

L'AMBULATOIRE-
FOREST

Rapport d'activités

2017

Table des matières

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | IDENTIFICATION DU SERVICE | 3 |
| 1.1. | Dénomination et coordonnées | 3 |
| 1.2. | Coordonnées de la personne responsable de l'ASBL en 2017..... | 3 |
| 1.3. | Description de l'équipe en 2017..... | 3 |
| 1.4. | Financement de l'équipe au 31/12/2017 | 4 |
| 2. | PRESENTATION DE L'ANNEE 2017 | 5 |
| 3. | LE TRAVAIL INSTITUTIONNEL | 7 |
| 3.1. | Historique | 7 |
| 3.2. | Mission générale de l'ASBL | 7 |
| 3.3. | Objectifs | 7 |
| 3.4. | Philosophie | 8 |
| 3.5. | Méthodes | 9 |
| 3.6. | Actions | 12 |
| 3.6.1. | Travail d'orientation | 12 |
| 3.6.2. | Collaboration avec la D-Consult | 15 |
| 3.6.3. | Travail du lien avec les familles | 16 |
| 3.6.4. | Interventions psychosociales | 17 |
| 3.6.5. | Interventions systémiques..... | 19 |
| 3.6.6. | Atelier psychologique « Passages »..... | 20 |
| 3.7. | Spécificités du travail en milieu carcéral | 22 |
| 3.8. | Participation à différents groupes de travail..... | 24 |
| 3.9. | Partenariat avec le CATS | 25 |
| 4. | RECUEIL DES DONNÉES | 26 |
| 4.1. | Nouvelles demandes..... | 26 |
| 4.1.1. | Lieu de provenance..... | 27 |
| 4.1.2. | Origine de la demande | 28 |

| | | |
|--------|--|----|
| 4.1.3. | Type de demande..... | 29 |
| 4.2. | Caractéristiques de la population | 29 |
| 4.2.1. | Données démographiques..... | 29 |
| 4.2.2. | Rapport aux produits | 31 |
| 4.3. | Accompagnements psychosociaux de l’Ambulatoire-Forest..... | 31 |
| 4.3.1. | Suivis antérieurs | 31 |
| 4.3.2. | Prestations de nos intervenants..... | 32 |
| 5. | LES FORMATIONS | 34 |
| 6. | LA DÉMARCHE D’ÉVALUATION QUALITATIVE – DEQ | 35 |
| 6.1. | Le thème : « la visibilité de l’institution » | 35 |
| 6.2. | Présentation de l’objectif..... | 35 |
| 6.3. | La DEQ au quotidien..... | 36 |
| 6.4. | Modalités d’autoévaluation de la mise en œuvre de la DEQ | 38 |
| 6.5. | Conclusion..... | 38 |
| 7. | CONCLUSION GENERALE..... | 40 |

1. IDENTIFICATION DU SERVICE

1.1. Dénomination et coordonnées

L'Ambulatoire-Forest

Chaussée d'Alseberg 208

1190 Forest

Tél. : 02/648.50.18

Fax : 02/345.40.94

Courriel : info@ambuforest.be

Site : www.ambuforest.be

1.2. Coordonnées de la personne responsable de l'ASBL en 2017

Madame Virginie Laval – Directrice – Tél : 02/648.50.18

1.3. Description de l'équipe en 2017

La liste ci-dessous reprend tous les travailleurs de L'Ambulatoire-Forest en 2017.

A. BROSSET HECKEL- Secrétaire

G. DE BO – Assistant social

F. DE VOS – Assistante sociale

C. HENRION – Assistant social

A. JACQMIN – Psychologue

F. KREFELD – Psychologue

V. LAVAL – Directrice

H. LINARD de GUERTECHIN – Psychologue bénévole

V. MEJIA - Psychologue

A. RICOUR – Secrétaire

S. THIBAUT - Psychologue

A. TIHON – Assistante sociale

E. VAN CRAENENBROECK – Psychologue

Ce rapport d'activités est le résultat d'un travail collectif réalisé par les membres de l'équipe présents au moment de la rédaction.

1.4. Financement de l'équipe au 31/12/2017

L'Ambulatoire-Forest est une ASBL composée de deux dispositifs et de trois sources de financement.

D'un point de vue historique, le premier subside a été alloué par la COCOF. Par la suite, et afin de maintenir les activités de la COCOF, l'association a recouru au financement du Fonds Maribel Social pour l'engagement d'un assistant social et d'une secrétaire. En 2011, L'Ambulatoire-Forest a également soumissionné à un appel d'offres du SPF Justice et obtenu le marché (1,75 ETP) pour une durée de cinq années. En 2016, ce dispositif n'a plus été reconnu et par conséquent, n'a plus été financé par le SPF Justice. L'équipe a été dissoute.

Par ailleurs, l'équipe INTERALIA se distingue quant à ses bénéficiaires justiciables sous mesure d'internement et est financée par le SPF Santé Publique.

Comme les années précédentes, le poste du secrétariat n'est pas entièrement financé par le subside lié au Fonds Maribel Social. L'Ambulatoire-Forest, ne disposant pas de fonds propres, ne peut pallier ce défaut de financement. C'est pourquoi le Conseil d'Administration a décidé de mettre fin au contrat de travail de Madame Ricour, secrétaire depuis plus de dix ans. Madame Ricour a été remplacée par Madame Brosset-Heckel sous un contrat Maribel sans ancienneté. Le travail du secrétariat est primordial pour assurer le fonctionnement global de notre ASBL. En effet, notre secrétaire doit faire face quotidiennement à une complexification des démarches administratives.

Cette année encore, l'Union Nationale des Mutualités Socialistes (UNMS) a mis gracieusement à notre disposition les compétences d'une comptable. Cette personne représente un avantage considérable pour l'activité de l'ASBL car sa position de « tiers » et ses nombreuses connaissances nous permettent d'avoir un éclairage précis et régulier de notre situation administrative et financière.

2. PRESENTATION DE L'ANNEE 2017

La priorité de cette année 2017 a été de valoriser les acquis de l'« ex » Point de Contact « Le Prisme » tant sur le plan de l'activité que sur le plan financier. En effet, le dispositif - pour la région bruxelloise et Ittre - a été hébergé par L'Ambulatoire-Forest pendant cinq années, financé par le SPF Justice. Fin 2016, ce dernier a mis fin aux subventions des dispositifs dans tout le pays, entraînant la clôture des activités et la dissolution des équipes en place, dont celle hébergée à l'Ambulatoire-Forest.

L'institution a opté pour le maintien en 2017 de ce travail spécifique de réorientation sectorielle, compte tenu de deux éléments probants. D'une part, la pertinence clinique et organisationnelle de ce type de mission dans les établissements pénitentiaires et d'autre part, l'espoir que le SPF Justice avait laissé planer quant à une reconduction du Point central de Contact, d'Orientation et d'Accompagnement pour usagers de drogue(s) en milieu carcéral bruxellois, après obtention des résultats de l'étude scientifique de l'Université de Gand (BELSPO).

Dès lors, en sus des missions agréées, le travail d'orientation a été poursuivi avec les moyens en personnel de l'équipe agréée. Conjointement à cela, des demandes de reconnaissance financière et en personnel ont été introduites auprès de différents pouvoirs subventionnant. La COCOF a ainsi été sollicitée et rencontrée à plusieurs reprises au cours de l'année, dans le cadre du transfert des compétences.

L'activité d'orientation a été poursuivie dans les différents établissements et ce, tant que les dossiers introduits restaient sans réponse. Pour ce faire, il a fallu adapter la méthodologie de travail afin d'accorder une priorité aux nouvelles demandes provenant des prisons, sans toutefois déformer trop significativement l'accompagnement à la réinsertion, mission agréée du service depuis sa création. Des référents par prison ont été nommés afin de faciliter les contacts avec le personnel des équipes intra et extra-muros.

A Saint-Gilles, au départ de ce travail d'orientation, un véritable partenariat s'est construit au fil des mois avec l'infirmière psychiatrique de l'équipe D-Consult. La

volonté était de faire en sorte que chaque personne incarcérée bénéficiant d'un traitement de substitution aux opiacés soit rencontrée par notre service, en vue d'une information, d'une orientation et/ou d'une prise en charge. De ce fait, une augmentation considérable du nombre de demandes en provenance de Saint-Gilles a été observée, illustrant cette nouvelle pratique. Ne pouvant plus assurer la totalité des demandes, le partenariat avec l'infirmerie et notre service s'est ensuite étendu aux différents services spécialisés actifs dans l'établissement, jusqu'à s'organiser en concertation et en complémentarité de missions, fin 2017. Nous saluons les effets positifs de ce travail d'interface intra-extramuros, mené dans une perspective d'approche globale.

Fort de notre expérience d'animation de groupe à la prison d'Ittre, nous avons projeté de mettre en place l'activité « Passages » à Forest, établissement devenu maison de peine suite à la réorganisation récente de la prison de Bruxelles. Pour ce faire, des contacts ont été entrepris avec la Direction, le Service Psycho Social, la Coordinatrice des services spécifiques et une information a été faite auprès des services externes susceptibles de relayer l'activité auprès de leurs bénéficiaires. Cette nouvelle activité fait l'objet d'un chapitre du présent rapport d'activités.

Par ailleurs notre travail d'accompagnement à la réinsertion s'est poursuivi quotidiennement dans les différents établissements pénitentiaires et en ambulatoire, dans le cadre de nos missions principales.

Concernant le personnel, le CA a décidé fin 2016 de mettre fin au contrat de Mme A Ricour, secrétaire, en raison de l'absence de financement complet du poste par le Fonds Maribel. Son remplacement par Mme A. Brosset Heckel s'est effectué mi-année, ce qui est une gageure vu l'exigence de la fonction.

3. LE TRAVAIL INSTITUTIONNEL

3.1. Historique

L'Ambulatoire-Forest - Service Actif en matière d'assuétudes - effectue un travail psychosocial en vue de la réinsertion de personnes justiciables présentant des difficultés liées à une consommation de produits. Le service existe depuis 20 ans et bénéficie d'un agrément par la COCOF et d'une reconnaissance du SPF Santé Publique pour l'activité menée avec des personnes internées.

