution de problèmes et en utilisation responsable des données sont intégrées tout au long du module afin de garantir une création de contenu numérique éthique et efficace. À l'issue du module, les agents de santé seront capables de créer et de partager du contenu numérique à usage professionnel.

2.5.1 Résultats d'apprentissage

À la fin de ce module, les ASC devraient être capables de :

- Capturer et gérer des photos, des vidéos et de l'audio à l'aide d'un appareil numérique.
- Modifier les images, les vidéos et l'audio pour plus de clarté et d'efficacité.
- Utiliser des outils de création de contenu numérique pour améliorer la communication et la documentation.

- Appliquer les meilleures pratiques pour stocker, partager et gérer le contenu numérique de manière responsable.

2.5.2 Contenu du module

Le module 5 contient les éléments suivants :

- **Notions de base sur la capture de contenu numérique (photos, vidéos, audio)** : accéder à l'appareil photo du téléphone et utiliser les fonctionnalités de l'appareil photo (photo et vidéo) pour prendre des photos claires et bien cadrées et pour filmer de courtes vidéos avec un éclairage et une stabilité appropriée, ainsi qu'accéder à l'enregistreur audio et l'utiliser pour enregistrer un son de haute qualité pour les messages et les interviews.
- **Édition et amélioration de base du contenu numérique** : recadrage et ajustement de photos, découpage de vidéos et ajout d'améliorations de base, édition audio pour plus de clarté, capture de captures d'écran et réalisation de modifications de base.
- **Utilisation du contenu numérique pour la communication et la documentation** : accéder et partager du contenu via des applications de messagerie et organiser et gérer du contenu numérique, y compris la gestion du stockage du téléphone.
- **Utilisation éthique et responsable des données** : être conscient des considérations éthiques lors de la capture et du partage de contenu, de l'organisation et de la gestion du contenu numérique et de la compréhension de la confidentialité, du consentement et de la désinformation dans le partage de contenu numérique.

2.5.3 Activités d'apprentissage

Les activités d'apprentissage du module 5 pour les ASC sont les suivantes :

- Pratique de la photo, de la vidéo et des captures d'écran : prendre et examiner des photos/vidéos/captures d'écran et les ajuster pour plus de clarté et de cadrage.
- Tâche d'enregistrement audio : enregistrement de courts messages de santé et entraînement à améliorer la qualité du son, ainsi qu'à utiliser la conversion voix-texte.
- Atelier de montage : effectuer des exercices de montage photo, vidéo et audio de base à l'aide des outils intégrés de l'appareil.
- Exercice de partage de contenu : apprendre des méthodes sécurisées pour partager du contenu numérique avec des collègues et des communautés tout en appliquant des compétences en communication et en collaboration.
- Apprentissage basé sur des scénarios : identifier les considérations éthiques et les risques de sécurité dans la création de contenu numérique.

2.6 Module 6 : Sécurité et sûreté

Ce module fournit aux agents de santé communautaires les connaissances et les compétences nécessaires pour identifier et atténuer les menaces à la sécurité numérique, garantissant ainsi une utilisation responsable et sécurisée des technologies dans leur travail. En adoptant les meilleures pratiques en matière de cybersécurité, de protection des données et de maintenance des appareils, les agents de santé communautaires peuvent préserver la confiance et garantir des interactions sécurisées dans les environnements de santé numérique.

2.6.1 Résultats d'apprentissage

À la fin de ce module, les ASC devraient être capables de :

- Appliquer des mesures de sécurité de base pour protéger les appareils numériques contre les menaces physiques et cybernétiques.
- Identifier et atténuer les risques associés aux activités en ligne et aux menaces de cybersécurité.
- Mettre en œuvre des pratiques de gestion des données responsables pour protéger les informations et la confidentialité des clients.
- Reconnaître et réagir de manière appropriée aux violations et aux menaces de sécurité numérique.

