

COORDINATION THÉMATIQUE

ACCUEIL ET SANTÉ MENTALE

Elodie Poss,

Coordinatrice Accueil et psychologue, Centre de Guidance du SSM ULB

Natacha Rome,

Chargée de mission, LBSM

Pour l'année 2026-2027, la coordination accueil mettra l'accent sur la dimension politique de l'accueil, au regard des différentes pratiques des institutions du secteur. Les différentes modalités de l'accueil et ses dispositifs soulignent la diversité des politiques institutionnelles. La coordination vise à appréhender les effets que ces différentes politiques institutionnelles ont sur les patients, en s'appuyant sur leurs témoignages et sur les symptômes contemporains.

1. GROUPE DE TRAVAIL PERMANENCES D'ACCUEIL

Elodie Poss,

Coordinatrice Accueil et psychologue, Centre de Guidance du SSM ULB

Tout au long de l'année académique 2025-2026, la coordination a rassemblé plusieurs intervenants du secteur ayant une pratique des permanences en présentiel, un dispositif qui s'étend au sein des S.S.M et qui constitue l'essence même de certaines institutions du secteur de la santé mentale.

Le cadre des permanences varie selon les services, mais il s'agit à chaque fois d'un accueil présentiel et institutionnel, assuré par les intervenants de l'institution, sans nécessité de prise de rendez-vous ni de paiement. Les intervenants garantissent une présence permanente, dont la durée et la fréquence varient selon chaque institution. En diminuant les conditions d'accueil, les permanences visent à augmenter le seuil d'accessibilité au service. Cette orientation, choisie par certaines institutions, répond à la volonté d'accueillir des personnes davantage en marge du système de soin, ainsi qu'à la saturation du réseau. Ce dispositif traduit une volonté de prendre le temps d'accueillir celles et ceux qui ne parviennent pas à trouver un ancrage dans le réseau de la santé mentale.

Lors des permanences, il s'agit pour le patient d'une rencontre parfois ponctuelle avec une institution. Cette dimension ponctuelle de la rencontre interroge les intervenants : accueillir, et puis quoi ? Comment accueillir sans perspective de relais possible ? Ces différentes questions, partagées par les intervenants pratiquant l'accueil en permanence, renvoient alors à l'orientation des interventions dans le cadre de ce dispositif d'accueil.

Afin de dégager des éléments de réponse à cette question commune, le GT permanence proposera de s'appuyer sur le discours des patients : que viennent-ils nous dire lorsqu'ils franchissent les portes de ce dispositif ? Lors des prochaines rencontres, la coordination invitera chaque service à présenter une situation de permanence, à partir de laquelle nous tenterons de saisir ce qui amène la personne à s'y rendre. Dans un souci d'être au plus près du discours des patients, la coordination invitera, à chaque rencontre, un intervenant extérieur au groupe pour soutenir ce travail de repérage clinique. En proposant cette formule dans les prochaines rencontres du groupe, la coordination accueil choisit comme boussole aux questions qui traversent le secteur, le discours de nos patients.

Infos utiles - GT Permanence d'Accueil :

Pour qui ? Pour tout acteur du terrain de la santé mentale ayant une pratique des permanences d'accueil

Quand ? Agenda 2026-2027 : le jeudi de 9h00 à 11h00, 10/09, 19/11, 28/01, 25/03 et le 03/06.

Où ? Le groupe se réunit dans les SSM des personnes participantes. Lieu à confirmer à chaque séance pour la suivante.

Contact ? Pour toute information et inscription : eposs@ssmulb.be - accueil@lbsm.be

2. GROUPE DE TRAVAIL « ACCUEIL »

Nathalie Renard,

Psychologue, SSM Saint-Gilles

Elodie Poss,

Coordinatrice Accueil et psychologue, Centre de Guidance du SSM ULB

Le groupe accueil rassemble essentiellement des accueillants en service de santé mentale, quelle que soit leur fonction au sein du service. Il est ainsi constitué de secrétaires, psychologues, assistantes sociales, etc., qui partagent toutes cette fonction d'accueillant.

