

Panorama **1** De nouveaux dispositifs d'aller-vers' à Bruxelles: RAQ, CHW, CPPS, CeS (et autres) - En un coup d'œil

1.1 Présentation rapide

Vous entendez parler des RAQ, CHW, CPPS et Conseillers en Santé, mais ce qu'ils font n'est pas toujours clair? Voici les grandes lignes de ces quatre dispositifs.

Ces 4 projets ont été conçus pour 'aller-vers' les habitants qui ont du mal à accéder aux services d'aide et de soins et aux informations de prévention et promotion de la santé. Ils sont différents, mais complémentaires.

Si vous voulez en savoir plus, vous pouvez consulter le chapitre 'En détail' du Panorama complet (<https://www.vivalis.brussels/fr/publication/panorama-l-nouveaux-dispositifs-aller-vers-bruxelles>): vous y trouverez des informations sur le contexte de la création de ces 4 dispositifs, des présentations détaillées de leur fonctionnement (illustrées de 'paroles' de travailleurs et travailleuses rencontrées), mais aussi des informations sur l'accès et l'organisation de l'aide et des soins (lignes et niveaux d'aide et de soins), sur les concepts centraux de ces dispositifs ('aller-vers' et outreach), une présentation plus succincte d'autres dispositifs d'aller-vers', un lexique, des ressources bibliographiques, etc.

1.2 Raison d'être de ces dispositifs ?

Ces quatre dispositifs ont été créés pendant la pandémie de COVID-19 pour aller à la rencontre des habitants fragilisés ou éloignés des services d'aide et de soins, ou soutenir les organisations qui pratiquent cette démarche. Aujourd'hui, ils continuent leur travail pour maintenir le lien avec la population et mieux préparer d'éventuelles crises futures.

1.3 Qui fait quoi?

- **Les Relais d'Action de Quartier - RAQ** travaillent sur les déterminants sociaux de la santé pour les habitants de certains quartiers les plus précarisés de Bruxelles. La démarche communautaire est au cœur de leur travail, que ce soit au travers de leur travail individualisé, en groupe ou communautaire¹.
- **Les Community Health Workers - CHW** accompagnent les habitants de certains quartiers les plus précarisés de Bruxelles (autres que les quartiers des RAQ) pour les aider à accéder au système de soins de santé.
- **Les Chargés de prévention et promotion santé - CPPS** ont une mission plus vaste, à l'échelle des Bassins d'aide et de soins². Ils favorisent les liens entre les actrices et acteurs et mettent en œuvre des activités favorisant la prévention et la promotion de la santé.

- **Les Conseillers en Santé - CeS** contactent directement certaines personnes par téléphone pour aborder des questions de prévention santé, dans le cadre de campagnes spécifiques (par exemple, sur le dépistage de certains cancers). Ils animent aussi des ateliers pour informer le public et les collaborateurs et collaboratrices des organisations de terrain.

1.4 Ce qu'ils ont en commun

- **Prévention et promotion de la santé** : tous visent la prévention et la promotion de la santé (via les déterminants sociaux de la santé pour les RAQ).
- **Aller-vers** : ils vont vers les Bruxellois fragilisés ou éloignés des services et informations 'classiques' pour établir un lien de confiance ('aller-vers' ou 'outreach').
- **Collaboration avec les acteurs de terrain** : les RAQ, CHW et CPPS sont en lien étroit avec les acteurs et actrices de terrain et mènent des actions complémentaires ou en collaboration avec eux-ci.
- **Interconnexion** : les dispositifs, et leurs travailleurs, ont un lien entre eux, via différents lieux de rencontre et de concertation et à travers des activités ponctuelles menées en collaboration.

1.5 Enjeux et freins

Ces dispositifs doivent relever certains défis, dont les principaux sont :

Faire comprendre leur rôle

Il n'est pas toujours évident d'expliquer leur travail et leur différence avec les autres services. L'insertion d'un nouveau projet au sein d'un ensemble de services et d'associations existant est complexe, surtout dans un contexte d'offre sociale-santé multiple qui manque déjà de visibilité.

Orienter vers des services adaptés

L'orientation des personnes vers les services adéquats se heurte à la saturation des services de première ligne ou à des modes de fonctionnement inadaptés pour les personnes orientées.

