



Projet pilote« Outreaching des adultes – Groupe cible Sans-abri »

Partenariat entre le SMES-B et l'asbl Source

RESEAU : Bruxelles

PERSONNE DE CONTACT: Mahe Aja

TELEPHONE : 02 502 69 49

MAIL : cellulesmes@hotmail.com

SITE WEB: www.smes.be

Le Projet « Outreaching des adultes » est mené en partenariat par la Cellule d'appui du SMES-B et l'asbl Source (maison d'accueil pour personnes sans-abri et restaurant social). Il vise à soutenir les travailleurs de la Source en impasse dans leur mission d'accompagnement et, ce faisant, à favoriser l'accès à l'aide et aux soins pour des personnes cumulant exclusion sociale et troubles psychiques et souvent en rupture avec les institutions de première ligne.

Ce projet-pilote est financé par le SPF Santé publique : 1,5 ETP pour la Cellule d'appui (psychiatre, thérapeute, infirmière psychiatrique) et 1 ETP à Source (travailleurs sociaux).

Son caractère innovant consiste à aller vers les personnes là où elles vivent et vers les professionnels sur leurs lieux de travail. La centralité donnée à la construction du lien social et à la mobilité rend ce projet transposable à toute institution travaillant avec le public cible.

Het Project « Outreaching van volwassenen » wordt samen geleid door de Ondersteuningscel van SMES-B en v.z.w. 'Source' (opvangtehuis voor daklozen en sociaal restaurant). Het wil de werknemers van Source ondersteunen die zich in een impasse bevinden in hun begeleidingsopdracht en aldus de toegang bevorderen tot hulp en zorg voor personen die zowel kampen met sociale uitsluiting als met psychische problemen, en die vaak het contact hebben verloren met de eerste lijn voorzieningen. Dit proefproject wordt gefinancierd door FOD Volksgezondheid: 1,5 VTE voor de Ondersteuningscel (psychiater, therapeut, psychiatrisch verpleegkundige) en 1 VTE bij v.z.w. Source (sociaal werkers). Het vernieuwend karakter bestaat erin dat men de personen opzoekt waar ze wonen en naar de beroepsbeoefenaars toegaat op de plaatsen waar ze werken. Het feit dat het opbouwen van de sociale band en mobiliteit centraal staan maakt dat dit project kan worden toegepast in alle instellingen die werken met dit doelpubliek.

1. Introduction

Le projet « Outreaching des adultes » est développé dans le cadre des projets-pilotes financés par le SPF Santé publique. Il est né d'un double constat : d'une part, le cumul grandissant de grande précarité sociale et de problèmes de santé mentale, et d'autre part, les difficultés croissantes d'accès à l'aide et aux soins pour les personnes présentant un tel cumul de problématiques.

D'un point de vue formel, les partenaires de ce projet sont :

- le SPF Santé publique
- un hôpital « intermédiaire » : la clinique psychiatrique Sint-Alexius de Grimbergen qui fait fonction d'intermédiaire financier, sous forme d'une collaboration fonctionnelle avec les deux opérateurs
- les opérateurs : l'ASBL Source et L'ASBL SMES-B

Sur le terrain, ce projet est mis en œuvre par la Cellule d'appui du SMES-B et par deux des entités de l'asbl Source : La Rive (maison d'accueil) et La Rencontre (restaurant social).

La Cellule d'appui du SMES-B est une équipe multidisciplinaire (psychiatre, thérapeute, psychologie, assistante sociale, sociologue, infirmière) dont la mission consiste, entre autres, en un soutien aux intervenants de première ligne engagés auprès d'une population qui, cumulant grande exclusion sociale et troubles psychiques, accède difficilement aux soins, aux traitements, à l'aide sociale, à l'hébergement, etc. Elle intervient notamment en initiant des pratiques intersectorielles, à la frontière entre social et santé mentale, adaptées aux difficultés et aux besoins des usagers afin de rendre effectifs des droits fondamentaux dont ces personnes sont particulièrement exclues.

