

Résumé du Rapport final « Compétences en santé dans des contextes difficiles »

Les compétences en santé sont la capacité de trouver des informations pour la prévention et la gestion des maladies ainsi que pour la promotion de la santé, de les comprendre, de les évaluer et de les utiliser. Cette capacité est essentielle pour promouvoir, maintenir et rétablir la santé. Les personnes n'ont toutefois pas tout le même niveau de compétences en santé. Des études ont montré que **les personnes vivant dans des situations difficiles ont un niveau de compétences en santé plus faible**. Ainsi, les compétences personnelles mais aussi le contexte social dans lequel une personne est intégrée jouent un rôle important. Les organisations de conseil social offrent un potentiel élevé pour atteindre les personnes en situation difficile et pour proposer des offres de promotion des compétences en santé. Avec le projet « Compétences en santé dans des contextes difficiles », il s'agissait donc de clarifier quels sont les besoins des personnes qui se trouvent dans des situations de vie difficiles en rapport avec la promotion des compétences en santé et comment les organisations de conseil social peuvent fournir un soutien dans ce domaine.

Afin d'acquérir une large compréhension des situations difficiles et de leur influence sur les compétences en santé, des entretiens ont été menés dans un premier temps avec des professionnels d'organisations de conseil social. Dans un deuxième temps, les besoins de 13 clientes et clients de ces organisations ont été relevés dans le cadre d'interviews semi-directifs. Les résultats de ces interviews ont dans un troisième temps été reflétés dans un focus group consacré à cette thématique avec des représentantes d'organisations de conseil social. Les données qui ont été recueillies ont fait l'objet d'une analyse de contenu.

Les **résultats des interviews avec les professionnels** d'organisations de conseil social révèlent un grand nombre de défis dans les contextes de vie de leurs clientes et clients, tels que des conditions précaires de logement et de travail, des difficultés financières, une faible intégration sociale, un statut de séjour incertain dans le pays, des expériences d'exil forcé, difficultés qui ont toutes un impact direct ou indirect sur la santé. Les professionnels soulignent en particulier l'importance de facteurs structurels (par ex. la situation de logement, les possibilités financières). Ces facteurs se caractérisent par le fait que, dans la majorité des cas, aucun changement rapide n'est possible et que des efforts et du soutien à plus long terme sont nécessaires. Or, dans le travail au quotidien, l'accent est davantage mis sur la maîtrise de défis urgents que sur une élimination des causes et le développement de stratégies à long terme.

Les **résultats des interviews avec les clientes et les clients** indiquent en tout neuf domaines dans lesquels il existe des besoins en matière de promotion de la santé et des compétences en santé. Concernant les facteurs généraux d'influence, il s'est avéré que les personnes connaissaient souvent bien les facteurs qui nuisent à la santé comme le stress, les soucis, les maladies, le tabagisme ou une alimentation déséquilibrée, et les facteurs qui favorisent la santé comme une alimentation saine, une activité physique suffisante et de bons contacts sociaux, même si des lacunes parfois importantes sont apparues au niveau des connaissances et des compétences. Peu de facteurs structurels ont été mentionnés, ce qui indique que les clientes et les clients considèrent que la responsabilité de leur santé leur incombe avant tout et qu'elle réside moins dans les conditions-cadres que leur offrent la société et le système de santé.

