

LE GROUPE DE TRAVAIL N°2 DE RÉZONE VOUS PROPOSE UN WEBINAIRE, LE 11 DÉCEMBRE 2020 DE 9H30 À 12H, VIA ZOOM.

La coordination du réseau de l'utilisateur en santé mentale et la fonction de « référent de proximité »

Un webinaire destiné à tout intervenant de terrain du sud de Bruxelles se reconnaissant dans la fonction de « référent de proximité » qui souhaite participer à la co-construction d'un espace d'échange, d'entraide et de collaboration entre référents de proximité.

Suite au travail réalisé, au sein de Rézone, sur la fonction de coordination du réseau de l'utilisateur (voir ci-contre), il nous est apparu que la fonction de coordination est largement assumée au sein d'une variété de services sous des formes diverses. Les coordinateur.trice.s ont **une position particulière combinant proximité, centralité, flexibilité, proactivité et pérennité** (voir ci-après). Leur fonction dépasse souvent la seule coordination : le terme de « référent de proximité » est peut-être plus approprié.

Il est surtout apparu que ces intervenants manquent souvent de reconnaissance et de soutien dans le cadre de leur fonction et bénéficieraient grandement d'échanges avec leurs pairs. Rézone se propose donc de co-créer, avec les intervenants concernés qui le souhaitent, **une « communauté de pratique », soit des espaces d'échange, d'entraide et de renouvellement des pratiques** (voir ci-après) entre référents de proximité.

La coordination, autour et avec l'utilisateur, vue par les intervenants qui l'assument au quotidien, à Bruxelles.



En 2019, Rézone a réalisé un travail de description de la fonction de coordination autour et avec l'utilisateur à partir des récits et des expériences d'une vingtaine de coordinateur.trice.s issu.e.s de tout

Bruxelles et d'une variété de contextes de travail.

Ce travail a été réalisé en collaboration avec John Cultiaux, sociologue (www.orchis-conseil.be).

Vous pouvez télécharger le rapport ici : www.rezone.be

PROGRAMME ET INFORMATIONS PRATIQUES

9h30 – 9h45 Introduction. Présentation des travaux du groupe de travail n°2 de Rézone, centré sur la collaboration entre intervenants autour de, et avec l'utilisateur.

Lien Zoom : <https://us02web.zoom.us/j/87664223290>

Numéro de la réunion : 876 6422 3290

Iris Goffin, membre du groupe de travail n°2 de Rézone et coordinatrice de l'équipe mobile trACTor.

François Wyngaerden, coordinateur de Rézone.

9h45 – 10h45 Présentation du rapport « Le.a coordinateur.trice du réseau de soutien de l'utilisateur, en santé mentale », issu de l'expérience d'intervenant de terrain bruxellois.

John Cultiaux, sociologue, directeur scientifique d'ORCHIS, chercheur associé au CRIDIS - UCL et auteur du rapport.

10h45 – 11h Pause

11h – 11h30 Le « Référent de Proximité », son rôle auprès de l'utilisateur et l'intérêt de développer un espace d'échange et d'entraide entre référents de proximité : échanges et perspectives

François Wyngaerden, coordinateur de Rézone.

Iris Goffin, coordinatrice de l'équipe mobile trACTor.

Lelia Siddi, Assistante sociale au Centre de Santé Mentale l'Adret.

Mirjam Amar, Responsable de projets, Brusano/BOOST.

11h30 – 12h Débat avec les participants

NL
De interventies worden gevolgd door mondelinge samenvattingen in het Nederlands.

??
Les questions des participants seront traitées uniquement via le chat de Zoom.

LA FONCTION DE « RÉFÉRENT DE PROXIMITÉ », CELA VOUS PARLE ?

Un nouveau nom pour une fonction existante. Qu'on l'appelle coordinateur ou référent, il s'agit d'un intervenant professionnel qui devient le point de contact privilégié d'un usager pour toutes ses demandes et le point de contact des intervenants d'autres services impliqués dans le soutien de cet usager. Cette fonction existe déjà sous de nombreuses formes dans de nombreux services, souvent ambulatoires (mais pas uniquement). La nommer permet de valoriser et de soutenir cette fonction qui manque de visibilité et de reconnaissance alors qu'elle est souvent indispensable à l'accompagnement des personnes dans la communauté.

Une fonction, plus qu'un métier. Cette fonction n'est pas réservée à un type d'intervenants. L'« entrée » dans cette fonction est d'abord déterminée par la relation de confiance avec l'utilisateur. Être référent de proximité peut être une petite partie du travail d'un intervenant. Certains assument cette fonction de manière exceptionnelle, parce qu'une relation particulière s'est nouée avec un usager en particulier, alors que leur cadre de travail ne s'y prête pas spécialement. D'autres intervenants, comme les assistants sociaux, auront plus de facilité à assumer cette fonction étant donné leur cadre de travail et deviendront peut-être le référent de proximité de plus d'utilisateurs. Mais la fonction ne leur est pas réservée pour autant. Il s'agit d'une pratique qui n'est pas spécifique à un type de service, à un métier ou à un secteur.

Le référent de proximité est **susceptible d'assurer des fonctions d'écoute, d'accompagnement psychosocial généraliste**, de soutien au projet personnel de la personne, de coordination ou de mise en cohérence de l'action des intervenants soutenant la personne, de mobilisation de nouvelles ressources si nécessaires ainsi que de veille. Le référent de proximité **est mobile** et son intervention **va s'adapter à chaque personne**, à la fois dans le type de soutien offert et dans l'intensité du suivi.

Un intervenant susceptible de devenir le référent de proximité d'un usager dispose d'un cadre de travail qui lui permet d'assurer **5 grandes caractéristiques clefs : proximité, centralité, flexibilité, proactivité, pérennité.**

LA FONCTION DE « RÉFÉRENT DE PROXIMITÉ » : CARACTÉRISTIQUES-CLEF

PROXIMITÉ	Le référent de proximité <i>est en relation directe et régulière</i> avec la personne qu'il accompagne et construit une vision globale de sa situation <i>avec</i> la personne.
CENTRALITÉ	Le référent de proximité <i>est le point de contact principal</i> pour toutes les préoccupations de la personne qu'il accompagne et pour tous les membres de son réseau, au sein duquel il soutient la cohérence des interventions.
FLEXIBILITÉ	Le référent de proximité <i>s'adapte à la situation de chaque personne</i> qu'il accompagne et doit pouvoir assumer une large palette d'interventions, si nécessaire.
PROACTIVITÉ	Le référent de proximité <i>prend l'initiative d'aller au contact</i> pour identifier ses besoins avec la personne et dynamiser les relations de collaboration autour et avec elle.
PÉRENNITÉ	Le référent de proximité <i>s'engage dans la durée</i> auprès de la personne qu'il accompagne (aussi longtemps que nécessaire), avec une attention à l'évolution de sa situation et aux moments de transition.

LA COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE : OBJECTIFS

PARTAGER	Les membres <i>échangent des idées</i> , des informations et des expériences, des connaissances et des expertises.
S'ENTRAIDER	Les membres <i>trouvent de l'aide</i> pour résoudre des problèmes qu'ils rencontrent ou pour répondre aux questions qu'ils se posent.
RENOUVELER	Les membres réfléchissent ensemble à des solutions possibles en cas de problèmes complexes et <i>contribuent au développement</i> de matériel de référence.