Concrètement, la Cellule d'appui intervient à la demande de professionnels de première ligne en impasse dans l'accompagnement d'un usager. Son approche consiste à identifier les facteurs à l'origine du blocage, à mobiliser les ressources existantes autour de lui et à co-construire des réponses complémentaires et adéquates. Pour ce faire, elle assume une fonction de triangulation et de soutien aux professionnels sans se substituer au réseau d'aide et de soins existant.

L'asbl Source est une association bruxelloise qui a pour objectif d'aider les personnes sans logement et/ou fortement précarisées.

Le public hébergé à La Rive est un public précarisé composé de personnes d'horizons différents qui ont en commun de ne plus avoir de toit pour des raisons diverses, chez lesquelles on retrouve un manque d'organisation psychique qui induit une mauvaise gestion du quotidien. Ce défaut d'organisation peut relever soit d'un trouble de la personnalité soit d'une pathologie psychiatrique et découle souvent de pertes ou d'absences d'acquis résultant, entre autres, d'une forme de dépendance institutionnelle.

A La Rencontre, il s'agit d'un public qui va et vient, parfois depuis des années, parfois juste un temps, dont les motivations sont diverses : pouvoir se reposer dans un endroit convivial et sécurisé, être en contact avec d'autres personnes, se restaurer ou encore participer aux différentes activités proposées. Une permanence sociale y est organisée pour aider et orienter le public dans ses diverses demandes. Différents profils s'y côtoient avec chacun leur problématiques propres (personnes sans-abri, en situation illégale, à bas revenus, disposant ou non d'un logement adéquat, etc.).

Le public cible du projet est donc composé de personnes extrêmement fragilisées par des conditions de vie difficiles (absence de logement, précarité matérielle et relationnelle, troubles somatiques et psychiques, addictions, etc.). A ces difficultés s'ajoute souvent un sentiment de honte, la peur d'être jugé, la crainte d'être rejeté, ces éléments renforçant la précarité et la solitude. La demande manifeste et explicite est donc souvent inexistante. Il peut même y avoir un refus catégorique de tout type d'aide

et/ou de soins. En effet, chez les personnes vivant dans la grande exclusion, qu'ils soient psychotiques ou non, l'altération de l'image de soi est souvent un frein à toute demande d'aide. D'autre part, pour les personnes très désocialisées, l'altération du temps social rend compliqué l'accès aux soins et la continuité des soins qui ont pu, éventuellement, être initiés est quasi impossible. Pour autant, cette non-demande ne signifie pas un renoncement à agir.

Pour pallier autant que possible ces situations de non-demande, la Cellule d'appui a fait le choix de travailler différemment en mettant en exergue la singularité, l'aller vers, la flexibilité, le lien, la familiarité, la créativité.

2. L'approche de l'outreaching

Le projet s'inscrit dans la philosophie de « l'Assertive Outreach », fruit du processus de désinstitutionnalisation des soins, et de la (ré)affirmation de l'importance du lien social. Si l'institutionnalisation reste un dispositif essentiel lorsqu'il y a crise, il n'est qu'une option parmi d'autres dans la trajectoire du patient.

Dans l'outreaching, les intervenants cherchent à intervenir là où se trouve cette population difficile à rejoindre, à sortir de leur zone de confort en se rendant dans ses lieux de vie quels qu'ils soient et en adaptant avec souplesse leurs méthodes de travail, à créer des pratiques autres que celles en vigueur dans un cadre institutionnel défini.

Dans ce projet-pilote, l'innovation est d'aller non seulement vers les personnes hébergées à La Rive et/ou fréquentant La Rencontre, mais également vers les professionnels dans leur lieu de travail. Ici l'outreaching vise à (re)construire le lien entre la personne et le(s) intervenant(s) là où ils se trouvent tout en développant un travail en réseau avec d'autres intervenants susceptibles de répondre aux besoins de l'utilisateur.

