

Projet - *Facilitateurs en Santé* (CHW):

Le projet pilote

Le projet vise à améliorer l'accès aux soins de santé de 1^{ère} ligne pour les groupes vulnérables des quartiers aux revenus moyens les moins élevés.

Par groupes vulnérables, nous entendons les personnes en situation de vulnérabilité sociale qui, en raison de leur statut socio-économique, rencontrent toutes sortes d'obstacles dans leur accès aux soins de santé.

Les agents de santé communautaires, appelés « Facilitateurs en santé » en Wallonie, auront pour missions d'assurer un relai entre les groupes vulnérables et les soins de santé de 1^{ère} ligne, et de renforcer les connaissances des personnes en matière de santé. Ils le feront à partir de leur propre formation ou expérience, ce qui leur permettra de mieux appréhender les problèmes et d'instaurer de la confiance.

Des études récentes - entre autres celles du KCE (rapports KCE 334A - 2020) - ont montré que divers groupes vulnérables sont confrontés à un accès inégal aux soins de santé, ce qui conduit à éviter ou à reporter les soins. Ces groupes vulnérables courent un risque plus élevé d'être en moins bonne santé. La crise sanitaire n'a fait qu'augmenter ce phénomène.

Par ailleurs, en Belgique, jusqu'à 40 % des personnes interrogées déclarent avoir des compétences numériques limitées. Pourtant, ce moyen d'information et de communication rapide devient incontournable.

Des raisons suffisantes pour que le Conseil des ministres agisse ! Le 15 janvier 2021, il a approuvé le lancement du projet des agents de santé communautaires. L'INAMI et le CIN ont été chargés de concrétiser et de réaliser ce projet.

Que voulons-nous atteindre ?

- **Identifier les obstacles** à l'accès aux soins de santé et offrir un soutien adapté à chaque personne
- **La reconnaissance par la personne elle-même** du besoin de soins (par exemple, l'importance de la vaccination)
- **Réduire** et si possible supprimer ces obstacles.
- **Orienter les personnes** vers les institutions de soins et d'aide sociale telles que les médecins généralistes, les dentistes, les caisses d'assurance maladie, les structures de soins à domicile, les maisons médicales, ...
- **Soutenir les groupes vulnérables** dans l'utilisation des soins de santé en rappelant les rendez-vous, en assurant le suivi, en leur donnant confiance, en étant une oreille attentive.
- **Renforcer les connaissances** en matière de santé, en accordant une attention particulière aux besoins résultant de la crise sanitaire.
- **Identifier les problèmes structurels d'inégalité et d'accessibilité** au sein des soins de santé primaires en identifiant les problèmes à partir des récits et de la demande d'aide.

Le démarrage

Grâce à une première formation, nous fournirons aux Facilitateurs des outils et des compétences qui leur permettront de se mettre au travail et d'explorer le terrain d'actions. Ils recevront une formation sur le contexte social, le fonctionnement des soins de santé, mais aussi sur la

déontologie, les techniques d'entretien et la gestion des contacts. La formation se poursuivra pendant la mission et les activités sur le terrain. Des interventions régulières offriront la possibilité d'échanger les expériences, d'aborder les situations rencontrées sur le terrain, et d'identifier les besoins plus spécifiques de formations. Chaque Facilitateur pourra compter sur le soutien étroit de son coach.

Les mutualités

En raison de leurs activités sociales, les mutualités disposent de beaucoup de connaissances et d'expériences pour atteindre et soutenir les groupes vulnérables. Elles disposent également d'un réseau dense et solidaire, mobilisable dans toute la Belgique. Le projet s'inscrit parfaitement dans le rôle d'information des mutualités sur la santé et le système de soins, lié à la promotion d'un mode de vie sain.

Le rôle d'accompagnement et d'assistance consistera, entre autres, à donner confiance, à offrir une oreille attentive, à guider et donner de l'information en matière de santé, et à orienter les personnes vers un meilleur accès aux soins de santé.

Il s'agit d'un projet intermutualiste mené en collaboration avec les acteurs locaux déjà actifs sur le terrain.

Le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP) s'est associé activement au projet dès le départ. Ce soutien précieux sera maintenu pendant toute la durée de la mission pilote, par l'apport de son expérience de terrain et la mobilisation de ressources.

Quels sont les zones ciblées par le projet pilote ?



Les Facilitateurs en santé travailleront dans le domaine de la sensibilisation. Cela signifie qu'ils rendront visite aux personnes dans leur propre environnement. On les verra dans la rue, sur les places, chez les gens, dans les organisations locales. L'idée est qu'ils aillent vers les gens et prennent contact avec des personnes qui ne le demandent pas toujours spontanément.

Quelles sont les prochaines étapes ?

Le recrutement des Coachs et des Facilitateurs est en cours. Le programme de formation se construit et s'organise. Nous pensons que le déploiement des facilitateurs dans les zones ciblées pourrait démarrer en mai.