2.6.2 Contenu du module

Le module 6 contient les éléments suivants :

- **Protection des appareils numériques** : protéger les appareils numériques des dommages (humidité, températures élevées, chutes physiques, etc.), comprendre les risques de virus et de logiciels malveillants, et configurer et se connecter en toute sécurité avec des mots de passe.
- **Sécurité en ligne et cybermenaces** : reconnaître les risques courants en matière de cybersécurité (phishing, logiciels malveillants, liens suspects, fenêtres contextuelles), comprendre l'impact de l'activité en ligne et des empreintes numériques permanentes, et pratiquer une navigation sécurisée et une utilisation responsable des médias sociaux (« nétiquette »).
- **Traitement responsable des données** : connaître l'importance de ne pas partager les données personnelles d'autrui sans consentement, de protéger les données personnelles et celles des clients à l'aide des paramètres de confidentialité, de stocker les données en toute sécurité et de garantir une tenue de registres numériques responsable.
- **Réponse aux failles de sécurité** : identifier les signes de failles de sécurité, signaler et répondre aux menaces potentielles et comprendre l'importance de la sensibilisation à la cybersécurité et des meilleures pratiques.

2.6.3 Activités d'apprentissage

Les activités d'apprentissage du module 6 pour les ASC sont les suivantes :

- Démonstration de protection des appareils : faites des exercices pratiques sur la maintenance et la sécurisation des appareils numériques, notamment la création de mots de passe forts et la connexion sécurisée.
- Atelier de sensibilisation à la cybersécurité : organiser des discussions sur l'identification des risques en ligne et la pratique d'habitudes de navigation sûres.
- Jeu de rôle sur la confidentialité des données : simuler des scénarios de prise de décisions sur le partage et la sécurisation des données.
- Exercice de réponse aux violations de sécurité : suivre une pratique guidée sur la reconnaissance, le signalement et la réponse aux menaces de sécurité.

2.7 Module 7 : Transactions numériques

Ce module permet aux agents de santé communautaire d'acquérir les compétences nécessaires pour effectuer des transactions en ligne, gérer des services financiers et compléter des dossiers d'emploi numériques en toute confiance et en toute sécurité. Il aborde la création de comptes en ligne, la navigation dans les formulaires numériques, l'utilisation des services financiers mobiles et la sécurisation des transactions en ligne. À l'issue de ce module, les agents de santé communautaire seront capables d'accéder et de gérer efficacement les services numériques adaptés à leurs besoins professionnels et personnels.

2.7.1 Résultats d'apprentissage

À la fin de ce module, les ASC devraient être capables de :

- Configurer et gérer des comptes en ligne pour les transactions financières, les dossiers d'emploi et les demandes de service.
- Naviguer dans les formulaires numériques, mettre à jour des informations personnelles et télécharger les documents nécessaires en toute sécurité.
- Accéder et gérer les services financiers mobiles, y compris l'argent mobile et les méthodes de paiement numérique.
- Effectuer et gérer de manière responsable les transactions en ligne tout en respectant les réglementations et les politiques.

2.7.2 Contenu du module

Le module 7 contient les éléments suivants :

- **Création et gestion de comptes numériques** : créer des comptes pour l'argent mobile et les services en ligne, y compris les services gouvernementaux ; mettre à jour les données personnelles sur les plateformes numériques ; comprendre les formulaires en ligne et les informations requises ; et télécharger des documents numériques pour les demandes de services.
- **Utilisation de services financiers mobiles et de méthodes de paiement numériques via une application mobile ou USSD (Unstructured Supplementary Service Data)** : création et gestion de comptes d'argent mobile, envoi/réception d'argent, paiement de factures, vérification du solde des comptes, suivi des transactions et accès aux prêts mobiles.
- **Législation, politique et utilisation responsable des données** : comprendre les réglementations régissant les transactions numériques et assurer la confidentialité et la gestion sécurisée des données.

2.7.3 Activités d'apprentissage

Les activités d'apprentissage du module 7 pour les ASC sont les suivantes :

- Exercice de configuration de compte : entraînement à créer un exemple de compte en ligne (par exemple, argent mobile, e-mail ou portail d'emploi).
- Simulation de remplissage de formulaire : naviguer et remplir un exemple de formulaire numérique, y compris le téléchargement d'un document ou d'une photo.
- Pratique de l'argent et des paiements mobiles : simuler l'envoi et la réception de paiements numériques en toute sécurité.