Parallèlement à cela, notre Conseil d'Administration a encouragé et soutenu un rapprochement avec la communauté thérapeutique du CATS. Dès lors, notre ASBL pense ses perspectives de développement et ses activités en relation étroite avec cette dernière. Les trois directions de nos institutions – la Direction financière et clinique du CATS ainsi que Madame Laval – se sont rencontrées à un rythme régulier afin que les lignes directrices s'organisent en collégialité. En outre, les deux équipes se retrouvent régulièrement autour de la question du travail clinique qui pourrait être réalisé ensemble. En effet, bon nombre de personnes détenues pourraient profiter des soins de qualité de la communauté thérapeutique. Par ailleurs, une réunion clinique se déroule à propos des éventuels patients communs.

3.2. Mission générale de l'ASBL

Selon le Décret Ambulatoire de 1996, L'Ambulatoire-Forest est agréé et subsidié pour proposer un accompagnement psychosocial aux personnes justiciables, incarcérées ou non, qui rencontrent des difficultés liées à la consommation d'alcool, de drogues et/ou de médicaments, ainsi qu'à leur entourage. Ces missions visent une réinsertion psychosociale la plus cohérente possible.

3.3. Objectifs

L'accompagnement psychosocial proposé par notre service se décline de différentes façons :

- ♣ gestion des problèmes administratifs, recherche de logement, construction et mise en place effective du plan de reclassement, mise en ordre des droits sociaux etc.

- ♣ accompagnement psychologique individuel favorisant la réinsertion dans la vie sociale. Un travail de réseau, comportant plusieurs étapes et axes de prise en charge, contribue à la concrétisation de nos visées cliniques.

- ♣ interventions systémiques auprès de l'entourage des bénéficiaires.

La réinsertion sociale et le bien-être psychologique ne peuvent se réaliser pleinement sans la contribution d'un entourage propice. Dès lors, aider le patient à identifier les apports et dysfonctionnements familiaux, favoriser la communication et la réintégration familiale après l'incarcération, soutenir la construction d'un réseau de vie plus sain fait partie des visées des interventions systémiques.

3.4. Philosophie

L'Ambulatoire-Forest considère chaque personne comme auteur – acteur de sa demande d'aide envers notre service. La relation qui s'établit tient compte des choix propres à la personne. Néanmoins, l'équipe psychosociale a conscience que cette demande émerge dans le contexte particulier d'une incarcération et qu'elle est souvent associée à une injonction. C'est, donc, la conjonction de ces deux pôles qui constitue le point de départ d'un travail psychosocial à dimension thérapeutique.

Par le biais d'une écoute active, notre service favorise l'expression d'une demande d'aide personnelle et invite à la reconnaissance du vécu individuel pour aider la personne à se réapproprier son histoire et ses actes.

L'accompagnement psychosocial veille à évaluer et à mobiliser les ressources de la personne et de son environnement. Cet accompagnement est, parfois, la seule possibilité pour le détenu d'expérimenter un lien soutenant dans le contexte, somme toute déshumanisant, de l'univers carcéral.

Par ailleurs, une autre facette de la philosophie de travail de L'Ambulatoire-Forest consiste en une certaine « tolérance » quant à la consommation de nos bénéficiaires. En effet, à notre sens, l'abstinence complète au(x) produit(s) n'est pas une fin en soi. Il importe que l'individu puisse trouver son équilibre de vie avec ou sans consommation. Notons qu'une réflexion autour de l'abstinence doit toujours intervenir en prenant pleinement conscience des différents facteurs influant sur

l'équilibre du patient. Une certaine « tolérance » nous paraît donc nécessaire en fonction, notamment, de l'étape de la prise en charge du patient, du type de produit, du degré de consommation et surtout, des assises psychiques du bénéficiaire.

De plus, en tant que service spécialisé dans la prise en charge des assuétudes, nous accordons une attention particulière aux enjeux de dépendance dans la relation thérapeutique avec les bénéficiaires. Dès lors, les isomorphismes possibles ainsi que les mouvements transférentiels et contre-transférentiels avec les patients sont pris en considération dans les réunions cliniques et ce, parmi beaucoup d'autres éléments d'analyse du travail clinique.

Un travail de réseau avec et autour de la personne nous semble pertinent et judicieux. Pour ce faire, nous tentons, entre autres, d'impliquer au maximum la famille et /ou l'entourage du patient.

3.5. Méthodes

- **L'accessibilité du service**

Le service est accessible au public lors des permanences dans nos locaux, à Forest, les lundis et jeudis de 14h à 16h. Nous proposons aux personnes non incarcérées des entretiens d'accueil afin d'analyser leur demande et de déterminer le type de prise en charge nécessaire.

Afin de rendre notre offre de service plus visible auprès des personnes incarcérées, de nouvelles affiches ont été confectionnées et apposées dans les différents établissements pénitentiaires. Des cartes postales du service ont également été créées et mises à disposition dans les lieux propices : SPS, infirmeries, etc.

Enfin, l'offre du service est également présente dans différentes brochures et outils mis à disposition des détenus et des services des secteurs concernés, tels l'annuaire de la CAAP, la brochure « à qui s'adresser » et l'affiche FIDEX.

- **L'injonction judiciaire comme levier thérapeutique**

Depuis la mise en application de la « Loi de Principes »¹, nous constatons que les autorités judiciaires exigent de plus en plus souvent un traitement spécialisé des assuétudes comme condition à l'octroi de congés pénitentiaires, d'une libération conditionnelle, d'un bracelet électronique ou d'une détention limitée pour les justiciables concernés par cette problématique.

La motivation qui pousse un détenu à s'adresser à notre service est donc souvent double. D'une part, il y a le besoin de soutien et d'aide afin de penser à la réinsertion et, d'autre part, il y a l'exigence du système judiciaire et l'obligation d'une prise en charge spécialisée. L'accomplissement de nos missions requiert la prise en compte de cette dualité dans les demandes qui nous sont adressées. De ce fait, nous considérons les demandes sous contrainte comme une motivation plausible pour envisager un éventuel soutien à la réinsertion.

Les ébauches d'un suivi psychosocial commencent, dès lors, par un travail préalable de prise de conscience, d'acceptation et de construction d'une demande d'aide. Ce travail préparatoire, concomitant à la construction d'un lien ou d'une « alliance thérapeutique » avec le bénéficiaire, constitue un véritable levier thérapeutique, porteur de sens et d'efficacité. L'injonction judiciaire permet alors la mise en place d'un suivi psychosocial à même de favoriser la réinsertion.

Notre clinique nous montre l'investissement particulier que nous devons accorder à la « création du lien ». Notre public est constitué de personnes fragilisées dans plusieurs sphères de leur vie et dont le parcours est souvent ponctué par de multiples ruptures et séparations. C'est donc dans le lien à l'autre et à travers la relation de confiance qui va se tisser durant l'accompagnement que l'intervenant pourra mobiliser le bénéficiaire et donner du sens à la contrainte de soins, si elle est présente.

¹ Loi de Principes : concerne l'administration des établissements pénitentiaires et le statut juridique des personnes détenues. Elle a été écrite et proposée par le Professeur Dupont en 2004. Elle a été adoptée le 12 janvier 2005.

En outre, c'est dans ce lien que les patients rejouent des questions essentielles de leur problématique de dépendance : le respect de soi et de l'autre, la Loi, la tolérance à la frustration, l'acceptation des limites, l'apaisement psychique par la formulation du vécu émotionnel au lieu du passage à l'acte...

Il est bon de souligner, ici, qu'au cours de leur histoire, les détenus n'ont pas toujours pu expérimenter l'importance d'analyser les difficultés rencontrées en vue de prendre du recul et de mettre en place les adaptations nécessaires.

De par leur vécu, leur bagage socioculturel ou leurs expériences précédentes, bien des détenus ont, en outre, une représentation négative du psychologue. La rencontre avec les assistants sociaux de l'institution peut, alors, servir de levier à la « démythification » de l'image du « psy ».

Pour quelques détenus, enfin, les entretiens avec les intervenants des services extérieurs constituent la seule occasion de recevoir une visite.

Il ressort de ces quelques exemples que l'analyse de cette précarité relationnelle et affective est indispensable à la construction du cadre nécessaire au travail psychosocial.

- **La mobilité**

Nous allons à la rencontre des personnes incarcérées dans les prisons de Bruxelles et de Ittre, vu le nombre important de détenus bruxellois qui y sont transférés.

Notre expertise de travail nous amène à penser qu'il est nécessaire et utile d'aller vers les personnes, que ce soit en prison ou sur leur lieu de vie. C'est pour cette raison, entre autres, que, depuis 2014, l'équipe psychosociale propose également des entretiens à domicile lorsque cela s'avère cliniquement pertinent.

- **Les réunions – supervisions – formations**

Les réunions cliniques sont assurées de manière hebdomadaire.

Les réunions d'équipes communes (équipe psychosociale + équipe « Interalia » agent de liaison du projet « internés ») ont lieu une fois par mois également.

La supervision d'équipe aborde les situations cliniques et les modalités d'intervention en tant que service de santé travaillant dans un contexte judiciaire.

La participation à des conférences et des colloques visent à élargir notre réflexion et notre pratique.

- **Le travail en réseau**

Le travail en réseau revêt une importance capitale dans la réalisation de nos missions. En effet, bien que pluridisciplinaire, notre équipe ne se compose « que » d'assistants sociaux et de psychologues et ceci, afin de proposer un suivi thérapeutique individuel et/ou systémique. Or, les problématiques multiples que notre public rencontre ne peuvent toutes être prises en charge par notre institution. Il est, dès lors, impératif de travailler en complémentarité avec d'autres professionnels afin d'envisager une aide plus complète.

Ajoutons, également, l'importance d'investiguer le réseau de la personne afin de solliciter les ressources à disposition et clarifier les éventuelles doubles prises en charge, souvent peu fructueuses.

3.6. Actions

3.6.1. Travail d'orientation

Dans la continuité de la fin de l'année 2016 qui a consisté dans le maintien de la mission d'orientation sectorielle au sein du service, l'équipe a enrichi sa pratique en développant ce pôle en parallèle du travail d'accompagnement psychosocial à la réinsertion.

Nous n'exposons plus ici la plus-value et la pertinence clinique de ce dispositif largement explicité précédemment. Toutefois, nous souhaitons rappeler les visées et l'organisation de ce travail de première ligne qui a occupé une part importante des activités de l'ASBL jusqu'à la fin de l'année.

