

## Community Health Worker – Projet Fédéral.

### Annexe à la description de fonction à l'attention des associations et relais locaux **des quartiers de Verviers et Dison**<sup>1</sup>.

Dans le cadre du projet fédéral « Agents de santé communautaire - Community Health Worker », les acteurs qui portent le projet doivent procéder à l'engagement de 16 personnes pour la Wallonie qui rempliront une fonction de **Facilitateur ou facilitatrice en santé** (c'est le terme choisi par les porteurs du projet en lieu et place d'agents de santé communautaire) dans votre ville et plus spécifiquement dans certains quartiers<sup>2</sup>. Ces **facilitateurs ou facilitatrices en santé** seront prioritairement issus de ces villes ou quartiers, et leur mission les conduira à entrer en relation avec les habitant.e.s de ces villes ou quartiers.

Dans la description de fonction ci-jointe, vous constaterez que l'offre est rendue la plus accessible possible et ne nécessite pas de diplôme et qualification spécifique. Elle n'impose pas non plus de répondre à des critères tels que disposer d'un permis de conduire ou de maîtriser l'utilisation des outils digitaux. Les qualités humaines et relationnelles, ainsi que l'expertise d'un vécu, prévalent en effet à ces critères habituellement demandés lors de recrutement. Ces travailleurs et travailleuses seront amené.e.s à entrer en relation avec des personnes et familles particulièrement vulnérables, qui connaissent le dépit, l'exclusion sociale et la désaffiliation, et qui échappent à des droits de base tel que le droit à la santé. Certains des habitants de ces quartiers sont d'origine étrangère et peuvent maîtriser le français de façon variable. Les priorités économiques et financières de certaines de ses familles peuvent être telles que la santé des adultes notamment passe souvent au second plan. C'est ainsi que si vous pouvez identifier des personnes potentiellement intéressées pour travailler comme **facilitateurs ou facilitatrices en santé**, nous vous invitons à prendre en considération les aspects suivant :

- **Une proactivité et des capacités relationnelles** : les candidat.e.s doivent disposer de facilités à aller vers... (les habitants du quartier, les associations locales, les prestataires de soins). Une saine curiosité et proactivité au service de la population est recherchée. Le candidat doit être capable d'ouvrir des portes et de susciter l'intérêt des habitants des quartiers, sans forcer ou s'imposer.
- **Un intérêt pour les questions de santé** : les connaissances des candidat.e.s en matière de santé et de système de soins ne sont pas un prérequis. Par contre, il est indispensable que les **facilitateurs ou facilitatrices en santé** soient des personnes convaincues de l'intérêt de se soigner, d'aller vers la prévention, afin qu'ils encouragent les publics cibles à recourir aux soins, et aident les plus apeurés, à franchir le cap en les aidant à franchir les obstacles. Nous recherchons des personnes qui soient sensibles aux inégalités de santé, aux injustices et convaincus du droit de tout un chacun à la santé et à l'accès aux soins.
- **Un tempérament optimiste et orienté solutions** : Les candidat.e.s seront ouvert.e.s à l'idée que les gens font certainement le mieux qu'ils peuvent en matière de santé dans les conditions de vie qui sont les leurs, et que le projet pourrait permettre de faire découvrir aux personnes qu'il y a des possibles. Ils et elles auront un tempérament plutôt orienté recherche et construction de solutions avec les gens. Les personnes engagées devront apprendre à comprendre les obstacles réels ou parfois imaginés par les personnes qui ne

---

<sup>1</sup> Voici les quartiers dans lesquels le projet va se développer : DISON (Dison Centre ; Pisseroule ; Renoupré). VERVIERS (Abattoir Charrons ; Chapeliers Ensival Centre ; Dison Fyon ; Gérardchamps Besme ; Hodimont ; Jean Lambert ; Laines ; Limbourg ; Marché ; Martyr ; Pré javais ; Surdents haute crotte couvalle ; Verviers Centre).

<sup>2</sup> Ibidem.

vont pas vers les soins et outils de santé, non pour les en rendre responsables mais pour les aider à les surmonter, et pour demander aux acteurs de soins de santé d'eux-mêmes améliorer leur accessibilité si cela s'avère nécessaire.

- **Une ouverture d'esprit et respect de la diversité** : les candidat.e.s devront faire preuve d'ouverture d'esprit vis-à-vis de la diversité culturelle, religieuse, d'orientation sexuelle, et modes de vie des habitants du quartier. Une attitude compréhensive, sans a priori et jugements est recherchée. Si les candidat.e.s seront invité.e.s à accorder une attention aux communautés culturelles d'origine diverses, ils ne favoriseront pas le « sous-communautarisme ».

