

L'AMBULATOIRE-  
FOREST ASBL

Rapport d'activités

2018

## Table des matières

1. IDENTIFICATION DU SERVICE .....	3
1.1. Dénomination et coordonnées .....	3
1.2. Coordonnées de la personne responsable de l'ASBL .....	3
1.3. Description de l'équipe en 2018.....	3
1.4. Présentation générale du service .....	4
1.5. Financement de l'équipe au 31 décembre 2018 .....	4
1.6. Fonction de Direction.....	5
2. PRESENTATION DE L'ANNEE 2018 .....	6
3. LE TRAVAIL INSTITUTIONNEL .....	8
3.1. Historique .....	8
3.2. Mission générale, particulière et spécifique de l'ASBL .....	9
3.3. Objectifs .....	9
3.4. Philosophie .....	10
3.5. Méthodes .....	11
3.6. Actions .....	16
3.6.1. Travail d'orientation .....	16
3.6.2. Réunion d'orientation et de concertation.....	18
3.6.3. Travail du lien avec les familles .....	19
3.6.4. Interventions psychosociales .....	20
3.6.5. Interventions systémiques.....	23
3.6.6. Atelier psychologique « Passages ».....	24
3.6.7. Permanence Accueil des Nouveaux Entrants .....	24
3.6.8. Huitième gauche .....	25
3.7. Spécificités du travail en milieu carcéral .....	26
3.8. Participation à différents groupes de travail.....	28
3.9. Partenariat avec le CATS .....	29

4.	RECUEIL DES DONNÉES .....	30
4.1.	Nouvelles demandes.....	30
4.1.1.	Lieu de provenance.....	32
4.1.2.	Origine de la demande .....	33
4.1.3.	Type de demande.....	34
4.2.	Caractéristiques de la population .....	35
4.2.1.	Données démographiques.....	35
4.2.2.	Rapport aux produits .....	37
4.3.	Prestations des intervenants psychosociaux .....	37
5.	LES FORMATIONS .....	39
6.	LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION QUALITATIVE – DEQ .....	40
6.1.	Le thème : « la visibilité de l'institution » .....	40
6.2.	Présentation de l'objectif.....	40
6.3.	La DEQ au quotidien.....	41
6.4.	Modalités d'autoévaluation de la mise en œuvre de la DEQ .....	42
6.5.	Conclusion.....	42
7.	CONCLUSION GENERALE.....	44

# L'AMBULATOIRE-FOREST ASBL

## 1. IDENTIFICATION DU SERVICE

### 1.1. Dénomination et coordonnées

L'Ambulatoire-Forest	
Chaussée d'Alseberg, 208	Tél. : 02/648.50.18
1190 Forest	Fax : 02/345.40.94
	Courriel : info@ambuforest.be
	Site : www.ambuforest.be

### 1.2. Coordonnées de la personne responsable de l'ASBL

Monsieur Christophe HENRION – Directeur – Tél : 02/648.50.18

### 1.3. Description de l'équipe en 2018

La liste ci-dessous reprend tous les travailleurs de L'Ambulatoire-Forest en 2018.

H. ANEJOUI – Assistante sociale et criminologue  
A. BROSSET HECKEL – Secrétaire  
S. DAHI – Assistante sociale (début 7.6.2018)  
G. DE BO – Assistant social (fin 9.3.2018)  
F. DE VOS – Assistante sociale  
C. HENRION – Assistant social (fin 30.4.2018) et Directeur (début 1.5.2018)  
A. JACQMIN – Psychologue  
F. KREFELD – Psychologue  
V. LAVAL – Directrice (fin 15.2.2018)  
H. LINARD de GUERTECHIN – Psychologue bénévole  
V. MEJIA – Psychologue  
A. TIHON – Assistante sociale  
E. VAN CRAENENBROECK – Psychologue

## **1.4. Présentation générale du service**

L'Ambulatoire-Forest est un service ambulatoire actif en matière de toxicomanies (S.A.T.) agréé par la Commission Communautaire Française (COCOF). 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. Cet accompagnement vise la réinsertion psychosociale par la prise en charge globale de la personne.

L'équipe de terrain est constituée d'assistants sociaux, de psychologues et d'une criminologue. Certains sont aussi formés en thérapie systémique et/ou contextuelle.

## **1.5. Financement de l'équipe au 31 décembre 2018**

En 2018, L'Ambulatoire-Forest était composée de deux dispositifs et de trois sources de financement.

Le subside majoritaire est alloué par la COCOF pour l'équipe dite « Réinsertion ». Il permet l'engagement de deux ETP « assistant social » répartis sur trois travailleurs, et d'un et demi ETP « psychologue » attribués à trois travailleurs.

Afin de renforcer l'effectif de l'équipe, le service compte depuis plusieurs années un financement du Fonds Maribel Social dédié à l'engagement d'une assistante sociale mi-temps supplémentaire et une secrétaire mi-temps. Ce financement est toujours en cours bien qu'il ne recouvre pas l'entièreté des dépenses.

Par ailleurs, L'Ambulatoire-Forest est aussi subsidié par le SPF Santé Publique à hauteur d'un ETP « assistant social » afin de constituer l'équipe « Interalia ». Celle-ci se distingue par sa spécificité d'accompagnement de personnes sous mesure d'internement.

## **1.6.Fonction de Direction**

L'année 2018 a été une année de changements institutionnels importants puisque Madame Laval, directrice depuis 2012, a démissionné début février. Au vu de l'engagement en mai du nouveau directeur Monsieur Henrion, l'équipe a dû s'autogérer durant plusieurs mois. Forte de ses années d'expérience et de sa connaissance du travail à accomplir, l'équipe a pu maintenir sans difficulté les activités du service, en concertation avec le Conseil d'Administration.

Avant son changement de fonction, Monsieur Henrion était déjà membre de l'équipe « Réinsertion » (COCOF) en tant qu'assistant social. Son expérience de l'institution a facilité la transition. Celle-ci a aussi pu être soutenue par l'intermédiaire du superviseur Monsieur Defossez. Convaincu par l'importance de l'objet social du service, Monsieur Henrion a entamé sa fonction de Direction avec détermination, écoute, et dans l'intérêt de l'institution comme des usagers.

Dans l'apprentissage de sa nouvelle fonction Monsieur Henrion a pu compter sur l'apport de plusieurs collègues et collaborateurs, à commencer par la secrétaire de l'institution Madame Brosset Heckel. Outre la complexification des démarches administratives quotidiennes, elle a eu un rôle primordial pour assurer le fonctionnement global de l'ASBL durant les trois mois sans Direction.

Au niveau administratif et financier, l'institution a pu compter sur l'expertise de Monsieur Chanson, Directeur administratif et financier au CATS (Centre d'Accueil et de Traitement du Solbosch – post-cure résidentiel – avec qui l'institution partage le même Conseil d'Administration). De plus, cette année encore, l'Union Nationale des Mutualités Socialistes (UNMS) a mis gracieusement à 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 permettent d'avoir un éclairage précis et régulier de la situation administrative et financière.

## **2. PRESENTATION DE L'ANNEE 2018**

Avant toute chose, l'année 2018 a été une année de transition au vu du changement de Direction. Bien que Monsieur Henrion ait été membre de l'équipe de terrain au préalable de ses nouvelles attributions, ce changement a demandé à chacun un temps d'adaptation. L'objectif premier a donc été de trouver un nouvel équilibre.

