

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021



norwest
RÉSEAU SANTÉ MENTALE



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Introduction

Fin 2013, plusieurs acteurs du secteur de la santé mentale du Nord-Ouest de Bruxelles se réunissent pour la première fois avec la volonté de mieux se coordonner et se concerter, au bénéfice des habitants concernés par des troubles d'ordre psycho-social.

Hôpitaux, services de santé mentale, maisons médicales, représentants d'usagers et de proches, définissent alors ensemble une série d'objectifs à atteindre qui seront repris dans les statuts de l'ASBL et valeurs, reprises dans la Charte.

Pendant ce temps-là, la réforme des soins en santé mentale continue son évolution dans le paysage de l'aide et des soins en Belgique. Les acteurs du Nord-Ouest, regroupé dorénavant sous l'ASBL Norwest, participent alors au projet qui se développe sur Bruxelles, en mettant en avant la plus-value d'avoir des zones de concertations intermédiaires entre le niveau régional bruxellois et le niveau communal, voire, de quartiers.

Après plusieurs années de rencontres et de concertations, le réseau Norwest devient donc officiellement l'antenne Norwest, reconnue et financée par la Cocom qui lui attribue, ainsi qu'aux 3 autres antennes¹, des missions spécifiques.

Ce rapport présente le bilan des activités de notre première année de financement en tant qu'antenne 107 durant laquelle nous avons tenté d'être le plus en lien possible avec le vécu des services et travailleurs concernés par l'accompagnement de personnes souffrant de troubles de santé mentale et tentons d'apporter, à notre niveau, du soutien et des pistes de solution que ce soit en facilitant la mise en relation entre les acteurs, en organisant des intervisions et des temps d'échanges de pratique, en diffusant des informations concernant des nouvelles offres. Malheureusement, ces actions ne peuvent pas à elles seules résoudre le problème de saturation dû à l'augmentation toujours grandissante des besoins dans une société en crise, mais elles peuvent, le temps d'une rencontre, apporter de l'écoute, du soutien et de l'entraide pendant que des solutions plus structurelles sont pensées au niveau politique où nous représentons la réalité des acteurs concernés par l'accompagnement et le soin dans le Nord-Ouest de Bruxelles.

¹ Rézone, Bruxelles-Est, Hermès +

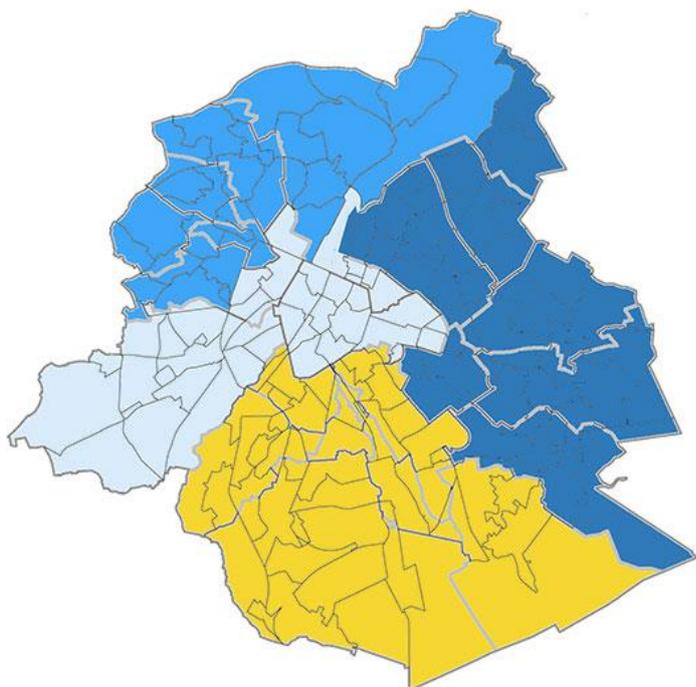
Le Norwest, antenne du réseau unique Brumenta

La reconnaissance du Norwest comme antenne du réseau Brumenta via la COCOM permet d'asseoir notre légitimité et de clarifier l'organisation du réseau santé mentale sur le territoire de Bruxelles Capitale.

Le réseau Brumenta est gouverné par des représentants désignés dans les antennes ou dans les groupes de travail par fonction. Ces représentants se retrouvent au CRR - comité de réseau régional. Le CRR est le lieu où sont prises les décisions importantes qui vont avoir un impact sur l'ensemble du réseau santé mentale à Bruxelles. Celui-ci a lieu une fois par mois, sauf pendant les mois de juillet et août. Les antennes y sont représentées par 3 membres votants. En 2021, il s'agissait de Benoit Fleischman (SSM Le Norois, Clinique Sans Souci), Charles Kornreich (CHU Brugmann) et Martine Vermeylen (UPPSY BUPSY). La coordinatrice y est systématiquement présente pour pouvoir faire le retour nécessaire auprès du réseau. Celle-ci n'a pas le droit de vote.

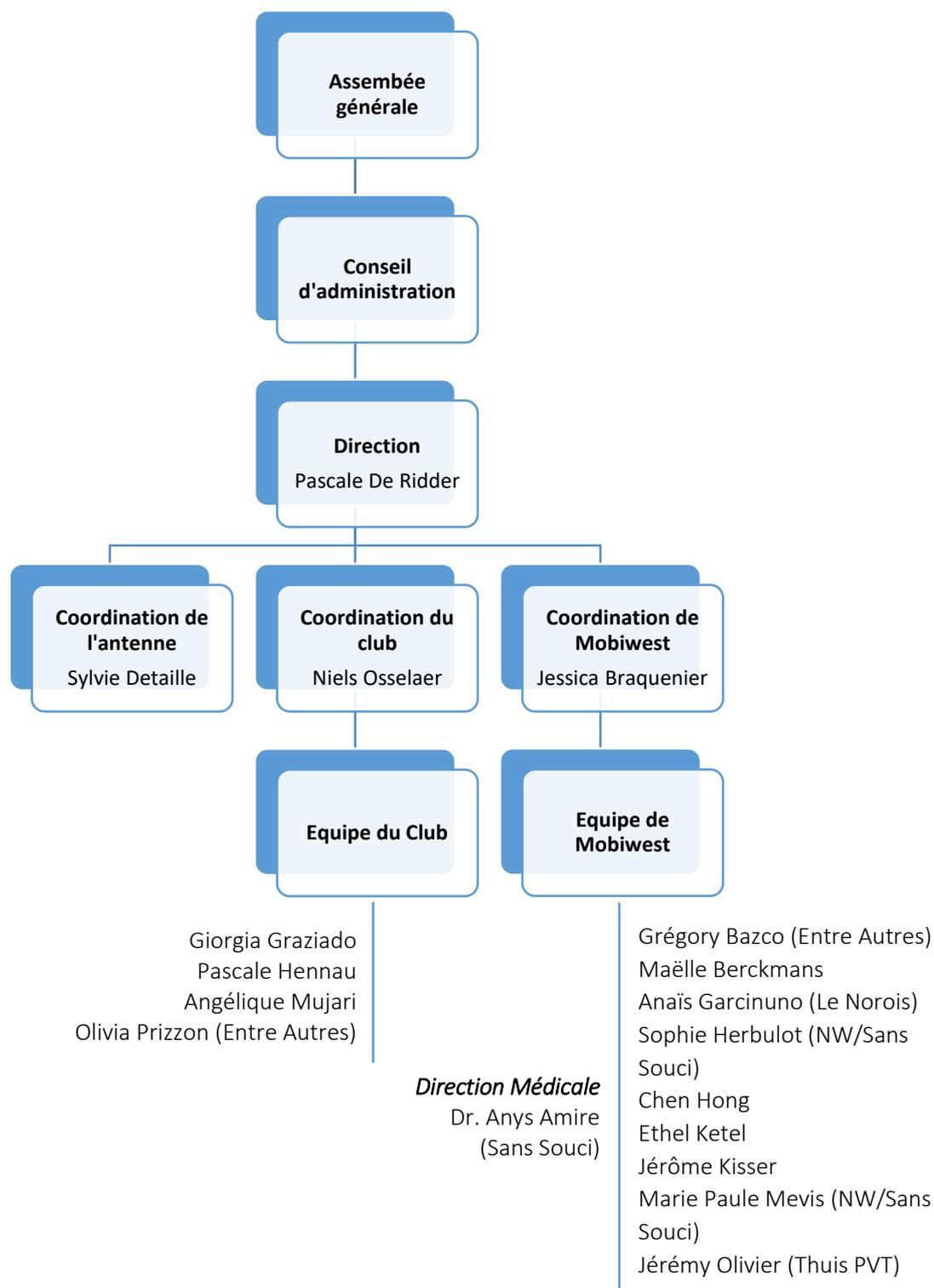
Les 5 représentants de fonction, le représentant d'utilisateurs et le représentant de proches peuvent également assister aux groupes de travail par fonction régionaux co-organisés par la PFCSM². Ces groupes de travail ont lieu environ tous les deux mois.

Des réunions de coordination inter-antennes et de coordination entre celles-ci et la coordination régionale ont également été régulièrement organisées afin de favoriser la réflexion commune et la bonne articulation des différents projets. En 2021, celles-ci ont concerné presque exclusivement le projet de renforcement de l'offre de soins psychologiques remboursées (convention Inami-cfr page 29).



² Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale.

Structure organisationnelle du Norwest



Le réseau Norwest est constitué en ASBL. Il est piloté par un conseil d'administration qui se réunit une fois par mois environ. L'assemblée générale quant à elle se réunit une fois par an.

L'année 2021, suite à l'arrivée de nouveaux financements de la COCOM (PRR), est une année de démarrage pour l'équipe mobile mobiwest et d'extension des activités du Club Norwest. Depuis le mois de mai 2021, l'ASBL Norwest a engagé Pascale De Ridder³ pour assumer un poste de direction et veiller avec les coordinateurs des différents projets à la mise en cohérence de l'ensemble de ceux-ci et au suivi administratif et financier que ceux-ci nécessitent, notamment par rapport à la gestion des ressources humaines. Elle veille à construire l'identité générale des activités menées par Norwest mais également à en soutenir le développement.

Les crises sanitaires traversées en 2020 et 2021 ont eu un impact négatif sur la santé mentale en général mais surtout elles ont exacerbé des problématiques déjà présentes auprès des personnes les plus vulnérables. Les difficultés financières et sociales d'une partie de plus en plus importante de la population ont parfois rompu le fragile équilibre sur lequel certains se tenaient engendrant des besoins de plus en plus importants de soutien et d'aide.