2.8 Module 8 : Compétences interpersonnelles pour la prestation de services de santé numériques

Alors que les agents de santé communautaires utilisent de plus en plus les outils numériques dans leurs soins, il est essentiel de développer l'assurance et des compétences de communication efficaces pour garantir la confiance et l'acceptation de la communauté. Ce module permet aux agents de santé communautaires d'utiliser les appareils numériques avec assurance devant les patients, d'expliquer les avantages de ces appareils et de répondre à leurs préoccupations, ainsi qu'aux mythes et idées reçues qui pourraient surgir. En renforçant ces compétences interpersonnelles, les agents de santé

communautaires peuvent favoriser l'adoption des technologies numériques en santé et optimiser la prestation de services.

2.8.1 Résultats d'apprentissage

À la fin de ce module, les ASC devraient être capables de :

- Utiliser les appareils numériques en toute confiance devant les clients tout en conservant son professionnalisme.
- Expliquer clairement aux clients les avantages des outils numériques dans la prestation de services de soins de santé.
- Identifier et répondre aux préoccupations des clients liées aux outils de santé numériques, y compris les problèmes de confidentialité et de sécurité.
- Démystifier les mythes et les idées fausses sur les technologies de santé numériques pour favoriser la confiance et l'adoption.

2.8.2 Contenu du module

Le module 8 contient les éléments suivants :

- **Utilisation confiante des appareils numériques devant les clients:** surmonter les hésitations et l'inconfort avec les outils numériques et pratiquer une utilisation fluide et professionnelle des appareils.
- **Avantages des outils de santé numériques:** comprendre les différentes manières dont les outils numériques améliorent l'efficacité et l'accessibilité des soins de santé, avec des exemples d'applications de santé numérique et de leurs avantages.
- **Gestion des préoccupations des clients concernant les outils numériques:** comprendre les préoccupations courantes (par exemple, la confidentialité des données, l'utilisation abusive des informations) et répondre avec des explications simples et rassurantes.
- **Façons de lutter contre les mythes et les idées fausses sur la santé numérique:** identifier les mythes courants et communiquer les faits de manière engageante et non technique.

2.8.3 Activités d'apprentissage

Les activités d'apprentissage du module 8 pour les ASC sont les suivantes :

- Exercices de jeu de rôle : pratiquer l'utilisation d'un appareil numérique devant un client simulé tout en répondant aux préoccupations et aux questions.
- Coaching et feedback entre pairs : observer et donner un feedback sur la capacité de chacun à utiliser et à expliquer en toute confiance les outils numériques.
- Récits et scénarios réels : écouter des exemples concrets présentés par les formateurs sur la manière dont les outils numériques ont amélioré la prestation des soins de santé.
- Discussion pour démystifier les mythes : travail en groupe pour répertorier les mythes courants et discuter des réponses fondées sur des preuves.
- Pratique d'engagement communautaire : interagir avec un petit groupe de membres de la communauté pour expliquer les avantages des outils numériques et répondre aux préoccupations dans un environnement sûr.

2.9 Soutien et renforcement post-formation

Les activités suivantes seront utilisées pour soutenir les ASC dans leur culture numérique et renforcer la formation :

- Opportunités de perfectionnement : intégrer la formation à la littératie numérique dans la formation aux applications de santé numérique, offrant ainsi des opportunités de perfectionnement.
- Mentorat et coaching : fournir un mentorat et un coaching continus pour le renforcement des compétences numériques, y compris une supervision de soutien.
- Formations de remise à niveau et webinaires : fournir des mises à jour périodiques sur la littératie numérique.
- Communauté de pratique : faciliter le partage continu des connaissances entre les ASC.
- Reconnaissance et motivation : mettre en valeur les champions de la littératie numérique pour encourager l'apprentissage par les pairs.