Pour ce faire, la première étape a été d'identifier les différents éléments qui constituent l'essence même de l'institution et de les évaluer. Des réunions institutionnelles ont été organisées à cet effet. Dénommées « Ambu 2.0 », ces réunions ont aussi été l'occasion de se fixer de nouvelles balises de travail, en cohérence avec les réalités auxquelles le service est confronté.

L'élément majeur de nos réflexions s'est centré autour de la notion d'accompagnement psychosocial ; en ce compris les objectifs et procédures internes qu'elle sous-tend, les complémentarités entre le volet social et le volet psychologique, l'organisation des réunions cliniques, sa fonction dans le champ social-santé bruxellois, sa jonction avec la Justice, etc.

Notre travail réflexif a aussi eu des conséquences sur les méthodes inhérentes à nos pratiques cliniques et institutionnelles. Un des éléments phares a été la réorganisation de l'équipe de terrain en fonction des établissements pénitentiaires où nous sommes actifs. Autrement dit, une équipe composée d'une assistante sociale et de deux psychologues focalise son activité sur la prison d'Ittre, et deux assistantes sociales et une psychologue sur la prison bruxelloise (Sites de Saint-Gilles, Forest, Berkendael).

L'année 2018 a aussi été marquée par une multitude de contacts et de collaborations avec des services de différents secteurs (toxicomanie, santé mentale, justice, promotion de la santé, etc.).

En continuité au travail d'interface intra-extramuros élaboré avec l'équipe de la D-Consult à Saint-Gilles en 2017, les collaborations d'orientation et de concertation se sont étoffées en début d'année 2018 puisque le service CAP-ITI et le projet pilote Drug's Lab, émanant de l'ASBL I.Care, se sont intégrés au dispositif. Ce dispositif d'orientation nous semble fondamental dans une perspective d'approche globale de la

personne. La preuve étant, certaines finalités de l'appel à projets pilote émanant de la COCOF « Interface santé-drogues en milieu carcéral » paru début mai 2018 concorde avec ce que nous avons initié il y a maintenant près de deux ans.

L'Ambulatoire-Forest, comme d'autres services spécifiques, a été sollicité pour intégrer les « Permanences Accueil des Nouveaux Entrants » à Saint-Gilles. Ces permanences ont pour but d'informer les nouveaux entrants à la prison des différents services d'aide externes existants. Outre les effets bénéfiques sur la visibilité du service, il nous a semblé fondamental de répondre positivement à cet appel au vu de la vulnérabilité et de la perte de repères qu'engendre majoritairement la mise en détention.

Malgré les fluctuations institutionnelles, le service a pu maintenir sa présence au sein de réunions organisées par les fédérations et les réseaux auxquels nous sommes affiliés. Les nouveaux espaces investis par plusieurs membres de l'équipe cette année est le groupe de travail « Santé Mentale et Assuétude » et les temps de concertation conjuguant ces deux secteurs avec les acteurs de la Justice, organisés tous les deux par la Plateforme de Concertation en Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale. Riches en termes d'échanges et de réflexions sur l'entrecroisement entre les différents acteurs réunis, ces espaces ont comme perspective de faire remonter certains constats au niveau politique, sans doute dans le courant de l'année 2019.

Au-delà de ces changements et nouveautés, 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. Excepté l'atelier « Passages » qui n'a pas pu se réaliser cette année par faute de temps, nos activités ont continué au même rythme que l'année 2017.

### **3. LE TRAVAIL INSTITUTIONNEL**

#### **3.1. Historique**

L'institution est créée en 1995 répondant d'abord au nom de « L'Ambulatoire du Solbosch ». Elle a tout de suite été reconnue comme service actif en matière de toxicomanies proposant des accompagnements ambulatoires, mais pas exclusivement destinés aux justiciables. Au vu du lien existant avec le centre de post-cure le CATS, l'une des missions était entre autres de rencontrer les détenus voulant intégrer le centre à leur sortie de détention.

Au fil des années, l'institution va se spécialiser dans la prise en charge des justiciables jusqu'à devenir un service spécialisé dans l'accompagnement psychosocial des personnes incarcérées, ou libérées, souffrant d'assuétude et vivant à Bruxelles. Cet accompagnement s'effectuera par des entretiens individuels, familiaux ou en groupe, et ce, dans l'institution même, en milieu carcéral ou en tout autre lieu jugé opportun.

En 2011, « L'Ambulatoire du Solbosch » va déménager dans ses locaux actuels à Forest et va devenir « L'Ambulatoire-Forest ».

L'année suivante, le service sera sélectionné pour y héberger le Point de Contact « Le Prisme » durant cinq ans. L'objectif a été principalement de favoriser une meilleure orientation des usagers de drogues des établissements pénitentiaires de Bruxelles et d'Ittre. Ce projet a été subventionné par le SPF Justice et ce jusqu'en 2016. Cependant, malgré une évaluation positive du projet réalisé par l'Université de Gand, ce projet pilote n'a pas été reconduit.

En 2014, le SPF Santé Publique désigne L'Ambulatoire-Forest comme institution pouvant intégrer un service de liaison spécifique aux personnes internées à Bruxelles. Ce service répondra au nom d'« Interalia ». Malheureusement cette année est la dernière pour le projet. En effet, en raison des volontés politiques de regroupement des services d'accompagnement des personnes internées, notre subside s'est vu être alloué au CHJ Titeca afin de créer l'« Equipe Mobile Trajet de Soins des Internés » pour la Cour d'Appel de Bruxelles.

### **3.2. Mission générale, particulière et spécifique de l'ASBL**

Conformément au Décret Ambulatoire, L'Ambulatoire-Forest assure les missions suivantes:

- une mission **générale** d'accompagnement, c'est à dire qu'il accompagne la demande des bénéficiaires et assure, par un suivi individualisé, la guidance psychosociale et administrative en concertation avec les personnes et institutions concernées. Cela comprend aussi l'orientation ou la réorientation des bénéficiaires en fonction de leurs besoins vers des personnes ou institutions plus appropriées.
- une mission **particulière** de réinsertion, c'est à dire qu'il effectue un travail d'encadrement nécessaire à la réinsertion sociale, familiale, scolaire et professionnelle des bénéficiaires. Cela comprend donc d'étroites collaborations avec les personnes et institutions concernées.
- une mission **spécifique** de mobilité dans les établissements pénitentiaires ; c'est à dire qu'il est mobile et reconnu pour travailler dans les prisons où sont incarcérées les personnes socialisées à Bruxelles (actuellement l'institution se focalise essentiellement sur Saint-Gilles, Forest, Berkendael et Ittre).

### **3.3. Objectifs**

L'accompagnement psychosocial proposé par l'institution recouvre différentes éléments :

1. La gestion des problèmes administratifs, la recherche de logement, la construction et la mise en place effective du plan de reclassement, la mise en ordre des droits sociaux etc.
2. L'accompagnement psychologique individuel favorisant la réinsertion dans la vie en société.
3. L'intervention systémique 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 sain fait partie des visées de l’intervention systémique.

L’accompagnement psychosocial ne peut être envisagé sans un travail en réseau. Celui-ci contribue sans aucun doute à la concrétisation de nos ambitions cliniques. Il paraît fondamental dans cette perspective d’appréhender la personne dans sa globalité.

### **3.4.Philosophie**

L’Ambulatoire-Forest considère chaque personne comme auteur – acteur de sa demande d’aide envers le 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, le 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 des bénéficiaires. En effet 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 » 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, le service accorde 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.

