

Edition Janvier 2025

# Lignes d'aide et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé

Lors de la rédaction de ce résumé, nous avons veillé à rester fidèles aux échanges qui ont eu lieu le 28 janvier 2025. C'est pourquoi la présentation des initiatives n'est pas exhaustive. Si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires sur un service, nous vous encourageons à le contacter directement. Nous tenons à remercier chaleureusement les équipes qui ont accepté de partager leur pratique ainsi que les participant·es qui ont enrichi ces réflexions.

L'équipe de Brusano

En janvier 2025, répondant à une invitation de Brusano, une centaine d'acteur·rices issu·es de tous les secteurs de la santé et du social, majoritairement de l'ambulatoire, du terrain, de structures d'appui et des pouvoirs publics, se sont rencontrés pour découvrir et approfondir des pratiques qui se déploient.

Dans la recherche de résolution de situations complexes, les professionnel·les ont parfois besoin d'un soutien rapide et accessible leur permettant de s'orienter dans l'offre d'aide et de soin bruxelloise. De nombreuses lignes téléphoniques d'écoute, d'information et d'orientation existent à cet égard. Comment fonctionnent-elles ? Quelles sont leurs missions ? Comment font-elles concrètement pour soutenir les professionnel·les et les orienter dans le paysage social-santé bruxellois ? Certaines se connectent déjà entre elles et se connaissent, d'autres s'interrogent sur la manière dont elles peuvent partager leurs pratiques, s'inspirer, développer des outils communs.

A partir de 4 exemples qui illustrent la diversité de dispositifs à Bruxelles, la réflexion s'est élargie sur la manière dont l'ensemble des dispositifs de ligne d'appel peuvent s'ajuster encore mieux pour répondre aux professionnel·les et aux besoins de la population. Que faut-il mettre en place pour que ces lignes soient un réel outil d'intégration et de soutien des professionnel·les aux situations de plus en plus complexes et multithématiques qu'ils et elles rencontrent à Bruxelles ?



## PARTAGES D'EXPÉRIENCES

Medimmigrant	2
BrAP (Brussels Aanmeldingspunt voor Personen met een handicap)	3
Centre d'appui – Médiation de dettes	4
Brusano	6



## TRANSVERSALEMENT : CONVERGENCES, QUESTIONS ET ENJEUX COMMUNS

Les difficultés et enjeux au niveau des lignes elles-mêmes	8
Les constats et enjeux propres à la coexistence de plusieurs lignes d'information et d'orientation à Bruxelles	9
Quelques réflexions en matière de visibilité des lignes téléphoniques	9



## CONCLUSION 10

# Lignes d'aide et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé



## PARTAGE D'EXPERIENCES

### Medimmigrant

L'asbl fournit des informations sur l'**accès aux soins de santé des personnes avec un statut de séjour précaire**. Ancrée en Région bruxelloise depuis 1994, elle a développé avec le temps une grande expertise.

#### Quels objectifs ?

- **Répondre à tous les appels** durant les heures de permanence. La plupart du temps, deux lignes d'appel sont disponibles.
- **Fournir des réponses immédiates, précises et exhaustives**. Une formation continue est organisée pour l'équipe afin de maintenir leurs connaissances à jour.
- **Garantir une orientation adaptée à la demande**, ce qui nécessite une bonne connaissance du réseau et des acteur·ices de terrain.

#### Pour qui ?

- Les **personnes en séjour illégal/précaire** et leur entourage.
- Les **professionnel·les** qui les accompagnent.

#### Quelles thématiques ?

- **L'accès aux soins** de santé.
- **Les droits sociaux** des personnes malades.

- **Le séjour pour raisons médicales** et le soutien médical en cas de retour volontaire dans leur pays.

Les questions posées sont très variées :

« Qui peut payer mes soins de santé ? », « Puis-je m'inscrire à l'assurance maladie ? », « Est-ce que Fedasil peut m'aider en payant mes soins de santé ? », ou des questions plus basiques comme : « Où est-ce que je peux trouver un médecin ? », « Connaissez-vous un médecin qui parle ma langue ? », « Comment fonctionne le système de santé en Belgique parce que je n'y comprends rien ? ... ».

