

L'association Cultures&Santé forme et outille les professionnels qui interviennent auprès de groupes de personnes vivant dans des contextes où les inégalités sociales se font particulièrement sentir.

# En Belgique, un kit pédagogique pour aider les populations à accéder à l'aide sociale

**Alexia Brumagne,**  
chargée de projets,  
**Maïté Cuvelier,**  
chargée de projets,  
**Marjolaine Lonfils,**  
directrice adjointe,  
Cultures&Santé, Bruxelles (Belgique).

Fondée il y a 40 ans, Cultures&Santé<sup>1</sup> a fait de la lutte contre les inégalités sociales de santé son cheval de bataille. Active dans le champ de l'éducation populaire<sup>2</sup> et de la promotion de la santé, cette association inscrit son action en faveur d'une société plus solidaire et plus équitable. Concrètement, Cultures&Santé vient en soutien des professionnels-relais, à savoir les travailleurs, les bénévoles intervenant directement auprès de groupes d'adultes dans les secteurs de l'éducation populaire, de l'alphabétisation, de l'aide sociale, de l'insertion socioprofessionnelle, des soins de santé, etc. Elle met en œuvre à leur intention une palette d'activités : formations, conception de supports d'animation, gestion d'un centre de ressources, réalisation de projets en partenariat intersectoriel, transferts de connaissances, d'expériences, etc. L'association met à disposition une expertise dans la communication adaptée aux personnes maîtrisant peu la langue française (à l'oral et à l'écrit) et, parmi elles, les personnes ayant vécu l'exil et peu scolarisées.

## La « littératie » en santé : une piste de travail

Dans un contexte où les inégalités persistent et s'accroissent, l'accès aux informations en matière de santé demeure un enjeu majeur. De ce constat a émergé un projet que Cultures&Santé met en œuvre depuis 2013 [1]. Dès ses prémices, son attention a été attirée par la littératie en santé, ce concept en émergence qui a déjà fait couler beaucoup d'encre. L'association en défend une vision élargie selon laquelle la littératie en santé concerne toute information qui permet à l'individu et au collectif d'agir sur leur santé ou leur qualité de vie ; c'est-à-dire aussi bien les informations portant sur les soins de santé, que celles portant sur les facteurs de risque ou sur les liens entre la santé et les déterminants sociaux tels que le logement, l'école, l'accès aux droits, etc.

## L'exemple de l'aide sociale en Belgique

Dernier filet de protection sociale, le droit à l'aide sociale en Belgique est assuré par des organismes publics, les centres publics d'action sociale<sup>3</sup> (CPAS), et peut prendre différentes formes (aide financière ou matérielle, accompagnement social ou juridique, insertion à l'emploi). Pour plusieurs raisons, les procédures pour accéder à ces aides peuvent varier d'un CPAS à l'autre et sont souvent complexes. Elles sont peu accessibles et encore moins à une personne qui dispose de peu de repères pour évoluer

## L'ESSENTIEL

- En Belgique, l'association Cultures&Santé a conçu un kit pédagogique illustré et visuel pour soutenir les professionnels dans l'accompagnement et l'orientation des personnes dans le dédale de l'aide sociale.
- Ce kit permet d'informer, d'échanger, de mieux faire valoir ses droits et également de porter un regard critique sur ce système. Bref, de faire de la « littératie » en santé.



dans cette société, en raison d'une mauvaise maîtrise de la langue, d'un faible niveau d'instruction ou encore d'une méconnaissance de la législation en Belgique.

Cette grande complexité engendre de nombreuses situations de non-recours. Pourtant, le rôle des CPAS est prépondérant dans l'amélioration des conditions de vie des populations les plus fragilisées : leurs actions touchent à de nombreux déterminants de la santé tels que le logement, l'emploi



ou l'énergie. Faciliter l'accès à une information claire sur les missions des CPAS, leurs dispositifs – comme la carte médicale qui permet de bénéficier gratuitement de soins de santé – et leur fonctionnement est une piste d'action qui relève du champ de la littératie en santé. Mieux informée, une personne pourra recourir plus facilement à ces aides et à ces dispositifs ayant un impact sur la qualité de vie.