### **3.5.Méthodes**

- **L'accessibilité du service**

Le service est accessible au public lors des permanences dans nos locaux 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, des affiches ont été apposées dans les différents établissements pénitentiaires. Des cartes postales du service sont également mises à disposition dans les lieux propices : Service psychosocial de la prison, infirmerie, 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 », l'affiche FIDEX, le site Web de la Fedito, etc.

- **Organisation du travail**

Un changement conséquent au niveau de l'organisation du travail s'est rapidement mis en place avec l'arrivée de la nouvelle Direction. En effet, afin d'éviter la dispersion des travailleurs prenant en charge des patients dans chacune des différentes prisons, il a été décidé de distinguer deux équipes au sein du service : l'une spécifiquement dédiée aux prisons bruxelloises (Saint-Gilles, Forest, Berkendael), et l'autre dédiée à la prison d'Ittre.

L'équipe de Bruxelles est constituée de 1.5 ETP assistant social et d'un demi ETP psychologue, et l'équipe d'Ittre est formée de 0.5 ETP assistant social et de un ETP psychologue (réparti sur deux thérapeutes).

Ce choix structurel permet certes un gain de temps considérable, mais permet aussi d'assurer un rythme plus régulier des entretiens thérapeutiques, des facilités dans l'organisation des entretiens en co-intervention, et une clarification des activités attribuées à chaque membre de l'équipe. De surcroit, cela permet aussi de réaliser des économies financières au point de vue des frais de déplacements.

- **Le temps des « premières rencontres »**

En héritage du Point de Contact « Le Prisme », le temps dit des « premières rencontres » fait partie intégrante du cadre méthodologique du service. Cette étape d'analyse de la demande vise à orienter le bénéficiaire de la façon la plus adaptée en fonction de sa situation personnelle. Elle permet aussi à l'équipe de se décaler de l'urgence de certains à vouloir une prise en charge psychosociale.

En fonction de la demande, la personne sera orientée vers un accompagnement psychosocial à L'Ambulatoire-Forest ou vers un autre service. La demande peut aussi être traitée directement et ne pas forcément déboucher sur une prise en charge à long terme.

Le premier entretien est réalisé en co-intervention (assistant social et psychologue) afin de faciliter les échanges et d'analyser plus finement la situation. Les entretiens suivants se réaliseront par l'intervenant le plus adéquat selon la demande. Chaque membre de l'équipe est amené à réaliser ces différents types d'entretiens de « premières rencontres ».

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

Depuis la mise en application de la « Loi de Principes »<sup>1</sup>, le service constate 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 L'Ambulatoire-Forest 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 des missions requiert la prise en compte de cette dualité dans les demandes qui sont adressées. De ce fait, les demandes sous contrainte sont majoritairement envisagées comme une motivation plausible pour mettre en place un accompagnement 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.

La clinique de L'Ambulatoire-Forest montre l'investissement particulier qui doit être accordé à la « création du lien ». Le public du service 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.

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

---

<sup>1</sup> 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.

frustration, l'acceptation des limites, l'apaisement psychique par la formulation du vécu émotionnel ... au lieu du passage à l'acte, etc.

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 une représentation négative du psychologue. La rencontre avec les assistants sociaux de l'institution peut, alors, servir de levier à la « démystification » de l'image du psychologue.

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**

L'institution va à la rencontre des personnes incarcérées dans les prisons de Bruxelles et d'Ittre, vu le nombre important de détenus bruxellois qui y sont transférés.

L'expertise de plus de vingt années de travail 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 ou des accompagnements en permission de sortie lorsque cela s'avère cliniquement pertinent.

- **Les réunions – supervisions – formations**

**Les réunions cliniques** sont assurées de manière hebdomadaire. Elles permettent par exemple d'échanger sur des situations cliniques et de faire le point sur le traitement des nouvelles demandes.

**Les réunions d'équipes communes** (équipe « Réinsertion et équipe « Interalia ») ont lieu une fois par mois. C'est un lieu essentiellement de partage d'informations, tant au niveau institutionnel qu'au niveau du réseau.

**La supervision d'équipe** aborde les situations et les modalités d'intervention en tant que service de santé-drogue travaillant dans un contexte judiciaire. Cette année l'accent a davantage été mis sur l'aspect institutionnel et la recherche d'un ajustement des pratiques au vu des réalités fluctuantes de notre travail. La supervision a lieu approximativement une fois par mois, excepté juillet-août.

**Les réunions institutionnelles « Ambu 2.0 »** sont organisées mensuellement. C'est une nouveauté de l'année 2018, à l'arrivée de la nouvelle Direction. Les objectifs sont de faire état de ce qui constitue L'Ambulatoire-Forest, de l'évaluer, et de réfléchir aux manières de rendre notre action plus efficace, plus pertinente, plus appropriée. Différents items ont été identifiés (à savoir : la clinique, les locaux, la communication – intra et extra-muros – et l'organisation) et chacun d'eux regroupe plusieurs sujets à traiter. Certains ont déjà été abordés cette année, comme l'accompagnement psychosocial, les premières rencontres, l'accueil dans les locaux, les permanences, les collaborations possibles entre l'équipe « Réinsertion » et l'équipe « Interalia », l'agencement des locaux, etc. D'autres le seront en 2019.

**La participation à des conférences, des colloques et des formations** vise à élargir la réflexion et les pratiques institutionnelles. Le choix varie selon le plan de formation individuel à chaque travailleur.

- **Le travail en réseau**

Comme préalablement évoqué, le travail en réseau revêt une importance capitale dans la réalisation des missions de l'institution. En effet, bien que pluridisciplinaire, l'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 le public rencontre ne peuvent toutes être prises en charge par le service. Il est, dès lors, impératif de travailler en complémentarité avec d'autres professionnels afin d'envisager une aide plus complète.

Il est également fondamental 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**

En continuité à l'année 2017, l'équipe a enrichi sa pratique en développant ce pôle en parallèle au travail d'accompagnement psychosocial à la réinsertion. Le travail d'orientation est essentiellement évalué durant le temps des « premières rencontres ».

- **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**

Le service privilégie 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 que les personnes incarcérées présentent une grande précarité relationnelle, affective et sociale.

Au-delà de la première rencontre le travail en binôme d'intervenants peut aussi se réaliser dans le cadre d'un entretien de passation mais aussi dans une approche systémique, lorsqu'un proche prend part à un entretien.

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. La complémentarité des approches dans la rencontre de ces personnes au parcours difficile et présentant souvent une grande souffrance psychique est une réelle plus-value.

- L'efficacité dans l'analyse de la demande permet une meilleure orientation de la personne.

- **Durée de l'intervention**

En moyenne, l'accompagnement en vue de 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 l'intervention.

- **Les entretiens de passation**

La mise en place du relais vers une autre équipe ou un autre intervenant constitue une priorité du travail clinique. Le sens, la forme et le contenu de la transmission sont systématiquement construits avec les détenus. Ceux-ci expriment régulièrement leur 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 l'équipe ou dans un autre service du réseau. Elle pourra servir de support au cours de la prise en charge. Au niveau déontologique, le secret professionnel est respecté puisque 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, la présence du service dans le cellulaire légitime cette mission « de première ligne » et facilite grandement l'intervention. En effet, le contact est ainsi privilégié et entretenu avec les agents pénitentiaires et la proximité de l'équipe soins, ce qui est source de reconnaissances mutuelles, et bénéfique pour l'activité.