L'objectif n'est pas de rester dans une dualité Source/SMES-B mais de pouvoir remobiliser, s'il existe, le réseau du bénéficiaire ou de le créer lorsque ce n'est pas le cas afin que les personnes, lorsqu'elles quittent l'institution d'accueil, puissent continuer à bénéficier d'un suivi, de soins, d'un hébergement, d'une stabilité sociale à plus ou moins long terme.

3. La méthodologie d'intervention

D'une manière générale, la collaboration entre le SMES-B et Source permet d'introduire un regard complémentaire, de comprendre différemment le fonctionnement des bénéficiaires, parfois d'adapter et d'assouplir l'encadrement socio-éducatif en fonction des problématiques psychiques particulières en présence.

Les actions spécifiquement mises en œuvre visent essentiellement le soutien aux travailleurs de Source en doute ou en impasse dans leur mission d'accompagnement. Le soutien de l'utilisateur se fait donc au travers du professionnel « porte-parole/ressource de confiance », par un travail de triangulation.

Le soutien aux travailleurs se concrétise par :

- les interventions autour de situations individuelle
- les intervisions
- les formations

3.1. Les interventions individuelles

Ces interventions se fondent sur la méthodologie de travail développée par la Cellule d'appui. Par sa présence dans les lieux, elle peut mieux cibler son action car d'une part, elle adapte son travail en fonction des pratiques spécifiques de l'institution et d'autre part, elle affine l'information et les éléments d'analyse dont elle dispose sur la personne. Ce faisant, elle favorise la constitution de réseaux personnalisés et mieux adaptés à la réalité de la personne dans toutes ses dimensions. La liaison interinstitutionnelle, nécessaire pour assurer un passage vers les institutions existantes, notamment celles du secteur de la santé mentale, s'en trouve optimisée.

Cette approche permet de :

- renforcer les compétences et les ressources des travailleurs
- favoriser la position d'acteur des travailleurs pour qu'à leur tour les bénéficiaires soient parties prenantes de leur projet
- identifier les situations problématiques en amont de la crise et, le cas échéant, de la rupture avec l'institution
- prévenir les rechutes et atténuer les phases critiques pour les usagers en souffrance chronique
- envisager la perspective d'une prise en charge thérapeutique pour les personnes sans demande explicite ou en refus de soins
- renforcer l'accessibilité aux soins les mieux adaptés et diminuer les hospitalisations pour raisons sociales et les mises en observation

3.2. Les formations

L'objectif des formations est d'augmenter les connaissances des intervenants en matière de santé mentale en articulant la théorie exposée à des pratiques professionnelles inscrites dans le contexte institutionnel particulier de Source. Il s'agit donc d'espaces de paroles sur des thématiques en lien avec la réalité quotidienne de travail. Les séances sont conçues selon une logique, non de transmission, mais de co-construction de savoirs au départ de situations concrètes.

3.3. Les intervisions

Les intervisions sont des espaces de réflexion clinique au départ d'une situation qui inquiète, interpelle ou pose problème. Dans le cadre du projet-pilote, elles ont la particularité de réunir différents champs de compétences se situant au croisement du « social » et de la « santé mentale ». Chacun éclaire les situations évoquées par ses connaissances et son expérience propres. Ainsi, ces moments enrichissent la pratique de terrain de part et d'autre et permettent une ouverture vers d'autres types d'actions et de ressources.

4. Des interventions adaptées

Les deux entités de Source diffèrent par leur public et leur cadre, ce qui implique différentes manières de travailler et donc différentes manières de bénéficier du projet-pilote.

Les travailleurs de La Rencontre sont des éducateurs. Ils sont parfois désarmés devant les réactions imprévisibles de certains usagers, se posent des questions quant à la justesse de leur attitude ou peuvent être inquiets quant à la situation d'une personne. Les échanges avec les travailleurs du SMES-B peuvent apporter de nouveaux éléments de compréhension, pistes de solution et d'orientation pour soutenir les usagers.