#### Langues

- Français
- Néerlandais
- Anglais

#### Points forts

- Le **plurilinguisme**.
- La **spécialisation** et la **technicité**.
- La **longévité de l'asbl** et l'**expérience** acquise.
- **Une petite équipe**, ce qui favorise les prises de décision rapides et la circulation de l'information.



#### Contact

**Permanences téléphoniques - N° vert** : 0800 14 960 ainsi que 02 274 14 33

Lundi, jeudi, vendredi de 10h à 13h | Mardi de 14h à 18h

[info@medimmigrant.be](mailto:info@medimmigrant.be) | [www.medimmigrant.be](http://www.medimmigrant.be)

Edition Janvier 2025

# Lignes d'aide et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé



## PARTAGE D'EXPERIENCES

### BrAP (Brussels Aanmeldingspunt voor Personen met een handicap)

Le BrAP est un **point d'information néerlandophone de soutien et de services aux personnes en situation de handicap à Bruxelles.**

#### Quels objectifs ?

- **Écouter** les demandes.
- **Donner les informations** adéquates et aider à **trouver des solutions.**
- Quand c'est nécessaire, **orienter les demandes vers le réseau.**

#### Pour qui ?

- Les **personnes avec handicap** et leurs aidant·es proches.
- Les **professionnel·les.**
- Tous·tes **ceux·elles qui ont besoin d'informations sur Bruxelles**, autant pour les instances francophones que néerlandophones.

#### Quelles thématiques ?

Toute question relative au handicap à Bruxelles peut être adressée au service.

Par exemple :

« Ai-je le droit de bénéficier d'une carte de stationnement pour personne handicapée et comment est-ce que je peux me la procurer ? »,

« J'aimerais pratiquer un sport en club mais j'ai un handicap. Où puis-je aller à Bruxelles ? », « J'ai un enfant souffrant d'un handicap mental et il y aura bientôt des vacances scolaires. Où puis-je trouver des activités adaptées pour cette période ? », etc.

#### Langues

- Français
- Néerlandais
- Anglais et autres langues en collaboration avec un service d'interprétariat

#### Les points forts

- **La mise en place de permanences physiques** dans les organisations où les personnes en situation de handicap sont présentes (Huizen van het Kind, WGC De Brug, UZ Jette, CAW, SPES).
- **Le BrAP intervient de manière complémentaire avec DOP** (Dienst Ondersteuningsplan) pour les personnes de – de 65 ans, domiciliées à Bruxelles ou en Flandre, en ordre d'assurabilité. Cet outil gratuit permet d'élaborer, avec la personne et son réseau, un plan d'accompagnement sur mesure. Son processus se déroule sur max. une année. Voir DOP : [www.dop-vbb.be](http://www.dop-vbb.be)



#### Contact

**Permanences téléphoniques : 02 201 76 43**

Lundi, mardi, mercredi, vendredi de 9h à 12h | Jeudi de 14h à 17h

[info@brap.be](mailto:info@brap.be) | [www.brap.be](http://www.brap.be)

Edition Janvier 2025

# Lignes d'aide et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé



## PARTAGE D'EXPERIENCES

### Centre d'appui – Médiation de dettes

La Hotline est une **permanence téléphonique permettant aux professionnel·les de la médiation de dettes de bénéficier de conseils juridiques, économiques et méthodologiques spécialisés**. L'accès à ces informations permet aux professionnel·les de se concentrer sur leur mission principale, qui est d'accompagner les personnes en situations de surendettement, souvent complexes.

#### Quels objectifs ?

- **Soulager les professionnel·les** en leur offrant un accès direct à une expertise qualifiée
- **Réduire les incertitudes juridiques** des médiateur·rices
- **Avoir une temporalité de réponse** selon la complexité de la recherche :

› Réponse immédiate si la questionne nécessite pas ou peu de recherche

› Basculement par e-mail si la question nécessite des recherches complémentaires

› Orientation vers un service juridique partenaire pour les cas spécifiques

#### Pour qui ?

- Les **médiateur·rices de dettes**.
- Tout·e **autre professionnel·le du secteur social-santé ayant suivi une formation** au Centre d'Appui.