### **3.6.2. Réunion d'orientation et de concertation**

La réorganisation de « la prison bruxelloise » a été l'occasion de réfléchir autour de nouveaux projets et collaborations entre services intra et extra-muros.

A Saint-Gilles, les contacts ont été de plus en plus réguliers entre L'Ambulatoire-Forest et la D-Consult – consultation médicale pour les usagers sous traitement de substitution. Cette connaissance réciproque a été le point de départ de ce qui va devenir 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 éventuelle 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.

Depuis 2017, L'Ambulatoire-Forest collabore avec l'équipe D-Consult 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. Cette année le travail a continué et s'est davantage développé au vu de l'intégration de CAP-ITI et du projet Drug's Lab dans le dispositif.

Ce dispositif permet d'orienter les personnes rencontrées par l'équipe D-Consult ou par Drug's Lab vers un service externe spécialisé santé-drogue. Cette orientation permet de leur apporter une information et la possibilité de mettre en place un accompagnement psychosocial adapté à leur situation.

La force de ce projet est aussi de pouvoir échanger entre professionnels sur les situations psycho-médico-sociales des personnes rencontrées, et ce afin d'évaluer les besoins nécessaires, tant en prison que dans une perspective de libération. Ces échanges ne peuvent avoir lieu que dans le respect strict du secret professionnel partagé, et avec l'accord de la personne.

L'accompagnement psychosocial par un service spécialisé n'est évidemment pas obligatoire. Lorsqu'une personne est intéressée de rencontrer L'Ambulatoire-Forest ou CAP-ITI une rencontre de présentation réciproque est planifiée. Libre ensuite à la personne de solliciter un accompagnement ou de faire appel au service, au moment jugé opportun.

La répartition des relais opérés par la D-Consult et Drug's Lab vers deux services spécialisés ont permis de favoriser la connaissance mutuelle entre chaque institution. De plus, cette nouvelle manière de collaborer s'est effectuée de façon non concurrentielle, et 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 par 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. Selon l'équipe, 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 par notre institution.

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.

Pourtant, 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, dès les premières rencontres, l'institution accorde une priorité aux liens existants et aux ressources familiales encore à disposition des personnes. 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 « Réinsertion » un demi ETP pour effectuer un travail avec les familles.

#### **3.6.4. Interventions psychosociales**

Lorsque des bénéficiaires s'adressent à L'Ambulatoire-Forest, il leur est proposé 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 psychosocial de la prison, intervenants divers, etc.).

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.

Le contexte de travail requiert, par conséquent, une grande capacité d'adaptation et d'écoute de la part de l'équipe. Ces compétences professionnelles s'avèrent d'autant plus utiles dans un contexte de travail en milieu carcéral. Lorsque, par exemple, après une période de grève les détenus n'ont pu avoir ni visites, ni activités, ni cours, ni préau, il est fondamental de pouvoir 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.

Le cadre institutionnel lié à l'accompagnement psychosocial a été le sujet majeur de notre travail réflexif lors des réunions institutionnelles. Il nous semble fondamental que l'institution puisse adapter le suivi au plus près de ce qui paraît pertinent du point de vue thérapeutique. Pour ce faire, le cadre institutionnel et clinique doit renforcer l'approche complémentaire entre des différentes fonctions et formations qui composent l'équipe, tout en maintenant une éthique forte et cohérente, centrée autour du bénéficiaire.

- **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 en prison est davantage bénéfique. 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 à l'extérieur.

- **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 de l'élaboration d'un plan de reclassement, d'un projet de vie. L'équipe reste attentive au fait que le lien tissé par l'intermédiaire des démarches peut amener la personne à vouloir davantage parler de lui-même et de peut-être commencer un travail psychologique. L'assistant social aura donc aussi comme fonction de « démystifier » l'accompagnement par un psychologue.

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 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, à une rencontre humaine, une discussion, un échange. De cette relation 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**

L'institution est convaincue que la réinsertion ne peut être menée que dans une perspective globale de l'individu. C'est pour cette raison que chaque personne consultant le 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 le cadre de travail privilégie la prise en charge du patient, nous attachons beaucoup d'importance à l'accueil, l'écoute et le soutien de l'entourage. Parallèlement à l'accompagnement psychosocial des bénéficiaires, nous proposons, donc, des interventions systémiques, où l'entourage est convié à l'entretien. Cela 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.

Quand l'entourage est enclin à s'inquiéter pour l'avenir de leur proche, celui-ci se pose des questions sur l'incarcération, sur le traitement médical ou sur l'accompagnement psychosocial. C'est dans ce sens que le service propose des entretiens de couple et de famille.

Ces dernières années, le choix institutionnel a entraîné l'équipe à attendre les permissions de sortie, les congés pénitentiaires et/ou la libération de nos patients incarcérés pour initier un travail à orientation systémique. Depuis deux ans maintenant le service a remis cette décision en question et dès lors priorise 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.

L'expérience montre qu'il est souvent nécessaire d'aller à la rencontre des familles des bénéficiaires afin de les mobiliser dans la prise en charge. Pour certaines prises en

charge, 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. Cette activité 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. Mais le programme a aussi une visée préventive puisque, par l'intermédiaire des échanges en groupe, la personne développe des qualités d'écoute, de respect et de tolérance. Participer à une activité de groupe c'est oser se confronter à d'autres systèmes de valeurs, c'est apprendre à exprimer ses sentiments par un canal autre que la violence, c'est s'offrir l'opportunité de donner davantage de sens à sa détention.

Ce projet s'articule en trois phases : d'abord, une séance d'information adressée aux détenus intéressés ; ensuite, le module de formation (comportant 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.

Malgré l'intérêt et la motivation de l'équipe, l'institution n'a pas pu mettre en œuvre cet atelier collectif cette année, par faute de temps. Cependant il est certain que le projet est pertinent au vu du contexte carcéral et des expériences passées.

### **3.6.7. Permanence Accueil des Nouveaux Entrants**

L'Ambulatoire-Forest, comme d'autres services spécifiques, a été sollicité cette année par la coordinatrice des services d'aide aux Justiciables afin d'intégrer les « Permanences d'Accueil des Nouveaux Entrants » (PANE) à la maison d'arrêt de Saint-Gilles. Ce projet existant depuis plusieurs années est mis en œuvre par la majorité des services externes à la prison.

L'objectif de ce dispositif est de rencontrer toutes les personnes qui entrent en prison afin de les informer des différents services extérieurs pouvant leur venir en aide à différents niveaux (aide psychosocial, assuétude et santé, droit des étrangers, formation, médiation de dettes, etc.). A l'issue de cette rencontre « one shot » certaines démarches urgentes peuvent être réalisées (telles qu'appeler un avocat, informer un proche de l'incarcération, etc.).

Ce n'est donc pas le bénéficiaire qui est en demande de nous rencontrer mais bien le service, par l'intermédiaire du dispositif, qui va « vers ». Toutefois, plusieurs situations rencontrées ont provoqué une prise en charge psychosociale.

Il nous a semblé opportun de répondre favorablement à cet appel principalement pour assurer la bonne continuité des transmissions d'informations aux personnes nouvellement incarcérées, mais aussi pour garantir davantage la visibilité du service dans la prison. À ce titre une assistante sociale du service a été désignée pour réaliser ces permanences, une matinée toutes les deux semaines.