A priori, il s'agit d'offrir aux travailleurs de nouveaux outils de travail pour aborder les personnes présentant des troubles de la santé mentale pour les accompagner de manière plus personnalisée et adéquate, tant sur le plan social que dans le cadre d'une orientation vers une structure qui pourra prendre en charge la problématique psychiatrique.

Dans le travail socio-éducatif mené à Rive, la maison d'accueil, la dimension quotidienne est importante. L'équipe socioéducative est chargée d'une part de la remise en ordre et du suivi administratif des hébergés, d'un travail pédagogique avec eux, et d'autre part de l'encadrement de la vie communautaire, ce qui implique à la fois des tâches liées au fonctionnement particulier de la maison en termes de repas, d'encadrement des tâches, d'activités ponctuelles et la gestion de la vie en collectivité.

Le projet-pilote est là pour offrir un temps de pensée, d'analyse et de recherche de solutions. Il soutient les travailleurs dans leurs difficultés avec certains hébergés souffrant de pathologies mentales, en permettant une prise en charge de cet aspect-là de la situation de la personne. Par ailleurs, la Cellule d'appui peut intervenir « en renfort » auprès d'intervenants pour une situation précise.

5. Un projet-pilote à pérenniser

Les indicateurs de réussite, quantitatifs et qualitatifs, sont difficiles à déterminer comme tenu des caractéristiques du public qui cumule des problématiques dont la complexité et l'intrication rendent ardue la définition d'objectifs mesurables.

Néanmoins, la méthodologie et les processus mis en œuvre dans les différentes activités ont démontré leur pertinence dans la mesure où les travailleurs de Source parviennent, grâce à ce projet, à rencontrer le besoin d'accès plus rapide aux soins en santé mentale pour un public qui en est particulièrement exclu.

L'outreaching, en mettant le lien au centre de l'intervention, amène davantage de considération pour l'individu et engage un peu plus les réseaux professionnels à construire avec l'environnement au sens large de chaque patient. Tel qu'opéré par la Cellule d'appui, il vise à construire des pratiques à l'intersection du social et de la santé mentale pour créer une synergie permanente de compétences en réseau. Ce faisant, elle favorise la diffusion de savoirs et de pratiques aux effets multiplicateurs. Autrement dit, la plus-value de ce projet dépasse le cadre de travail et de vie des opérateurs du projet

et de leurs usagers. Le modèle est d'ailleurs déjà éprouvé de façon très positive avec d'autres partenaires du SMES-B (maisons d'accueil, travail de rue, accompagnement à domicile, sociétés de logement social, etc.).

Il s'avère donc aujourd'hui essentiel de modéliser ce type de pratiques, de les développer et les pérenniser afin de faciliter un meilleur accès aux soins de santé mentale de toute personne en situation d'exclusion et de précarité. Quand toutes les ressources de ce public-cible vulnérable se concentrent sur d'autres priorités que celle de prendre soin de soi, c'est aux professionnels à se responsabiliser et à aller vers les exclus et les désaffiliés.

Depuis 2006, ce projet bénéficie d'un budget du SPF Santé publique qui permet de financer des ressources humaines à concurrence de 2,5 ETP. Pour ce faire, les moyens sont répartis à concurrence de 1 ETP pour Source (animateur ½ ETP et 1 éducateur ½ ETP) et 1,5 ETP pour la Cellule d'appui (1 psychiatre 9h/sem ; 1 thérapeute ½ ETP et 1 infirmière psychiatrique ½ ETP).

L'implémentation vers d'autres partenaires s'avère particulièrement pertinente dans le contexte actuel de la réforme en matière de soins de santé, notamment les projets Psy 107. Si ceux-ci visent à davantage de mobilité des professionnels de la santé mentale à la rencontre des patients, il ne « touche » pas le public le plus exclus dont les conditions de vie sont faites d'errance et d'insécurités, matérielles, physiques et psychiques, parfois extrêmes. Dès lors, un dispositif d'outreaching tel que conçu dans notre projet s'inscrit en complémentarité du nouveau modèle de soins psychiatriques émergeant de cette réforme.