Stabiliser leur cadre de travail

Tisser des liens avec les habitants et développer une approche communautaire prend du temps. Offrir un cadre stable aux dispositifs et aux équipes est essentiel pour inscrire leurs actions sur le long terme. Certains dispositifs sont encore inscrits en 'initiative', ce qui rend leur travail moins sûr à long terme.

Renforcer les collaborations entre eux

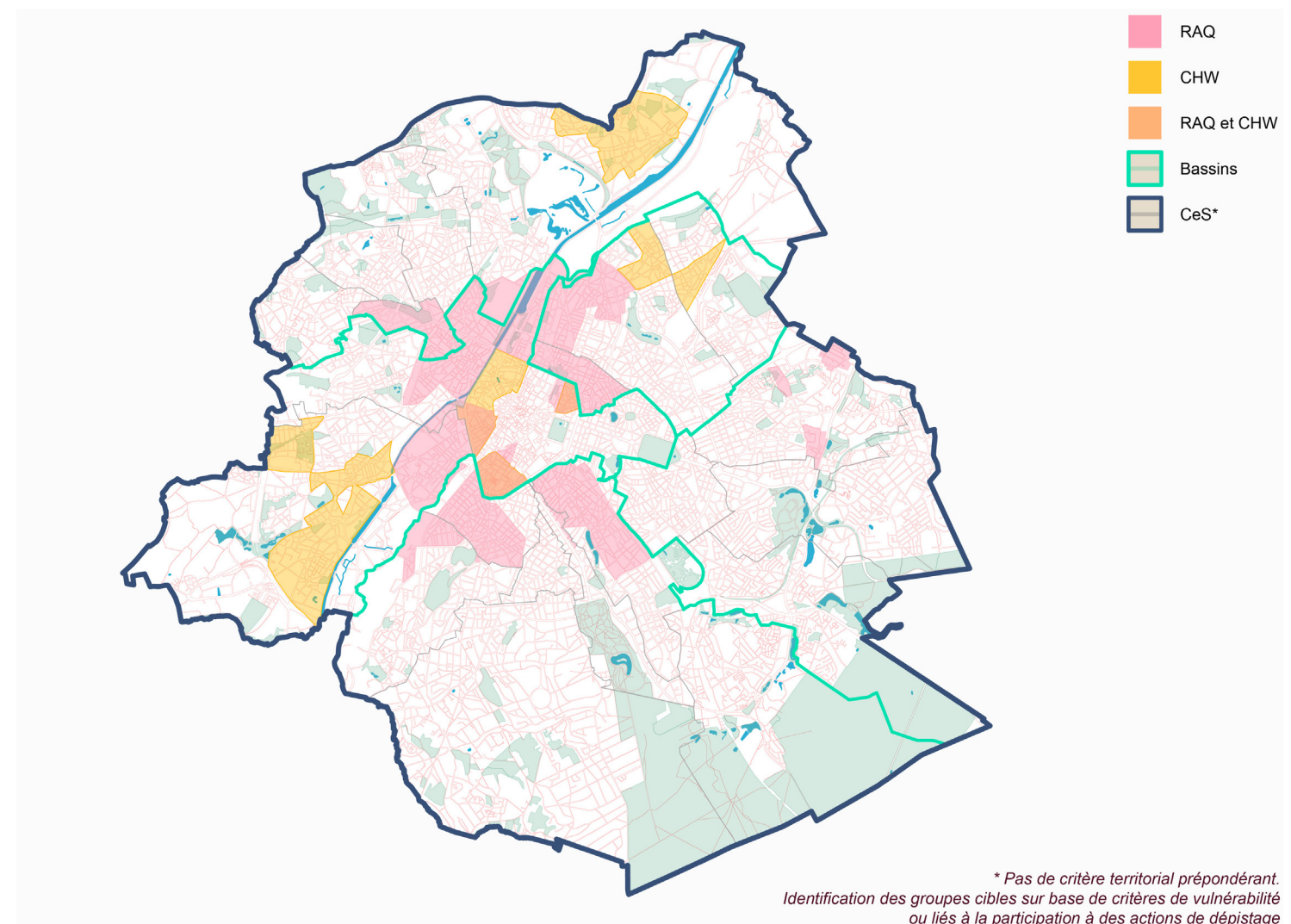
Les RAQ et les CHW développent une connaissance fine des réalités et dynamiques à un niveau très local, tandis que les CPPS apportent une connaissance complémentaire à l'échelle d'un Bassin. Des points de convergence en termes de modalité d'intervention se renforcent. Aller plus loin dans les projets communs facilitera les échanges de compétences ainsi que la mise en œuvre d'une action commune en cas de nouvelle crise.