- **Orientations personnalisées**

Bien loin d'une simple équation offre/demande, l'orientation vers la prise en charge d'une consommation de psychotropes s'avère être un travail conséquent qui nécessite

rigueur et précautions. En effet, la situation du détenu - familiale, judiciaire, sociale, psychologique, médicale, etc. - et ses motivations sont autant de facteurs à prendre minutieusement en considération afin de s'assurer que l'orientation proposée sera celle qui aura, à terme, les plus fortes probabilités de succès.

- **Le travail en duo d'intervenants**

Nous privilégions une méthode de travail en duo pour rencontrer, la première fois, un bénéficiaire. Ce premier accueil de la personne est envisagé comme un échange, une discussion ouverte - à trois - autour de la situation. Ce dispositif est d'autant plus important du fait que les personnes incarcérées présentent une grande précarité relationnelle, affective, sociale, etc.

Ce travail en co-intervention vise les plus-values suivantes :

- Le bénéficiaire et l'intervenant sont mobilisés dans une relation tripartite qui, dénuée du caractère duel, favorise leur participation active et une certaine prise de distance - jugée bénéfique vu notre travail d'orientation. La présence de ce tiers constitue une réelle richesse pour nos interventions.
- La pluridisciplinarité des intervenants permet une analyse fine et globale de la demande. Nous constatons régulièrement la plus-value de la complémentarité des approches dans la rencontre de ces personnes au parcours difficile et présentant souvent une grande souffrance psychique.
- L'efficacité dans l'analyse de la demande permet une meilleure orientation de la personne.

- **Le référent**

Un des deux membres de l'équipe présents lors de la première rencontre est, ensuite, désigné comme référent pour l'accompagnement qui s'engage. Cela facilite, en effet, la centralisation des démarches et prises de contact avec les services pour l'orientation future du bénéficiaire.

- **Durée de l'intervention**

En moyenne, l'accompagnement vers l'orientation d'une personne nécessite deux à trois entretiens. Néanmoins, des éléments tels que les temps d'attente pour la prise en

charge par le service retenu, la complexité de la demande ou l'incertitude quant à la condamnation des prévenus nécessitent parfois de prolonger notre intervention.

- **Les entretiens de passation**

La mise en place du relais constitue une priorité de notre travail clinique. Le sens, la forme et le contenu de la transmission sont systématiquement construits avec les détenus. Ceux-ci expriment régulièrement l'intérêt pour cette pratique d'intervention qui présente des intérêts majeurs et a des répercussions positives aussi bien intra-muros qu'à l'extérieur.

La transmission des informations nécessaires à la prise en charge est communiquée « en direct » à l'intervenant qui poursuivra l'accompagnement au sein de notre équipe ou dans un autre service du réseau. Celle-ci pourra servir de support au cours de la prise en charge. Le secret professionnel est respecté. Le détenu est « au clair » tant sur son propre projet que sur les missions du service retenu pour sa prise en charge. La rencontre permet de faire état de l'évolution de la situation depuis l'introduction de la demande jusqu'à la concrétisation de l'orientation.

Le détenu est invité à présenter lui-même sa demande tout au long du processus, également en présence de tiers. C'est en responsabilisant la personne qu'elle pourra reprendre une certaine légitimité. La visée est qu'elle compte sur ses propres ressources et compétences pour signifier ses attentes quant au type d'accompagnement. Le «capital confiance » constitué au cours des premiers entretiens est transmis de par cet entretien « relais ». Ceci apparaît hautement bénéfique pour ces personnes fréquemment en rupture de liens.

A Bruxelles, notre présence dans le cellulaire légitime cette mission « de première ligne » et facilite grandement notre intervention. Le contact ainsi privilégié et entretenu avec les agents pénitentiaires et la proximité de l'équipe soins sont source de reconnaissance mutuelle, ce qui est bénéfique pour l'activité.

3.6.2. Collaboration avec la D-Consult

La réorganisation de « la prison bruxelloise » a été l'occasion de réflexion autour de nouveaux projets et collaborations entre services intra et extra-muros. L'Ambulatoire-Forest a participé aux travaux du GPLD – Groupe de Pilotage Local Drogues - visant la reconnaissance d'un projet pilote « Drogues et détention », travaux initiés fin 2016. A Saint-Gilles, les contacts ont été de plus en plus réguliers entre notre service et la D-Consult - consultation médicale pour les usagers sous traitement de substitution. Dans un premier temps, notre offre de services a été mieux connue et appréciée. Cette connaissance réciproque a été le point de départ de ce qui va devenir, au fur et à mesure de l'année, un véritable dispositif complémentaire entre services intra et extra-muros, visant la continuité des soins.

La D-Consult assure d'une part, la continuité des traitements de substitution en vigueur avant l'incarcération et d'autre part, elle offre aux personnes des informations sur leur traitement, une révision dudit traitement, la possibilité d'en engager un nouveau, avec leur consentement. Cet accompagnement médical de qualité est grandement apprécié par les détenus, qui voient ainsi leur temps de détention mis à profit pour stabiliser leur traitement ou en initier un autre, plus propice à leur situation.

Dès lors, nous avons jugé utile d'associer nos services pour offrir un accompagnement multidisciplinaire où, non seulement, la situation médicale du détenu est prise en considération, mais également sa situation familiale, psychologique, sociale, judiciaire etc.

Dans un premier temps, l'infirmière nous a relayé quelques personnes « ciblées », dont elle pressentait l'intérêt et la motivation pour un accompagnement psychosocial par un service externe. Les rencontres suite à ces relais bénéficiaient de la confiance acquise avec la D-Consult. Dans un second temps, vu cette richesse d'intervention, nous avons estimé utile que chaque personne sous traitement puisse être orientée par D-Consult vers un service spécialisé, à minima pour une rencontre de présentation réciproque, service et personne détenue. Libre ensuite à la personne de solliciter un accompagnement ou de faire appel au service, au moment jugé opportun. Avec cette

systématisation des orientations, une équipe seule ne pouvait assurer la totalité des rencontres. Dès lors, une concertation a eu lieu avec les services spécialisés actifs à Saint-Gilles pour déterminer les participations des services à ce dispositif et définir une méthodologie de travail avec la D-Consult.

Depuis cette fin d'année, une répartition des relais opérés par la D-Consult a lieu entre deux services spécialisés et ce, de manière non concurrentielle. Après les rencontres, une identification du service répertorié pour une éventuelle prise en charge est transmise à l'infirmière, ce qui lui permet de contacter directement le service concerné le cas échéant. Ce nouveau fonctionnement est source d'efficacité et de rapidité, appréciable par tout un chacun

3.6.3. Travail du lien avec les familles

Le travail d'orientation ainsi que le dispositif d'intervention systémique développé depuis plusieurs années dans l'équipe psychosociale tiennent compte de divers paramètres parmi lesquels le contexte relationnel de chaque personne. Il repose également sur la conviction que le maintien et le renforcement des liens existants favorisent la réinsertion des détenus. Nous considérons, en effet, que ce qui fait soin est, avant tout, la qualité des liens que le détenu aura la possibilité d'entretenir avec ses proches pendant la détention. Dès lors, l'implication des familles, qu'elles soient physiquement présentes ou non, est un axe majeur de l'accompagnement à l'orientation mis en place par « Le Prisme ».

L'emphase mise sur la qualité des liens s'explique également par le fait que la détention amplifie l'isolement, restreint la possibilité de faire appel aux ressources familiales et met les personnes « hors liens » ce qui a des conséquences souvent dramatiques, particulièrement lors de la libération.

De notre point de vue, le temps de détention pourrait être mis à profit pour maintenir, voire restaurer avec l'entourage les liens abîmés par la consommation, les délits et la détention. Lorsque le professionnel accorde sa considération aux familles concernées par la situation, il apparaît de plus en plus évident que la plupart de ces personnes ont encore des liens présents et mobilisables qui perdureront au-delà du temps d'incarcération et qui méritent d'être davantage pris en considération. C'est pourquoi,

tout au long de l'accompagnement dès les premières rencontres, nous accordons une priorité aux liens existants et ressources familiales encore à disposition des personnes afin de les mobiliser. De nombreuses études attestent du bien-être lié à la qualité des relations sociales. Quand celles-ci font défaut ou sont inexistantes, l'univers d'appartenance devient les intervenants du monde psychosocial.

A cet effet, des rencontres familiales sont mises en place pour établir, voire rétablir un dialogue avec l'entourage lorsque cela paraît utile pour le projet de réinsertion et qu'il est souhaité par le détenu et un ou des membres de sa famille. Ces rencontres familiales peuvent avoir lieu en sus de l'orientation individuelle proposée à la personne vers un autre service. Les prises en charge sur les plans individuel et familial seront différentes mais complémentaires.

Il est important de souligner, ici, que la COCOF a accordé à l'équipe de réinsertion un 0.5 ETP pour effectuer un travail avec les familles.

Nous sommes, en effet, intimement convaincus que les familles des personnes incarcérées ont un rôle primordial à jouer dans la réinsertion des détenus.

3.6.4. Interventions psychosociales

De manière plus globale, lorsque des bénéficiaires sont adressés à L'Ambulatoire-Forest, nous leur proposons différentes formes d'accompagnement en fonction de leur demande. Il peut s'agir d'un suivi individuel psychologique et/ou social, d'une prise en charge où les familles seront associées par le biais d'interventions systémiques ou encore - moyennant un travail conséquent de préparation avec le détenu - de rencontres avec d'autres tiers (membres du service SPS, intervenants divers...).

La fréquence des rencontres est différente selon le type d'intervenant, le genre de demande ou son urgence. La présence d'un entourage qui se mobilise autour du patient peut aussi influencer la fréquence des rencontres.

Notre contexte de travail requiert, par conséquent, une grande capacité d'adaptation et d'écoute.

Cela s'avère d'autant plus utile par le fait que nous sommes en contact avec le milieu carcéral où lorsque, par exemple, après une période de grève durant laquelle les

détenus n'ont pu avoir ni visites, ni activités, ni cours, ni préau etc., nous devons être en mesure d'entendre la colère et la détresse liées à cette situation. Ce travail d'écoute peut d'ailleurs, déjà, comporter une importante dimension thérapeutique pour les détenus.

- **L'accompagnement psychologique**

Les visées des accompagnements psychologiques comportent plusieurs aspects. Un de ceux-ci est le travail personnel d'analyse de sa propre histoire, en vue d'une prise de conscience des facteurs qui sont associés à la consommation et aux passages à l'acte. Il s'agit de rendre possible l'accès à la parole et aux émotions afin de faciliter l'identification de ce que le produit permet de faire et/ou d'éviter et ainsi, de favoriser un meilleur équilibre de vie.