3. Évaluation et appréciation

La stratégie d'évaluation et d'appréciation adoptée est basée sur [Le modèle Kirkpatrick](#). Une évaluation de la formation à quatre niveaux permettra de bien comprendre l'impact du programme. Cette évaluation structurée garantit une amélioration continue et démontre l'efficacité du programme aux niveaux individuel et organisationnel. L'évaluation à quatre niveaux sera réalisée comme suit :

9. **Réaction** : Recueillir les commentaires des participants au moyen d'enquêtes et d'outils en temps réel pour mesurer la satisfaction, l'engagement et la pertinence perçue de la formation. L'évaluation à ce niveau sera mise en œuvre par :
 10. Évaluation de fin de formation : formulaires de rétroaction ou sondages pour recueillir des informations sur la pertinence et l'utilité de la formation, le contenu du cours, les méthodes de formation, l'efficacité du formateur et la confiance des apprenants.
 11. Enquêtes d'auto-évaluation : auto-évaluations des niveaux de confiance dans les compétences en littératie numérique avant et après la formation.
12. **Apprentissage** : Mesurer le degré d'acquisition des connaissances, des compétences, de l'attitude, de la confiance et de l'engagement attendus par les participants grâce à leur participation au programme. Cela peut être réalisé à l'aide des méthodes suivantes :
 13. Pré-tests et post-tests : mesure des améliorations des connaissances en littératie numérique (par exemple, réponses à choix multiples ou basées sur des scénarios, démonstrations pratiques).
 14. Évaluations basées sur les connaissances : auto-évaluations et quiz (réponses à choix multiples ou vrai/faux, exercices d'appariement).
 15. Évaluations basées sur la performance : démonstrations pratiques et exercices basés sur des scénarios.
 16. Listes de contrôle d'observation : évaluation par les formateurs de l'exécution des compétences numériques par les apprenants.
17. **Comportement** Évaluer l'application des compétences en milieu professionnel au moyen d'enquêtes post-formation, d'auto-évaluations, d'évaluations par les pairs et d'observations du superviseur. Cette évaluation peut être réalisée de six mois à un an après la formation.
18. **Résultats** : Mesure L'impact plus large de la formation à la culture numérique sur l'efficacité et les résultats des agents de santé communautaires. Les méthodes d'évaluation comprennent :
 19. Indicateurs clés de performance : suivi de l'utilisation des outils numériques par les ASC dans la prestation de services.
 20. Mesures d'utilisation des outils numériques : analyse de la fréquence de connexion, des dossiers numériques complétés et des soumissions de données de santé mobiles.

21. Commentaires de la communauté : enquêtes ou groupes de discussion évaluant si les compétences numériques des agents de santé communautaires améliorent l'accès et la qualité des services de santé.

4. Recommandations de mise en œuvre

Les activités suivantes sont recommandées pour faciliter la mise en œuvre du programme de formation :

