



Brochure réalisée dans le cadre de la Semaine de la santé mentale en Wallonie 2023

# Brochure d'information

Services d'aide en santé mentale  
Services d'aide en santé mentale & Travail  
En Wallonie

Semaine  
de la  
Santé Mentale



## PARTIE 1. SERVICES D'AIDE EN SANTÉ MENTALE EN WALLONIE

### QUI PEUT M'AIDER?

- Le médecin généraliste ..... 5
- Les « psys » ..... 6

### OÙ TROUVER DE L'AIDE?

- Les Services de Santé Mentale (SSM) ..... 7
- Les psychologues conventionnés ..... 8
- Les centres de prévention du suicide ..... 8
- Les équipes mobiles des réseaux de santé mentale ..... 9
- Les hôpitaux psychiatriques ..... 11
- Les centres de planning familial ..... 11
- Les maisons médicales ..... 12
- Les services d'écoute téléphonique ..... 12
- Les groupes d'entraide ..... 13

### LA PYRAMIDE DE L'OFFRE EN SANTÉ MENTALE ..... 14





## **PARTIE 2. TRAVAIL & SANTÉ MENTALE : ACTEURS ET SERVICES D'AIDE**

### **LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL**

#### **LES ACTEURS DE LA PRÉVENTION SUR LE LIEU DE TRAVAIL**

- Les collègues ..... 21
- Les supérieurs hiérarchiques ..... 21
- La personne de confiance ..... 22
- Le Service pour la Prévention et la Protection au Travail (SPPT interne ou externe) ..... 24
- Le médecin du travail ..... 25
- Le représentant syndical ..... 25
- Le responsable des ressources humaines ou l'assistant social... 25
- L'inspection du travail ..... 25

#### **ET EN DEHORS DU TRAVAIL QUI PEUT M'AIDER?**

- Les professionnels de santé ..... 26
- Les professionnels de santé spécialisés ..... 27

#### **AUTRES ACTEURS ET SERVICES DÉDIÉS AUX PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ MENTALE & TRAVAIL**

- Les « Coordinateurs Retour au Travail » ..... 28
- Les Centres de Rééducation Fonctionnelle (C.R.F.) ..... 29
- Les agents d'insertion du projet « Activation » ..... 30
- Le Forem et le service « Gestion des parcours publics fragilisés » 30

Pour faciliter la lecture de cette brochure, celle-ci n'est pas rédigée en écriture inclusive.  
Néanmoins, elle s'adresse tant aux hommes qu'aux femmes, ainsi qu'aux personnes non-binaires.

# PARTIE 1.

## SERVICES D'AIDE EN SANTÉ MENTALE EN WALLONIE



Aujourd'hui, personne n'est à l'abri de difficultés en santé mentale. Qu'elles soient passagères et légères ou au contraire, plus longues et plus intenses, ces difficultés peuvent rendre difficile voire impossible « ce qui semble aller de soi » : aller travailler, aller à l'école, faire une course, voir ses amis, partager un quotidien familial, ...

Les raisons sont souvent multiples et il est parfois difficile d'identifier « la cause » : séparation, emploi précaire, deuil, difficultés relationnelles, mal-logement, trop grande charge familiale/professionnelle, fragilité personnelle, ... Il s'agit parfois d'un « trop plein ».

Alors pour faire face, heureusement nous avons des ressources ! Bien que réparties de façon inégales chez chacun d'entre nous, elles se trouvent **en nous** et **autour de nous**. Ces ressources sont variées, à l'image de ce qui détermine notre santé mentale : notre lieu de vie, nos relations sociales, notre entourage, notre vie professionnelle, scolaire, l'accès à la culture, aux soins de santé, ... Un cocktail singulier et propre à chacun pour (re)trouver son équilibre. Parfois, ces ressources ne suffisent pas. Alors il est important de ne pas attendre que la situation empire, en allant chercher de l'aide auprès **de ressources plus spécialisées**. Le premier pas est souvent le plus difficile à franchir. Lorsque tout semble « bouché », qu'on « n'y arrive plus », ces aides peuvent nous permettre, lorsqu'on trouve « chaussure à son pied », d'ouvrir ses horizons et d'aller de l'avant.

