

---

PRODUCTIONS

## Acteurs de santé et usagers : quelles relations, quelle communication ?



21 - 22  
DOSSIER ANNUEL

### Relations et communication entre acteurs de santé et usagers : confiance, méfiance, défiance

Belgique, Bruxelles, le 28 février 2022 - Le dossier thématique 2021-2022 *Bxl Santé*, intitulé « Relations et communication entre acteurs de santé et usagers : confiance, méfiance, défiance », envisage la question des relations entre soignants-soignés et plus largement de la communication entre acteurs de la santé et usagers, dans le contexte particulier de la pandémie.

La manière dont les relations s'établissent entre les acteurs de santé et les usagers a profondément évolué au cours de la deuxième partie du XXe siècle, tout comme la

communication entre ces protagonistes. Ces relations ont clairement été influencées par des mouvements sociétaux visant à redéfinir les rapports au savoir et à l'autorité, dans toute une série de secteurs de la société, dont la médecine. Ainsi, quand l'asbl Question Santé est née en 1981, l'information en matière de santé était aux mains du pouvoir médical. Il n'y avait pas moyen d'accéder à cette information sans passer par les professionnels de la santé. L'enjeu était donc de donner, à tous, l'accès à cette information. Mais, aujourd'hui, ce défi est bouleversé. Car l'information est partout. Et la crise sanitaire n'a fait que renforcer cette tendance.

Dans le nouveau dossier thématique annuel *Bxl santé*, l'asbl Question Santé a choisi d'explorer en profondeur les enjeux liés à ces constats et pose les questions : dans cet univers sursaturé en informations, comment communiquer ? Comment aider les personnes, le public, la population, à trouver son chemin et à faire des choix éclairés en matière de santé ?

## **Un dossier, quatre chapitres**

Le dossier thématique *Bxl santé* intitulé : « Relations et communication entre acteurs de santé et usagers : confiance, méfiance, défiance » propose de prendre du recul et de réfléchir à nos manières d'échanger, de communiquer et de faire société aujourd'hui à travers quatre grands chapitres.

Le premier chapitre revient sur la loi qui énonce des droits pour les patients. Cette loi a été votée, en Belgique, en 2002. Dans une interview, Jean-Philippe Cobbaut, juriste et philosophe (Université catholique de Lille), et Guy Lebeer, sociologue de l'ULB, envisagent les conditions d'émergence de cette loi, les grands principes qui la traversent et l'impact qu'elle a pu avoir sur la relation médecin – patient. En effet, le vote de cette loi suppose, d'un côté, la reconnaissance d'un patient qui sait ce qui est bon pour lui et qui prend sa place, notamment au travers des associations de patients. D'un autre côté, cette loi implique une posture dans le chef des soignants qui informent, éclairent afin de permettre à ce patient de se positionner. Il y a dès lors une nécessité à se former à ce dialogue. Un tel rééquilibrage passe aussi par d'autres modalités dans l'organisation des soins et de la prise en charge, notamment pour les personnes âgées en maison de repos.

## **Confiance, méfiance, défiance**

Trois autres chapitres balayent ces questions de communication.

Tout d'abord, dans la prise en compte de la diversité. Communiquer est un exercice complexe et peut-être davantage encore en promotion de la santé. Que faut-il communiquer et comment le faire quand on souhaite encourager des comportements plus favorables à la santé ? La pandémie liée au Covid-19 montre que la stratégie de communication à destination du grand public a ses limites. En effet, des recherches ont mis en lumière que les mesures anti-Covid ont été difficilement compréhensibles et applicables pour toute une partie de la population, dont les personnes les plus précaires. Que comprennent les usagers/bénéficiaires/citoyens de cette crise ? Qu'en disent-ils ? *Bxl Santé* a interrogé Camille Fortunier, chercheuse auprès du GERME, le centre de sociologie spécialisée de l'Université Libre de Bruxelles, et a également approché trois organismes travaillant avec des personnes sans-abris, des personnes en situation de précarité ou encore dans le secteur de la prévention du VIH et des infections sexuellement transmissibles.