Le secteur santé-social et la santé mentale en particulier ont été fort sollicités tant par le public que par le politique tentant de répondre à ces besoins.

L'asbl Norwest a vu ses moyens d'action augmenter et ses activités prendre de l'ampleur, c'est pourquoi une coordination et gestion était bien nécessaire. La direction organise des réunions bi-mensuelles avec les 3 coordinateurs.rices des équipes sur le terrain, pour réfléchir ensemble aux défis qui se présentent tels que la gestion de personnel détaché de divers contextes de travail, l'intégration d'une pair-aidante et le travail avec des bénévoles, le travail mobile, le développement dans le réseau de nouvelles offres de soin,... pour que les activités de l'ensemble soient articulées les unes aux autres et respectent la déontologie développée dans la charte du Norwest. Il s'agit de veiller à la bonne cohésion des projets entre eux mais aussi avec ce qui se passe au niveau plus régional et au niveau des attentes politiques, l'antenne participant plus aux réunions régionales, elle fait le lien, transmet les infos et porte également les positions de Norwest dans ces différents niveaux de discussion.

La gestion financière et administrative est également discutée car les subventions des projets de soin sont facultatives et qu'il y a un équilibre à trouver entre les besoins et les moyens, tant au niveau de l'asbl qu'au niveau des attentes du public.

La direction souhaite organiser à l'avenir des rencontres pour tous les employés pour améliorer l'appartenance au projet global et profiter de développer les activités cliniques dans un réseau vivant et connu de partenaires.

LES MEMBRES DE L'ASBL

Les membres effectifs actuels du Norwest sont les suivants :

- *Dans le domaine de la santé mentale* : Bewust Woning Primavera, BW Thuis, Clinique Sans Souci – Maison d'En Face, Club Norwest, Centre social et psychologique Le Lien, Dagcentrum Thuis, ASBL En Route, Hôpital de Jour Paul Sivadon, La lampe à bouton, Le coin des Cerises, ASBL Le Funambule, MSP Dr J. Ley (site Schweitzer), Similes Brussel, Similes Bruxelles, SSM Champ de la Couronne, SSM

³ Pascale De Ridder est Psychologue clinicienne, thérapeute.

D’Ici et d’Ailleurs, SSM Le Norois, Nouveau Centre Primavera, ASBL Psy Cause, PVT Thuis, Service de Psychiatrie de l’Hôpital universitaire Brugmann, Nord-Ouest, ASBL Uilenspiegel, l’UPPSY , ASBL ENTRE AUTRES (IHP + SPAD Prisme)

- *Dans le domaine de la santé générale* : Antenne Tournesol, Cité Santé, Centre de Planning Familial de Berchem-Sainte-Agathe, Fédération des Associations des Médecins Généralistes de Bruxelles, le Groupement des Généralistes du nord-ouest de Bruxelles, Maison Médicale Calendula, Maison Médicale Essegheem, Maison Médicale du Vieux Molenbeek, Maison Médicale Les Primevères, Maison Médicale Médi-Yen, Maison Médicale Kattebroek, Wijkgezondheidscentrum De Brug, Doktersjette praktijk
- *Dans le domaine culturel* : Centre culturel Archipel 19, Centre culturel de Ganshoren (La Villa), Collectif de théâtre Pourquoi pas nous, Culture Bruxelles Nord-Ouest.
- *Auprès de publics avec des besoins spécifiques* : ASBL Diogènes, Huis van Vrede, Leger des Heils, SAHAM, réseau SMES-B.
- *Dans le domaine social* : le service développement social du CPAS de Jette, Fami-Home, Housing First Belgium – le service prévention BRAVVO (Laeken et Neder-over-Hembeek), le service d’assistance aux victimes de la zone de police de Bruxelles Ouest
- *Dans le domaine des assuétudes* : Enaden, Le Pélican.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

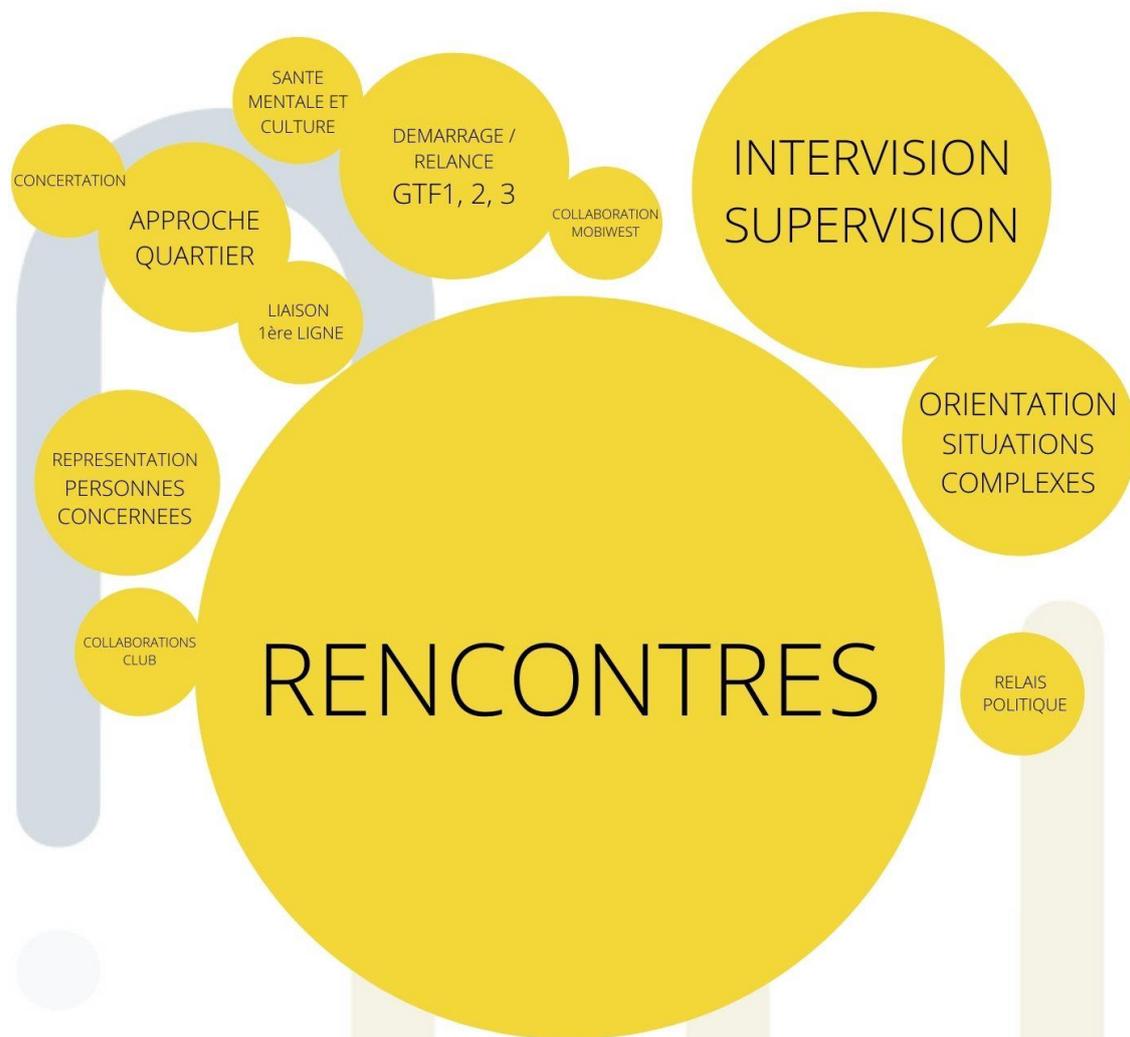
L’assemblée générale a eu lieu cette année encore par visioconférence, le 16 juin 2021 et a réuni 45 personnes issues de 34 services différents (cfr annexe 1). Elle a permis au réseau de prendre connaissance du nouvel organigramme et de rencontrer la directrice, Pascale De Ridder, déjà bien connue par plusieurs partenaires étant donné son parcours professionnel et son implication dans le réseau bruxellois.

Après la présentation des rapports d’activités du Club et de l’antenne, les participants se sont retrouvés en salles de discussion pour échanger autour des questions suivantes :

« Dans le cadre du redéploiement des activités du Norwest suite à la crise sanitaire et dans la nouvelle configuration des équipes :

1. Quelles sont les attentes de votre service par rapport au Norwest, aujourd'hui?
2. Quelles nouvelles collaborations envisager?
3. Quel type de collaborations à renforcer/faire perdurer? »

Les différentes réponses ont été regroupées en thèmes repris ci-dessous. La taille des bulles est relative au nombre de fois que le thème a été évoqué.



THEMES D'ECHANGE

- Comment mieux soutenir les proches?
- Penser à ce que la pandémie a fait aux gens
- Comment développer davantage les actions vers le public neerlandophone?
- Quelles initiatives pour renforcer les liens avec le secteur culturel?

Asbl Norwest - AG 16/06/2021- "Comment penser le redéploiement des activités du Norwest suite à la crise sanitaire et à la nouvelle configuration des équipes? "

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration (CA) se réunit en moyenne une fois par mois (sauf pendant les vacances scolaires). Il a une fonction d'organe stratégique du réseau, c'est par lui que sont prises les décisions importantes liées aux différents projets, évaluées selon les objectifs de l'ASBL. Le CA est composé de professionnels représentant la diversité de ses membres et la transversalité du réseau :

- 5 « *garants de fonction* » - selon les fonctions décrites dans le « Guide vers de meilleurs soins en santé mentale par la réalisation de circuits de soins et de réseaux de soins » - désignés par leurs pairs lors de l'AG au sein des « groupes par fonction » correspondants ;
- 2 *représentants des usagers et des proches*, également désignés par leurs pairs ;
- 5 *personnes élues* par l'assemblée générale via un processus de déclaration préalable de *candidature* et d'exposé des motivations ;
- 1 *porteur de projet*, soit les partenaires qui, dans le cadre d'un projet financé par une autorité publique, ont pris une responsabilité dans le réseau Norwest en tant qu'employeur.

Composition du conseil d'administration en 2021		
Garant de fonction 1	Martine Vermeyleen	UPPSY BUPSY
Garante de fonction 2	Oriane Gomes	SPAD Prisme (Entres Autres)
Garant de fonction 3	Niels Osselaer	Club Norwest
Garant de fonction 4	Charles Kornreich	CHU Brugmann
Garant de fonction 5	Lilas Sakaï	Entre autres - IHP
Représentant usagers	poste vacant	
Représentant proches	poste vacant	
Administrateur élu sur candidature	Benoît Fleischman	Clinique Sans Souci
Administratrice élue sur candidature	Stéfania Marsella	Maison Médicale Calendula
Administratrice élue sur candidature	Maxime Radisson	SSM Champ de la Couronne
Administrateur élu sur candidature	Jan Van Ertvelde	Personne physique
Administrateur élu sur candidature	Michel Vandenbussche	Personne physique
Porteur de projet	Laurence Corbiau	SSM Le Norois
Invitée permanente	Laurence Saintviteux	Représentante usager temporaire
Invité permanent	Hassane Moussa	PFCSM ⁴
Invitée permanente	Sylvie Detaille	Coordinatrice réseau

⁴ Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale.