#### Quelles thématiques ?

Tous les aspects juridiques liés à la médiation de dettes peuvent être abordés : conseils juridiques, économiques et méthodologiques spécialisés.

Par exemple :

*"Qu'est-ce qu'un service de médiation de dettes ?", "Pourquoi et comment faire un budget ?", "Qu'est-ce qu'un règlement collectif de dettes ?", "Qu'est-ce que la médiation judiciaire ?", "Comment analyser un décompte ?", "Que faire quand il est trop tard ?", etc.*

#### Langues

- Français
- Néerlandais

Edition Janvier 2025

# Lignes d'aide et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé

## Points forts

- La **disponibilité de la ligne d'appel** en termes de jours de permanence.
- La **fiabilité des réponses** basée sur une expertise actualisée.
- Le **traitement rapide des demandes**, qui sont généralement accompagnées de délais très courts (notamment les délais pour contester ainsi que les délais avant que des voies d'exécution, telles des saisies, soient pratiquées).
- La **composition de l'équipe** (juriste et économiste), spécialisée dans le domaine de la médiation de dettes.
- Les **outils disponibles**, notamment des lettres-types pré-écrites.
- Un **réseau de partenariats** et collaboration avec les homologues flamands et wallons.



## Contact

**Permanence téléphonique - Hotline** : 02 217 88 05

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

[juriste@mediationdedettes.be](mailto:juriste@mediationdedettes.be) | [www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be)

# Lignes d'aide et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé



## PARTAGE D'EXPERIENCES

### Brusano

Le Helpdesk, décliné sur les 5 bassins d'aide et de soins, est un **dispositif d'orientation pour les professionnel·les du social-santé bruxellois, dans l'accompagnement des personnes en situation complexe.**

#### Quels objectifs ?

L'objectif principal est de fournir une orientation la plus complète et pertinente possible aux professionnels du secteur social/santé qui accompagnent des personnes en situation complexe. Le but est aussi de permettre au professionnel d'être informé et orienté vers les ressources actuellement disponibles dans le réseau bruxellois (services spécifiques, outils, aides...).

Ceci est possible grâce à la méthodologie suivante :

- **Écouter** de manière attentive.
- **Analyser** la situation.
- **Clarifier** les besoins avec pour finalité une orientation vers des ressources adaptées et disponibles – Approche "stepped care" : cela signifie que les répondant·es cherchent tout d'abord si une réponse est possible via l'offre généraliste de l'ambulance. Si cette offre n'est ni adaptée ni suffisante, la recherche d'une ressource plus spécialisée est alors entreprise. Certaines situations (urgence, crise) impliquent parfois d'avoir directement recours à un service sectoriel spécialisé.
- **Adapter** la temporalité de réponse correspondant à la complexité de la recherche :

› Demande simple : nécessite une recherche précise, claire et ciblée nous donnant pour objectif de permettre au·à la professionnel·le d'atteindre rapidement son but.

› Demande complexe : nécessite souvent une recherche plus approfondie, intersectorielle, faisant appel à une offre généraliste et/ou spécialiste et se situant à différentes échelles territoriales afin de fournir au·à la professionnel·le des solutions concrètes d'accompagnement pour son·sa bénéficiaire.

#### Pour qui ?

Tout·e professionnel·le social-santé.

#### Quelles thématiques ?

Toute thématique social-santé dans le cadre d'un accompagnement d'une situation complexe.

Par exemple :

*"Un jeune est actuellement hébergé dans un centre pour enfants mineurs avec double diagnostic. Il va avoir 18 ans. Une partie de son réseau va arrêter la prise en charge et il doit quitter son centre d'hébergement actuel. Comment faire ?"*

*"Une jeune femme présente des troubles psychiatriques graves. Elle n'a désormais plus de psychiatre (il est décédé brutalement). Elle est soumise à une obligation de traitement par la justice mais ne trouve pas de psychiatre pour remplacer le sien. Des pistes ?"*

*"Une personne avec un syndrome de Diogène est menacée d'expulsion et présente de nombreux problèmes de santé. Les professionnels de 1ère ligne (infirmier, aide familiale...) ne veulent plus se déplacer à son domicile en raison des conditions d'hygiène. Et la personne refuse l'hospitalisation. Que faire ?"*