### **3.6.8. Huitième gauche**

Cette année encore L'Ambulatoire-Forest a participé au projet « huitième gauche ». Ce projet participatif rassemble six associations bruxelloises : Modus Vivendi, I.Care, Transit, le réseau Hépatite C, CAP-ITI et nous-mêmes. Chaque service met à disposition des membres de l'équipe afin de rencontrer des détenus consommateurs en section et en cellule, un samedi par mois.

Initialement, le projet se réalisait à la maison d'arrêt de Forest. Malgré le changement de statut de la prison de Forest devenant une maison de peine, le projet a perduré dans le même lieu. Ce dispositif a pour un but d'informer et de créer un premier contact plus informel avec les détenus. L'objectif sous-jacent est aussi de se faire connaître auprès des agents pénitentiaires.

Au vu du roulement entre les différents acteurs détachés de chaque institution, un membre du service a participé à deux reprises cette année.

### **3.7. Spécificités du travail en milieu carcéral**

Les services comme le nôtre, œuvrant en milieu carcéral, sont confrontés aux contraintes de la Justice et de l'organisation interne de chaque prison, et cela peut avoir un impact conséquent sur les activités du service. Quelques exemples émanant du contexte carcéral qui jouent en notre défaveur :

- Les délais d'attente entre deux entretiens varient en fonction de l'organisation et des événements internes à la prison et, parfois même, de la « bonne volonté » de l'agent pénitentiaire.
- Les refus de visite peuvent être des refus personnels mais ils sont aussi régulièrement causés par des problèmes de communication internes à la prison.
- Les facteurs liés aux conditions de vie en détention tels les appels, les mouvements « préau », les sanctions, etc.
- Les transferts vers des prisons géographiquement trop éloignées pour poursuivre l'accompagnement, parfois en cours depuis de longs mois.
- 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'occupation des locaux réservés aux entretiens psychosociaux des services extérieurs varie fortement en fonction des établissements pénitentiaires. Cela peut occasionner des temps d'attente relativement long pour avoir accès à un local d'entretien voire, dans le pire des cas, l'annulation de la visite prévue.
- Le manque de matériels mis à disposition afin de mener à bien notre travail et d'avancer efficacement dans les différentes démarches entreprises (absence de téléphone et d'ordinateurs essentiellement).

D'autres éléments, extérieurs à la sphère carcérale, mettent à mal le travail d'accompagnement psychosocial. Comme le rappelle notre mission particulière, l'objectif clé de l'institution 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 accompagnons le patient dans la réalisation d'un plan de reclassement qui prend en considération un maximum de facteurs, à savoir la dépendance, l'environnement familial, les occupations, le logement, les conditions de justice, etc. Cependant, cet objectif est sérieusement mis à mal par toute une série d'éléments : complexité importante dans l'identification du réseau d'aide de la personne justiciable, 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 de personnes 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 n'est possible que 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. Dans ce sens, nous partageons l'avis de Victor Hugo sur le fait que : « celui qui ouvre une école, ferme une prison ! »<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Citation attribuée à Victor Hugo (1802-1885).

### **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 que les « Midis Fidex » destinées à créer du réseau et à 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 faîtière reprenant actuellement une multitude de services actifs en milieu carcéral francophone. L'Ambulatoire-Forest participe aux différents événements organisés, tels les Journées Nationales des Prisons, ainsi qu'aux tables de réflexion instituées autour des différentes problématiques (culture et sport, formation-enseignement, psychosocial, santé, etc.).

- **REZONE**

REZONE est un réseau de services dans le domaine de la santé mentale actif sur le sud-ouest de Bruxelles. Il a pour objectif 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.

- **Plateforme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale : groupe de travail « Santé Mentale et Assuétude »**

Le groupe de travail « Santé Mentale et Assuétude » s'est constitué afin de répondre à la demande de nombreux acteurs de terrain estimant la collaboration entre les deux secteurs utile, en tenant compte de leur spécificité, complémentarité et articulation possible.

Dans le cadre de ce groupe une concertation autour des pratiques en santé mentale – addictions – justice a lieu tous les deux mois. Ce groupe rassemble des psychiatres, des services actifs en toxicomanie, un centre de post-cure (le CATS), des centres de consultations ambulatoires, des assistants de justice, des membres du service psychosocial en prison, le Tribunal d'Application des Peines, etc.

### **3.9. Partenariat avec le CATS**

Cette année encore les deux équipes se sont retrouvées 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.

En 2017, une procédure d'admission des 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 ». Plusieurs situations cliniques nous ont amenés à mettre en pratique cette procédure et à en identifier les limites.

Le CATS nous a invités à une séance d'information sur le droit du patient qui s'est déroulée dans leurs locaux. L'ensemble de l'équipe y a participé.

## 4. RECUEIL DES DONNÉES

### 4.1. Nouvelles demandes

Cette année, 275 dossiers ont été créés exclusivement par l'équipe « Réinsertion » (COCOF). Il s'agit de personnes non connues de notre service qui nous ont adressé une, voire plusieurs demandes de types différents : social, psychologique, familial, etc. Les doubles, voire triples accompagnements et le travail qui en découle ne sont pas quantifiés.

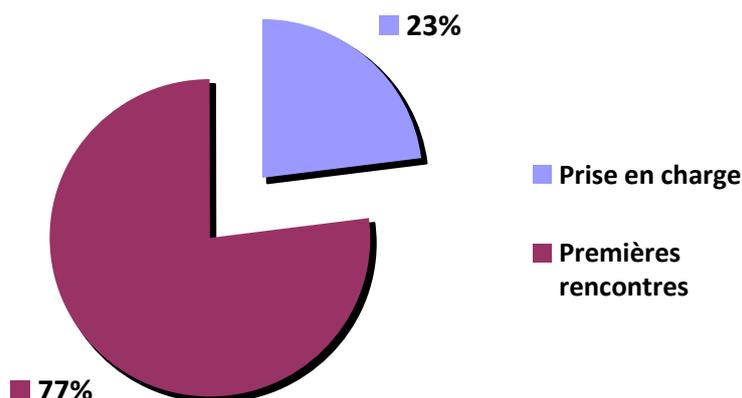
Suite à ces demandes, 221 personnes ont été rencontrées. La différence recouvre le nombre de personnes ayant fait une demande envers le service mais qui n'ont pas été vues. Cela s'explique par différents facteurs tels que : la situation transitoire des prévenus à la maison d'arrêt de Saint-Gilles, les transfèrements, les refus de rencontre, etc. Y sont aussi comptabilisées les demandes nous parvenant de détenus attachés à une prison où l'institution n'est pas présente (Nivelles, Jamioulx, Tournai, etc.). Dans ce cas, ils ne seront rencontrés qu'une fois les permissions de sortie ou congés pénitentiaires obtenus, ce qui peut prendre plusieurs mois.

A ce nombre, il y a lieu d'ajouter les prises en charge initiées avant 2018 et dont l'accompagnement est toujours en cours en 2018, soit 41 personnes.

Le nombre total de personnes rencontrées durant l'année 2018 s'élève dès lors à 262.