Dates de rencontre du CA en 2021	Nombre de participants
15 janvier	8 + 3 invités
26 février	8 + 3 invités
30 mars	5 + 3 invités
21 avril	8 + 2 invités
26 mai	9 + 4 invités
07 juillet	9 + 4 invités
20 octobre	9 + 5 invités
17 novembre	7 + 5 invités

L'ordre du jour contient systématiquement un point sur le retour du dernier comité de réseau régional (CRR), un point sur les activités de l'antenne, sur celles du Club et de Mobiwest. Les PV sont accessibles au téléchargement pour les services membres du réseau via la catégorie [« Documents – Documents Membres »](#) sur le site web du Norwest.

Les membres du Conseil d'Administration ont désigné en leur sein un Bureau qui est composé de la manière suivante :

Président Dr Benoît FLEISCHMAN
Trésorier Michel VANDENBUSSCHE
Secrétaire Jan VAN ERTVELDE

EMPLOIS

En 2021, les missions de l'antenne Norwest ont été assumées par Sylvie DETAILLE, employée comme coordinatrice de l'antenne Norwest depuis le mois de juin 2019. Elle a bénéficié d'un temps de travail de 28h/semaine de janvier à juillet 2021 et de 30,5h/semaine de juillet à décembre 2021.

Sylvie a travaillé détachée du SSM Le Norois et a signé un contrat dès que la subvention accordée à l'Antenne l'a permis en juillet 2021.

Elle a été soutenue par Pascale De Ridder depuis son arrivée au poste de direction en mai 2021 à hauteur d'un peu plus de 21h/semaine. 7,5 autres heures de son temps de travail étaient dédiées plus spécifiquement aux projets Mobiwest et Club Norwest.

Elles disposent d'un bureau dans les locaux du Club Norwest.⁵

⁵ Adresse : 93, avenue Jacques Sermon à 1090 Jette

Missions de l'antenne Norwest

En tant qu'antenne 107 reconnue et financée par la CoCom, le Norwest poursuit les missions suivantes :

- Mobiliser les acteurs locaux en santé mentale et hors santé mentale sur le territoire couvert par l'antenne
- Développer le réseau local en promouvant la collaboration entre les organisations des différents secteurs
- Identifier les ressources locales pouvant contribuer à la santé mentale de la population
- Favoriser l'interconnaissance et la coopération des acteurs locaux
- Favoriser le développement de projets locaux (outils au service du réseau, accords de collaboration, ...)
- Soutenir la participation des usagers et des proches

Les activités de l'antenne Norwest

VIE ET REPRÉSENTATION DU RÉSEAU

Au niveau local

Une grande partie du temps de coordination est encore et restera toujours consacré à la présentation du réseau ou à sa représentation auprès de partenaires déjà connus ou potentiels. C'est important pour nous de continuer à faire connaître notre projet, le cadre de la réforme dans lequel il s'inscrit et de mobiliser les partenaires vers les questions qui nous animent en tant qu'antenne locale : comment se vivent les collaborations sur le terrain par rapport à la prise en charge de personnes vivant avec un trouble psychique ? Quels sont les situations où nous devons être attentifs ? Où est-ce que l'offre nécessiterait un renforcement ou une meilleure articulation entre partenaires locaux ? Quels sont les freins à une bonne collaboration ? Quelles difficultés rencontrent les travailleurs de première ligne, pas toujours suffisamment formés aux questions de santé mentale ?

Parfois, ces rencontres donnent lieu à des collaborations qui continuent de vivre sans nous quand nous jouons le rôle de passeurs d'informations, de mise en relation. Parfois, à des projets où nous resterons un point d'ancrage et de coordination durant une partie ou la durée de vie du projet. Parfois encore, elles sont simplement nécessaires pour continuer à faire connaître notre réseau, la réforme, nos partenaires et infuser lentement l'idée que l'antenne Norwest est un point d'écoute et d'accueil de tout partenaire souhaitant améliorer les choses au niveau de la prise en considération des dimensions de santé mentale depuis sa position et sa structure.

Planning des rencontres

Date	Description de l'activité	Lieu	Services représentés
12-mars	Prise de contact	CPAS Berchem	CPAS Berchem – Direction Action sociale et service consultations du CPAS – SSM Le Norois
16-mars	Prise de contact	ASBL Le Picol	ASBL Le Picol - coordination

25-mars	Prise de contact	En ligne	CPAS de Molenbeek – Direction Action sociale et coordination de la Cellule Santé + Hermès plus SSM D’ici et D’ailleurs
20-avr.	Prise de contact	CPAS Jette	CPAS de Jette – Service référent santé au CPAS et service activation sociale SSM Le Norois
27-avr.	Wijkoverleg van Jette (Bruzel)	En ligne	Partenaires de la Wijkoverleg de Jette
17-mai	Réunion de réflexion – subside ponctuel CPAS pour soutien psychologique usagers	En ligne	CPAS de Molenbeek – Direction Action sociale et coordination de la Cellule Santé + Hermès plus SSM D’ici et D’ailleurs
25-mai	Prise de contact	En ligne	Bruzel – Coordination de la concertation de quartier à Jette
1-juin	Prise de contact	CPAS Bruxelles	Direction Action Sociale
18-juin	Concertation de quartier organisée par le groupe Logement Santé de Molenbeek	Molenbeek	Partenaires Groupe Logement Santé Molenbeek
28-juin	Prise de contact	En ligne	Accompagner ASBL
13-juil.	Réunion de réflexion autour de la notion de référent en santé mentale dans les quartiers	En ligne	Huisart praktijk Le Patio – Bruzel
22-juil.	Prise de contact	Sans Souci	Visite clinique et centre de jour
30-juil.	Prise de contact	Club Norwest	RAQ Sylvie Bourlard et CHW Herbi Madi RAQ
23-août	Prise de contact	Club Norwest	CHW Jamila El Moutaki
24-août	Prise de contact	Club Norwest	Psychologue CPAS Koekelberg
26-août	Prise de contact	Club Norwest	CGG Brussel - CGG Houba
2-sept.	Prise de contact	Archipel 19	Culture Bruxelles NO
9-sept.	Prise de contact	Club Norwest	Viva Jette
9-sept.	Prise de contact	Club Norwest	Centre mutualiste de santé de Bruxelles (MC)
21-sept.	Wijkoverleg van Jette (Bruzel)	En ligne	Partenaires de la Wijkoverleg de Jette
1-oct.	Concertation de quartier	Centre Communautaire Maritime	Partenaires Groupe Logement Santé Molenbeek
21-oct.	Prise de contact	Sans Souci	Présentation de l'antenne aux équipes de la clinique Sans Souci
08-déc	Table ronde	L’Association des Locataires de Molenbeek et Koekelberg	Table ronde santé mentale : « De la souffrance subjective à la psychiatrie, et retour »

Au niveau régional

Le Norwest en tant qu'antenne 107 a cette place particulière de jonction entre le niveau local – travail de terrain, services de proximité, de première ligne, personnes concernées, etc. - et le niveau régional – services plus spécialisés mais également les fédérations de services. A ce niveau vont se discuter davantage des questions qui vont avoir un impact sur l'ensemble de la région de Bruxelles Capitale. Nous représentons donc le réseau, ses acteurs et nous relayons les spécificités de terrain observées.

Le Norwest a notamment participé aux réflexions visant à structurer davantage l'offre social santé à Bruxelles, une des priorités majeures du cabinet régional qui est en cours de traduction dans le PSSI. Dans ce cadre, les différentes fédérations et réseaux présents à Bruxelles se rencontrent, se concertent pour rendre compte des constats de terrain, penser ensemble comment mieux penser l'articulation de l'offre de soin social santé à Bruxelles.

Planning des rencontres

Date	Description de l'activité	Lieu	Services représentés
29-avr.	Groupe de travail autour du projet de Concertation Multidisciplinaire	En ligne	Brusano et partenaires invités
21-mai	Présentation des antennes au CA de La Ligue	En ligne	Conseil d'administration de La Ligue
23-juin	Présentation des différents projets ayant une « approche quartier », visant à structurer la 1ère ligne, liaison avec les antennes 107	En ligne	FDSS et autres membres invités par la FDSS
2-juil.	Assemblée Générale Participative de La Ligue - Rencontre avec les 4 Antennes 107	Ligue	Membres de l'assemblée générale de La Ligue
28-juil.	Prise de contact	En ligne	Brusano Helpdesk
29-juil.	Prise de contact	Club Norwest	Atome
30-sept.	Forum de Bruzel	En ligne	Membres de l'assemblée générale de Bruzel
5-oct.	Groupe de travail autour du projet de Concertation Multidisciplinaire	En ligne	Brusano et partenaires invités
15-déc.	Présentation des antennes à la coordination de Brustars	PFCSM	Brustars, Brumenta, les 4 antennes

LE CONSEIL LOCAL DES PERSONNES CONCERNÉES

Le réseau Norwest a toujours donné une large place aux points de vue des usagers de la psychiatrie. 2021 a permis de concrétiser cette importance via le démarrage du Conseil local des personnes concernées. Les réunions de réflexion préparatoires que nous avons organisées avec des experts de vécu et représentants d'association de proches et d'usagers nous ont permis de définir le cadre de base de mise en place de ce que nous avons décidé de nommer le Conseil local des personnes concernées. Ce cadre a continué d'évoluer au fil des séances avec les personnes concernées et a été traduit dans un flyer qui circule dès lors au sein du réseau des professionnels et celui des participants au Conseil et qui figure ci-dessous.

Les étapes

Nous avons donc commencé par réunir des représentants d'associations de proches et d'usagers (cfr tableaux ci-dessous) pour définir ensemble une série de balises nécessaires au lancement du projet : quel cadre de sécurité de base ? Quelle temporalité idéale avec le public concerné ? Comment préparer l'articulation avec le conseil d'administration du Norwest ? En effet, au sein de ce Conseil seront désignées deux personnes (un usager, un proche) pour le représenter dans le conseil d'administration. Quid de l'animation ? Qui s'en chargera ? Faut-il prévoir des outils spécifiques ?