Dans cette optique, il est nécessaire de maintenir un rythme d'entretiens régulier favorisant une continuité dans la prise en charge et un cadre thérapeutique bien défini.

Initier l'accompagnement psychologique intra-muros est souvent bénéfique pour nos patients. Le temps d'arrêt que constitue la détention permet de faire émerger leur vécu et les émotions qui y sont liées dans l'ici et maintenant mais aussi, de jeter un regard différent sur le passé et les pans de leur histoire.

Par ailleurs, le lien thérapeutique ainsi formé entre le patient et le psychologue augmente la possibilité de poursuite de l'accompagnement extra-muros.

- **L'accompagnement social**

En ce qui concerne les accompagnements sociaux, la fréquence des rencontres est plus variable.

Les assistants sociaux sont sollicités de manière accrue et prioritaire à certaines étapes de l'incarcération. La période de détention préventive est, par exemple, souvent l'occasion d'expliquer au détenu les rouages du système judiciaire et carcéral.

Au cours de la détention, les démarches sociales deviennent plus ponctuelles et diversifiées : il peut s'agir d'une mise en ordre des droits sociaux ou d'une mise en place d'un plan de reclassement. Notre service répond à ces demandes et reste attentif au fait qu'elles peuvent en faire naître d'autres, de l'ordre, par exemple, d'un soutien psychologique.

Les assistants sociaux interviennent également au moment où la personne incarcérée devient admissible à une libération conditionnelle ou à un congé pénitentiaire. Ils soutiennent la personne tout au long de cette période plus particulièrement centrée sur la mise en place et la concrétisation du plan de reclassement.

Une visée importante du travail psychosocial dans son ensemble est, donc, d'apprendre aux bénéficiaires à valoriser et à utiliser au mieux leurs compétences et ressources propres.

Ce travail social doit s'adapter à la réalité carcérale. Dès lors, loin de proposer une consultation sociale basée uniquement sur l'axe pragmatique, il vise, avant tout, une rencontre humaine, une discussion, un échange.

De ce contact peut naître une réelle dynamique de soin, de prise en compte de soi-même, de ses actes et de leurs répercussions. La construction du lien devient un véritable levier de travail.

3.6.5. Interventions systémiques

Nous partageons la conviction que la réinsertion doit être menée dans une perspective globale de l'individu.

A l'Ambulatoire-Forest, chaque personne consultant notre service peut faire l'expérience d'une place - de sa place - d'abord, dans un système thérapeutique et ensuite, si les conditions sont réunies, dans son système d'appartenance élargi.

Bien que notre cadre de travail privilégie la prise en charge du patient, nous attachons beaucoup d'importance à l'accueil, l'écoute et le soutien de son entourage. Parallèlement à l'accompagnement psychosocial de nos bénéficiaires, nous proposons, donc, des interventions systémiques.

Dans le cadre de notre mission de réinsertion psychosociale, l'intervention systémique permet de :

- favoriser le dialogue, la communication entre le patient et un ou plusieurs membre(s) de son entourage,
 - ré-« activer » les ressources et compétences de chacun,
 - explorer les concepts de différenciation et d'appartenance,

- orienter la famille ou le couple en demande de thérapie vers les services adaptés.

L'entourage de nos patients est enclin à s'inquiéter pour l'avenir et se pose des questions sur l'incarcération, sur la prise en charge médicale et sur l'accompagnement psychosocial de leur proche. C'est dans ce sens que nous proposons des entretiens de couple et de famille.

Ces dernières années, nous « attendions » les permissions de sortie, les congés pénitentiaires et/ou la libération de nos patients incarcérés pour initier un travail à orientation systémique. Pourtant, nous constatons qu'il est souvent plus pertinent cliniquement d'organiser les entretiens de couple et de famille au sein de l'établissement pénitentiaire afin de créer le lien et de garantir la continuité du travail thérapeutique. Pour ce faire, nous avons obtenu l'accord de la direction générale d'une prison pour organiser des rencontres familiales intra-muros.

Notre expérience nous montre qu'il est souvent nécessaire d'aller à la rencontre des familles de nos bénéficiaires afin de les mobiliser dans la prise en charge. Nous constatons également que, pour certains accompagnements, les interventions systémiques ne peuvent se faire que sur les lieux de vie des familles. L'« aller vers » prend, ici, tout son sens.

3.6.6. Atelier psychologique « Passages »

L'Ambulatoire-Forest propose une activité collective en milieu carcéral, sous forme d'atelier psychologique.

Il s'adresse aux détenus désireux d'approfondir leurs connaissances ou compétences relationnelles et disposés à s'impliquer dans une démarche de prise de parole avec d'autres. Il prend toute son importance vu le contexte d'isolement voire, de repli dans lequel la personne détenue se trouve.

Cet atelier s'inscrit dans une perspective de pédagogie active et a comme visée la réinsertion familiale et sociale dans la mesure où les personnes détenues sont confrontées à l'épreuve traumatique de rupture de liens.

Il offre enfin l'opportunité de donner davantage de sens à leur détention.

Ce projet s'articule en trois phases : d'abord, une séance d'information adressée aux détenus intéressés ; ensuite, le module de formation (comprenant une séance d'information, un entretien individuel et neuf séances collectives de deux heures de travail) et enfin, un temps de feedback évaluatif avec les participants.

Forts d'une expérience de deux années et des retours positifs des détenus de la prison d'Ittre, nous nous sommes mobilisés afin de réaliser ce projet à la prison de Forest, devenue Maison de Peine suite à la réorganisation de « la prison bruxelloise ».

Fin janvier, une rencontre a eu lieu avec le Directeur afin de lui présenter l'activité « Passages » envisagée dans l'établissement, susciter son intérêt au projet, obtenir son « feu vert » et solliciter ses conseils pour l'aspect pratique de la mise en place. Le projet a été bien accueilli par la Direction qui nous a orientés vers des personnes en intra-muros, susceptibles d'en soutenir l'organisation concrète. Des affiches et folders ont été confectionnés puis placés dans les ailes, à disposition des détenus. Une date pour l'information collective a été choisie. L'information a été communiquée aux agents pénitentiaires et chefs de quartier concernés. Nous avons commencé à réceptionner les demandes de participation à l'activité.

Mi-février, la première séance d'information a été dispensée, en présence de deux personnes, sur un total de sept inscrites. Les agents questionnés par rapport à ce faible taux de participation ont évoqué le nouveau système pénitentiaire mis en place, l'insécurité vécue, vu les cellules ouvertes en journée, la présence de racket et de deal..., contexte peu propice, selon eux, à la mise en place d'activités aussi intéressantes et utiles soient-elles.

Néanmoins, une information plus large aux acteurs intra-muros et aux services externes ayant une activité à Forest a ensuite été menée. Nous les invitons à nous relayer des personnes susceptibles d'être intéressées par l'activité. Une rencontre a eu lieu avec l'équipe du SPS (Service Psychosocial de la prison) afin de présenter « Passages » et les modalités de participation à l'atelier.

Une deuxième séance d'information a eu lieu début mars. Quatorze personnes étaient inscrites, seules trois ont participé à la séance. Cependant, toutes ces personnes inscrites ont été rencontrées individuellement, qu'elles aient ou non participé à la séance d'information. Il nous paraissait primordial d'entendre leur motivation à

s'inscrire et de comprendre le faible taux de participation réelle. Leur indisponibilité étant plurifactorielle, nous avons poursuivi le processus pour tenter de constituer un groupe stable.

L'information a alors été dispensée au cœur du cellulaire, auprès d'un agent pénitentiaire très intéressé par le projet. Il a proposé de relayer l'information aux détenus lors du repas collectif. Une liste de 25 personnes intéressées nous est alors parvenue, suite à quoi deux séances d'information ont été organisées pour rencontrer toutes les personnes. Néanmoins, le nombre de participants à chaque séance est resté insuffisant pour constituer un groupe et démarrer l'activité. En effet, la participation de chacun à l'ensemble des séances est une condition essentielle pour profiter pleinement de l'atelier. Or, la composition des groupes variait perpétuellement.

Devant nos difficultés à lancer l'activité, certains acteurs intra-muros nous ont fait part des freins tels le conflit de génération entre les plus âgés et les plus jeunes, le manque de respect, la difficulté à faire confiance, les nombreuses activités déjà organisées etc.

Fin avril, après trois mois consacrés au lancement de l'activité, notre objectif de constitution de groupe n'étant pas atteint, nous avons décidé d'arrêter le projet à Forest.

Une évaluation du processus a été transmise à la Direction et à la Fidex.

A la prison d'Ittre, nous avons choisi d'attendre la fin de l'année 2017 pour relancer l'activité. Le calendrier pour l'année 2018 est en cours de finalisation. Nous espérons qu'un nouvel atelier aura lieu dans le courant de l'année.

3.7. Spécificités du travail en milieu carcéral

Les services œuvrant en milieu carcéral sont confrontés aux contraintes de la Justice et de l'organisation interne de chaque prison, parmi lesquelles :

- Les délais d'attente entre deux entretiens qui varient en fonction de l'organisation interne à la prison et, parfois même, de la « bonne volonté » de l'agent pénitentiaire.
- Les refus de visite qui peuvent être des refus personnels ou liés au « bon vouloir » des agents pénitentiaires.

- Les facteurs liés aux conditions de vie en détention tels les appels, les mouvements « préau », « strict » etc.
- Les transferts subits (et subis !) vers des prisons géographiquement trop éloignées pour poursuivre l'accompagnement, parfois en cours depuis de longs mois. L'intervenant psychosocial n'apprend le transfert que lors de son déplacement à la prison, le jour prévu pour l'entretien.
- Les grèves qui interrompent tout suivi. Le travail relationnel - que nous voulons empreint de régularité avec chaque détenu - est alors fortement perturbé. Se rajoutent à cela des difficultés organisationnelles dans le planning de travail prévu initialement.
- L'organisation de l'espace réservé aux entretiens psychosociaux des services extérieurs varie fortement en fonction des établissements pénitentiaires. Cela peut occasionner des temps d'attente pour avoir accès à un local d'entretien voire, dans le pire des cas, l'annulation de la visite prévue.

En tant que professionnels du champ psychosocial, nous y sommes fortement sensibilisés et nous nous sentons très souvent impuissants face à cette réalité institutionnelle et sociétale.

