

Le bus Info-Santé d'Anderlecht

Françoise Kinna,
licenciée en
journalisme et en
communication
sociale,
journaliste à
Question santé.

Article paru dans
Bruxelles Santé
n° 36, décembre
2004.

.....

L'expérience du bus Info-Santé qui circule à Anderlecht met en lumière la problématique concrète à l'information des usagers : commencer par se faire accepter, offrir des supports accessibles (images, etc.), accueillir des demandes assez éloignées de la santé au sens strict...

.....



Mots clefs : éducation santé, information.

Voilà plus d'un an maintenant que la publication de sa photo dans le journal *Le Soir* avait attiré notre attention. Le bus Info-Santé d'Anderlecht roule depuis septembre 2003. Nous avons rencontré Mesdames Staelens et Vehent, les deux infirmières qui, à son bord, sillonnent certains quartiers de la commune. Rendons à César ce qui lui appartient, et attribuons d'emblée la « maternité » de cette initiative à l'échevine de l'Action sociale et de la Santé d'Anderlecht, Madame Danielle Depré. L'idée, elle l'a eue au travers de son expérience en tant qu'infirmière en soins à domicile et du

constat que certaines personnes, dans quelques quartiers d'Anderlecht, étaient plus délaissées au niveau des structures de soins de santé. Il fallait donc trouver un dispositif qui aille à leur rencontre, dans leur milieu de vie. Le bus semblait le moyen le plus approprié.

● **Carine Staelens :**
Madame Depré avait entendu parler d'un bus-Santé à Paris. Je m'y suis donc rendue pour rencontrer la coordinatrice du projet. Ce qui m'a tout de suite intéressée, c'étaient les missions qui lui étaient attribuées, à savoir : oublier l'aspect curatif pour ne faire que de la prévention, de la promotion de la santé. Malheureusement pour Paris, l'étendue de la ville rend très difficile le ciblage des quartiers plus défavorisés. Anderlecht n'est pas Paris et la réussite du projet demandait que nous ayons une méthodologie de travail. J'ai rencontré le centre local de promotion de la santé de Bruxelles et nous avons ciblé trois quartiers d'Anderlecht. Nous avons déterminé quelles étaient les ressources de ces quartiers, le type de population, le type de logement, etc. Nous avons ensuite créé des groupes de travail qui rassemblaient les éducateurs de rue, les directeurs d'école, les infirmières scolaires, les associations de quartier,... tous les partenaires avec lesquels nous pouvions travailler au projet.

○ *Quelle est la particularité de la commune d'Anderlecht ?*

● Avec une superficie de 17,7 km² et 96.375 habitants (en 2004) Anderlecht fait partie des communes les plus grandes et les plus peuplées de la Région bruxelloise. Si l'on y regarde d'un peu plus près, on constate que la commune se subdivise en plusieurs quartiers hétérogènes tant sur le plan social que sur le plan culturel. Un nombre important de logements sociaux y sont implantés. La population qui y vit est fragilisée sur le plan social et économique, ce qui ne favorise en rien leur état de santé. La prévention y est donc particulièrement nécessaire afin de tenter d'égaliser les chances. Elle doit, par ailleurs, s'adapter aux coutumes et représentations de santé des individus qui y habitent. Trois quartiers ont été retenus, La Roue, Cureghem et Peterbos : des quartiers où il y a beaucoup de logements sociaux de différents types. Le Peterbos et Cureghem se caractérisent par des



ensembles de grands immeubles, alors que La Roue ressemble plus à une cité-jardin.

○ *Quels sont les objectifs du bus Info-Santé ?*

● **Elisabeth Vehent :**

Les objectifs du bus Info-santé sont au nombre de quatre. Il s'agit :

- d'améliorer l'accès à l'information en ce qui concerne la santé (accès aux soins de santé, aide à l'orientation, conseils de prévention, etc.) dans le but de lutter contre l'exclusion ;
- de tenter d'égaliser les chances d'accès à la prévention en allant à la rencontre de la population fragilisée dans son milieu de vie (service de proximité) ;
- de tenter de recréer du lien social (passerelle entre les institutions et la population) ;
- d'établir un diagnostic communautaire en favorisant la participation des habitants dans le but d'améliorer la qualité de vie au sein des quartiers.