- **Adapter la formation aux besoins du public** Ce programme de formation s'appuie sur un profil et un cadre générique d'agent de santé communautaire. Il est important d'évaluer le niveau réel de littératie numérique du public cible et d'adapter la formation à ses besoins spécifiques, en proposant des parcours d'apprentissage échelonnés, du niveau fondamental aux niveaux fonctionnels supplémentaires, conformément à la norme.il pour les ASC.
- **Intégrer un programme d'alphabétisation numérique fondamental dans la formation aux applications de santé numérique des agents de santé communautaires** Il serait utile d'introduire une formation à la littératie numérique lorsque les agents de santé communautaires se forment activement aux outils numériques ou les utilisent, par exemple lors de l'adoption d'une nouvelle application de santé numérique. L'intégration de la formation à leur flux de travail garantit sa pertinence et son application immédiate. Envisager d'intégrer la formation à la littératie numérique dans les programmes de santé communautaire plus larges et d'adopter un programme national de littératie numérique pour les agents de santé communautaires, applicable à toutes les parties prenantes.
- **Adapter la formation en fonction du contexte**: Il est important d'ajuster les formats de formation pour surmonter les défis spécifiques au contexte, tels que la faible connectivité, l'accessibilité financière (par exemple, la liste blanche des URL), le faible niveau d'alphabétisation/de calcul et la fracture numérique (par exemple, les supports hors ligne, les besoins de garde d'enfants) ; adapter le contenu et la prestation de la formation aux contextes sociaux et environnementaux locaux ; s'assurer que les lieux sont accessibles et confortables pour tous, en particulier les femmes ASC; et utiliser des exemples pertinents au niveau local et des illustrations culturellement appropriées, en veillant à ce que le contenu soit disponible dans les langues et dialectes locaux.
- **Inclure les considérations de genre et sociales** La majorité des agents de santé communautaires sont des femmes ; il est donc important d'intégrer les considérations de genre et sociales dans la formation. Cela peut se faire en incluant des discussions sur la violence sexiste en ligne, le cyberharcèlement, etc. dans les modules pertinents, ainsi que sur les problèmes potentiels liés au partage d'appareils, les femmes étant plus susceptibles de partager leurs appareils avec les membres de leur foyer. Pour garantir une plus grande participation des femmes, il faut utiliser des approches qui les touchent davantage, en démontrant leur valeur en tenant compte de leur contexte, de leurs besoins et attentes personnels. De plus, la participation de leaders communautaires, de formatrices, de mentors féminins et de conjoints pourrait servir de catalyseur. Enfin, il est conseillé d'organiser des sessions non mixtes afin de permettre des discussions ouvertes sur les intérêts et les préoccupations des personnes genrées, et de veiller à ce que les espaces de formation soient accessibles et que le calendrier tienne compte des responsabilités des soignants.
- **Tenir compte de la conception et de la mise en œuvre de la formation** : Il est essentiel d'utiliser des méthodes participatives pour encourager l'engagement actif et d'adopter une approche d'apprentissage par échafaudage. Cela peut se faire en intégrant des évaluations formatives et sommatives pour évaluer les progrès et améliorer la conception des formations ; en proposant une formation d'introduction intensive aux appareils numériques et autres compétences fondamentales, suivie de rappels périodiques ; en utilisant des sessions courtes et fréquentes espacées sur une période plus longue pour éviter la surcharge ; en proposant des formations pratiques au cours desquelles les ASC s'exercent à utiliser des appareils dans des scénarios réels et à effectuer des

tâches collaboratives ; en renforçant l'apprentissage par des récompenses, du mentorat, du coaching, du feedback, de la réflexion et des simulations ; en fournissant un soutien de suivi post-formation par le mentorat, le coaching, l'apprentissage par les pairs et les forums communautaires ; en mettant l'accent sur l'apprentissage expérientiel par la pratique sur le terrain ; et en faisant appel aux maîtres formateurs locaux de la formation des formateurs, en particulier les superviseurs d'ASC.

- **Renforcer l'apprentissage** : L'utilisation de notifications push, d'alertes SMS ou de guides contextuels dans les applications de santé numérique est utile pour renforcer l'apprentissage. L'utilisation de listes de contrôle automatisées ou de modèles préremplis peut aider les agents de santé communautaire à accomplir leurs tâches avec précision à mesure qu'ils maîtrisent les outils numériques. Envisagez le recours à des programmes de coaching, d'assistance et de mentorat pour un impact durable. De plus, il est important de former et de recycler les agents de santé communautaire pour un renforcement continu afin de prévenir la perte de connaissances et de renforcer leurs compétences en littératie numérique. Il est également important de concevoir des formations avec des évaluations intégrées et des scénarios concrets pour améliorer le transfert des apprentissages. Les superviseurs, les mentors et les pairs jouent un rôle clé dans le renforcement des apprentissages post-formation. Il peut également être utile de tirer parti des groupes WhatsApp, des forums numériques et des sessions de suivi. Enfin, envisagez d'adopter un programme national de littératie numérique pour les agents de santé communautaire et de l'intégrer à leur formation à l'utilisation des outils de santé numérique.
- **Encourager la durabilité et la collaboration multipartite**: Pour assurer le succès du programme, il est important de faciliter le financement et les partenariats à long terme entre le gouvernement et les partenaires de mise en œuvre, de cartographier les outils numériques existants, de tirer parti des approches de conception centrées sur l'humain et d'intégrer la littératie numérique dans la formation des agents de santé communautaires et les stratégies nationales de santé.

Références

Digital Square à PATH. (2025). Cadre fondamental d'alphabétisation numérique pour les agents de santé communautaires.