Dépasser le clivage social et santé

La distinction institutionnelle et historiquement construite entre les secteurs social et santé ne correspond pas à la façon dont les difficultés sont vécues par les personnes. Chercher un logement, avoir accès au numérique, etc. : tout cela a un impact sur la santé. Pouvoir articuler ces deux dimensions est donc essentiel pour répondre aux besoins des habitants.

1.6 Conclusion

Ces quatre dispositifs travaillent en interconnexion pour mieux **créer des liens** avec les Bruxelloises et Bruxellois qui en ont besoin, **favoriser l'accès aux droits et aux soins** et mieux se préparer à de futures crises sanitaires et/ou sociales.



¹ Vous trouverez l'explication de ces termes dans le Lexique sous le terme « Travail communautaire ou démarche communautaire »

² Dans le cadre du Plan Social Santé Intégré - PSSI (voir Lexique), la région bruxelloise a été divisée en 5 Bassins comprenant plusieurs communes en 2024.

1.7 Les 4 dispositifs en un coup d’œil et une carte

Dispositifs	Relais d’Action de Quartier - RAQ https://www.raq.brussels/	Community Health Workers - CHW https://www.chw-intermut.be/	Chargés de prévention et promotion santé - CPPS https://www.brusano.brussels/	Conseillers en Santé - CeS https://www.mloz.be/ https://www.solidaris-brabant.be/fr https://www.mc.be/fr https://www.lm-ml.be/fr https://www.mutualia.be/
Coordonné et subventionné par qui ?	Coordination : Fédération des services sociaux bicommunautaire - FDSSB Subvention : Commission communautaire commune - Cocom	Coordination : Intermut (IM asbl) Subvention : INAMI	Coordination : Brusano Subvention : Commission communautaire commune - Cocom	Coordination : projet intermutualiste avec la coordination faite par les Mutualités Libres. Subvention : Commission communautaire commune - Cocom
Présentation générale	Crée des liens de proximité avec les habitants et répond à leurs besoins sociaux et de santé via une démarche communautaire Favorise les liens avec et entre les acteurs social-santé du quartier	Vise l’amélioration de l’accès aux soins et la réduction des inégalités en matière de santé Accompagne les habitants pour les reconnecter au système de soins Collabore avec les services de santé et sociaux locaux	Améliore la prévention et la promotion santé sur les Bassins d’aide et de soins (dont les thématiques prioritaires à Bruxelles) Renforce les liens entre les actrices et acteurs social-santé	Contacte les personnes ciblées pour évaluer leurs besoins et les accompagner à mettre en place des actions en faveur de leur santé, fournir des informations pratiques en santé et lutter contre l’isolement
Les objectifs principaux ?	<ul style="list-style-type: none">- Lutter contre le non-recours- Renforcer l’accessibilité aux services sociaux et de soins- Agir positivement sur les déterminants sociaux	<ul style="list-style-type: none">- Accompagner les bénéficiaires dans leurs accès aux soins de santé- Sensibiliser les bénéficiaires aux thèmes liés à la santé- Identifier les besoins et les barrières existantes à l’accès aux soins de santé en vue de promouvoir un changement social	<ul style="list-style-type: none">- Faire connaître les actions de prévention/promotion de la santé existantes- Renforcer l’action communautaire, pour favoriser l’adoption par les citoyens de pratiques favorables à la santé et améliorer l’accès au dépistage et à la vaccination, en particulier pour les personnes éloignées du système- Appuyer les acteurs œuvrant à la réduction des risques, à l’accès à la vaccination et au dépistage pour des publics vulnérables	Informers, orienter et renforcer le pouvoir d’agir (empowerment), et ce via le fait de : <ul style="list-style-type: none">- Identifier et soutenir des groupes cibles en matière de soins de santé- Renforcer les connaissances et l’empowerment en matière de santé des groupes-cibles sur des thèmes spécifiques- Identifier et signaler les obstacles structurels rencontrés par les groupes cibles