Pratiquement, nous avons différentes façons de travailler. En plus de cette mission d'information et d'orientation, ce qu'on souhaite, c'est que les gens entrent dans le bus et nous disent ce qu'ils en attendent. On a donc élaboré un questionnaire qui nous permet de comprendre les raisons pour lesquelles les gens viennent dans le bus, quelles sont leurs difficultés par rapport aux soins de santé. Une fois les réponses dépouillées, on espère pouvoir orienter les activités du bus ou encore voir se développer des projets dans les quartiers en fonction de ce que les gens nous auront dit.

Bien entendu, des retombées sont également attendues au niveau communal. Ce projet veut mettre en évidence l'importance de la promotion de la santé au niveau d'une commune. Il va permettre des liens avec l'Observatoire de la pauvreté d'Anderlecht et de développer une meilleure collaboration des services communaux avec le secteur associatif. Enfin, l'ensemble de ce projet permettra de mieux répondre aux besoins de la population et de développer une politique de santé plus adaptée.

○ *Comment se déroule le projet et quelles en sont les ressources ?*

● **Carine Staelens :**

Au niveau du personnel engagé, nous sommes deux. Je suis la première engagée. Je suis

infirmière et j'ai suivi une formation en santé communautaire. C'est à la fin de cette formation, en septembre 2002, que j'ai été engagée pour ce projet. J'ai eu un an pour pouvoir le préparer avant que le bus ne soit sur roues. Et puis, comme je suis francophone, et qu'on estimait important de pouvoir toucher les deux communautés, on a engagé Elisabeth, qui est néerlandophone et trilingue et qui, en plus, est infirmière spécialisée en psychiatrie, ce qui apporte une complémentarité. L'aspect « santé mentale » est quelque chose de très fréquent dans les quartiers, où les habitants cumulent quand même pas mal de difficultés sociales.

Au début, on avait même pensé engager un médecin, mais l'idée a été abandonnée parce que peu de médecins sont intéressés par l'aspect préventif uniquement. Finalement, ce n'est sans doute pas plus mal, car dans les quartiers que nous visitons, s'il y avait eu un médecin, les gens n'auraient sans doute pas hésité à demander une prescription qu'ils n'auraient pas pu obtenir. On a également un chauffeur. Ou plutôt une « chauffeuse ». Au départ, par manque de moyens financiers, on a travaillé avec des chauffeurs par intérim, ensuite nous avons pu détacher une personne d'un autre service. Cette dame s'investit énormément dans le projet. Elle distribue des toutes-boîtes, fait le relais dans les quartiers, elle s'occupe du stock des brochures,...

○ *Que trouve-t-on comme matériel dans le bus Info-Santé ?*

● Le bus est équipé d'une vidéo, d'un présentoir pour les brochures d'information, d'un ordinateur portable, d'un téléphone mobile avec possibilité de connexion Internet. Nous sommes donc constamment en recherche de cassettes vidéo, de DVD, de brochures, de jeux didactiques,.... Pour le moment, nous allons à la pêche aux brochures existantes, mais nous aimerions, quand nous aurons du temps et de l'argent, pouvoir les réaliser nous-mêmes.

De même, il faudrait adapter certaines brochures existantes à la population que nous rencontrons. Même si ce travail est déjà effectué par Cultures et Santé, il reste encore pas mal de travail car la population que nous rencontrons (comme par exemple des primo-arrivants) a d'abord besoin de l'image avant le texte. La

barrière de la langue est souvent un obstacle dans certains quartiers.