- **De certaines réalités de terrain**

Outre les difficultés du travail de l'intervenant psychosocial liées à l'organisation interne de chaque prison, il nous semble pertinent, ici, de citer d'autres éléments de réalité du terrain.

L'objectif clé de notre investissement est la réinsertion dans la société. Pour ce faire, nous effectuons d'une part, certaines démarches liées aux dossiers judiciaires (contacts avec l'avocat, la famille, les services consultés par l'intéressé, recueil des documents et des multiples attestations nécessaires au dossier) et d'autre part, nous tentons principalement d'accompagner le patient dans la réalisation d'un plan de reclassement qui prendrait en considération un maximum de facteurs, à savoir la dépendance, l'environnement familial, les occupations, le logement, les conditions de justice, etc.

Cependant, comme énoncé depuis plusieurs années, cet objectif est sérieusement mis à mal par toute une série d'éléments : absence de téléphone au sein des prisons, complexité importante dans l'identification du réseau d'aide de la personne, difficulté

de faire correspondre une date de libération avec l'inscription à une formation quelle qu'elle soit, etc.

Le même type de difficultés resurgit à l'occasion d'autres démarches telles que l'intégration dans une structure thérapeutique. Régulièrement, lors de sa libération, la personne doit confirmer sa candidature et patienter avant qu'une place ne se libère. Or, les personnes incarcérées en rupture familiale ne disposent que rarement, à leur sortie, d'un lieu d'hébergement leur permettant d'attendre leur entrée dans un centre de cure. Il faut, alors, envisager d'autres structures d'accueil offrant cet hébergement transitoire obligatoire. Mais là encore, rien n'est simple car les structures d'accueil et d'hébergement disposent de trop peu de places pour répondre aux innombrables demandes. Par ailleurs, ces dernières se montrent de plus en plus réfractaires à l'accueil d'individus ayant rencontré ou rencontrant encore des problèmes liés à la fois à la consommation et à la Justice.

Nous restons néanmoins convaincus que la réinsertion est possible si l'on favorise d'autres pistes telles que tisser du lien, participer à des activités, avoir accès à des formations qualifiantes et à la culture, avoir des objectifs sportifs, participer à des groupes de parole, etc.

Nous partageons l'avis de Victor Hugo sur le fait : « celui qui ouvre une école, ferme une prison ! »²

3.8. Participation à différents groupes de travail

L'Ambulatoire-Forest participe à un certain nombre de groupes de travail en lien avec les problématiques des justiciables et de la consommation.

- Groupe de Pilotage Local Drogues

L'équipe s'implique durablement dans ce groupe de réflexion destiné à mieux comprendre et à apporter des réponses aux différentes problématiques que peuvent rencontrer les personnes incarcérées souffrant d'assuétudes.

- Fédération pour les détenus et ex-détenus (FIDEX)

Fédération regroupant les différentes associations actives dans le secteur des justiciables et qui organise de fréquentes rencontres, telles les « Midis Fidex » -

² Citation attribuée à Victor Hugo (1802-1885).

destinées à créer du réseau et échanger autour des pratiques et des problématiques rencontrées.

- Fédération bruxelloise francophone des institutions pour toxicomanes (FEDITO)

Fédération regroupant les différentes associations actives dans le secteur d'aide aux personnes souffrant d'assuétudes, organisant régulièrement des rencontres destinées à créer du réseau et à échanger sur les pratiques cliniques.

- Concertation des Associations Actives en Prison (CAAP)

La CAAP est l'ASBL faitière reprenant actuellement 49 services actifs en milieu carcéral francophone. L'Ambulatoire-Forest continue de participer aux différents événements organisés, tels les Journées Nationales des Prisons, ainsi qu'aux tables de réflexion instituées autour des problématiques telles que : culture et sport, formation-enseignement, psychosocial, santé et post-carcéral.

- REZONE

REZONE est un réseau de service dans le domaine de santé mentale actif sur le sud-ouest de Bruxelles. Il a pour objectif est de développer une offre de soins et d'accompagnement en santé mentale cohérente et coordonnée, dans la communauté, s'appuyant sur les choix des usagers et visant leur intégration dans la cité. REZONE est l'antenne sud-ouest du Réseau "Psy 107" bruxellois. L'Ambulatoire-Forest fait partie du comité de pilotage depuis la constitution du réseau. Un travailleur social s'implique dans la bonne réalisation d'un des trois projets soutenus par le réseau ; la constitution d'un « espace d'accueil bas seuil ».

3.9 Partenariat avec le CATS

Cette année nous avons poursuivi les rencontres entre les deux équipes, autour du travail clinique. Une procédure d'admission de patients justiciables a été élaborée et mise en discussion lors d'une rencontre avec le TAP, mettant en évidence les écueils entre les dispositifs « Soins » et « Justice ».

Les Responsables quant à eux travaillent au rapprochement sur le plan de la gestion administrative et financière des deux asbl, dans une optique d'économie d'échelles.

4. RECUEIL DES DONNÉES

4.1. Nouvelles demandes

Cette année, 253 dossiers ont été créés. Il s'agit de personnes non connues de notre service qui nous ont adressé une, voire plusieurs demandes de types différents : social, psychologique, familial. Les doubles, voire triples accompagnements et le travail qui en découle ne sont pas quantifiés.

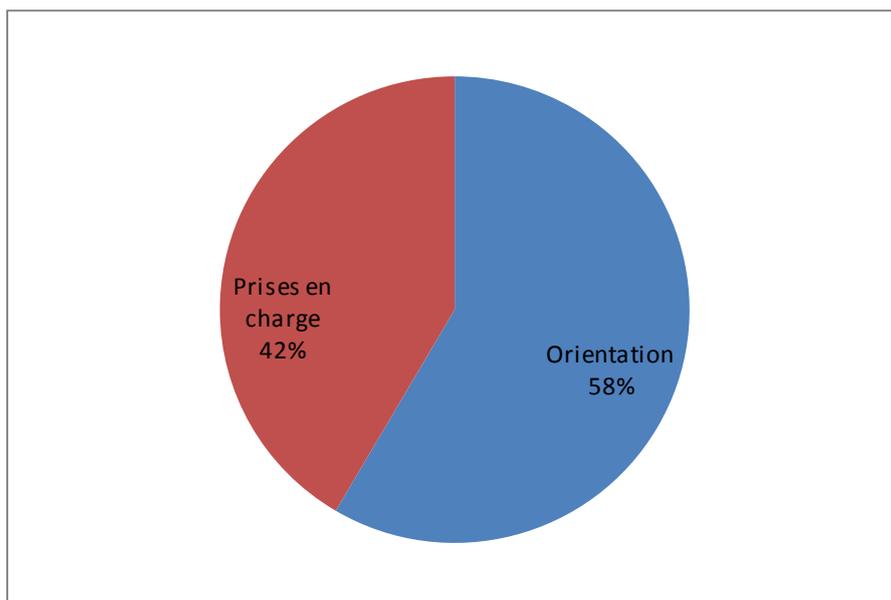
Suite à ces demandes, 207 personnes ont été rencontrées. L'absence de rencontre des autres personnes s'explique par différents facteurs tels: situation transitoire des prévenus à la prison de Saint-Gilles, transfèrements, refus de rencontre, ...

A ce nombre, il y a lieu d'ajouter les prises en charge initiées avant 2017 et dont l'accompagnement est toujours en cours en 2017, soit 71 personnes.

Le nombre total de personnes rencontrées durant l'année 2017 s'élève dès lors à 278.

278 personnes ont bénéficié d'un accompagnement psychosocial et/ou d'une orientation personnalisée par nos soins.

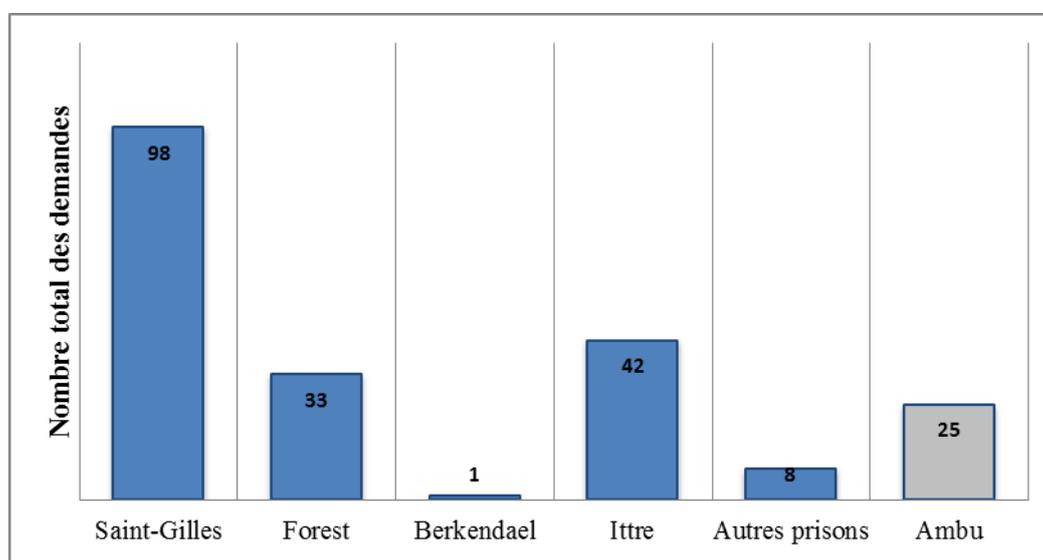
Répartition entre orientations et prises en charge



Il nous paraît indispensable de rendre compte de la proportion de ces deux pôles d'activités, différents mais complémentaires, qui ont mobilisé l'ensemble de l'équipe tout au long de l'année 2017. Le pôle orientation est plus important en nombre, mais l'intervention est limitée dans le temps : en moyenne, de une à trois rencontres pour parfaire l'orientation. Dans la suite de ce chapitre, nous allons développer un certain nombre de statistiques portant sur les dossiers ouverts en 2017, soit 207.

4.1.1. Lieu de provenance

Figure 1 : Lieu de provenance des nouvelles demandes



Ce tableau illustre la place conséquente qu'occupe notre service dans les possibilités de suivis en milieu carcéral et rappelle le besoin et la volonté criante qu'ont les personnes incarcérées d'initier un accompagnement psychosocial lié à la problématique d'assuétude, dès le temps d'incarcération.