<p><b>262</b> personnes ont bénéficié d'un accompagnement psychosocial et/ou d'une orientation personnalisée par nos soins.</p>
---

## Répartition entre « premières rencontres » et prises en charge



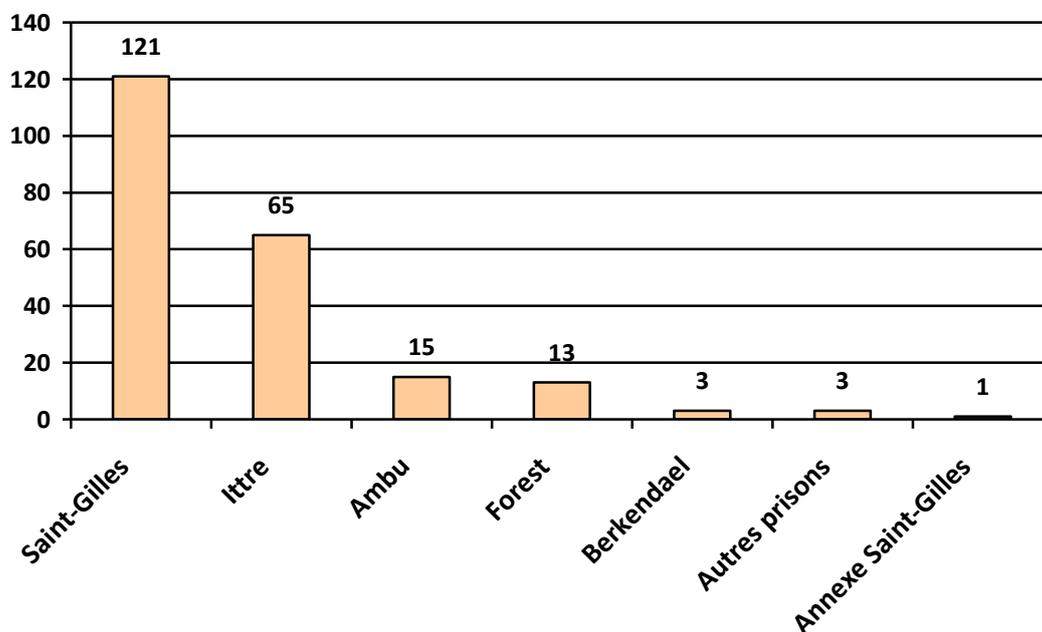
Il nous paraît indispensable de rendre compte de la proportion de ces deux pôles d'activités, différents mais complémentaires, qui ont mobilisé l'ensemble de l'équipe tout au long de l'année 2018.

Le pôle « premières rencontres » prend une majeure partie de notre travail clinique. L'intervention est plus limitée dans le temps mais demande une plus grande régularité dans les entretiens. Ce ratio s'explique aussi par l'implication du service dans les différents projets à la maison d'arrêt de Saint-Gilles (PANE, réunion d'orientation et de concertation, etc.) et notre intention d'aller davantage « vers » la personne, souvent démunie et mal informée, pour présenter le service. Par définition, l'incarcération dans une maison d'arrêt est plus courte que dans une maison de peine, ce qui explique aussi la hausse du pôle « premières rencontres ».

Dans la suite de ce chapitre, nous allons développer un certain nombre de statistiques portant sur les dossiers ouverts en 2018, soit 221.

### 4.1.1. Lieu de provenance

Figure 1 : Lieu de provenance des nouvelles demandes



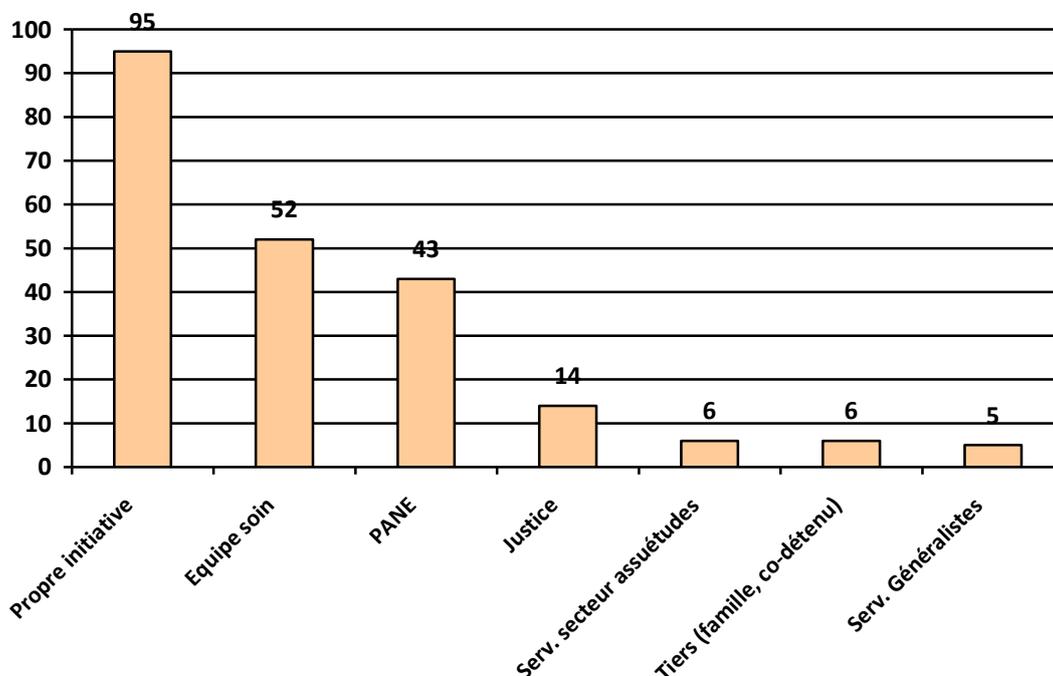
Ce tableau illustre la place conséquente qu'occupe notre service dans les possibilités de suivis en milieu carcéral et rappelle le besoin et la volonté criante qu'ont les personnes incarcérées d'initier un accompagnement psychosocial lié à la problématique d'assuétude, dès le temps d'incarcération.

Par ailleurs, nous notons que Saint-Gilles est l'établissement pénitentiaire le plus fréquenté par notre service. Comme précisé ci-dessus cela s'explique par notre implication dans les différents dispositifs. Toutefois, comparé à l'année 2017, le travail élaboré à Ittre est plus intense, et cela s'explique principalement par une présence continue de trois membres de l'équipe, à hauteur de dix heures de moyenne par semaine.

Concernant les prises en charge, nous constatons que notre démarche d'aller « vers » la personne détenue porte ses fruits puisque davantage de prises en charge sont issues de Saint-Gilles alors qu'en 2017, Ittre était l'établissement le plus important en nombre de prises en charge, à moyen et long terme.