De la même manière, les candidat.e.s devront faire preuve d'**empathie et de compréhension** vis-à-vis des personnes, de leurs comportements et de leur parcours de vie. Ils et elles devront pouvoir aider les personnes à recourir aux soins sans juger ou s'imposer, et surtout sans moraliser. Ils et elles doivent souhaiter que les gens puissent aller mieux, en considérant que la population a droit à la santé. Ils et elles cherchent à comprendre le parcours de vie des personnes sans intrusion et sans rejet et sont tout d'abord à l'écoute des besoins des personnes, de leurs capacités et de leurs envies.

- Les candidat.e.s devront également **s'intéresser à la manière dont les services et institutions de santé de proximité fonctionnent** afin d'identifier d'éventuelles améliorations qui faciliteraient l'accès et augmenteraient la confiance des populations du quartier pour s'y rendre. Car les obstacles à lever se trouvent éventuellement aussi dans la manière dont l'accès est rendu plus ou moins possible à des populations qui vivent des difficultés diverses.
- Le projet recherche des personnes qui ont **une certaine connaissance du quartier (qui y vivent)**, de ses habitudes de vie, du terrain associatif. Ils sont capables de créer du lien avec les associations de terrain, ont la curiosité et l'audace d'aller au contact. Les candidat.e.s seront amené.e.s à bien connaître les services et institutions directement liés à la santé, mais aussi les associations qui font du bien au moral, au bien-être, à la détente, à la décompression (maisons de quartier, AMO, associations d'éducation permanente, lieux de prévention santé, etc.)... car tout cela peut aussi faire du bien à la santé.
- Les candidat.e.s seront amené.e.s à **apprendre et comprendre l'importance du respect de la vie privée et du secret professionnel**, et s'y conformer. Alors que ceux-ci habiteront les quartiers dans lesquels ils travailleront, il y aura donc le nécessaire apprentissage d'une forme de « distanciation subtile » par rapport aux habitants ou à une communauté d'origine à installer dans le cadre de cette fonction professionnelle. Les personnes engagées devront donc apprendre à tirer profit de leurs connaissances au bénéfice des gens, et à installer une distanciation respectueuse.
- Les candidat.e.s devront faire preuve de **patience, de calme et d'un certain sang-froid** face aux situations familiales et humaines compliquées qu'ils pourraient rencontrer. Comment se faire aider, comment ne pas penser devoir répondre à tout tout de suite et seul, comment ne pas mettre d'autres et soi-même en danger, comment ne pas être donneur de leçon, comment ne pas vouloir que ça marche tout de suite, comment ne pas être impatient pour faire du résultat, comment demander de l'aide ou des conseils, comment passer la main, ...

Dans le même ordre d'idées, les candidat.e.s devront également être **pragmatiques : ils et elles devront apprendre à connaître leurs propres limites mais également celles du projet**. Les *facilitateurs ou facilitatrices en santé* doivent faciliter le recours aux soins (dans un sens large) des habitants du quartier. Ils ne sont pas là pour « donner un avis » sur tous les problèmes que rencontrent les gens, s'imposer. Il ne serait pas intéressant que les candidat.e.s se noient car seraient proches d'un profil de « sauveurs du monde ».

**Avoir la capacité d'exprimer ses erreurs, ses incertitudes, ses questionnements, ses doutes** par rapport au travail, aux réalités rencontrées sera plutôt vu comme un atout, puisqu'il s'agit de construire en marchant, d'apprendre en marchant.

- **Un travail en équipe et esprit orienté découverte et apprentissage** : Les candidat.e.s devraient avoir le désir de travailler avec d'autres et d'apprendre avec leurs collègues et superviseurs à partir de leurs pratiques de terrain, des difficultés rencontrées et solutions trouvées. **Ce travail d'équipe et le partage d'expériences seront centraux dans le cadre de ce projet pilote. Ce projet se construit en marchant (compte tenu de son rythme de mise en place). Les personnes ne doivent certainement pas «savoir » en étant engagé (puisque la fonction va se construire avec elles), mais doivent avoir envie d'apprendre, de comprendre, de connaître, de faire confiance aux populations auxquelles elles vont venir en aide. Une expérience personnelle de la confrontation rude à la vie, et de la recherche de solutions pour soi, et de l'indignation face aux injustices, sont des plus qui peuvent aider à entrer dans la fonction.**