

Norwest, Hermès +, Bruxelles-Est

Travail social et santé mentale

Guide de repères et de
ressources à l'attention des
travailleurs du CPAS de Bruxelles
Ville

2023



Sommaire

- 1** Les conditions d'accueil et d'entretien
- 2** Les comportements non compris
- 3** Ma posture
- 4** Clarifier la demande
- 5** Travail en réseau et orientation
- 6** Pour aller plus loin

Introduction

Ce guide fait suite au projet collaboratif sur la santé mentale entre des SPAD, des services de santé mentale, des antennes en santé mentale et la direction de l'Action Sociale du CPAS de Bruxelles. Celui-ci a permis aux travailleurs des antennes sociales du CPAS de bénéficier d'intervisions et d'une sensibilisation à la santé mentale.

L'objectif de ce support est de permettre aux travailleurs de première ligne d'appréhender les questions de santé mentale et de souffrance psychique en étant plus à l'aise avec celles-ci.

Il n'a pas la prétention d'être exhaustif sur ces questions mais propose quelques bases qui peuvent s'avérer utiles dans bon nombre de situations.

Chaque travailleur, travailleuse est unique, tout comme l'est chaque bénéficiaire et chaque situation. D'autre part, le cadre de travail et les contours de la fonction de travailleur en première ligne sont des éléments dont il faut tenir compte. Par conséquent, de nombreux facteurs entrent en jeu dans l'accompagnement que vous proposez.

Ce guide est l'un des outils dont vous disposez pour votre travail d'accompagnement mais il est loin d'être le seul. Au besoin, vos collègues, votre hiérarchie, des professionnels spécialisés, d'autres dispositifs (formation, supervision, intervision,...) peuvent également être des ressources et vous soutenir dans votre travail.

Les conditions d'accueil et d'entretien



La manière d'accueillir une personne dès son entrée dans l'antenne sociale est parfois déterminante pour la suite de l'entretien. Voici quelques pistes favorisant un accueil serein:

- L'ayant droit sent qu'il est **attendu** et ce, dans les meilleures conditions possibles;
- **Respect, bienveillance et confidentialité** sont les éléments de base de l'accueil ;
- L'endroit est si possible **aéré, calme et lumineux**;
- Dans la salle d'attente, l'ayant-droit est appelé par son prénom et par son nom. On vient idéalement le chercher;
- Lors de l'entretien individuel, on veillera à fermer la porte et à dévier ses appels;
- Il peut être enfin utile de rappeler à la personne l'objectif de la rencontre.



Les comportements non compris

Voici quelques exemples de comportements non compris que nous pouvons observer:

THÉO

DES SIGNES D'INQUIÉTUDE

Les troubles psychiques modifient le comportement de la personne qui en souffre. Ce sont autant de signes d'inquiétude pour son entourage.



Le père de Théo s'inquiète :

- Théo ne va plus au lycée.
- Il dort toute la journée.
- Il déambule la nuit.
- Il refuse toute discussion et s'énerve facilement.

4

© Estelle Chandelier pour l'Unafam (Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques), France, 2023

Travail social et santé mentale - 2023

GUILLAUME



Une heure plus tard



La femme de Guillaume s'inquiète :

- En arrêt de travail, Guillaume ne fait plus rien.
- Il est toujours fatigué.
- Il reste au lit ou assis sur un canapé.
- Il ne veut plus voir leurs amis.
- Il boit plus d'alcool.

GABRIEL



Le frère de Gabriel s'inquiète :

- Gabriel entasse chez lui ses poubelles
- Il se nourrit de boîtes de conserves
- Il ne s'habille pas.
- Il fume toute la journée sans rien faire.

LÉA



La colocataire de Léa s'inquiète :

- Léa dit des choses bizarres.
- Elle pense qu'on la regarde dans la rue.
- Elle rit toute seule, sans raison.
- Elle ne prend plus soin d'elle.