### 4.1.2. Origine de la demande

Figure 2 : Origine de la demande



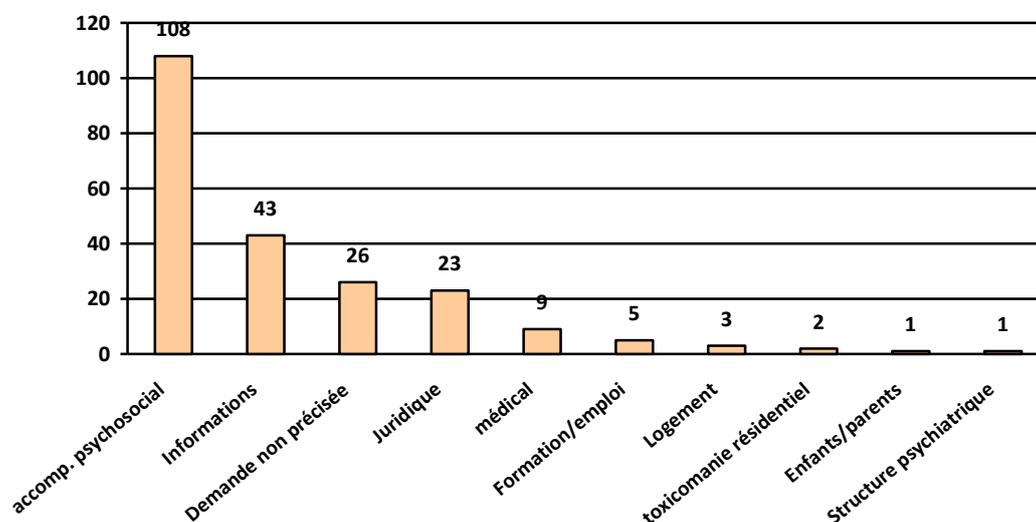
La demande d'aide nous arrive par différents vecteurs de communication. Cette année, comme l'année précédente, nous constatons que la proportion la plus importante de demandes est initiée par la personne elle-même. Ceci peut s'expliquer, entre autres, par la connaissance qu'ont les détenus de notre service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

Le nombre élevé de relais vers notre service par la D-Consult, Drug's Lab ou encore les médecins généralistes et psychiatres internes aux différentes prisons – répertoriés sous l'item « équipe soins » - se retrouve parfaitement illustré dans ce tableau.

L'item « Justice » regroupe les personnes qui nous sont envoyées entre autres par l'équipe psychosociale interne aux prisons, les assistants de Justice, les avocats.

### 4.1.3. Type de demande

Figure 3 : Type de demande



Il importe de préciser que ce tableau reprend l'ensemble des demandes initialement exprimées à l'équipe de L'Ambulatoire-Forest. Il est évident qu'une demande peut en entraîner d'autres. L'accompagnement psychosocial par exemple, qui représente pratiquement une demande sur deux, entraîne très régulièrement une recherche de logement, d'emploi ou encore de formation.

Il ressort de cette analyse que les demandes d'accompagnement psychosocial 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.

L'item « demande non précisée » en hausse par rapport à l'année précédente s'explique par deux facteurs. Tout d'abord, l'intention institutionnelle de s'inscrire dans un démarche allant « vers » le détenu, sans attente précise envers le service, nous amène à développer davantage une approche axée sur une analyse globale des besoins. Cette analyse entraîne un travail d'élaboration de la demande plus approfondi, en co-construction avec la personne. Le second facteur pouvant expliquer l'augmentation s'observe aussi dans les situations où la demande est à l'initiative d'un tiers, et non de la personne elle-même. Dès lors, la méthodologie de travail s'opère pareillement par une analyse globale des besoins afin d'identifier ensemble, avec la personne, une demande spécifique. A noter que le travail d'élaboration de la demande prend du temps et fait partie intégrante du travail thérapeutique de l'institution.

## 4.2. Caractéristiques de la population

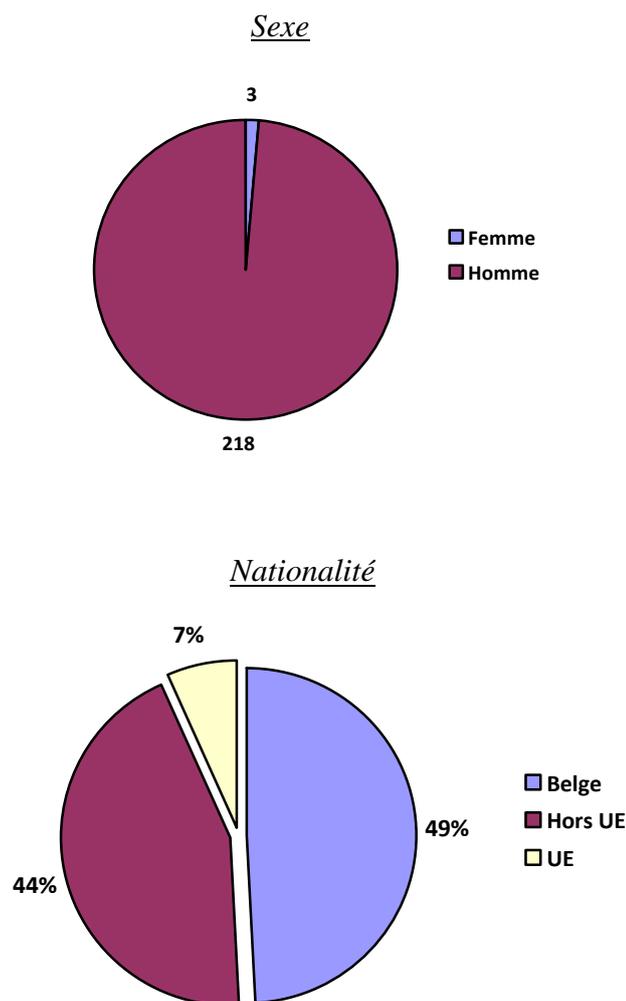
Les données suivantes proviennent de notre programme informatique « Isiris » et sont basées sur les dires des personnes rencontrées.

### 4.2.1. Données démographiques

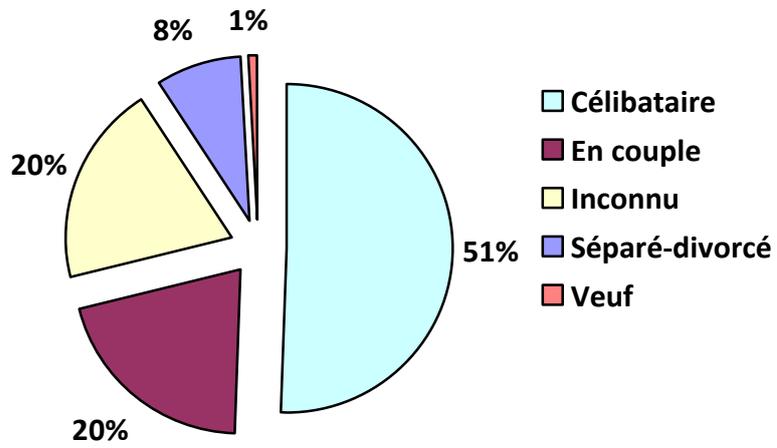
Les tableaux suivants indiquent que la proportion majoritaire de nos usagers est masculine. Il s'agit plus particulièrement de personnes de nationalité belge âgées de 20 à 49 ans et, principalement, célibataires.

On observe que les ressortissants hors Union Européenne sont depuis plusieurs années en recrudescence dans notre public. Cette année est marquée par un âge moyen de notre public beaucoup plus jeune.