Une partie de ces questions se sont retrouvées dans un questionnaire (cfr Annexe 2) que nous avons diffusé dans le réseau et pour lequel nous avons récolté 39 réponses. Ce questionnaire visait à évaluer les besoins et envies du public à qui est destiné cet espace. C'est grâce notamment au soutien actif de nos collègues d'Entre Autres que nous avons pu toucher autant de personnes puisqu'ils ont accompagné les résidents dans le remplissage du questionnaire. En effet, arriver à se faire connaître auprès du public et à le mobiliser a été alors et est toujours un enjeu majeur pour le Conseil.

Sur ces 39 personnes, 9 se sont présentées à la première séance d'information du 03 juin. 3 autres personnes sont venues individuellement rencontrer la coordinatrice pour avoir plus d'informations. Le 02 septembre a eu lieu la première réunion du Conseil où se sont présentées 9 personnes dont une proche.



Conseil
Un espace citoyen et politique de discussions

Local

Territoire couvert par le réseau Norwest:
Berchem Sainte-Agathe, Ganshoren,
Molenbeek, Koekelberg, Jette, Laeken,
Neder Over Hembeek

des
**Personnes
Concernées**

Les (ex-)usagers et les proches en santé mentale



**Faites
entendre
votre voix**

Participation
Curiosité
Bienveillance
Authenticité
Non-Jugement
Confidentialité

**REJOIGNEZ LE CONSEIL LOCAL DES
PERSONNES CONCERNÉES**

Le conseil est un endroit convivial où on peut venir partager ses expériences en santé mentale, faire entendre ses idées, élaborer des avis et des recommandations à l'attention des professionnels du réseau et des politiques.
C'est également un endroit où l'on peut réfléchir à des projets pour aider à briser les tabous et idées reçues autour de la santé mentale.

Pour en savoir plus sur le réseau Norwest et le conseil local, rendez-vous sur notre site Internet: www.norwest.be (Rubrique: "Initiatives")
Téléphone: 0470/454913
Email: clpc@norwest.be



Qui sont les personnes concernées ?

La personnes concernée désigne celui ou celle est directement impactée par un trouble de santé mentale c'est-à-dire l'utilisateur et son/ses proches. Nous avons voulu permettre à ces deux publics d'unir leurs voix au sein d'un même espace afin de « renforcer leur combat respectif ».

« Les usagers et les proches ont intérêt à travailler ensemble et à unir leurs voix puisque leur combat est le même. Cela donnera non seulement plus de force à leurs voix mais aussi, cela leur permettra d'aller vers une amélioration de la communication entre eux. »⁶

Rôles du Conseil

En premier lieu, les participants ont identifié plusieurs rôles pour le Conseil :

1. Proposer/identifier des manques
 - Au réseau Norwest
 - Au politique
Exemple : il n'y a pas de groupe de parole borderline, pas assez de pair-aidants dans les équipes, etc.
2. Défendre/veiller sur les droits des personnes concernées
 - Surveiller la maltraitance institutionnelle
 - Echanger, mutualiser, transmettre des informations sur les droits des patients
3. Pouvoir discuter des méthodologies de soins
 - Casser la barrière entre soignants/usagers
4. Informer sur ce qui existe – Être un espace de ressource et d'écoute
 - Discuter/contact humain/se faire du bien
 - Informer sur ce qui existe comme offre dans le réseau (par exemple psychologues de première ligne, ...) mais aussi dans les autres antennes
5. Changer l'image de la santé mentale/ Déstigmatisation
 - Valoriser les personnes concernées
 - Retirer/chasser les étiquettes

Co-animation

La préparation et l'animation des rencontres sont assurées par la coordinatrice de l'antenne et un membre de l'association Periferia⁷, spécialisée dans les processus participatifs avec les publics peu habitués à prendre la parole dans l'espace public et politique. De temps en temps, un représentant d'association de proches ou d'utilisateurs participe au Conseil pour présenter son asbl et soutenir également l'animation du groupe.

⁶ Extrait du PV du groupe de travail préparatoire – 23/11/2020

⁷ <https://periferia.be/>

Déroulement d'un Conseil

Le Conseil commence toujours par un Check-in et se clôture par un Check-out, sorte de « Comment ça va ? » pour sonder comment les gens se sentent en arrivant et en sortant afin de pouvoir éventuellement adapter les choses en cas de problème ou de tension.

Durant les 3 premiers conseils, un travail sur le cadre de sécurité a été systématiquement proposé et s'est révélé nécessaire pour gérer une tension liée à celui-ci.

Une fois le cadre de sécurité bien installé, on affiche toujours un agenda des activités du réseau et/ou des partenaires qui peuvent intéresser les membres du Conseil. Exemple : matinée réseau, Midi Nomade sur la participation, Emission Radio Psyence, présentation du Conseil à Sans Souci, etc. On fait le tour de l'agenda et on voit qui veut participer à quoi et le travail de préparation que cela requiert.

Enfin, et surtout, viennent les temps d'échanges et de construction sur les sujets que les participants veulent aborder. Cette partie sera développée dans le rapport d'activités de l'année prochaine puisque les rencontres de 2021 n'ont pas permis d'arriver jusqu'à ce mode de fonctionnement là .

Participation à la matinée réseau du Norwest

Le 15 décembre le réseau Norwest a organisé une matinée réseau en ligne visant à renforcer l'interconnaissance entre les partenaires. Cela a été l'occasion pour 4 membres du Conseil de rencontrer le réseau et de présenter les projets du Conseil. Une rencontre a été spécifiquement consacrée à la préparation de cette matinée.

Canaux de communication

Le groupe a choisi l'option d'un groupe fermé sur facebook pour s'échanger des informations entre les conseils. Un email est également à chaque fois envoyé aux personnes disposant d'une adresse mail contenant les invitations et les PV. Enfin, le Club est un endroit où s'échangent les informations en direct pour les personnes qui ne disposent d'aucun de ces moyens de communication.

Planning des rencontres

<i>Les réunions préparatoires</i>		
Dates	Participants	
10 janvier	Pascale Fransolet François Vilain Laura Danloy Mich Jonckhere Leyla Gomez	Pair-aidante Psytoyens Aidants Proches Similes Brussel Similes Bruxelles
5 mars	Guillaume Pijcke Hassane Moussa Mich Jonckhere Laura Danloy Pascale Fransolet François Vilain Leyla Gomez	Jeunes Aidants Proches Interface Similes Brussel Aidants Proches BXL Pair-aidante Psytoyens ASBL Similes Bruxelles
2 avril	Mich Jonckhere Laura Danloy Pascale Fransolet François Vilain Leyla Gomez	Similes Brussel Aidants Proches BXL Pair-aidante Psytoyens ASBL Similes Bruxelles

	Laurence Saintviteux	Représentante usagers Norwest
25 mai	François Vilain Margot Comblen Laura Danloy Hassane Moussa	Psytoyens ASBL Psytoyens ASBL Aidants Proches BXL Interface

<i>Les réunions du conseil</i>		
Dates	Nombre de participants	Co-Animation
3 juin	9	Psytoyens
02 septembre	9	Aidants Proches Bruxelles et Periferia
7 octobre	6	Perferia
8 novembre	6	Periferia
25 novembre	3	-
06 décembre	1	Periferia

DES PSYCHOLOGUES DANS LA CITÉ – PLAN DE RELANCE MOBILITÉ DE LA COCOF

En 2020, dans le cadre du plan de relance et de redéploiement, la COCOF a lancé une série d'appels à projets dont un visant à renforcer le travail de mobilité au départ des SSM. Le Norwest avait alors proposé aux SSM présents sur son territoire de remettre un projet commun afin de renforcer les liens entre les structures et les soutenir dans la construction de leurs projets qui visaient tous à renforcer ou établir des liens avec l'extérieur et la première ligne.

Les projets

SSM Le Norois : reprise des ateliers d'écriture et lancement des activités potager + détachement d'un membre du personnel vers l'équipe mobile Mobiwest

SSM NC Primavera : mise en place de « L'Espace Relance », un dispositif de 4 consultations rapidement accessibles pour les 18-30 ans

SSM D'ici et d'ailleurs : détachement d'une psychologue au sein de Tchai asbl, service social pour jeunes migrants

SSM Champ de la Couronne : engagement d'une assistante psychologue pour renforcer la présence du SSM auprès du réseau de partenaires de première ligne, organisation d'ateliers autour de la santé mentale

SSM Le Coin des Cerises : mise en place d'ateliers individuels et collectifs T.R.E (Trauma and tension Releasing Exercices) au sein du nouveau lieu de liens

Coordination administrative et financière du projet

Le Norwest a pris en charge la coordination administrative et financière du projet afin de ne pas faire porter cette charge au seul porteur officiel du projet, le Norois. Nous veillons au suivi de l'enveloppe globale de financement, faisons le lien entre l'administration et les porteurs de projets, rassemblons

et mettons en forme et cohérence les données qui nous sont transmises par les partenaires notamment lors des temps d'évaluation et de remise de rapports divers.

Relais avec La Ligue

La Ligue a engagé un poste de coordination pour l'ensemble des projets financés dans le cadre du plan de relance mobilité COCOF. Le Norwest a assuré une fonction relais entre le travail mené à la Ligue et celui des acteurs de terrain. La plupart de ces informations étaient transmises lors des réunions inter-coordinations que nous organisons régulièrement avec les porteurs de projets du Norwest.

Organisation de rencontres entre intervenants engagés

Nous avons organisé en 2021 six rencontres rassemblant les intervenants qui avaient été engagés dans le cadre du plan de relance. Outre l'intérêt premier de l'interconnaissance et la circulation des publics que celles-ci pouvaient entraîner, ces espaces leur ont permis d'aborder toute une série de questions qui les accompagnaient dans le cadre de la mission qui leur avait été confiée et s'est révélé être un espace de soutien et d'échanges de ressources et bonnes pratiques.

Les intervenants se retrouvaient confrontés à un public avec qui l'accroche était plus longue puisque le public ne venait pas spontanément vers eux. Une partie des inquiétudes était liée au fait de ne rien pouvoir promettre à ces personnes avec qui elles avaient finalement pu créer une accroche, vu le caractère instable du financement.

C'est alors tout naturellement que le groupe a souhaité parler de tout cela, de la spécificité de leurs projets, de la nécessité de leur pérennisation malgré que de l'extérieur, on pourrait penser que le succès n'est pas immédiat si on se limitait uniquement aux chiffres. Ils ont voulu parler de la temporalité spécifique du travail communautaire en santé mentale et également des questions que la mise en place de ces dispositifs soulève au sein même des structures.