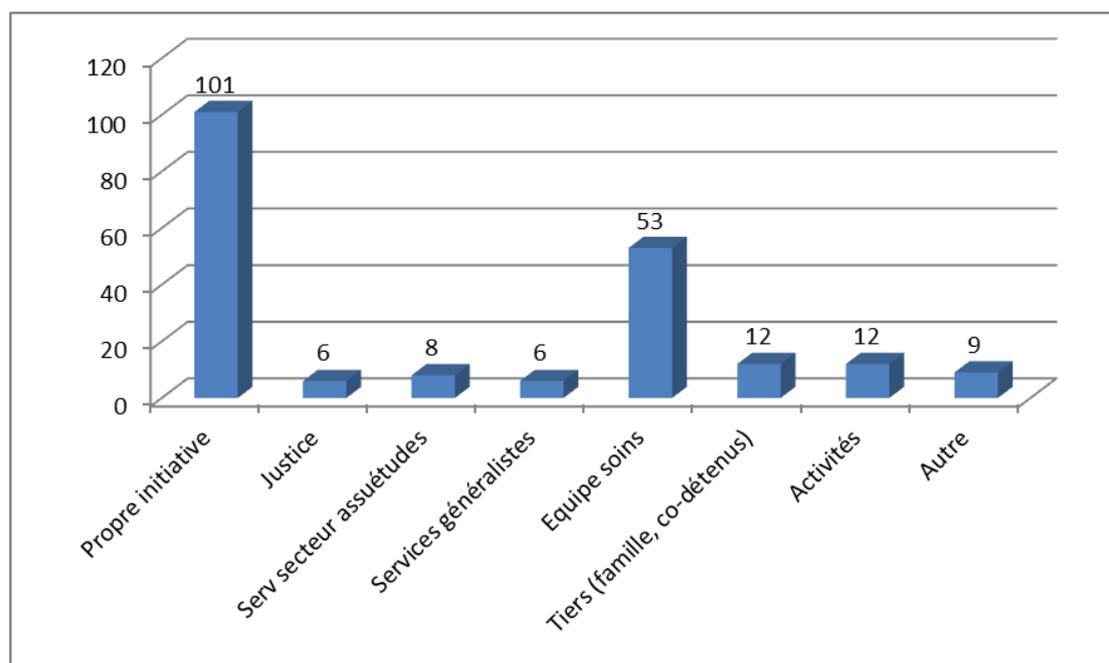
Par ailleurs, nous notons que ce sont, principalement, des personnes incarcérées à la prison de Saint-Gilles qui nous ont adressé leur demande cette année. Ceci représente un changement par rapport aux années précédentes durant lesquelles Ittre était le premier établissement en termes de nombre de demandes. Ceci est l'illustration du travail mis en place avec la D-Consult de Saint-Gilles présenté au chapitre précédent.

Si le travail d'orientation a été plus important en nombre à la prison de Saint-Gilles, Ittre reste l'établissement le plus important en nombre de prise en charge, à moyen et long terme.

Beaucoup de demandes nous parviennent d' « autres prisons ». Dans ce cas, nous envoyons aux personnes un « accord de principe » pour une première rencontre au sein de nos bureaux. Ces personnes nous recontactent une fois leur permission de sortie ou congé pénitentiaire obtenus. Cette année, 8 d'entre elles ont été rencontrées.

4.1.2. Origine de la demande

Figure 2 : Origine de la demande

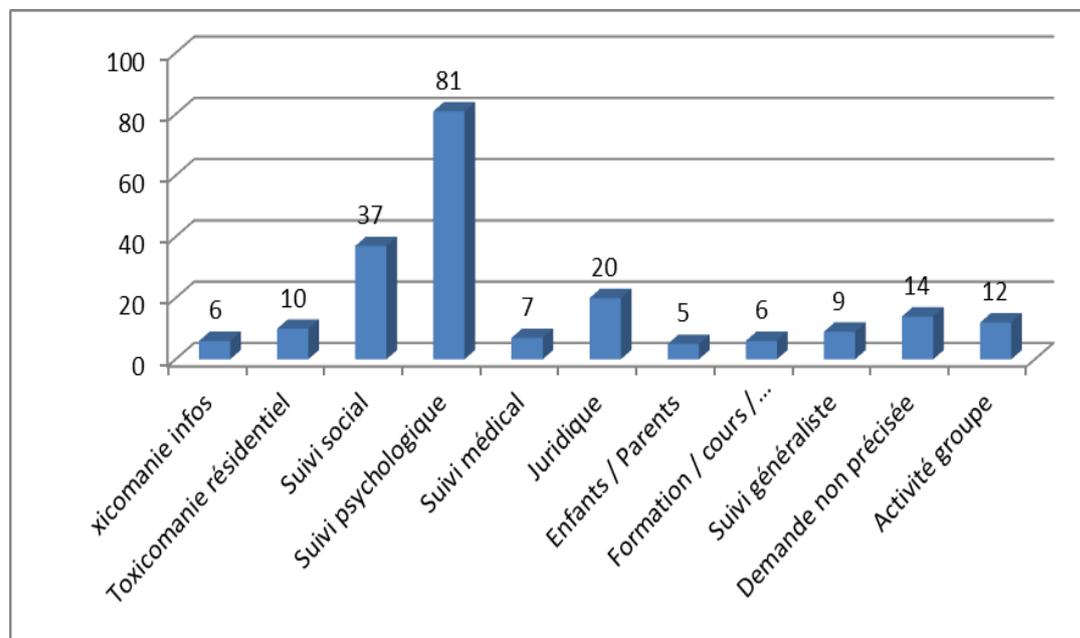


La demande d'aide nous arrive par différents vecteurs de communication. Cette année, comme l'année précédente, nous constatons que la proportion la plus importante de demandes est initiée par la personne elle-même. Ceci peut s'expliquer, entre autres, par la connaissance qu'ont les détenus de notre service actif en prison depuis plus de vingt ans.

Le nombre élevé de relais vers notre service par la D-Consult – répertoriée sous « équipe soins » - se retrouvent parfaitement illustrées dans ce tableau.

4.1.3. Type de demande

Figure 3 : Type de demande



Il ressort de cette analyse que les demandes d'accompagnement psychologique sont prédominantes. Vu le travail d'orientation mené par l'équipe, le type de demande est davantage précisé et fait l'objet de relais vers les services qui y correspondent. On observe cette année une diminution des suivis sociaux, au profit du travail d'orientation mené principalement par les assistants sociaux et qui nécessite un accompagnement social préliminaire.

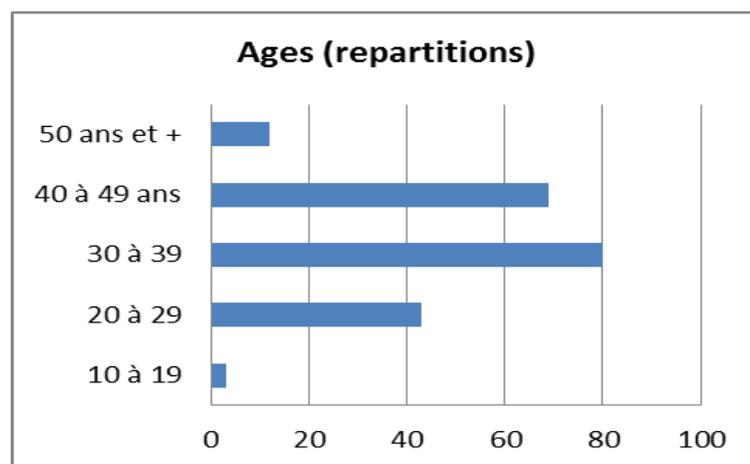
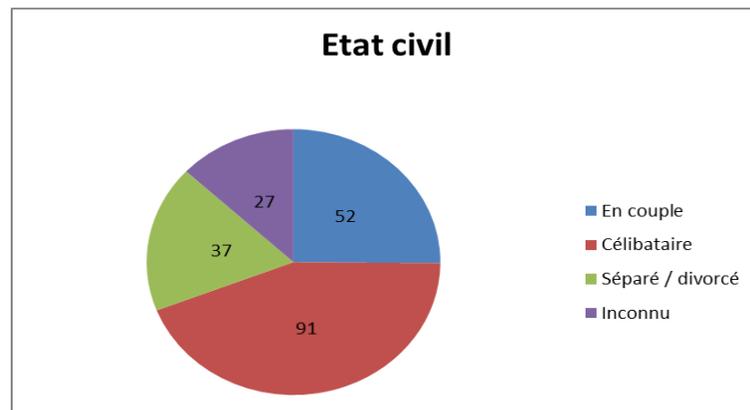
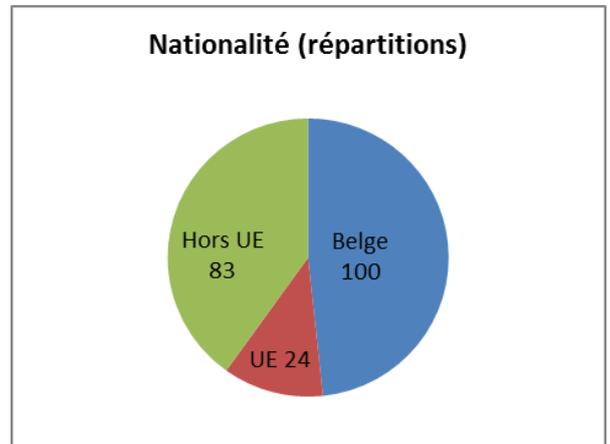
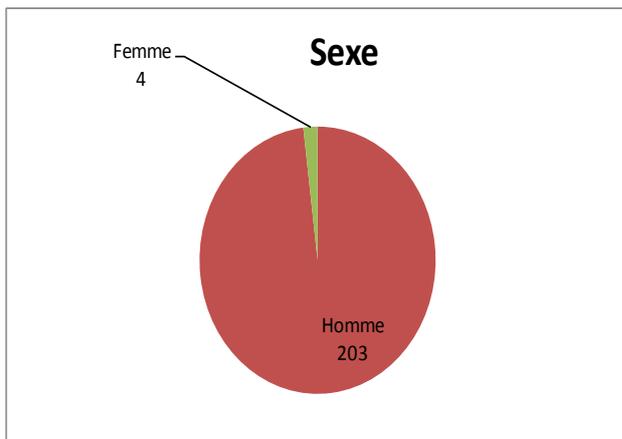
4.2. Caractéristiques de la population

Les données suivantes proviennent de notre programme informatique « Isiris » et sont basées sur les dires des personnes rencontrées.