A été cité comme obstacle spécifique pour une bonne santé le fait d'avoir des préoccupations financières permanentes, qui sont à même d'entraîner un stress constant. Les clientes et les clients ont certes trouvé différentes façons d'y faire face, mais **il y a parfois trop peu de connaissances sur les offres de soutien**. Pour les familles avec des enfants en bas âge et en particulier pour les mères célibataires, un autre obstacle cité est celui d'une grande souffrance due au fait de ne pas être suffisamment déchargées des défis quotidiens de la vie familiale. Il existe certes à ce sujet une disponibilité élevée à s'engager, mais aussi **un manque de ressources sociales**, trop peu de connaissances sur des offres d'aides et en partie aussi des peurs qui

empêchent de demander du soutien. Un autre obstacle fréquent est celui des **problèmes psychiques** qui apparaissent aussi bien en raison de maladies préexistantes que de situations de charges (multiples) dans lesquelles les personnes s'imposent souvent (trop) d'efforts, ce qui entraîne à long terme des problèmes. Alors qu'une charge de travail élevée, la multiplication des tâches professionnelles et familiales ou la formation continue ou encore le chômage ont été mentionnés comme des obstacles à une bonne santé, le travail a également été identifié comme une ressource positive pour l'expérience de la compétence, de l'autonomie et de l'échange social. Un autre domaine qui constitue un obstacle est le manque de soutien matériel et émotionnel de la part des autorités ou des services spécialisés, une coopération et une coordination insuffisante entre eux ainsi que des compétences peu claires perçues comme un poids. Ces résultats indiquent des difficultés de s'orienter dans le système (de santé) et peuvent être interprétés dans le sens de compétences en santé insuffisantes. Enfin, la pandémie du COVID-19 et les mesures qui y sont liées ont constitué selon les clientes et les clients et les professionnels un obstacle à adopter un comportement favorable à la santé, respectivement à soutenir une action favorable pour la santé. La perte d'opportunités sociales en raison des mesures de lutte contre le COVID-19 a en particulier rendu difficile le fait de donner et de recevoir une aide matérielle et émotionnelle.

Lors de la discussion avec les professionnels sur les résultats des entretiens menés avec les clientes et les clients, une grande concordance est apparue en ce qui concerne les **facteurs contextuels difficiles** tels qu'ils ont été mentionnés ci-devant, de même que sur les facteurs aggravants ou facilitants un comportement compétent en matière de santé. Les possibilités pour les services de promouvoir les compétences en santé de leurs clientes et clients sur la base de ces résultats ont été discutées lors des échanges avec les professionnels, mais aussi avec les clientes et les clients, le groupe d'accompagnement et les mandants. Une série d'approches possibles ont été présentées, grâce auxquelles **les organisations de conseil social peuvent contribuer à la promotion des compétences en santé** des clientes et clients ainsi qu'à celles des organisations de conseil social elles-mêmes. De telles mesures vont de la transmission précoce d'informations sur les thèmes pertinents pour la santé et les possibilités de soutien, à la promotion des compétences médiatiques, des ressources disponibles ou du développement personnel, en passant par une aide rapide dans les situations d'urgence, l'offre de perspectives et de soutien en cas d'obstacles tels que le stress ou les relations avec les autorités ou les organisations spécialisées. Alors que le besoin de soutien varie de court à long terme et de mesures simples à des mesures complexes, les résultats - malgré les limitations due à un petit échantillon - font clairement état d'un besoin tant de la part des clientes et des clients que des professionnels ainsi que de possibilités d'encouragement et d'une grande motivation au changement. Les résultats viennent simultanément confirmer l'hypothèse que les **organisations de conseil social offrent un accès précieux** à des personnes qui, en raison de leur situation difficile, seraient plus compliquées à atteindre autrement.

En ce qui concerne les conclusions, des outils tels que des listes de contrôle et des recueils de bonnes pratiques pourraient être élaborés et mis en œuvre avec relativement peu d'efforts comme ressource concrète pour aider les professionnels à promouvoir les compétences en santé. Des mesures structurelles prometteuses, comme la mise en réseau durable des offres régionales ou l'introduction d'offres de coaching, nécessitent par contre des efforts plus importants et la mise à disposition durable de ressources. Dans le cadre des développements à venir, il reste important en tant que qualité essentielle de maintenir et de renforcer un soutien non bureaucratique, flexible et spontané de même que le soin apporté à des relations humaines respectueuses et valorisantes.