En 2015, suite à l'obtention du statut de réfugié pour de nombreux migrants, qui doivent parfois « passer par l'étape CPAS », et suite à la réforme du système d'allocations de chômage en Belgique, menant à de nombreuses exclusions du système de sécurité sociale classique, des professionnels de terrain ont ressenti le besoin d'être outillés et soutenus dans leur travail d'orientation et d'accompagnement de ces personnes.

### Création d'un kit pédagogique

C'est dans ce contexte particulier que le kit pédagogique *Les CPAS* a été créé [2]. Il est composé de plusieurs supports, dont une affiche, une ligne du temps reprenant les principales étapes pour l'ouverture d'un dossier et un manuel d'accompagnement. Il a été réalisé en partenariat avec des acteurs accompagnant quotidiennement ce profil de personnes, par exemple au sein des CPAS ou d'associations de défense des usagers des services d'aide sociale.

Destiné prioritairement à l'animation de groupe, ce kit privilégie une communication visuelle adaptée, présentant notamment des pictogrammes et des schémas. L'ensemble des supports a

été testé auprès de plusieurs groupes d'adultes, notamment en formation d'alphabétisation. Ceci a permis de réajuster le contenu de l'outil, ses visuels ou les techniques d'animations proposées.

### Le collectif pour informer, accompagner, dialoguer, critiquer

Le fait d'aborder le thème de l'aide sociale dans une animation collective n'est pas une démarche proposée par hasard. L'animation a pour vocation, à travers la création d'un espace d'information, de dialogue et aussi de réflexion, de fournir des clés de compréhension du système légal, social et de santé, utiles pour pouvoir accéder à cet ensemble de services et de ressources contributeurs de santé. Utiliser l'espace collectif présente d'autres vertus :

- devenir un lieu d'expression sur les difficultés quotidiennes, sur les situations incohérentes vécues ;
- valoriser les ressources, les savoirs de chacun ;
- permettre, par l'échange des points de vue, l'enrichissement des représentations ;
- et surtout porter un regard critique sur le système et la société dans laquelle nous évoluons.

### Renforcer le pouvoir d'agir des personnes et du collectif sur la société

L'exemple décrit dans cet article illustre l'approche de la littératie en santé par Cultures&Santé. Elle repose sur une vision large de la santé et sur

les atouts du collectif. Fidèle aux démarches de promotion de la santé, cette approche de la littératie en santé vise, dès lors, le renforcement du pouvoir d'agir, autrement dit de l'*empowerment* des personnes et des collectifs sur leur santé, et aussi sur la société, ses systèmes, ses droits. Elle poursuit l'objectif d'un changement social.

Pour Cultures&Santé, rendre une information accessible ne suffit pas. L'association souhaite également renforcer les capacités des personnes à se saisir de l'information, à y porter une réflexion en la reliant au contexte dans lequel elles vivent ; elle ambitionne de soutenir la liberté de choix des personnes, en évitant de focaliser son attention et ses objectifs sur l'adoption des recommandations de santé généralement attendues.

Cette action traduit l'importance de mener des réflexions collectives sur ce qui détermine la santé et sur les actions à conduire pour plus d'équité en santé. C'est au cœur de ces réflexions que la littératie en santé doit être pensée et exploitée, notamment pour identifier ce qui pourrait faire obstacle à la simplification de nos systèmes sociaux. ■

1. Plus d'informations sur [www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be).
2. Appelée en Belgique l'éducation permanente.
3. Chaque commune ou chaque ville de Belgique a son propre CPAS.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

[1] Cultures&Santé. *La Littératie en santé : d'un concept à la pratique. Guide d'animation*. Bruxelles : Culture&Santé, 2016 : 83 p. En ligne : <http://www.platforme-asv.org/sites/default/files/ps-2016-litteratie-en-sante.pdf>

[2] Cultures&Santé. *Les CPAS. kit pédagogique*. Bruxelles : Cultures&Santé, 2015. En ligne : <http://www.cultures-sante.be/nos-outils/outils-education-permanente/item/394-les-centres-publics-d-action-sociale-cpas.html>