Toute personne, qu'elle soit ou non spécialisée en santé mentale, est à même de percevoir **différents signes pouvant faire penser à une santé mentale fragile**. Ainsi, en tant que travailleur·euse social·e, dès la première rencontre ou au fil de vos entretiens avec la personne, vous avez déjà peut-être observé:

Des changements dans les **pensées**: Il/elle ne peut pas bien se concentrer, est souvent confus(e) ou fait des commentaires étranges, ...

Des changements dans les **émotions**: Il/elle pleure souvent, s'irrite facilement, réagit très violemment aux petits événements, est tendu, sombre, trouve la vie sans espoir, ...

Des changements dans les **comportements** et dans le **rapport avec son corps**: Il/elle a du mal à s'asseoir, à vous regarder, dort mal, commence à boire de plus en plus d'alcool ou parle de problèmes de consommation, ne fait (presque) plus rien, ...

Des changements au **niveau physique**: Il/elle prend ou perd beaucoup de poids, relate des problèmes de sommeil, ...

Des changements dans son **rapport aux autres**: Il/elle ne veut pas avoir de contact avec les autres ou les autres l'évitent, induit un sentiment d'insécurité en sa présence, ...

(*)

"Que dois-je savoir sur la maladie mentale d'une personne, dans le cadre de ma fonction ? "

"Quels sont les signes, les symptômes des maladies mentales et comment les repérer ?"

Ma posture

"Il est difficile d'être témoin de la souffrance d'un bénéficiaire sans rien faire."

La posture, c'est **l'attitude et la manière d'être et d'agir** dans la rencontre avec la personne, dans ce cas-ci, qui présente des comportements que nous ne comprenons pas ou qui nous mettent mal à l'aise.

"La souffrance que nous percevons chez l'autre peut nous toucher, éventuellement **faire écho** à des difficultés personnelles ou à celle d'un proche. Nous pouvons également être **inquiets** de ce qui pourrait se passer, craindre qu'il arrive quelque chose à la personne, peut-être même **nous sentir responsables**. La situation peut aussi simplement nous mettre **mal à l'aise**. Que faire...?"(*)

Il est important de se poser quelques questions sur ce que nous nous apprêtons à faire et sur **l'incidence qu'à notre vécu et notre parcours sur l'abord de la situation et de la relation**.

"Nous pouvons exprimer notre inquiétude par rapport à la situation, mais il est bon pour cela **d'exprimer notre propre ressenti**, plutôt que de poser un jugement. Commencer nos phrases par « je » plutôt que par « vous » : « Je m'inquiète quand... », plutôt que « Vous ne devriez pas... ». "(*)

Tout comme on s'interroge sur notre rapport à la santé mentale, il est bon aussi s'interroger sur les **représentations culturelles** qui sont présentes pour la personne en face de nous, afin d'adapter au mieux notre discours.

Concrètement, que peut-on faire pour faciliter une relation de confiance avec une personne vivant avec des fragilités psychiques? Voici quelques petits conseils:

1 L'écoute active et la reformulation

Essayez d'écouter vraiment, faites preuve d'empathie, sans juger ni donner de conseils immédiatement. *"Que se passe-t-il? Je vous propose de vous écouter."*

Nous pouvons reformuler, cela permet de nous assurer que nous avons bien compris ce qu'elle voulait nous dire.

"Comment faire face à une personne délirante? Faut-il rentrer dans son délire pour ne pas la brusquer ou la rassurer avec des éléments de réalité ?"

2 Valoriser son vécu et son discours

Essayez de valoriser ce que la personne amène, c'est à dire de donner de l'importance aux éléments qu'elle apporte et qui cause de la souffrance plutôt que de les minimiser.

Même si le discours vous paraît farfelu ou sans fondement, la souffrance de la personne est réelle. Prenez note des éléments, sans les juger ni les remettre en question.

Souligner les faits positifs peut aussi être très encourageant. *"J'entends que c'est très compliqué pour vous mais vous pouvez déjà vous féliciter d'être venu.e ici au rendez-vous. On va avancer ensemble."*

3 Prendre soin de l'espace et du temps

Les fragilités psychiques des personnes peuvent les amener à être mal à l'aise avec le fait de rester assis. C'est important que tant vous que lui soyez à l'aise dans l'espace qui accueille votre échange.