Réalisation d'une émission radio dans le cadre de la semaine de la santé mentale

Nous nous sommes associés avec l'asbl Le Gsara pour réfléchir à un format radio qui pourrait mettre en avant la plus-value de ces projets communautaires et les faire connaître d'un plus large public. La semaine de la santé mentale en octobre paraissait être un bon moment pour diffuser une émission sur cette thématique. Nous avons donc choisi de faire une émission en direct le jeudi 14 octobre. Les acteurs se sont rassemblés ce jour-là à la Maison de la Création pour enregistrer l'émission qui a été diffusée en direct sur Radio Maritime et qui est disponible en podcast sur notre site internet. Une série de capsules radio et de témoignages ont été enregistrés en amont de l'émission sur le lieu des activités (au potager Le Norois, au Coin des Cerises et au Club Norwest) et ont été insérées dans l'émission en direct.

Rendre visible les projets

Le Norwest a également soutenu la mise en avant et la publicité des projets en créant une page spécifique sur le site Internet (www.norwest.be/fr/initiatives), en relayant régulièrement les offres dans la lettre d'information mensuelle ou sur notre page facebook. Par ailleurs, nous diffusons également les offres lors de nos diverses rencontres avec les partenaires du réseau.

Planning des rencontres

Date de l'activité	Type d'activité	Lieu	Services représentés
15-janv.	Réunion coordination et/ou préparatoire	En ligne	SSM Le Norois (1) Le Coin des Cerises (1) SSM D'ici et D'ailleurs (1) SSM NC Primavera (1) SSM Champ de la Couronne (1)
22-févr.	Réunion coordination et/ou préparatoire	En ligne	SSM Le Norois (1) Le Coin des Cerises (1) SSM D'ici et D'ailleurs (1) SSM NC Primavera (1) SSM Champ de la Couronne (1)
25-mars	Echange de pratiques	En ligne	SSM Le Norois (1) Le Coin des Cerises (2) SSM D'ici et D'ailleurs (2) SSM NC Primavera (1) SSM Champ de la Couronne (2) Mobiwest (2)
11-mai	Réunion coordination projets PRR - Ligue	En ligne	Porteurs de projets du PRR COCOF La Ligue
24-mai	Echange de pratiques	Salle Communautaire du Val Marie à Neder Over Hembeek	SSM Le Norois (1) Le Coin des Cerises (2) SSM D'ici et D'ailleurs (2) SSM NC Primavera (1) SSM Champ de la Couronne (3) Mobiwest (1)
26-mai	Rencontre cabinet - Evaluation	En ligne	SSM Le Norois (1)
14-juin	Réunion inter-coordination	En ligne	SM Le Norois (1) Le Coin des Cerises (1) SSM D'ici et D'ailleurs (1) SSM NC Primavera (1) SSM Champ de la Couronne (1)
24-juin	Echange de pratiques	Maison de la Création à Laeken	Le Gsara (1) SSM Le Norois (1) Le Coin des Cerises (2) SSM D'ici et D'ailleurs (2) SSM NC Primavera (2) SSM Champ de la Couronne (3)
23-août	Réunion inter-coordination	En ligne	SM Le Norois (1) Le Coin des Cerises (1) SSM D'ici et D'ailleurs (1) SSM NC Primavera (1) SSM Champ de la Couronne (1)
24-août	Réunion de réflexion - Préparation émission radio	Centre Communautaire Maritime	SSM Champ de la Couronne (2) Le Gsara (3) SSM Le Norois (1) SSM Nouveau Centre Primavera (1) Le Coin des Cerises (2)

			Mobiwest (1)
10-sept.	Réunion de la Ligue autour de l'évaluation des projets	En ligne	Porteurs de projets du PRR COCOF La Ligue
20-sept.	Réunion inter-coordination – outil d'évaluation des projets proposé par la Ligue + rédaction lettre Ministre pour demande de pérennisation de financement	En ligne	SSM Le Norois (1) Le Coin des Cerises (1) SSM NC Primavera (1) SSM Champ de la Couronne (1)
30-sept.	Préparation de l'émission radio	Maison de la Création à Laeken	SSM Champ de la Couronne (3) Le Gsara (1) SSM Le Norois (1) SSM D'ici et D'ailleurs – Tchai asbl (2) SSM Nouveau Centre Primavera (1)
14-oct.	Emission radio en direct	Maison de la Création à Laeken	SSM Champ de la Couronne (3) Le Gsara (3) SSM Le Norois (1) SSM D'ici et D'ailleurs – Tchai asbl (2) Club Norwest (2) Citoyens (5)
22-oct.	Réunion de la Ligue autour de l'évaluation des projets	La ligue	Porteurs de projets du PRR COCOF La Ligue
13-déc.	Réunion inter-coordination – préparation évaluation et point financement	En ligne	SSM Le Norois Le Coin des Cerises SSM D'ici et D'ailleurs SSM NC Primavera SSM Champ de la Couronne
23-déc.	Réunion de réflexion – post émission. Quels projets communs pour la suite ?	CAPLA Laeken	SSM Champ de la Couronne (3) SSM Le Norois (1) SSM D'ici et D'ailleurs – Tchai asbl (2) SSM Nouveau Centre Primavera (2) Club Norwest (1)

ORGANISATION D'INTERVISIONS POUR LES TRAVAILLEURS DU CPAS DE BRUXELLES

En 2021, les CPAS de Belgique ont reçu un financement fédéral exceptionnel visant à mettre en œuvre des actions favorisant le mieux-être psychologique de leurs usagers. Le Norwest s'est entretenu avec l'ensemble des CPAS présents sur son territoire (cfr tableau p.9) afin de proposer son soutien à la mise en place de projets dans ce cadre et a pour cela mobiliser les SSM de chaque commune concernée.

Le CPAS de Bruxelles a souhaité mettre en place des séances de sensibilisation aux questions de santé mentale suivie de séances d'intervisions dans les 11 antennes du CPAS de Bruxelles Ville. 5 d'entre elles concernent le territoire du Norwest. Ce projet a été co-coordonné par les 3 antennes 107 présentes sur la commune de Bruxelles ville et le service de l'Action Sociale du CPAS de Bruxelles.

Une co-animation SSM-SPAD

Les antennes 107 ont mobilisé les SSM et les SPAD présents sur leur zone afin de constituer des binômes pour assurer la présentation des séminaires et la facilitation des interventions

Objectifs

Les séminaires proposés au sein des différentes antennes sociales du CPAS poursuivent deux objectifs principaux. Ils visent,

- d'une part, au développement de l'expertise sociale des travailleurs sociaux des différentes antennes sociales (et de la cellule aide médicale urgente) sur les questions relatives à la santé mentale de sorte à ce qu'ils intègrent davantage les enjeux de la santé mentale ainsi que l'accès aux soins, aux thérapies... dans les pratiques de travail social individuel.
- D'autre part, les séminaires étant animés par les acteurs de la santé mentale œuvrant spécifiquement sur le territoire couvert par l'antenne sociale, ils viseront également à inaugurer et/ou renforcer les collaborations entre les travailleurs sociaux et ces acteurs.

Objectifs spécifiques :

- Permettre de se ressourcer et enrichir les connaissances de chacun
- Dégager de nouvelles pistes de travail et tisser de nouveaux liens pour soutenir le travail en réseau.

Durée du projet

Les séminaires ont débuté en octobre 2021 et se clôtureront en mars 2022 au plus tard

Contenu du programme

3 séances avec apports théoriques

1 ère séance : Définitions communes autour des notions de santé mentale :

- Vulnérabilité individuelle et collective
- Effets de la précarité, illégalité, discrimination
- Fonctionnement de la Psychose

2ème séance : Détection d'une situation d'une personne souffrant d'un trouble de la santé mentale et accompagnement spécifique

- Signes de souffrance psychique
- Accompagnement et référence vers soins
- Posture du travailleur social : Relation asymétrique, don-contre-don, fonction du cadre et du collectif

3 ème séance : Solutions/dispositifs de prise en charge/acteurs du champ de la santé mentale spécifiques au territoire couvert par l'antenne sociale

- Réseau spécialisé et non spécialisé
- Hospitalier et ambulatoire
- Réforme 107 et partenariats

4ème et 5 ème séances : travail sur les représentations suite aux situations identifiées, présentation des approches possibles pour le public concerné ,...

Chaque séance analyse en commun de 2 vignettes anonymisées apportées par les travailleurs CPAS.

- Accompagnement social/accompagnement thérapeutique et psychiatrique
- Orientations vers la SM

6 ème séance : élaboration concertée entre participants d'un rapport de recommandations pour optimiser l'accompagnement et les trajectoires d'émancipation sociale des personnes souffrant de troubles de la santé mentale.

- Prise en compte des déterminants de la santé mentale dans l'accueil et l'accompagnement individuel

Méthodologie des séminaires proposée :

- Exposés théoriques
- Echange sur les pratiques
- Illustration des notions à travers analyse de situations anonymisée
- Un comité d'accompagnement et un rapport unique pour le CPAS

Les antennes sont les acteurs chargés de l'opérationnalisation du projet. Elles sont à l'initiative du projet et assurent un rôle d'interface tout au long du projet entre le CPAS et les intervenants locaux. Elles constituent un comité d'accompagnement du projet avec les représentants du CPAS pour suivre le déroulement, en assurer la bonne organisation, se porter garant du continuité et cohérence dans le contenu afin que ce soit un projet global pour l'ensemble des travailleurs du CPAS de 1000 Bruxelles. Ce sont également les antennes qui sont en charge de la gestion financière du projet et de la rétribution de l'ensemble des acteurs impliqués. Enfin, elles sont responsables de la compilation des rapports et de la rédaction d'un rapport global à l'attention du CPAS de 1000 Bruxelles, présentant les recommandation et propositions de tous les groupes.