Avec la crise sanitaire, on se rend également compte que la relation de confiance, dans les objets et personnes susceptibles de nous contaminer ainsi que dans les autorités censées nous protéger, a été malmenée. Dans un chapitre consacré à la crise sanitaire et à la gestion/communication de crise, Mark Hunyadi, philosophe et professeur à l'UCL, se penche sur les fondements de cette notion de confiance qui cimenterait notre rapport au monde. Si la méfiance, voire la défiance, vis-à-vis des autorités politiques et dans les médias préexistait, elle s'est renforcée avec le Covid. L'utilisation des experts comme paravent par les politiciens n'a pas aidé à donner une impression de cohérence dans la gestion de cette crise. Enfin, la division de la population s'est aussi marquée autour de la confiance accordée dans le système de soins de santé. D'où la nécessité de recréer du sens et du collectif.

## **Des outils pour améliorer la santé et le bien-être**

Dernière tranche de ce dossier thématique : la question des outils de communication, susceptibles de transformer les comportements de santé. Deux chercheurs de l'UCLouvain, Sandrine Roussel et Grégoire Lits, ont proposé des éléments de réponse, à la lumière de la crise.

Entre autres sujets, ils ont évoqué la question de la confiance des citoyens dans les sources d'informations, la surabondance d'informations et l'impact de la crise sur la communication en santé. Pour finir, *Bxl Santé* s'est intéressé aux outils de communication réalisés par des acteurs de terrain bruxellois, dans des domaines diversifiés.

Découvrir le dossier thématique **Bxl santé**

### À propos de Bruxelles Santé et de son dossier thématique

Le magazine Bxl Santé s'adresse aux professionnels de la promotion de la santé, du social, du secteur ambulatoire et aux politiques. Il est également accessible à toutes les personnes intéressées par les questions autour du social et de la santé. Envoyé cinq fois par an, par e-mail, l'e-Mag Bxl Santé allie des dossiers, des articles longs, ainsi que des liens vers d'autres sites et articles (<https://questionsante.org/nos-productions/promotion-de-la-sante/bruxelles-sante/>).

Un dossier thématique annuel vient compléter l'offre de contenus. Le dossier thématique Bxl Santé 2021-22 porte sur les « Relations et communication entre acteurs de santé et usagers : confiance, méfiance, défiance ». Dans un ouvrage téléchargeable en PDF sur le site de Question Santé ([www.questionsante.org](http://www.questionsante.org)) ou en version papier à la demande, toutes ces questions sont développées dans un souci de vulgarisation et de réflexion, accessible à toute personne et organisation intéressée par les questions relatives à la relation de soins et la communication entre soignants et soignés.

### À propos de Question Santé

L'asbl Question Santé met en débat les enjeux individuels et collectifs de la santé et les traduit en projets et outils, accessibles à des publics variés. Elle est un acteur reconnu dans le domaine de la santé, en matière d'information, d'éducation, d'animation, de gestion de projets et de communication. Intégrée dans de multiples réseaux d'acteurs institutionnels et de terrain, Question Santé s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire, à l'écoute des besoins et des évolutions sociétales.

#### CONTACT PRESSE :

Mélissa Rigot  
Chargée de communication  
[melissa@questionsante.org](mailto:melissa@questionsante.org)  
+32 2 512 41 74



#### AVEC LE SOUTIEN DE :



**Question Santé ASBL**

Rue du Viaduc 72, 1050 Bruxelles - Belgique

Tél : +32 (0)2 512 4174 - [www.questionsante.org](http://www.questionsante.org)

Entreprise : N°422 023 343, inscrite au RPM de Bruxelles

IBAN : BE98 0682 1150 5493

Vous recevez cet email car vous vous êtes inscrit sur la liste de distribution de Question Santé.

Vous souhaitez modifier la manière dont vous recevez nos e-mails ?

[Modifiez vos préférences](#) ou [désabonnez-vous de cette liste](#)

---

This email was sent to [david@questionsante.org](mailto:david@questionsante.org)

[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)

Question Santé ASBL · rue du Viaduc 72 · Bruxelles 1050 · Belgium