Les personnes peuvent avoir besoin de temps pour s'exprimer. N'hésitez pas à leur en laisser et à laisser la place aux silences.

4 Avoir un discours clair et concret

Essayez de favoriser les phrases courtes, claires, simples, précises, concrètes et ouvrant sur des perspectives.

Clarifier la demande

Rappelez vous qu'en tant que travailleur·euse de première ligne au CPAS, vous êtes parfois la première personne chez qui la personne va se confier. Ce **lien de confiance** est très important pour la suite du parcours de la personne.

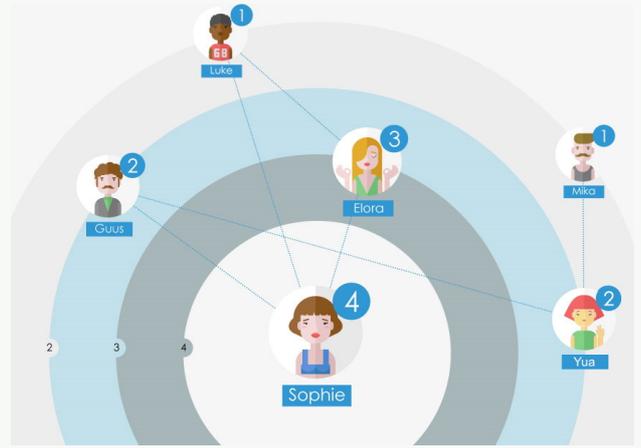
Proposer de l'aide en santé mentale ? Pas de précipitation!

Au delà de la demande première qui amène la personne à venir au CPAS, si ses comportements vous inquiètent et que vous aimeriez l'orienter vers un service spécialisé, il est essentiel de **pouvoir comprendre de manière précise ce que souhaite la personne**. La reformulation des propos, comme évoquée plus haut, est une bonne technique qui permet de focaliser l'échange sur les attentes de la personne et donc, sur la possibilité de trouver des réponses adéquates.

"Le meilleur moyen de ne pas proposer d'aide inadéquate est probablement de **se focaliser sur ce que la personne exprime explicitement**, sur ce qu'elle demande. La personne n'exprime peut-être pas une demande de soutien psychologique mais il est probable qu'elle exprime une demande : obtenir des ressources financières, améliorer son logement, apaiser une relation familiale, trouver l'amour de sa vie, devenir astronaute

Proposer de l'aide au mauvais moment peut-être vraiment contreproductif. **Notre bonne volonté, notre désir de faire la différence auprès de la personne, peut être très écrasante**. Vouloir à la place de l'autre, lui proposer la solution que nous avons imaginée, c'est ni plus ni moins une forme de violence." (*)

Travail en réseau et orientation



Si vous sentez que la personne est prête à accepter ou solliciter des ressources pour l'aider par rapport à ses fragilités observées, nous vous invitons à suivre ces étapes avec elle :

1. Demandez ce que vous pouvez faire pour lui/elle.
2. Demandez quel type d'aide il/elle pourrait souhaiter.
3. Expliquez exactement en quoi consiste l'aide. Peut-être a-t-il/elle peur de certaines aides ou soins.

EXPLORER LES RESSOURCES DE LA PERSONNE

Avant de proposer quoi que ce soit à la personne, il est bon de savoir **qui est autour d'elle et qui la soutient**. Il peut être intéressant de demander à la personne à qui elle a déjà parlé de ses difficultés, en qui elle a confiance, qui l'a soutenue par le passé et à qui elle est susceptible d'encore faire appel. En fonction de ce qu'elle nous donne comme information, il sera peut-être plus adéquat de remobiliser quelqu'un qu'elle connaît plutôt que d'introduire de nouvelles ressources. (*)

Voici une liste des dispositifs en santé mentale à Bruxelles élaborée à partir des besoins des individus. Cliquez dessus pour pouvoir l'agrandir ou demandez une ou plusieurs versions papiers à la Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale : 02 289 09 60 - info@platformbxl.brussels.