Dans le paysage de la santé mentale, l'offre de services s'est grandement diversifiée ces dernières années. Cette brochure reprend des informations relatives aux services agréés et subventionnés par les pouvoirs publics et ne reprend pas l'offre privée non subventionnée. Les services renseignés concernent l'offre de santé mentale publique à disposition des citoyens sur le territoire de la région wallonne.



## QUI PEUT M'AIDER?

Certains services d'aide proposent des soins de santé mentale dispensés par un professionnel spécialisé tel que le psychologue, le psychiatre ou le psychothérapeute. Lorsqu'ils travaillent en équipe, ces professionnels s'entourent d'autres intervenants tels que des infirmiers, des éducateurs, des assistants sociaux, des ergothérapeutes, des psychomotriciens ou des pair-aidants.



D'autres professionnels et services prêtent quant à eux une attention à la santé mentale des personnes qu'ils accompagnent et contribuent à la soutenir sans pour autant se centrer exclusivement sur la santé mentale : un médecin généraliste, un centre de planning familial, une maison médicale, ... Chacun, à sa manière, peut constituer une précieuse ressource pour notre santé mentale.

Des groupes d'entraide sont également constitués par des personnes qui partagent un même type de difficultés et qui, par l'écoute, le soutien, le partage et l'action, tentent d'y remédier. Les proches et familles de personnes vivant avec un trouble de santé mentale peuvent également trouver du soutien en se regroupant, mais aussi s'informer et agir.

### • LE MÉDECIN GÉNÉRALISTE

Sensibilisé aux problèmes de santé mentale, c'est un interlocuteur privilégié qui pourra soit discuter directement des problèmes que l'on rencontre, soit orienter vers un service ou un spécialiste de la région en fonction des besoins et des sensibilités propres à chacun.





## QUI PEUT M'AIDER?

### • LES "PSYS"

#### **les Psychologues**

Un psychologue est un professionnel de formation universitaire, formé aux sciences psychologiques (sciences humaines). Il est spécialiste du fonctionnement et du comportement humain dans ses multiples dimensions : affectives, neurologiques, cognitives, relationnelles. Selon leurs aspirations et parcours professionnel, les psychologues se spécialisent à différentes méthodes thérapeutiques, et développent des compétences en techniques d'entretien individuel et/ou conduite de groupe.

#### **Les Psychiatres**

Un psychiatre est un médecin spécialisé en psychopathologie et psychopharmacologie. Il est habilité à prescrire des médicaments psychotropes, des examens complémentaires (IRM, prise de sang) et/ou des arrêts de travail à son patient. Souvent, les psychiatres se spécialisent dans différentes approches thérapeutiques.

#### **Les Psychothérapeutes**

Un psychothérapeute est une personne qui pratique la psychothérapie. «La psychothérapie est définie comme une forme de traitement des soins de santé mentale et non comme une profession des soins de santé spécifique nécessitant un agrément (SPF Santé Publique, 28/03/2019)». La psychothérapie ne peut être exercée que par des personnes qui ont déjà un titre professionnel de santé reconnu, et qui remplissent une série de conditions. Si ce n'est pas le cas, des conditions pour obtenir une équivalence sont fixées par le législateur.



## OÙ TROUVER DE L'AIDE?

L'aide en santé mentale se décline auprès de praticiens qui exercent en privé ou au sein d'équipes pluridisciplinaires. \*Indépendamment du lieu de consultation choisi par le patient, les mutualités permettent à leurs affiliés un remboursement partiel des consultations psychologiques; remboursement dont les conditions varient d'une mutualité à l'autre, renseignez-vous auprès de votre conseiller mutualiste. Sont repris ci-dessous les dispositifs soutenus (totalement ou en partie) par les pouvoirs publics.

### Les Services de Santé Mentale (SSM).

Ce sont des services ouverts à tous, où des professionnels, au sein d'une équipe pluridisciplinaire pourront prendre le temps de réfléchir avec vous à vos difficultés et chercher des solutions. Certains SSM sont spécialisés dans la prise en charge d'enfants et d'adolescents, d'autres ont développé des initiatives spécifiques notamment pour les personnes âgées et les problématiques de dépendance. Vous pourrez y rencontrer un psychologue, un travailleur social, un médecin psychiatre, un logopède, un psychomotricien, ...