Par qui ?	19 travailleurs sociaux (aux profils variés)	12 travailleurs en équipes de 2 à 4 par zone	19 travailleurs (aux profils variés) - 5 équipes de 3 à 5 CPPS	16 travailleurs (assistants sociaux ou infirmiers aux parcours variés)
Pour qui ?	Les habitants et usagers d’un quartier, particulièrement ceux qui sont fragilisés et éloignés des services sociaux et de santé	Les habitants et usagers d’un quartier, particulièrement ceux qui sont fragilisés et éloignés des services sociaux et de santé	<ul style="list-style-type: none">- Les actrices et acteurs social-santé- Les habitants et usagers d’un Bassin, particulièrement ceux qui sont fragilisés et éloignés des services sociaux et de santé	Des groupes cibles (selon les campagnes de prévention) d’habitants fragilisés de la région bruxelloise
Où ?	1 RAQ = 1 quartier = 1 partenaire hôte Dans 19 quartiers Chaque RAQ est hébergé par un ‘partenaire’ (un service ambulatoire social-santé), point de départ du travail mené Se déplacent dans tout Bruxelles si nécessaire	Répartis sur 4 zones de la RBC qui comprennent de 2 à 4 quartiers Pas d’ancrage dans des locaux fixes, les activités se font dans divers locaux de partenaires Se déplacent dans tout Bruxelles si nécessaire Dispositif présent aussi dans les autres régions	3 à 5 CPPS dans chacun des 5 Bassins d’aide et de soins Se déplacent dans tout Bruxelles si nécessaire	Selon la campagne menée : appels téléphoniques des habitants ciblés de la région bruxelloise, ou d’une partie de celle-ci Les CeS travaillent au sein de 5 mutuelles participant au dispositif (les mutualités socialiste, chrétienne, libérale, neutre et libre). Dispositif présent aussi en Wallonie
Comment ?	Les RAQ adaptent leurs actions à la réalité de leur quartier. Ils développent leurs actions via : <ul style="list-style-type: none">- une démarche de travail social communautaire, que ce soit au travers de leurs actions individualisées, en groupe ou communautaires- une démarche d’aller-vers et d’outreach- la construction d’un maillage à l’échelle du quartier (mise en lien avec et entre les acteurs du social-santé du quartier)- une orientation individuelle des habitants vers les services social-santé- des actions collectives d’information, de prévention ou de promotion de la santé	Les CHW informent, redirigent et/ou accompagnent individuellement les personnes vulnérables qu’ils rencontrent, afin de leur faciliter l’accès aux soins de santé. Ils ajustent leurs actions à la réalité de leur quartier. Ils développent leurs actions via : <ul style="list-style-type: none">- une démarche d’aller-vers, de proximité- la construction d’un maillage à l’échelle du quartier- une orientation et accompagnement individuel- des activités de groupe de renforcement de la littératie en santé et l’autonomisation des habitants	Les CPPS développent 4 types d’activités principales : <ul style="list-style-type: none">- La récolte et la diffusion d’informations de prévention via des publications, dont l’<i>Info prévention santé</i>, ainsi que des sensibilisations sur ces thématiques en réponse aux besoins- L’organisation mensuelle de ‘<i>Rendez-vous de la Prévention Santé</i>’ dans des quartiers au sein de chaque Bassin et à destination d’une population éloignée des campagnes et des dispositifs de prévention- Des actions spécifiques en collaboration avec les acteurs de la ligne 0.5 pour des publics en grande vulnérabilité	Les CeS développent 2 types d’activités de prévention et de promotion de la santé : <ul style="list-style-type: none">- appels téléphoniques proactifs, démarche d’‘aller-vers’ en distanciel vers des Bruxellois ciblés pour une campagne de prévention précise. Évaluation des besoins des personnes contactées, sensibilisation et informations santé et accès aux soins- des ateliers de prévention santé ou d’information sur l’accès aux soins pour le public et/ou les professionnels de bureaux de mutuelles