Cette carte offre large aperçu mais elle n'est pas pour autant exhaustive. N'hésitez pas à l'étayer. Aussi, il se peut que certaines données de contact ne soient pas ou plus correctes.

DISPOSITIFS EN SANTÉ MENTALE À BRUXELLES

RENOUVER DES LIENS BIEN RETABLIR

STRUCTURES D'ACCUEIL DE JOUR

100 Association Psychiatrique
101 Association Psychiatrique
102 Association Psychiatrique
103 Association Psychiatrique
104 Association Psychiatrique
105 Association Psychiatrique
106 Association Psychiatrique
107 Association Psychiatrique
108 Association Psychiatrique
109 Association Psychiatrique
110 Association Psychiatrique

RECHERCHER UN LOGEMENT SUPERVISÉ

MAISONS DE SOINS PSYCHIATRIQUES (MSP)

111 Association Psychiatrique
112 Association Psychiatrique
113 Association Psychiatrique
114 Association Psychiatrique
115 Association Psychiatrique
116 Association Psychiatrique
117 Association Psychiatrique
118 Association Psychiatrique
119 Association Psychiatrique
120 Association Psychiatrique

INITIATIVES D'HABITATIONS PROTÉGÉES (IHP)

121 Association Psychiatrique
122 Association Psychiatrique
123 Association Psychiatrique
124 Association Psychiatrique
125 Association Psychiatrique
126 Association Psychiatrique
127 Association Psychiatrique
128 Association Psychiatrique
129 Association Psychiatrique
130 Association Psychiatrique

LIEX DE LIEN / ESPACES COMMUNAUTAIRES

131 Association Psychiatrique
132 Association Psychiatrique
133 Association Psychiatrique
134 Association Psychiatrique
135 Association Psychiatrique
136 Association Psychiatrique
137 Association Psychiatrique
138 Association Psychiatrique
139 Association Psychiatrique
140 Association Psychiatrique

AUTRES DISPOSITIFS D'AIDES AU LOGEMENT

141 Association Psychiatrique
142 Association Psychiatrique
143 Association Psychiatrique
144 Association Psychiatrique
145 Association Psychiatrique
146 Association Psychiatrique
147 Association Psychiatrique
148 Association Psychiatrique
149 Association Psychiatrique
150 Association Psychiatrique

RECHERCHER UN LOGEMENT SUPERVISÉ

INITIATIVES D'HABITATIONS PROTÉGÉES (IHP)

151 Association Psychiatrique
152 Association Psychiatrique
153 Association Psychiatrique
154 Association Psychiatrique
155 Association Psychiatrique
156 Association Psychiatrique
157 Association Psychiatrique
158 Association Psychiatrique
159 Association Psychiatrique
160 Association Psychiatrique

TROUVER ENTRAIDE & SOLIDARITÉ

TELEÉCOUTE

161 Association Psychiatrique
162 Association Psychiatrique
163 Association Psychiatrique
164 Association Psychiatrique
165 Association Psychiatrique
166 Association Psychiatrique
167 Association Psychiatrique
168 Association Psychiatrique
169 Association Psychiatrique
170 Association Psychiatrique

ASSOCIATIONS

171 Association Psychiatrique
172 Association Psychiatrique
173 Association Psychiatrique
174 Association Psychiatrique
175 Association Psychiatrique
176 Association Psychiatrique
177 Association Psychiatrique
178 Association Psychiatrique
179 Association Psychiatrique
180 Association Psychiatrique

0800/12341

181 Association Psychiatrique
182 Association Psychiatrique
183 Association Psychiatrique
184 Association Psychiatrique
185 Association Psychiatrique
186 Association Psychiatrique
187 Association Psychiatrique
188 Association Psychiatrique
189 Association Psychiatrique
190 Association Psychiatrique