Planning des rencontres

Date de l'activité	Type d'activité	Lieu	Services représentés
11-juin	Réunion coordination – préparation du projet	PFCSM	CPAS de Bruxelles, Hermès + , Bruxelles Est, Prisme
18-juin	Présentation du projet à l'équipe adulte	Le Norois	Le Norois
6-juil.	Présentation du projet à l'équipe du SSM	Champ de la Couronne	SSM Champ de la Couronne
26-juil.	Réunion coordination – préparation du projet	En ligne	Le Norois, Prisme
2-août	Réunion coordination - préparation du projet	CPAS Bruxelles	Le Norois, Prisme, Primavera, Champ de la Couronne et acteurs mobilisés par les autres antennes 107, CPAS de Bruxelles
13-août	Réunion coordination - préparation du projet	En ligne	Hermès +, Bruxelles Est, CPAS de Bruxelles

17-août	Réunion coordination - - préparation du projet	CPAS Bruxelles	Prisme, Champ de la couronne, Hermès+, Antenne Bxl Est, interligne
14-oct.	Comité d'accompagnement	CPAS Bruxelles	Hermès +, Bruxelles Est, CPAS de Bruxelles
2-déc.	Comité d'accompagnement	En ligne	Hermès +, Bruxelles Est, CPAS de Bruxelles

ORGANISATION D'INTERVISIONS POUR LES PSYCHOLOGUES DE PREMIERE LIGNE

En 2021, le Norwest a organisé les intervisions à destination des psychologues conventionnés avec l'Inami et inscrits dans le réseau Brumenta. L'objectif de ces intervisions est de les soutenir dans leurs réflexions cliniques propres au travail spécifique de psychologues de première ligne. C'est également de leur permettre de mieux se connaître pour pouvoir éventuellement se référer des patients. Enfin, de pouvoir échanger sur les ressources locales susceptibles d'être également des lieux de ré-orientation ou de soutien pour les nombreuses demandes qui leur parviennent.

Le Norwest se charge de trouver l'interviseur, d'établir avec lui le calendrier, de mobiliser les psychologues et de gérer le processus d'inscription, de faire le relais des questions transmises par les participants vers la coordination régionale.

LES GROUPES DE TRAVAIL DU NORWEST

L'objectif des groupes de travail organisés par le Norwest est de fournir un espace de rencontre et d'échange autour de thématiques prédéfinies. Les participants en ressortent souvent avec un sentiment renforcé d'appartenance à un réseau. Les échanges sont basés sur les expériences de travail vécues par les participants.

Groupe de travail « Fonction 1 »

Le groupe de travail « Fonction 1 » du Norwest ambitionne de rassembler les services identifiés à la 1^{ère} fonction de soin telle que décrite dans la réforme des soins en santé mentale. Cette fonction concerne le fait d'intervenir en amont, de manière préventive et d'offrir un service d'aide et/ou de soin facilement accessible, de première ligne.

L'objectif du groupe de travail est d'offrir un espace pour les acteurs concernés qui le souhaitent afin d'échanger sur des thématiques et questions dans la pratique qui les interpellent.

En 2021, le groupe a souhaité échanger autour de la question du **secret professionnel partagé** dans le cadre de l'accompagnement d'une personne souffrant de troubles de santé mentale et pour laquelle l'intervention d'un seul acteur ne suffit pas. Une collaboration renforcée entre différents acteurs, issus de différents secteurs, soumis à des législations différentes, est nécessaire et fait émerger la question du secret professionnel partagé et de multiples sous-questions : quels sont les processus prévus au sein même des institutions pour traiter cette question ? Toute l'équipe est-elle bien au courant ? Comment faire lorsqu'une grande structure, telle qu'un service de mutuelle, se retranche derrière le RGDP et que cela empêche la collaboration et un accompagnement de qualité pour le patient ? Comment parler de tout cela avec le patient et ses proches ? Que faire quand, en tant que psychologue/psychothérapeute, on est soumis à un cadre de confidentialité très strict ne permettant

pas, à première vue, d'échanger la moindre information ? Comment fonctionner malgré tout en réseau ? Que faire quand la personne refuse les soins ?

Diverses notions ont été passées en revue. Les participants venaient étayer les échanges de situations vécues dans leur travail. Dans le prolongement de la thématique, nous avons organisé une présentation du projet de Concertation Multidisciplinaire à l'étude à Brusano, visant justement à placer un cadre autour des concertations entre professionnels issus de différents secteurs.

Planning des rencontres

Date	Lieu	Services représentés
22-janv.	En ligne	MM Kattebroek PF Berchem Sainte Agathe BRAVVO, service de médiation locale SSM Champ de la Couronne CPAS Molenbeek UPPSY Sans Souci/SSM Primavera
19-mars	En ligne	SSM Primavera-Sans Souci SSM Champ de la Couronne UPPSY PF Berchem Sainte Agathe Armée du Salut Koekelberg MM Kattbroek CPAS Jette
21-mai	En ligne	Le Pilier UPPSY BUPPSY Leger de Heils MM Kattebroek SSM Champ de la Couronne SSM NC Primavera
15-oct.	PFCSM	PF Berchem Sainte Agathe Maison d'accueil CPAS Molenbeek Prisme Brusano Mobiwest SSM Primavera-Sans Souci SSM Champ de la Couronne Armée du Salut Koekelberg – habitat accompagné

Groupe de travail « Orientation dans le réseau »

Lors de l'assemblée générale, plusieurs personnes ont évoqué le souhait de travailler la question de l'orientation des demandes au sein du réseau Norwest.

Où arrivent les demandes des professionnels, des usagers, de leurs proches ? Comment sont-elles orientées ? Comment faire pour les aider à trouver rapidement l'information et l'aide dont ils ont besoin, en partant d'une vision du soin globale et intégrée, au plus proche du milieu de vie des personnes en demande ?

Diverses initiatives existent au niveau régional : répertoires, lignes téléphoniques ou helpdesk. Au niveau local, les professionnels investissent les espaces d'échanges d'informations comme les concertations sociales, les wijkoverleg et des nouvelles fonctions émergent telles que les RAQ ou les CHW. Ces initiatives sont-elles suffisamment connues des services, des usagers, de leurs proches ? Répondent-elles à leurs besoins ? Si non, comment faudrait-il agir ? Quels sont les outils attendus sur le terrain ?

Suite aux 3 rencontres, une série de constats ont été établis par les participants :

Constats	Pistes d'action
<p>1ère difficulté= faire émerger la demande. Elle arrive parfois trop tardivement ou via une autre personne. Cela provient probablement d'un problème de <u>mentalité et de culture</u>. D'où l'importance du réseau social local de la personne et de travail autour de celui-ci. Réseaux sociaux, travailleurs de quartiers, réseau plus intime dans lequel des demandes peuvent émerger.</p>	<p>Travail sur la déstigmatisation Formation des travailleurs de proximité et des médecins généralistes <i>Inspiration : formation « Premiers secours en santé mentale »</i></p>
<p>Une fois que la demande a pu émerger : importance d'une analyse fine et holistique de la demande, ouverte, ancrée dans la réalité de la personne – Quel <u>réseau social</u> existe autour de la personne, que proposer en <u>adaptation à ses besoins et ressources</u>, importance que les services adéquats aient du temps pour faire cette analyse. Avant accueil en physique ? Maintenant par téléphone.</p>	<p>Identification des types d'acteurs qui réalisent cette analyse et voir de quelle manière ils pourraient être davantage soutenus, outillés. L'écoute et l'analyse la demande ne doit pas toujours se faire dans lieux spécialisés – on peut faire confiance aux travailleurs sociaux pour analyser les choses. On pourrait part contre réfléchir à la réalisation d'une fiche sur les points d'attention à apporter par rapport à l'analyse des besoins pour personnes souffrant de troubles psychiques</p>
<p>Connaissance de l'offre : importance du <u>réseau social santé</u>, de se faire <u>rencontrer</u> les professionnels. <u>Lignes téléphoniques et chats</u> = très accessibles mais pas toujours (assez) connus <u>L'offre de proximité et sa diversité</u> n'est également pas assez connue. Parfois on se trompe dans l'orientation (plus de place, conditions restreignant l'accès, etc.) et la personne doit faire face à un sentiment d'échec, elle se décourage.</p>	<p>Faire des intervisions autour de situations complexes Organiser des moments de rencontres informels. On oriente vers les gens qu'on connaît et à qui on fait confiance. On parle différemment de la personne vers qui on oriente si on la connaît (transfert de confiance). Rendre plus visible la diversité de l'offre de proximité, notamment l'offre informelle et communiquer beaucoup plus largement. Répertoire des activités collectives/communautaires ? (cf Rézone)</p>

	<p>Avoir un « album panini » des services actifs dans le Norwest avec un numéro de contact direct et une personne de référence</p> <p>Avoir une personne référente dans le réseau qui peut soutenir l'orientation et qui est joignable facilement.</p> <p>Aller vers une intégration plus structurée avec la première ligne : exemple centre social santé intégré.</p>
<p>L'interconnaissance ne va pas réussir à régler le problème de la saturation des services. Les listes d'attente en SSM s'agrandissent. Les services d'accueil sont soumis à une pression importante, avec des appels à l'aide urgents notamment de proches auxquels ils ne sont pas en mesure de répondre à cause de la saturation des demandes. La situation ne fait qu'empirer. Quand les proches viennent c'est que c'est la crise, ils ont déjà tout essayé. Détresse de la personne à aider.</p> <p>Il n'y a pas d'offre pour les demandes d'intervention en urgence et les équipes mobiles de crise sont souvent difficiles à joindre et ne peuvent pas intervenir immédiatement. (48h)</p>	<p>Création d'une ligne téléphonique d'urgence où les personnes peuvent au moins être entendues en attendant qu'elles puissent trouver une solution plus adaptée à ses besoins : par qui ? Organiser une tournante entre les SSM ?</p> <p>Création d'équipes mobiles d'urgence</p> <p><i>Inspiration : Open Dialogue en Finlande</i></p> <p>Création d'une équipe mobile de psychologues de première ligne qui pourraient soutenir les médecins généralistes</p>

L'ambition était de porter ces constats lors d'une matinée d'étude en présentiel qui rassemblerait le réseau et les partenaires régionaux au mois de décembre. Le programme a dû être modifié suite à la situation sanitaire et fait l'objet du point suivant.

Ces rencontres nous ont toutefois permis de refaire le point sur les difficultés éprouvées par les acteurs de terrain. En tant qu'antenne, nous pouvons tenter de pallier à certaines d'entre elles (mieux se connaître, répertoire d'activités, organisation d'interventions...) mais d'autres nécessitent le déploiement de nouveaux moyens ou d'être portées à un autre niveau d'action (politique, plateformes régionales).

Planning des rencontres

Date de l'activité	Lieu	Services représentés
3-sept.	Club Norwest	Brusano UPPSY BUPSY Prisme Fédération Maisons médicales du NO SSM Le Norois
23-sept.	PFCSM	SSM Couronne(2) Atome (2) CDCS

		Brusano PFCSM MM Calendula SSM D'ici et D'ailleurs Représentante usagers CGG Houba LBSM Viva Jette NC Primavera (2)
22-oct.	PFCSM	SSM Champ de la Couronne (2) MM Duchesse CDCC Mobiwest PFCSM Leger des Heils SSM NC Primavera (2) Prisme

LA MATINÉE RÉSEAU DU 15 DÉCEMBRE

Initialement prévue dans le prolongement logique des groupes de travail, avec une proposition mélangeant interconnaissance, présentation d'offres régionales (« marché des institutions »), des groupes de travail autour de situations cliniques, la matinée réseau du mois de décembre s'est transformée en grand « Speednetworking en ligne », étant donné la situation qu'il n'est plus nécessaire de nommer.