Edition Janvier 2025

# Lignes d'aide et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé

## Langues

- Français
- Néerlandais

## Les points forts

- **Helpdesk "stepped care"** : évite le recours systématique à des ressources très spécialisées, pas toujours nécessaires ni disponibles facilement, en privilégiant une approche généraliste de proximité.
- **Méthodologie évolutive** : les modalités de fonctionnement sont adaptées constamment en fonction des réflexions internes et des pratiques de terrain.
- **Des référent-es thématiques identifiés en interne** afin d'apporter un éclairage sur certaines questions ou situations traitées par les répondant-es. Ces référent-es ont en effet développé une expertise dans certains domaines, comme le diabète, la périnatalité, les soins palliatifs et la fin de vie, la santé mentale, etc.
- La **centralisation** et le **partage des outils**.
- **L'équipe de répondant-es** constituée des équipes des 5 bassins et bénéficiant du soutien de l'équipe régionale. Ils et elles peuvent compter sur des réunions, des interventions et des formations internes afin de développer leurs compétences et leur posture.
- **La connaissance du réseau** et les contacts avec les acteur·rices de terrain.
- **Travail d'articulation** avec toutes les autres lignes d'appel.



## Contact

### Permanence téléphonique - Helpdesk :

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

Bassin Nord : 02 318 60 54 | [info@bassin-nord.brussels](mailto:info@bassin-nord.brussels)

Bassin Nord-Est : 02 318 60 57 | [info@bassin-nord-est.brussels](mailto:info@bassin-nord-est.brussels)

Bassin Sud : 02 880 29 88 | [info@bassin-sud.brussels](mailto:info@bassin-sud.brussels)

Bassin Sud-Est : 02 318 60 58 | [info@bassin-sud-est.brussels](mailto:info@bassin-sud-est.brussels)

Bassin Centre-Ouest : 02 880 29 87 | [info@bassin-centre-ouest.brussels](mailto:info@bassin-centre-ouest.brussels)

Edition Janvier 2025

# Lignes d'aide et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé



## TRANSVERSALEMENT : CONVERGENCES, QUESTIONS ET ENJEUX COMMUNS

Les 4 initiatives présentées lors de ce forum, ainsi que les ateliers qui ont suivi avec les participant·es à l'évènement, permettent de dégager des éléments communs aux lignes d'aide et d'orientation, les conditions d'intervention, les points d'attention et de questionnements sur certaines modalités de travail.

### Les difficultés et enjeux au niveau des lignes elles-mêmes

- La limitation des langues : tous·tes les répondant·es ne sont pas forcément bilingues, comment dès lors gérer un appel dont on ne maîtrise pas bien la langue ?
- La couverture des plages horaires par des équipes de petite taille, avec pour conséquence des horaires souvent limités aux heures de bureau.
- La difficulté d'assurer le suivi de la demande lorsque plusieurs répondant·es se succèdent à différentes permanences.
- La temporalité de la réponse : décalage parfois existant entre le délai des réponses apportées et la nécessité de réponses rapides, liées à la réalité de l'accompagnement des personnes.
- Le soutien du·de la professionnel·le appelant, même si la thématique n'est pas celle de la ligne d'appel, surtout dans le cadre de situations multithématiques.
- L'importance pour les répondant·es d'être outillé·es pour des situations multithématiques, qu'elles soient généralistes ou spécialistes.
- La réorientation de l'appelant·e vers d'autres lignes ou ressources : nécessite d'être faite de manière à éviter les renvois intempestifs
- L'importance de favoriser l'autonomie de l'appelant·e en lui laissant le choix d'action face aux réponses proposées par le·la répondant·e, ce qui nécessite d'envisager avec elle·lui différentes pistes possibles.
- L'évaluation du dispositif et de la qualité de la réponse : bien souvent, les répondant·es n'ont pas les moyens de vérifier, après l'appel, si les informations qu'ils ont présentées à l'appelant·e ont été optimales. Dès lors, comment ces dispositifs peuvent-ils eux-mêmes s'assurer de la qualité de leurs réponses ? Faudrait-il mettre un système d'évaluation en place ? Si oui, selon quelles modalités, et surtout de telle manière à ne pas alourdir la tâche des répondants ou des appelants ?
- La collaboration avec les lignes néerlandophones.