ME SOIGNER BIENTRÊTE ACCOMPAGNÉ

EN CONSULTATION

200 Association Psychiatrique
201 Association Psychiatrique
202 Association Psychiatrique
203 Association Psychiatrique
204 Association Psychiatrique
205 Association Psychiatrique
206 Association Psychiatrique
207 Association Psychiatrique
208 Association Psychiatrique
209 Association Psychiatrique
210 Association Psychiatrique

LES SOINS PSYCHOLOGIQUES DE PREMIÈRE LIGNE

211 Association Psychiatrique
212 Association Psychiatrique
213 Association Psychiatrique
214 Association Psychiatrique
215 Association Psychiatrique
216 Association Psychiatrique
217 Association Psychiatrique
218 Association Psychiatrique
219 Association Psychiatrique
220 Association Psychiatrique

Maisons médicales

221 Association Psychiatrique
222 Association Psychiatrique
223 Association Psychiatrique
224 Association Psychiatrique
225 Association Psychiatrique
226 Association Psychiatrique
227 Association Psychiatrique
228 Association Psychiatrique
229 Association Psychiatrique
230 Association Psychiatrique

Centres d'accompagnement

231 Association Psychiatrique
232 Association Psychiatrique
233 Association Psychiatrique
234 Association Psychiatrique
235 Association Psychiatrique
236 Association Psychiatrique
237 Association Psychiatrique
238 Association Psychiatrique
239 Association Psychiatrique
240 Association Psychiatrique

À L'HOPITAL

241 Association Psychiatrique
242 Association Psychiatrique
243 Association Psychiatrique
244 Association Psychiatrique
245 Association Psychiatrique
246 Association Psychiatrique
247 Association Psychiatrique
248 Association Psychiatrique
249 Association Psychiatrique
250 Association Psychiatrique

EN URGENCE / EN CRISE

251 Association Psychiatrique
252 Association Psychiatrique
253 Association Psychiatrique
254 Association Psychiatrique
255 Association Psychiatrique
256 Association Psychiatrique
257 Association Psychiatrique
258 Association Psychiatrique
259 Association Psychiatrique
260 Association Psychiatrique

EN SUITVA DOMICILE

261 Association Psychiatrique
262 Association Psychiatrique
263 Association Psychiatrique
264 Association Psychiatrique
265 Association Psychiatrique
266 Association Psychiatrique
267 Association Psychiatrique
268 Association Psychiatrique
269 Association Psychiatrique
270 Association Psychiatrique

LES HÔPITAUX PSYCHIATRIQUES

271 Association Psychiatrique
272 Association Psychiatrique
273 Association Psychiatrique
274 Association Psychiatrique
275 Association Psychiatrique
276 Association Psychiatrique
277 Association Psychiatrique
278 Association Psychiatrique
279 Association Psychiatrique
280 Association Psychiatrique

EN URGENCE / EN CRISE

281 Association Psychiatrique
282 Association Psychiatrique
283 Association Psychiatrique
284 Association Psychiatrique
285 Association Psychiatrique
286 Association Psychiatrique
287 Association Psychiatrique
288 Association Psychiatrique
289 Association Psychiatrique
290 Association Psychiatrique

EN SUITVA DOMICILE

291 Association Psychiatrique
292 Association Psychiatrique
293 Association Psychiatrique
294 Association Psychiatrique
295 Association Psychiatrique
296 Association Psychiatrique
297 Association Psychiatrique
298 Association Psychiatrique
299 Association Psychiatrique
300 Association Psychiatrique

www.santementale.brussels | www.platformbxl.brussels

Pour chercher des coordonnées

1 www.social.brussels

Cartographie des ressources social-santé à Bruxelles disposant d'un agrément. Ils peuvent venir donner des formations pour mieux comprendre l'outil.

2 www.psybru.be

Pour trouver un.e psychologue de première ligne actifs à Bruxelles

3 www.santementale.brussels

Répertoire des dispositifs en santé mentale à Bruxelles.

Mes contacts directs:

Pourquoi ne pas noter ici quelques ressources disponibles à proximité de votre antenne CPAS? Service de santé mentale, planning familial, maison médicale, psychologue de première ligne, équipe mobile, ...