Nous avons tenté d'en tirer le meilleur parti en cherchant une plateforme qui permettrait aux acteurs de passer un bon moment tout en rencontrant des nouveaux partenaires, qu'ils soient actifs à un niveau local ou régional, et en ayant l'occasion de s'exprimer sur les difficultés éprouvées durant l'année écoulée, en lien avec le travail en réseau en santé mentale.

En tout, près de nonante personnes se sont inscrites et une soixantaine ont pu participer, représentant environ 40 services :

ASBL Aidants Proches Bruxelles	Le Relais: maison d'accueil
Asbl Entre Autres - SPAD Prisme	Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale
ASBL Intermut / Community Health Worker	Maison d'accueil Le Relais
Bravvo - Service Médiation	Maison Médicale Kattebroek
Bru-stars	MM Antenne Tournesol
Brusano	Mobiwest
Bruzel	Moveoplus
Centre d'Entraide de Jette asbl	Norwest
Centre de Santé Mentale Le Norois	Nouveau Centre Primavera
CGG Brussel	Nouveau Centre Primavera
Clinique Sans Souci	Planning familial de Berchem-St-Agathe
Club norwest	Psychologue de première ligne
CPAS de Jette.	Psychologue de première ligne
CPAS de Koekelberg	Psychologue/psychothérapeute systémicienne - Psychologue de première ligne

Delta , Pluton records	Relais d'action de quartier/ fdss
Delta, Rezone	Représentants usagers
Équipe mobile 107 Précarité	Service de santé mentale Champ de la Couronne
Equipe Mobile Prévention Soutien Aidance	Similes
Equipe mobile Prévention Soutien Aidance (EMPSA) - Jeunes Aidants Proches	SIMILES Brussel Norwest
Fédération des services sociaux	SIMILES BRUXELLES
Hubbie	SPAD Prisme
Huisartennetwerk Bonaventure	SPAD Prisme / ASBL ENTRE AUTRES
IHP Entre Autres	SSM champ de la couronne et Maison Médicale Norman Bethune
IHP Entre Autres	SSM l'été - CSM d'Anderlecht
Jeunes & Aidants Proches Asbl	SSM Nouveau Centre Primavera / Clinique Sans Souci
LBSM	Syner Santé - Aire de Rien
Le Norois asbl	Tchaï - Temps d'accroche pour adolescents en exil
le Nouveau Centre Primavera	UPPSY-BUPPSY
Le Pélican asbl	
Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale	

Objectifs et déroulement de la rencontre

Les objectifs ont été définis comme suit :

- Favoriser la rencontre d'un maximum de nouveaux partenaires ;
- Permettre aux acteurs de parler d'eux en tant qu'individu et non uniquement en tant que travailleurs ;
- Identifier les difficultés vécues actuellement par rapport au travail en réseau en santé mentale ;
- Leur permettre de comprendre ce que certains organismes régionaux⁸ peuvent leur apporter comme soutien ;
- Fournir un document d'information « Ressources » reprenant la liste des participants et les ressources évoquées durant la rencontre.

Pour ce faire, nous avons structuré la rencontre en 2 temps : un premier temps d'échanges en petits groupes de max 3-4 personnes (en réalité, la taille des groupes oscillait entre 3 à 10 personnes) autour de questions que nous avons préparées, avec un temps de récolte en plénière et un deuxième temps où nous avons proposé des espaces de discussions où se trouvaient des représentants des services régionaux que nous avons réussi à mobiliser : FDSS, Bru Stars, PFCSM, Brusano, Bruzel, LBSM.

Précisons enfin que nous avons engagé Manuel Claeys, facilitateur, expert en intelligence collective et bilingue.

Evaluation

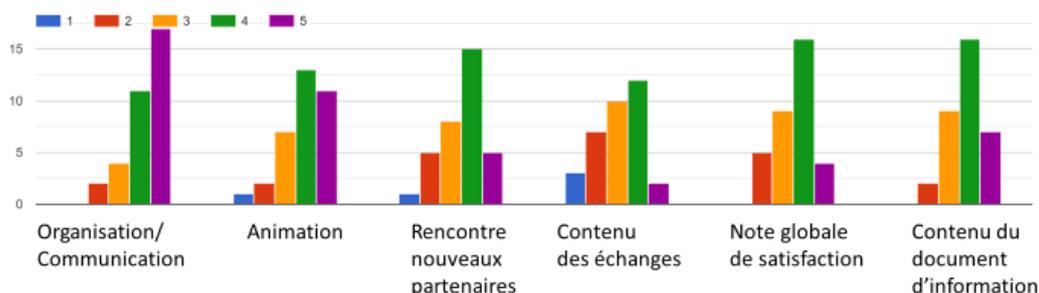
34 personnes ont répondu au questionnaire d'évaluation.

⁸ Bru-stars, Brusano, Bruzel, PFCSM, LBSM,

Evaluation de la matinée réseau

Sur 34 réponses

Quelle note globale donneriez-vous / Welke algemene score zou u geven? (1- pas du tout satisfait.e - 5- Complètement satisfait.e / 1- Helemaal niet tevreden / 5- Volkomen tevreden)

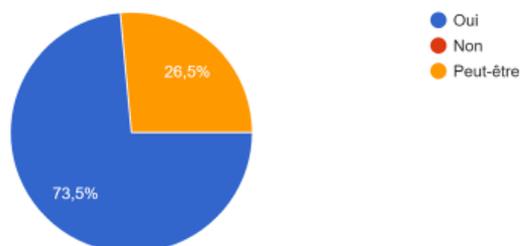


Evaluation de la matinée réseau

Sur 34 réponses

Seriez vous intéressé de participer à une autre rencontre similaire dans le courant du prochain semestre ? / Zou u geïnteresseerd zijn in deelnam...tgelijke bijeenkomst in de komende zes maanden ?

34 réponses



Conclusions

Sur base des différentes récoltes et de l'évaluation, nous pouvons conclure que le besoin de rencontrer des partenaires (déjà connus, connus de noms, ou totalement inconnus) reste toujours un besoin prégnant et suffit parfois à satisfaire les souhaits du travailleur. Concernant les modalités proposées, nous avons compris que des temps d'échanges trop courts ne sont pas adaptés aux besoins des partenaires. Cela a créé pas mal de frustration.

Parmi les besoins évoqués, nous pouvons tirer les grandes catégories suivantes :

- Besoin de se connaître, de se relier
- Besoin d'entraide face à des difficultés
- Besoin d'avoir une meilleure visibilité sur la carte sociale dans les quartiers/communes

- Besoin d'échanger sur les bonnes pratiques
- Besoin de trouver des outils permettant une meilleure collaboration inter-services autour de patients en difficultés

Parmi les ressources évoquées, celles-ci concernaient :

- Les rencontres organisées par le réseau, idéalement en présentiel
- Une bonne collaboration en interne dans les équipes multidisciplinaires
- Brusano pour le soutien des professionnels et la diffusion d'informations utiles à ceux-ci
- Disposer de temps pour investir le réseau
- Les bonnes pratiques et les outils permettant la mobilisation du réseau autour de l'utilisateur et le maintien de celle-ci sur le long terme
- La prise en compte du vécu des usagers et de leurs proches
- Des temps de rencontres autour de situations cliniques complexes (orientées speed solutions)

Parmi les difficultés évoquées, celles-ci avaient trait principalement à :

- Des cultures de travail différentes et la difficulté de se mettre à la place de l'autre
- Le secret professionnel ou le RGPD
- Le manque de connaissance et d'expertise en santé mentale de certains travailleurs
- La saturation des services obligeant les services à définir des critères d'accessibilité toujours plus haut
- Une mauvaise communication entre les acteurs et dans le réseau

Ces conclusions, croisées avec celles des groupes de travail menés en 2021, nous permettront de définir des guidelines pour nos actions à mener dans les mois et années suivantes.

RENFORCEMENT DE L'OFFRE DE SOINS PSYCHOLOGIQUES REMBOURSÉS (CONVENTION INAMI)

Début 2021, nous apprenons que la convention Inami qui était alors en vigueur et dont la phase pilote s'arrêterait en décembre, allait être révisée. Le souhait des autorités était de renforcer l'offre de manière conséquente et surtout, de travailler à une meilleure utilisation de celle-ci, en favorisant la création de réseaux locaux (ou loco-locaux) dans lesquels cette offre viendrait s'implanter afin de permettre l'accès à celle-ci aux publics les plus vulnérables.

Ces réseaux locaux (entre 25.000 et 30.000 habitants), déjà plus ou moins actifs dans certains quartiers, seraient renforcés, soutenus et composés de services de première ligne en lien avec les publics cibles – publics ayant difficilement accès à une aide psychologique (pour des raisons qui ne sont pas uniquement financière). Ils seraient regroupés en zones plus grandes (de 75.000 à 250.000 habitants) qui permettrait d'avoir une meilleure visibilité sur l'ensemble des besoins présents sur la région et sur la mise en adéquation de l'offre proposée via la convention.

Autre nouveauté par rapport à l'ancienne convention : celle-ci permettrait également l'organisation d'activités collectives thérapeutiques, voire, d'activités communautaires, afin d'augmenter davantage la possibilité d'accès au soin psychologique, pensé dès lors plus largement que via un suivi individuel.

Les antennes 107 à Bruxelles ont été mobilisées par les autorités régionales et fédérales puisqu'elles offraient un niveau de coordination et de réflexion particulièrement pertinent pour le développement

de ce projet et qu'elles avaient déjà un réseau plus ou moins mobilisés, rassemblant des acteurs de première ligne et acteurs spécialisés en santé mentale. Elles se sont fortement investies dans un nombre important de rencontres (31 réunions en 2021) visant tant à rencontrer les autorités, à réfléchir entre antennes à un modèle d'intégration à proposer, à participer aux réflexions du groupe de travail Fonction 1 de Brumenta et à celles du groupe de travail transversal mis en place officiellement en septembre et dont la composition a été définie par les autorités fédérales et régionales.⁹

Les antennes ont été reconnues comme étant des « partenariats multidisciplinaires locaux »¹⁰, ensemble avec certains acteurs désignés au sein du réseau Brustars. En effet, une autre particularité de la nouvelle convention tient au fait qu'elle implique une gouvernance partagée entre réseaux adultes et réseaux enfants/adolescents. Si cela a tout son sens au niveau de la clinique, cela rend d'autant plus complexe l'organisation de la mise en place à Bruxelles puisque les antennes ne sont reconnues que pour la population adulte et n'ont pas encore investi le secteur enfance/adolescence de manière structurelle.