Cette année académique, l'objet de travail du groupe a été la réorientation dans l'accueil, et plus précisément l'accueil des premières demandes au sein du service. Au vu du contexte de saturation des institutions publiques du secteur de la santé mentale, une majorité des demandes de prise en charge ne peuvent aboutir. Les accueillants doivent alors transmettre cette réalité aux patients. Refuser une prise en charge par manque de place, sans savoir vers quel service orienter le patient dans sa démarche, rend la fonction d'accueil très délicate pour les intervenants. Comment continuer à garder une posture accueillante alors qu'il s'agit majoritairement de refuser la prise en charge sans relai possible ? S'arrêter sur cette dimension du travail des accueillants a été l'occasion de mettre en lumière toute la portée clinique de cette fonction.

C'est sur cette dimension clinique de l'accueil que le groupe souhaite se mettre au travail l'année prochaine : de quelle clinique relève la fonction d'accueillant au sein des S.S.M ? Quelles sont les conditions pour garantir cette clinique de l'accueil, et quelles en sont les limites ? Voici quelques questions qui serviront de point de départ au travail de l'année prochaine. Pour l'année prochaine, le groupe souhaite souligner l'engagement des S.S.M dans leur mission d'accueil, malgré un contexte socio-politique qui rend cette tâche presque impossible.

Infos utiles – GT Accueil :

Pour qui ? Pour les accueillant.e.s travaillant en services de santé mentale :

Secrétaires, assistant.e.s social.e.s, psychologues, ...

Quand ? Agenda 2026-2027 : le vendredi de 10h00 à 12h00, : 18/9-16/10-20/11-18/12-15/1-19/2-19/3-16/4-21/5-18/6

Où ? Le groupe se réunit dans les SSM des personnes participantes ou à la Ligue, rue Mercelis, 39 à 1050 Ixelles. Lieu à confirmer à chaque séance pour la suivante.

Contact ? Pour toute information et inscription : eposs@ssmulb.be - accueil@lbsm.be

3. GROUPE DE RÉFLEXION ACCUEIL AU SEIN DU S.S.M ULB

Elodie Poss,

Coordnatrice Accueil et psychologue, Centre de Guidance du SSM ULB

Le S.S.M. U.L.B., qui héberge la coordination thématique accueil, a soutenu une réflexion autour de l'accueil au sein même de son service et de ses trois sièges (la Plaine, Psycampus et le Centre de Guidance). Cette réflexion transversale a permis de rassembler à la fois un membre représentant chaque secrétariat et les thérapeutes cliniciens de chaque siège.

Ces rencontres ont mis en lumière la grande diversité des dispositifs d'accueil entre les équipes, y compris au sein d'un même siège, mais elles ont également révélé des questionnements communs.

Plus précisément, un constat partagé par l'ensemble des participants du groupe est que l'accueil de nos patients nous concerne tous, quelle que soit notre fonction au sein du service — l'accueil entendu comme ce qui fait que les patients se sentent accueillis, comme une posture à occuper qui rend possible la rencontre avec eux.

Le groupe s'est accordé sur le fait que tant le suivi thérapeutique que l'accueil de nos patients au sein de l'institution sont enrichis par les échanges entre l'équipe des secrétaires et celle des thérapeutes.

En effet, il n'existe pas de protocole pour accueillir nos patients : l'accueil n'est pas mécanique, il s'ajuste au cas par cas et après coup. C'est dans l'après-coup et dans la discussion que nous apprenons ce qui fait accueil pour nos patients. Comment permettre alors un accueil ajusté à la



LIGUE BRUXELLOISE POUR
LA SANTÉ MENTALE

singularité du patient, tout en tenant compte de la diversité de nos formations et de nos fonctions au sein de l'institution ?

Pour la suite, le groupe souhaite articuler ce propos à la lumière du contexte socio-politique actuel.