En cas de besoin, des professionnel.les peuvent vous aider, vous ou votre équipe, à **comprendre mieux la demande et à orienter la personne de la manière la plus adéquate possible** :

	SPAD Interligne	SPAD PsyCoT	SPAD Lilas (NL)	SPAD Prisme	Tandem Plus
Orientation par téléphone	X	X		X	X
Coaching / Soutien individuel aux travailleur·euses	X	X	X	X	
Intervisions (en équipe ou avec des travailleur·euses d'autres services)	X			X	
Programmes de sensibilisation à la santé mentale	X	X	X	X	
Concertations cliniques autour du patient		X	X		
Interventions au domicile du patient	X		X	X	X
Pentagone	X	X	X		X
Laeken-NOH				X	X
Haren	X				
Contact	0495 28 82 29 Site web	02 218 33 76	02 344 46 74	0476 72 75 89 Site web	02 201 22 00 Site web

En cas de besoin, des professionnel.les peuvent vous aider, vous ou votre équipe, à **comprendre mieux la demande et à orienter la personne de la manière la plus adéquate possible** :

	Equipe Mobile de Crise EMC	Service Atome	SMES Support	Brusano
Orientation par téléphone	X	X	X	X
Coaching / Soutien individuel aux travailleur·euses			X	X
Intervisions (en équipe ou avec des travailleur·euses d'autres services)			X	
Programmes de sensibilisation à la santé mentale			X	
Concertations cliniques autour du patient		(X)	X	X
Interventions au domicile du patient	X			X
Pentagone		X	X	X
Laeken-NOH		X	X	X
Haren	X	X	X	X
Contact	0490 11 42 00 Site web	0490 114 146 Site web	02 502 69 49 Site web	02/880 29 80 Site web



*La plupart des services fonctionnent avec des **jours et heures de permanences** qui sont communiquées sur Internet ou directement via leur boîte vocale. Et pour celles et ceux qui auraient ce guide en version papier, n'hésitez pas à utiliser les ressources indiquées à la page "Pour chercher des coordonnées" pour trouver leur site web.*

Pour aller plus loin

1 Des outils pour explorer les ressources de la personne

- Le sociogramme. Par exemple, [Egonet](#).
- Le [Babelboost](#) de Brusano.

2 Mieux connaître son réseau professionnel

Les antennes, les futurs bassins, les coordinations sociales, les contrats locaux social santé (CLSS) offrent de nombreuses opportunités de rencontres et d'échanges sur des thématiques diverses avec des travailleur.euses de votre zone. On peut en ressortir avec une vision plus claire des ressources disponibles autour de soi et avec des modalités de contact plus accessibles.



3 Prendre soin de soi

Prendre soin des autres commence par prendre soin de soi. N'hésitez pas à parler des situations qui vous sont difficiles à vos proches ainsi qu'à vos collègues et votre hiérarchie.

4 Travail en réseau: s'inspirer de pratiques innovantes

Hermès Plus a réalisé une série de vidéos didactiques autour du sujet qui sont consultables sur leur [site web](#).

5 Le dossier Focus "Santé mentale - offre de soins de première ligne"

Ce dossier aborde notamment la notion de "refus de soin" et les ressources activables dans ce cas. www.brusano.be

« **Who CAREs?** » est un programme de **trois journées de sensibilisation à la santé mentale** à l'issue desquelles les personnes repartent avec un guide complet dont tous les extraits repris ici (*) sont issus. C'est un projet coordonné par Rézone - Réseau santé mentale Bruxelles Sud en collaboration avec le Smes, Télé-Accueil et le Centre de Prévention du Suicide. Contact: whocares@rezone.be

N'hésitez pas à contacter les antennes en santé mentale pour toute demande d'information supplémentaire:

Coordonnées

Pentagone : Hermès Plus - www.hermesplus.be

Laeken et NOH: Norwest - www.norwest.be

Haren: Bruxelles-Est - www.bruxelles-est.be