Les antennes se réjouissent des moyens qui ont été mis à disposition de la population et également de l'importance donnée à la concertation des acteurs travaillant en première ligne, élément central de cette nouvelle convention. Le développement de ces concertations locales va permettre de renforcer des dynamiques locales déjà en cours dans certains quartiers, notamment dans le cadre des Contrats Locaux Social Santé, et donc les collaborations entre les services, pour une politique de soin intégrée. C'est toutefois une tâche importante qui nécessite des moyens adéquats. Nous le voyons dans notre travail, il y a encore beaucoup de freins qui empêchent les acteurs de s'investir dans des dynamiques de réseau qui sont « imposées d'en haut ». La saturation des services est celle qui nous paraît la plus évidente, avant la difficulté de penser à un changement de cultures de soins et de prise en charge. Cette nouvelle convention offre aux services des moyens supplémentaires et, bien que le mode de financement soit particulièrement difficile à envisager pour nombres de services et secteurs¹¹, nous le voyons comme une occasion à ne pas manquer pour stimuler des collaborations locales, intersectorielles dont on ne peut qu'espérer qu'elles s'épanouissent dans le temps, pour un mieux-être des travailleurs et des publics accompagnés.

⁹ Composition du GT transversal :

¹⁰ « Des partenariats multidisciplinaires réunissent tous les acteurs de soins de première ligne sur un territoire défini dont la population varie entre 75 000 et 250 000 habitants. Ils sont reconnus à cette fin ou sont désignés par les entités compétentes. » (...) « Fondés sur une évaluation des besoins d'une région et sur une gestion de la population, les réseaux stimuleront la coopération multidisciplinaire dans cette phase de transition par une double approche :

1° d'une part, on stimule une méthode de travail d'équipes multidisciplinaires au niveau du quartier ou du district avec des acteurs de première ligne (niveau micro, avec intégration de la fonction psychologique de première ligne) ;

2° d'autre part, au niveau du partenariat pluridisciplinaire local, une méthode de travail est déployée au sein d'un réseau de soins ambulatoires spécialisés en santé mentale avec des acteurs spécialisés (niveau méso, avec intégration de la fonction spécialisée). » Convention entre le Comité de l'assurance soins de santé de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité et le réseau de santé mentale XXX concernant le financement des fonctions psychologiques dans la première ligne par le biais de réseaux et de partenariats locaux multidisciplinaires- p.3.

¹¹ Financement à l'acte des psychologues et des services conventionnés.

COMMUNICATION

Site internet

Le site internet a été mis à jour en 2021, suite au développement des différents projets :

- Intégration d'une page concernant Mobiwest et les équipes mobiles actives sur le Nord-Ouest de Bruxelles
- Intégration d'une page « Initiatives » mettant en avant des projets comme le conseil des personnes concernées, le projet collectif des SSM développé dans le cadre du Plan de relance et de redéploiement (« Mobilité et SSM »), et le projet de séminaires et interventions avec le CPAS de 1000 Bxl
- Mise à jour de l'équipe exécutive

Lettre d'information

7 lettres d'information ont été envoyées en 2021.

Celles-ci mettent en avant :

- L'agenda du réseau Norwest ;
- Des événements épinglés en lien avec l'organisation des soins en santé mentale, principalement au niveau local ;
- L'actualité du secteur ;
- Des liens vers des films, des podcasts, des articles sensibilisant à divers troubles de santé mentale et au regard que leur porte la société.

Réseaux sociaux

Le réseau Norwest est présent sur facebook aux côtés du Club Norwest qui disposait déjà d'une page (<https://www.facebook.com/Club-NorWest-1674459536116469/>). Le lien vers la page du réseau est le suivant : <https://www.facebook.com/R%C3%A9seau-Norwest-108488900806754>.

ANNEXES

Annexe 1 – Liste des participants à l’assemblée générale du 16 juin 2021

Présents : administrateur* - invité (non votant)°

Cauderlier, Sophie	MM Vieux Molenbeek
Céphale, Caroline	Le coin des cerises
Céphale, Sophie	En Route asbl
Corbiau, Laurence*	SSM Le Norois
Candelas, Muriel	Hôpital de Jour Paul Sivadon
De Vos, Kristien	BW Primavera
Delhayé, Nathalie	Personne Physique
Detaille Sylvie°	Norwest
Diakiese, Francine°	Norwest
El Azhari, Rachida	BW Thuis
Fleischmann, Benoit*	Sans Souci
Gravy, Steve	Le Funambule
Goffin, Véronique	MM Kattebroek
Gomes Oriane*	Spad Prisme
Jonckeere, Micheline	SIMILES Brussel Norwest
Kornreich, Charles*	CHU Brugmann Hospitalisation
Leclercq, Fanny	Planning Familial de Berchem-Ste-Agathe asbl
Leloup, Bénédicte	Wijkgezondheidscentrum De Brug vzw
Marchal Frédérique	BRAVVO
Marsella, Stéfania*	MM Calendula
Mazy, Mathieu	SAHAM
Mertens, François	Le Pélican asbl
Priels, Jean-Marc	Personne Physique
Radisson, Maxime*	SSM Champ de la Couronne
Sakai, Lilas	IHP Entre Autres
Simon, Agnès	Personne Physique
Tombeur, Julie	MM Les Primevères
Traore, Ibrahima	MSP Dr. J. Ley, Site Schweitzer
Van Ertvelde, Jan*	Personne Physique
Vandenbussche, Michel*	Personne Physique
Vanderheyden, Gerd	Thuis Dagcentrum
Vermeylen, Martine*	UP Psychologues – BU Psychologen
Vertriest, Isabelle	Personne Physique
Vrancken, Bernadette	Archipel 19
Walravens, Véronique	SAV Zone Bruxelles Ouest

Norwest · Création d'un comité de personnes concernées par le santé mentale · Oprichting van een comité van personen, die betrokken zijn met de geestelijke gezondheid

Vous résidez ou avez résidé dans le Nord-Ouest* de Bruxelles? Vous ou un-e de vos proches souffrez ou avez souffert d'un trouble de santé mentale ? Votre avis est important pour nous. Merci de nous aider en complétant le questionnaire ci-dessous.

Woont u in het noordwesten* van Brussel of heeft u daar gewoond? Bent u of iemand in uw omgeving belast met een probleem rond geestelijke gezondheid of gebeurde dat in het verleden ?

Uw mening is belangrijk voor ons. Help ons alsjeblief met onderstaande vragenlijst in te vullen.

*Neder-Over-Hembeek, Laeken, Jette, Koekelberg, Molenbeek, Berchem St Agathe, Ganshoren

*Obligatoire

1. Dans quelle langue souhaitez-vous remplir ce formulaire?

Une seule réponse possible.

- Français *Passer à la question 2*
- Nederlands *Passer à la question 13*

Questionnaire en Français

Aujourd'hui, en Belgique et ailleurs, de nombreux réseaux de soins en santé mentale se mettent en place et encouragent la participation des premières personnes touchées par des troubles de santé mentale : les usagers et leurs proches. Le Norwest est un réseau local pour adultes qui souhaite mettre en place un comité de personnes concernées pour vous permettre de vous exprimer sur les projets qu'il développe au niveau des quartiers et plus globalement sur ce qui pourrait demain, améliorer votre vie et votre place au sein de celui-ci.

Ce questionnaire vise à identifier vos besoins et vos attentes par rapport à la création d'un comité de personnes concernées.

* Usager: personne qui reçoit/a reçu des soins de santé mentale.

2. Vous êtes *

Une seule réponse possible.

Usager

Proche

3. Quel est le code postal de votre commune?

Une seule réponse possible.

1020

1080

1081

1082

1083

1090

1120

4. Quel(s) type(s) de structure(s) avez-vous , ou votre proche, fréquenté?

Plusieurs réponses possibles.

Hôpital psychiatrique

Habitation Protégée (IHP)

Maison de Soins Psychiatriques (MSP)

Service de santé mentale

Equipe mobiles

Autre : _____

5. Quels sujets seriez-vous intéressés d'aborder dans un comité de personnes concernées?

Plusieurs réponses possibles.

- La vie à la maison, ou en communauté, avec la maladie
- Logement
- Emploi (accès à, relations professionnelles, etc..) et formations
- Loisirs, vie sociale et communautaire
- La relation et la communication entre soignant*/soigné/proches (*Médecin, psychiatre, psychologue, assistant social, pair-aidant, accompagnant psycho-social, thérapeute, etc.)
- Le droit des patients
- Être acteur de son rétablissement et de ses choix de vie
- La stigmatisation de la maladie
- L'hospitalisation sous contrainte
- La médication
- L'accompagnement psycho-social des proches
- La continuité des soins (le suivi des soins après l'hospitalisation)

Autre : _____

6. Est-ce que ça vous intéresserait de venir en discuter dans un lieu prévu pour cela?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non
- Peut-être

7. De quoi auriez-vous besoin pour pouvoir participer à un comité de personnes concernées ?

Plusieurs réponses possibles.

- D'une attestation de présence
- De l'autorisation du médecin conseil
- D'un lieu d'accueil encadré pour les proches et/ou enfants pendant que je participe au comité
- D'un défraiement pour les trajets (remboursements au KM/tickets de métro)
- D'être accompagné-e par une personne de confiance
- De la garantie de l'anonymat et d'un cadre strict de confidentialité
- De la garantie d'être entendus dans nos revendications

Autre : _____

8. Quel horaire vous conviendrait le mieux ?

Plusieurs réponses possibles.

- En matinée
- En après-midi
- En soirée

9. A quel rythme pourriez-vous imaginer rejoindre ce groupe ?

Plusieurs réponses possibles.

- Max une fois par semaine
- Max une fois par mois
- Max deux à trois fois par an
- Max une fois par an

10. A votre avis, qu'est-ce qu'il faudrait changer concrètement pour améliorer votre qualité de vie demain ?

11. Etes-vous d'accord d'être recontacté-e pour la suite du projet ?

Une seule réponse possible.

Oui

Non

12. Merci d'indiquer ici le moyen par lequel nous pouvons vous joindre. (NB: Les données transmises dans ce formulaire resteront confidentielles)