Edition Janvier 2025

# Lignes d'aide et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé



## Les constats et enjeux propres à la coexistence de plusieurs lignes d'information et d'orientation à Bruxelles

- La nécessité de clarifier les méthodologies utilisées par les lignes d'appel : en effet, si toutes les lignes visent un même objectif d'orientation, les manières de travailler divergent d'une ligne à l'autre. Par exemple, certaines lignes s'appuient sur un service d'accompagnement au sein de l'institution, qui complète le soutien téléphonique.
- La mise à jour des informations concernant les lignes d'orientation existantes (public cible, coordonnées, offre, etc.)
- Le soutien de l'interconnaissance : favoriser et encourager les moments de rencontre entre professionnel·les de différentes structures et secteurs afin qu'ils et elles puissent, non seulement mettre un visage sur une structure, mais également situer la structure dans le paysage.
- L'absence de formation commune pour les répondant·es : certain·es répondant·es se forment sur le tas, développant progressivement des compétences et une expérience propre à leur fonction.

De nombreuses structures développent également une formation en interne pour les nouveaux·elles répondant·es. Faudrait-il penser l'organisation d'une formation commune de base pour l'ensemble des répondant·es des lignes d'information et d'orientation ? Si oui, quelles devraient être les modalités ? Pourrait-on également envisager des modules de formation continue pour aiguiser des compétences plus spécifiques ?

- La confidentialité et le secret professionnel partagé : les répondant·es sont parfois dépositaires d'informations personnelles et confidentielles concernant l'appelant·e. Comment naviguer clairement dans les enjeux complexes liés à la protection des données, leur conservation, le partage du secret professionnel en interne et en externe ? Faudrait-il envisager l'élaboration d'une charte éthique commune à l'ensemble des lignes d'appel ?

## Quelques réflexions en matière de visibilité des lignes téléphoniques

- Les professionnel·les social-santé ne connaissent pas toujours les lignes existantes, c'est difficile de s'y retrouver.
- Pistes d'outils qui pourraient faciliter la recherche de la ligne d'appel adéquate :
  - › Une App ou un site web qui permette d'effectuer une recherche par critères ; par mots-clés ; par secteur d'activité ; par modalité (tel/mail/chat) ; par public cible.
  - › Un arbre décisionnel permettant d'affiner la recherche vers la ligne la plus adéquate.

› Une FAQ sur le site de la ligne d'appel afin de donner des indications plus précises sur les situations pouvant être adressées à la ligne.

- Par ailleurs, il existe de nombreux dispositifs type répertoires pour orienter les professionnel·les dans l'offre social-santé bruxelloise (Bruxelles Social, Le Guide Social, le Réseau SAM, Zipster, Le Bon Plan, etc.).

Edition Janvier 2025

# Lignes d'aide et d'orientation pour les professionnel·les du social-santé

Un répertoire des lignes d'orientation actives en Région bruxelloise a été créé dans le cadre de ce Forum. Il a été complété par les participant·es à la journée.

Retrouvez-le ici : [www.brusano.brussels/pdf/lignes-dappel/](http://www.brusano.brussels/pdf/lignes-dappel/)



## CONCLUSION

Les enjeux identifiés au départ se sont vus confirmés à l'issue de cette matinée, en particulier le **manque de visibilité des lignes existantes**, ainsi que l'**articulation des lignes entre elles**.

L'idée centrale porte sur la nécessité de mieux les faire connaître et d'en améliorer l'accès auprès des professionnel·les. Pour cela, il sera certainement nécessaire de réunir ces lignes d'appel afin qu'elles puissent travailler ensemble sur leur complémentarité, leur offre de service, partager leurs bonnes pratiques et expertise mutuelle ainsi que leurs outils, voire élaborer des aides à la décision facilitant la réponse aux situations multithématiques.

Face à l'**augmentation des situations complexes rencontrées à Bruxelles, mêlant des problématiques sociales, de santé, de santé mentale, etc.**, une telle diversité de lignes téléphoniques qui offrent écoute, expertise technique et orientation est un réel soutien pour les professionnel·les du social-santé, pour autant que ces dispositifs soient articulés et intégrés.