○ *Avez-vous des demandes précises ?*

● Tout à fait. Les questions portent principalement sur le cholestérol, la ménopause, le diabète, en fait toutes les problématiques liées à l'alimentation pour les adultes, mais aussi les problèmes de santé liés au logement. Au niveau des enfants, il s'agit surtout de questions relatives à l'hygiène des dents, l'hygiène corporelle, la pyramide alimentaire, la puberté, le dépistage du SIDA.

Nous avons également reçu des illégaux ou des personnes très démunies qui viennent nous demander quels sont leurs droits en matière d'accès aux soins de santé ; des personnes handicapées qui nous demandent des adresses pour faire valoir leurs droits, des parents qui ont des soucis d'éducation avec leurs enfants, ... Notre but n'est pas de répondre à toutes les questions dans le bus, mais nous cherchons les infos, nous sommes à l'écoute. Nous nous voulons également complémentaires du médecin, qui n'a pas toujours le temps d'informer son patient de la gestion quotidienne d'une affection comme le diabète par exemple. Avec le bus, nous sortons environ trois fois par semaine. Les deux autres jours de la semaine, nous sommes au centre de santé, et toujours à la disposition des personnes qui souhaiteraient nous contacter.

○ *Et comment annoncez-vous la présence du bus dans les quartiers ?*

● On s'installe à des endroits stratégiques, on met des affiches dans les associations, on distribue des toutes-boîtes pour dire qu'on arrive dans le quartier. Et on attend que les gens franchissent le pas de la porte. C'est vrai que sur une permanence, il y a parfois peu de monde, parfois davantage. C'est un peu en fonction du temps,...

Le bus roule depuis septembre 2003 et, à ce jour, nous pouvons dire qu'au moins cinq cents personnes l'ont visité. Les gens commencent vraiment à nous connaître.

Au début, ils n'osaient pas y entrer. Petit à petit, les gens viennent et entrent. Les choses vont en augmentant.

On travaille également sur certains projets plus concrets, comme la Journée mondiale contre le SIDA du 1^{er} décembre. Ce projet se travaille en partenariat avec le centre de planning familial et le service communal d'aide aux toxicomanes. A cette occasion, nous avons rédigé une note de service pour inviter tout le personnel communal à porter, ce jour-là, le petit ruban rouge. Notre bus sera installé sur la place de la Vaillance, qui est quand même une place fort fréquentée, pour informer et sensibiliser.

Toujours dans l'idée du partenariat, nous avons travaillé l'année passée – et nous le referons cette année – dans le cadre de l'Année européenne de la personne handicapée, avec l'Association socialiste de la personne handicapée et la personne sur Anderlecht qui s'occupe de tout ce qui concerne la personne handicapée, à des animations dans les écoles primaires (les 5^{em} et 6^{em} primaires) intéressées à la problématique. Différents ateliers ont été organisés et nous avons projeté, dans le bus, un petit extrait du *Huitième jour* suivi d'un débat relatif au handicap mental. Les élèves étaient très intéressés. Mais, pour nous, ce qui est encore plus intéressant c'est de pouvoir se dire qu'au-delà de la rencontre qu'on a pu avoir avec des enfants d'écoles situées dans les quartiers qu'on avait ciblés, on réussira peut-être à atteindre leurs parents.

○ *Votre expérience a-t-elle fait des émules ? Savez-vous s'il y a d'autres bus en Belgique ?*

● En fait, il y a à Liège un député qui a créé un bus mais la finalité n'est pas la même puisque son bus ne travaille que sur une seule thématique, la sexualité des jeunes.

Il s'appelle d'ailleurs *Sexcetera*. Il est nettement plus grand que le nôtre et ressemble vraiment à un bus. Le nôtre tient finalement plus du camion. À part cette initiative, nous n'en connaissons pas d'autres. Par contre, suite aux différents articles que la presse nous a consacrés, nous avons reçu pas mal de demandes d'autres communes pour que nous passions les voir. Pour le moment, c'est non. ●