4.2.1. Données démographiques

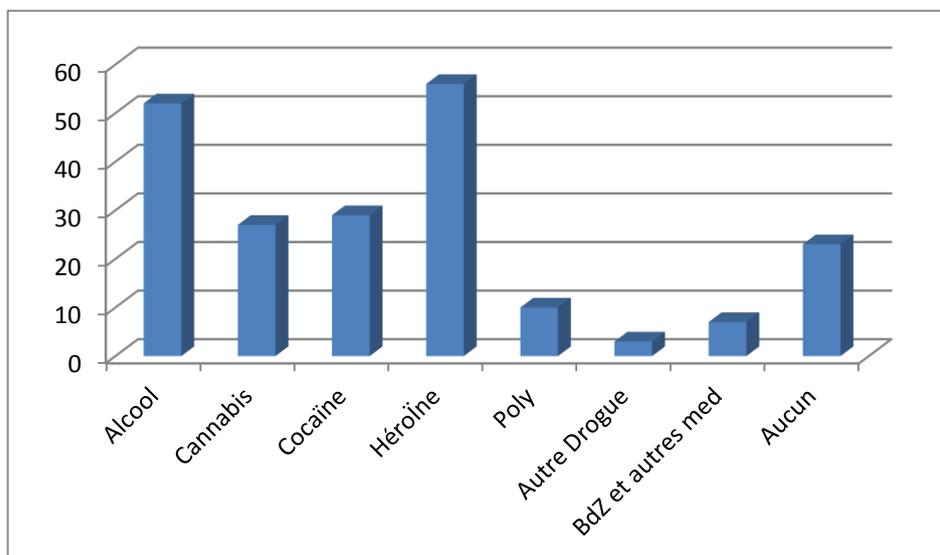
Les tableaux suivants indiquent que la proportion majoritaire de nos usagers est masculine. Il s'agit plus particulièrement de personnes de nationalité belge âgées de 30 à 49 ans et, principalement, célibataires.

Figure 4 : Données démographiques



4.2.2. Rapport aux produits

Figure 5 : Produit principal jugé comme problématique



Selon les données récoltées cette année, les produits dont la consommation est jugée comme étant la plus problématique par les usagers sont l'héroïne et l'alcool. La cocaïne vient en troisième position.

L'augmentation de la prépondérance de l'héroïne provient du type de patients envoyés par la D-Consult de Saint-Gilles, personnes sous traitement de substitution.

4.3. Accompagnements psychosociaux de l'Ambulatoire-Forest

4.3.1. Suivis antérieurs

Afin d'évaluer la pertinence de notre intervention, il paraît utile de visualiser si la personne a déjà bénéficié d'un traitement antérieur. Par traitement antérieur, nous entendons les suivis sollicités auprès des services spécialisés (services ambulatoires, hôpitaux, structures d'hébergement, etc.) et renseignés comme tels.

Cette année, 64 % ne rapportent aucun accompagnement antérieur. Ceci démontre toute l'importance de la présence des services spécialisés en milieu carcéral.

4.3.2. Prestations de nos intervenants

Ce tableau illustre le lieu où s'effectuent nos prestations, dont la majeure partie se déroule en milieu carcéral.

Figure 7 : lieu des prestations

| | En milieu carcéral | En nos locaux | En extérieur | TOTAL |
|-----------------------|--------------------|---------------|--------------|--------------|
| Rencontres prévues | 1431 | 406 | 14 | 1851 |
| Rencontres effectives | 1160 | 272 | 14 | 1446 |

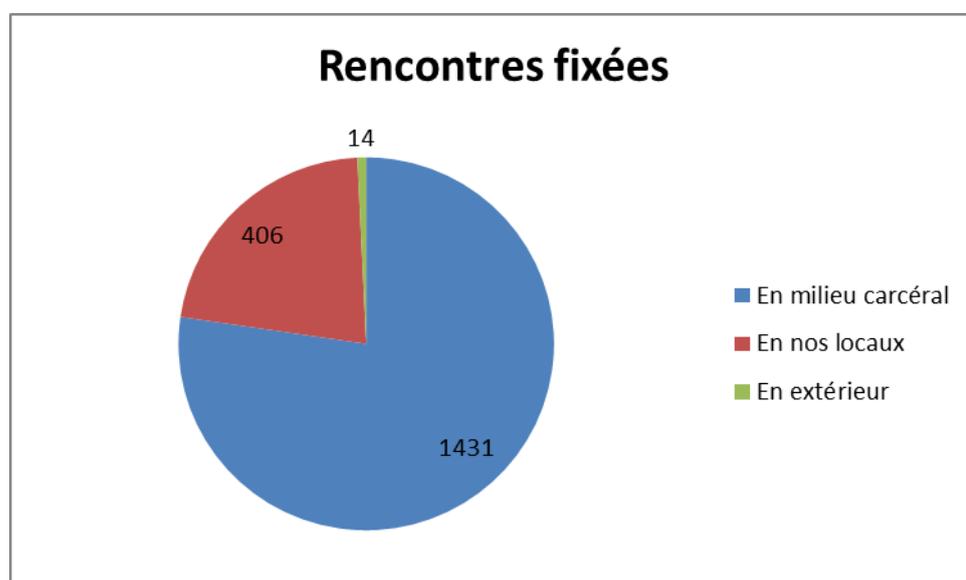
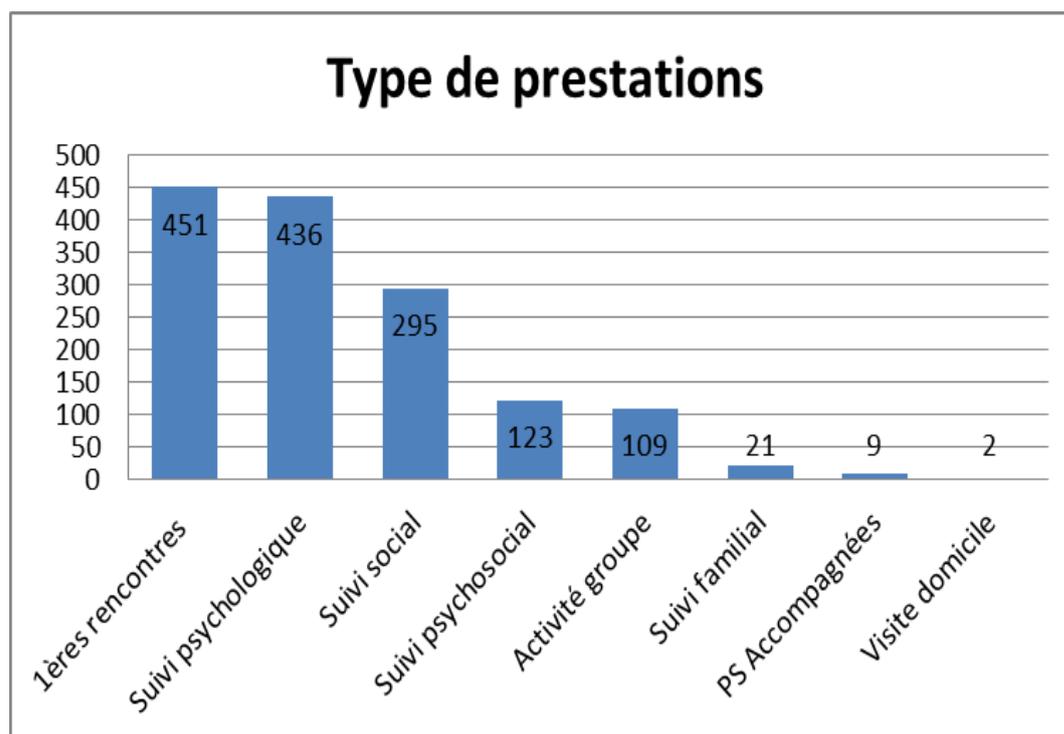


Figure 8 : type de prestations



La majeure partie de nos rencontres avec les bénéficiaires se fait dans le cadre d'entretiens individuels, que ce soit en ambulatoire ou en milieu carcéral.

Cette année nous avons défini une nouvelle catégorie de prestations : celle des suivis psychosociaux. Nous y avons été amenés par le nombre, toujours croissant, de détenus sous injonction d'un accompagnement psychologique. Or, notre service est insuffisamment doté en psychologues. Dans certaines situations, il nous est paru utile d'offrir un accompagnement de type psychosocial, comportant les deux pôles. Cet accompagnement est assuré par les assistants sociaux formés à des approches psychosociales telles que systémique et/ou contextuelle. Cette offre est, à chaque fois, présentée à la personne et au pôle Justice. Ceci a permis de répondre à la demande de plus de personnes.

Notons une petite dizaine de permissions de sortie accompagnées (PSA), c'est-à-dire de déplacements de l'intervenant lors de démarches extérieures aux côtés du patient. La plupart des PSA concernent des entretiens d'admission dans des centres de post-cure. Sans ce type d'accompagnement, la personne n'aurait pas pu effectuer la démarche. Une journée complète est souvent nécessaire pour ce type de prestation.

5. LES FORMATIONS

Voici les formations suivies par le personnel agréé :

- Supervisions individuelles
- Supervision d'équipe avec M. Philippe Defossez
- Supervision institutionnelle pour la fonction de direction
- Formation : 6-7/11/2017, SSM Le Méridien, Rencontres contextuelles sur le thème « suffit-il d'accoucher pour être mère ? »
- Formation : PIPsa, 18/04 et 02/05/2017, sur le thème « face à la violence et à l'agressivité : reprendre une place et une parole »
- Représentation : 23/10/2017, à la maison de l'Emploi de Forest : RéZONe : réseau local en santé mentale organisé dans le cadre de la réforme des soins de santé mentale
- Représentation 24/10/2017, Centre Chapelle aux Champs : « Féminin, révolution sans fin »
- Représentation 20/09/2017, Fedito : « par delà la méditerranée, les interventions autour de l'usage de la drogue »
- Représentation 24/11/2017, Fedito « dans l'hôpital, le patient usager de drogues »
- Représentation 31/03/2017, CAAP : sortir de prison : vers une transition réussie ? »
- Représentation 12/05/2017, PFCSM-OPGG « paroles d'usagers, paroles de professionnels »

Différents membres de l'équipe ont participé aux Apéroréseaux (FEDITO).

6. LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE – DEQ

La DEQ est une exigence qui émane de notre pouvoir subsidiant et qui est réévaluée tous les trois ans.

Un nouveau triennat a débuté en 2017 avec pour thème « la visibilité de l'institution ». Au sein de cette partie, nous développerons les activités réalisées en 2017 en ce sens.

6.1. Le thème : « la visibilité de l'institution »

Ce thème a été choisi par l'Ambulatoire-Forest dans un contexte particulier. En effet, suite à l'arrêt du financement par le SPF Justice du dispositif « Le Prisme », il a semblé opportun, tant pour nos collaborateurs que pour nos patients, de maintenir le pôle « orientation » de bénéficiaires en demande de soins liés à la consommation et incarcérés dans les prisons de Bruxelles et d'Ittre. Ce choix a pour conséquence la nécessité d'une réorganisation interne du travail mais, également, une visibilité renouvelée de notre ASBL.

6.2. Présentation de l'objectif

2017 a été une année de changements. En effet, comme explicité ci-dessus, l'ensemble du fonctionnement de notre ASBL a été modifié de par l'arrêt du financement du projet « Le Prisme ». Dès lors, il était important que nos collaborateurs extérieurs puissent identifier correctement les différents pôles d'activités de l'Ambulatoire-Forest en 2017 :

- Le pôle de réinsertion psychosociale de personnes justiciables, incarcérées ou non, présentant une problématique de consommation de produits. Ce pôle est financé et reconnu par la COCOF.
- Le pôle « personnes sous statut d'internement » représenté par l'équipe « Interalia » subsidiée par le SPF Santé Publique.

Par ailleurs, outre cette différenciation des activités existantes, il importe également que les collaborateurs extérieurs puissent intégrer la fin des activités liées au Prisme avec lequel ils ont travaillé durant cinq années.

Il s'agit donc, d'une part, d'insuffler une nouvelle dynamique de travail ainsi qu'une nouvelle organisation sur base de nos missions et de les faire connaître auprès de nos collaborateurs. D'autre part, il s'agit d'assurer une bonne visibilité de notre ASBL auprès de nos bénéficiaires, pour qui il est primordial d'avoir accès à notre service dans de bonnes conditions.

La période de réalisation de notre objectif couvrira l'échéance de la DEQ et se déroulera, donc, sur le triennat 2017-2019. Il est important qu'à cette échéance, les changements au sein de notre service soient connus et reconnus non seulement par une majorité d'acteurs du monde de la Justice et des soins en lien avec les dépendances mais, également, par nos bénéficiaires.

Les acteurs impliqués dans la réalisation et l'évaluation de l'objectif sont tous les membres qui composent l'ASBL, tant le personnel administratif que les acteurs de terrain. Nous avons, également, mis à contribution, en 2017, des intervenants extérieurs afin qu'ils nous conseillent dans la réalisation concrète de nos objectifs à savoir, une graphiste et un informaticien.

6.3. La DEQ au quotidien

La Direction, comme le Conseil d'Administration, veillent à l'accomplissement de notre Démarche d'Evaluation Qualitative. Cette réflexion continue est abordée lors des réunions institutionnelles de l'Ambulatoire-Forest.

Nous allons développer, au sein de ce chapitre, la manière dont l'Ambulatoire-Forest a mis en œuvre son objectif de visibilité durant l'année 2017.

Après avoir pensé la réorganisation interne des activités de notre institution, il nous est apparu important d'en informer le réseau de nos partenaires ainsi que nos bénéficiaires de manière visible. Pour ce faire, une première action en 2017, a été de rencontrer une graphiste afin de créer de nouveaux outils de visibilité au sein des prisons et des institutions de nos partenaires (affiche et flyer).

Par ailleurs, une seconde action a été de repenser la structure et le contenu de notre site web afin qu'il fournisse des informations pertinentes et actualisées sur le travail

de notre équipe. Concrètement, ce travail a commencé, en 2017, par la rencontre de différents professionnels du domaine informatique pour nous aider à identifier nos besoins et les changements à opérer.

Le dispositif mis en place avec la D-Consult à Saint Gilles positionne également notre visibilité au sein de l'établissement.

De même, le travail conséquent en vue de réaliser un atelier « Passages » à Forest a participé à faire connaître nos activités auprès des nouveaux acteurs intra et extramuros.

Enfin, la visibilité d'une institution est fortement liée à sa présence au sein de son réseau de partenaires. Pour cette raison, il reste pertinent que nos actions aillent, également, en ce sens. Dans ce cadre, notre directrice, Virginie Laval, est intervenue lors de la journée d'étude de la FEDITO du 24 novembre 2017 : « Dans l'hôpital, dans la cité, le patient usager de drogues ». Les membres de l'équipe étaient, également, présents à cet événement. Cette intervention nous a permis de transmettre, de manière formelle, des informations sur l'existence et le fonctionnement de notre service aux professionnels du secteur des assuétudes. La présence des membres de l'équipe a, également, permis des rencontres informelles tant avec nos partenaires déjà existants qu'avec de nouveaux collaborateurs.

Vous trouverez, ci-après, un tableau récapitulatif des différentes dépenses de l'Ambulatoire-Forest en lien avec le thème ces trois prochaines années.

| | |
|---|------------|
| GRAPHISME: 10 heures de travail :Création affiche, Modifications flyer, site web | € 605,00 |
| 20/01/2017 Impression affiches couleur | € 290,00 |
| 31/01/2017 Impression flyers | € 49,00 |
| 28/11/2017 Impression flyers | € 81,30 |
| 24/11/2017 Participation à la journée d'étude FEDITO de JACQMIN-HENRION-TIHON | € 100,00 |
| 24/11/2017 Participation à la journée étude Fedito de De BO GAETAN : 40 € à hauteur de 4,28 € (surplus de 35,72 € sur la Cocof frais de fonctionnement) | € 4,28 |
| Total de 1.129,58 € | € 1 129,58 |

6.4. Modalités d'autoévaluation de la mise en œuvre de la DEQ

Au sein de cette partie, nous allons développer les modalités d'autoévaluation de la mise en œuvre de notre Démarche d'Evaluation Qualitative pour le triennat 2017-2019.

L'évaluation portera sur la mesure de la pertinence des outils de communication que nous aurons mis en place et de leur efficacité à favoriser la bonne compréhension de notre fonctionnement par les membres du réseau.

L'ensemble du personnel (le pôle administratif y compris) sera amené à évaluer non seulement le choix de la DEQ mais également, sa mise en place. Cette évaluation se fera de façon annuelle, lors de la rencontre avec Madame Prins, ainsi que lors des réunions institutionnelles au cours desquelles seront abordées les différentes questions en lien avec notre thème de DEQ : la pertinence de l'objectif donné à la DEQ, l'état d'avancement de l'objectif et des moyens mis en place ainsi que les résultats visibles de la transmission des informations. Les rencontres institutionnelles sont mensuelles et porteront trimestriellement sur les questions liées à la DEQ.

Les indicateurs de réalisation de notre objectif de visibilité seront, d'un point de vue quantitatif, le nombre d'institutions que nous aurons rencontrées au cours du triennat et, d'un point de vue qualitatif, notre assurance de la bonne compréhension des changements institutionnels dans les différentes rencontres avec les personnes qui composent notre secteur.

6.5. Conclusion

S'interroger sur notre visibilité en tant que service actif en milieu carcéral est essentiel. En effet, de par leur situation d'enfermement, les personnes font souvent appel à plusieurs services simultanément. Ces services se déplacent ensuite pour les rencontres, ce qui, pour rappel, prend du temps. Dès lors, plus l'offre de service est claire et visible, plus ce type d'écueil est évité. La visibilité nécessite d'être travaillée à plusieurs niveaux : d'une part via les outils de communication tels flyers etc, et d'autre part via le travail en réseau.

Fin 2017, l'accès à notre service est plus performant : les affiches ont été installées dans les Ailes des prisons, nos flyers sont à disposition des détenus, des intervenants psycho-médico-sociaux, des services SPS etc. Quant au travail en réseau, le nombre accru de « premières rencontres » nous a mis en contact avec davantage de services dans l'optique d'une orientation adaptée. Outre ce travail quotidien, nos participations aux différents lieux de concertation ont été régulières. Enfin le dispositif mis en place avec la D-Consult à Saint Gilles est une opportunité de visibilité pour notre service.

7. CONCLUSION GENERALE

Ce présent document reprend les activités menées par l'équipe psychosociale de L'Ambulatoire-Forest durant l'année civile 2017 et ce, au regard de nos missions reconnues et agréées par la COCOF.

Le maintien du travail d'orientation en sus des prises en charge psychosociales a coloré la vie institutionnelle. Le nombre de demandes traitées a été en augmentation, pour des accompagnements de courte durée. Dans l'optique d'assurer les « premières rencontres » en duo d'intervenants, toute l'équipe y a contribué. Le nombre élevé de demandes a toutefois rendu impossible d'assurer cette pratique toute l'année sans déformer l'accompagnement psychosocial à moyen et long terme. Fin d'année, le dispositif mis en place avec la D-Consult – auquel nous avons grandement contribué – a permis de répartir équitablement les demandes entre services spécialisés.

Concernant le personnel, l'équipe a dû s'adapter à plusieurs absences longue durée du personnel (maladie, écartement...), ce qui a nécessité des engagements et la formation des nouveaux intervenants. Néanmoins les prises en charge en cours ont été maintenues, au prix parfois de négociations avec les instances judiciaires.

Fin d'année, aucune réponse positive de financement de l'activité d'accompagnement à l'orientation menée par notre service n'a été obtenue. Les autorités sollicitées ont opté pour le financement d'une nouvelle équipe, dans une optique de travail davantage médicalisée. En conséquence, notre service n'a aucunement été renforcé pour le travail d'orientation poursuivi tout au long de 2017, ce qui nous amènera à réévaluer les priorités d'intervention pour 2018.

Par ailleurs, Madame V. Laval, Directrice, annonce, fin 2017, son départ vers d'autres horizons professionnels. Ce départ sera l'occasion d'une redéfinition de l'actuel profil de fonction, et plus globalement, d'une réactualisation des activités menées.

Gageons que cette équipe engagée et responsable saisira l'opportunité de poursuivre son travail de qualité au bénéfice des patients.

Fait à Bruxelles,

Le 28 mai 2018

Pour L' Ambulatoire-Forest,

Christophe HENRION,

Responsable.