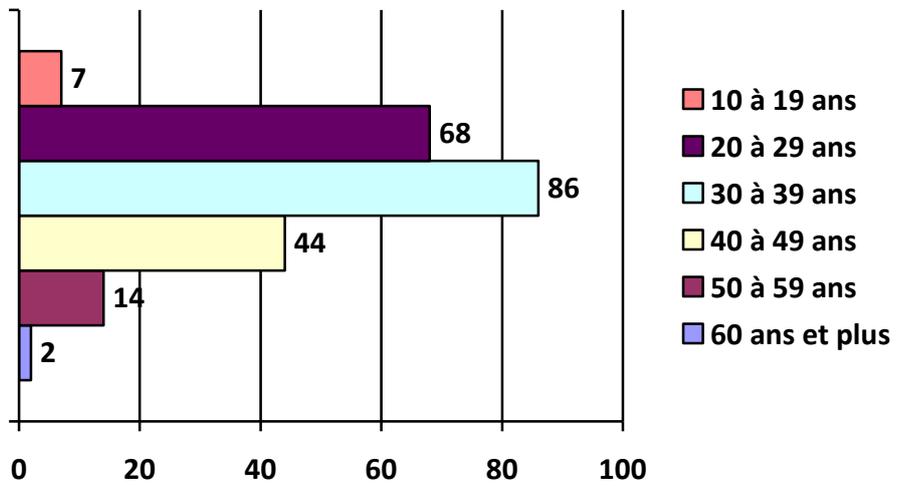
**Figure 4 : Données démographiques**



Etat civil

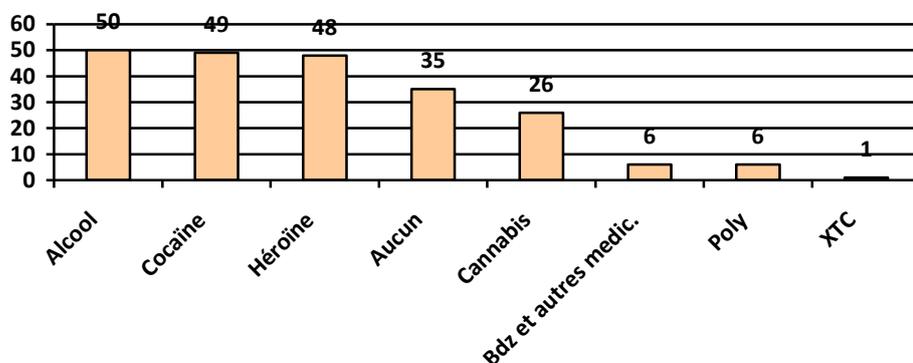


Âges (répartition)



## 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'alcool, la cocaïne et l'héroïne.

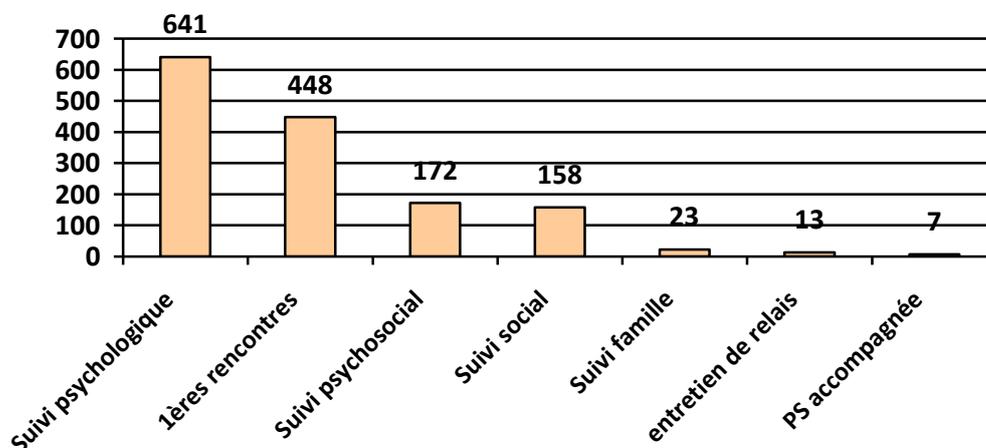
Depuis 2017, l'augmentation de la prépondérance de l'héroïne provient du type de patients envoyés par la D-Consult, personnes sous traitement de substitution.

## 4.3. Prestations des intervenants psychosociaux

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

	En milieu carcéral		En nos locaux		En extérieur		<b>TOTAL</b>	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Rencontres prévues	1497	75	482	24,5	11	0,5	<b>1990</b>	100
Rencontres effectives	1143	78,2	310	21,2	9	0,6	<b>1462</b>	100

**Figure 6 : 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.

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.

Cette année nous avons regroupé dans l'item « suivi famille » les visites à domicile puisque celles-ci se réalisent toujours dans une optique de rencontres familiales.

## 5. LES FORMATIONS

Voici les formations suivies par le personnel agréé :

- Supervisions individuelles
- supervisions d'équipe avec M. Philippe Defossez
- Supervision de direction 08/01/2018
- Formation 13/01/2018 au Crea Helb Ilya Prigogine « Addictions – cannabis et problème d'adolescence »
- Formation sur une année « Approche contextuelle » ASBL Le Méridien
- Colloque 19/10/2018 « L'inévitable appartenance entre aliénation et libération» au centre Chapelle aux champs
- Master en sociologie ULB

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 cette année 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 » des 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**

2018 a été une année de changements. Dès lors, il a été important que nos collaborateurs extérieurs puissent identifier correctement les différents pôles d'activités de L'Ambulatoire-Forest.

Il a donc été question d'insuffler une nouvelle dynamique de travail ainsi qu'une nouvelle organisation sur base de nos missions ; de les faire connaître auprès de nos collaborateurs, mais aussi 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 des secteurs 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 2018, des intervenants extérieurs afin qu'ils nous conseillent dans la réalisation concrète de nos objectifs à savoir, une graphiste, un informaticien et un superviseur.

### 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 2018 :

1. Les flyers distribués dans les prisons. Les résultats sont là, comme on peut le constater au travers des statistiques.
2. Le logiciel Isiris, développé par M. Mortreu. Le développement de cet outil est indispensable pour avoir un bon aperçu de nos suivis. Les statistiques produites donnent une image fiable et de la crédibilité à nos activités.
3. La supervision, particulièrement appréciée en cette année de changements institutionnels. L'effet de visibilité n'est peut-être pas immédiat, mais il est certain que la plus-value de ces rencontres a un impact sur la cohésion, la qualité et l'efficacité de notre travail.

Flyers de L'Ambulatoire-Forest	77,50
Flyers de L'Ambulatoire-Forest	56,00
Honoraires Mr Defossez (superviseur) 5/11/2018	200,00
Honoraires Mr Defossez (superviseur) 10/12/2018	200,00
Honoraires Mr Mortreu (logiciel Isiris) 11-12/2018	592,50
<b>Total</b>	<b>1.126,00 €</b>

## **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 rencontrer, 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 2018, 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 les différents dispositifs dans lesquels l'institution s'est inscrite sont des opportunités 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 2018 et ce, au regard de nos missions reconnues et agréées par la COCOF.

Le maintien du travail d'orientation, compris dans les premières rencontres, 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.

Le dispositif mis en place avec la D-Consult, Drug's Lab et CAP-ITI – auquel nous avons grandement contribué – a permis de répartir équitablement les demandes entre services spécialisés. De plus, les autres projets intégrés par l'institution permettent une diversification des activités et une reconnaissance qualitative du service par le réseau.

Concernant le personnel, la nouvelle Direction est l'élément marquant de cette année. L'activité du service n'a cependant pas été impactée, bien au contraire. La mise en réflexion du travail de terrain a permis à l'équipe de réévaluer sa fonction dans le champ santé-drogue, en jonction avec la Justice, et d'insuffler une nouvelle énergie.

L'Ambulatoire-Forest, par l'intermédiaire des travailleurs de terrain et du personnel administratif et de Direction, saisira toutes les opportunités de poursuivre son travail de qualité au bénéfice des patients pour l'année 2019. L'engagement de l'équipe et sa conscience professionnelle envers l'objet social ne peut que confirmer cette dynamique.

Fait à Bruxelles

Le 6 juin 2019

Pour L'Ambulatoire-Forest

Christophe Henrion

Directeur