Les consultations non médicales sont dispensées à un prix de 13,19 euros/séance. Les difficultés financières ne doivent cependant pas être un obstacle à la consultation.

Le Centre de Référence en Santé Mentale (CRéSaM asbl) répertorie les services de santé mentale wallons :



[www.cresam.be](http://www.cresam.be)



## **Les Psychologues Conventionnés**

Afin de faciliter l'accès aux soins psychologiques, l'INAMI permet le remboursement de consultations auprès de psychologues et orthopédagogues cliniciens conventionnés. On parle de «soins psychologiques dans la première ligne, et spécialisés». Le coût d'une consultation s'élève à 11 euros par séance individuelle (ou 4 euros pour les bénéficiaires de l'intervention majorée). Pour les séances de groupe, l'apport du patient s'élève à 2,5 euros.

Vous trouverez sur le site de l'AViQ des informations utiles à ce sujet, ainsi que la liste des psychologues conventionnés repris par province et organisés en réseaux :

 [www.aviq.be](http://www.aviq.be)

## **Les Centres de Prévention du Suicide**

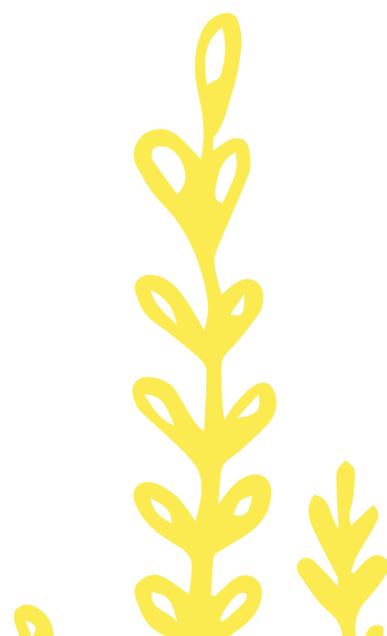
Le Centre de Prévention du Suicide et d'Accompagnement est un lieu de soutien, d'accompagnement et de prise en charge psychologique pour les personnes ayant des idées suicidaires, les personnes ayant déjà fait des tentatives de suicide ainsi que pour l'entourage des personnes suicidaires.

Ouvert à tous, quel que soit votre âge, le Centre vous propose des entretiens psychologiques individuels et familiaux, un accompagnement spécifique du deuil après suicide ou encore une aide sociale et administrative.

Les consultations sont payantes. Les entretiens individuels sont facturés 20 euros. Les entretiens conjugaux ou familiaux coûtent 25 euros.

 [www.un-pass.be](http://www.un-pass.be)

Le Centre vous reçoit à Charleroi, Liège, La Louvière, Louvain-la-Neuve, Marche-en-Famenne, Mons, Namur et Tournai. Pour contacter les professionnels du Centre de Prévention du Suicide et d'Accompagnement, composez le 081/777.150.

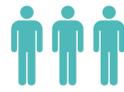




## OÙ TROUVER DE L'AIDE?

### Les équipes mobiles des réseaux de santé mentale

#### Les équipes destinées aux adultes



Ces équipes s'adressent aux adultes . Elles sont multidisciplinaires: psychiatre, psychologue, assistant social, éducateur, pair-aidant,... Il existe deux types d'équipes mobiles pour adultes :

- une équipe pour les personnes en crise qui connaissent des problèmes de santé mentale dits « aigus » ;
- une équipe pour les personnes qui ne sont pas en crise et qui ont besoin d'être accompagnées sur un plus long terme.

Ces équipes dispensent des soins de santé mentale sur demande, dans l'environnement du patient. Pour bénéficier de l'intervention des équipes mobiles, les personnes peuvent s'adresser à leur médecin traitant ou directement à l'équipe mobile de leur réseau géographique.

L'intervention se fera en collaboration avec les autres personnes/professionnels concernés. Dans une équipe comme dans l'autre, les professionnels aident les patients à développer ou à activer leur réseau de soutien.





## OÙ TROUVER DE L'AIDE?

### Les équipes mobiles des réseaux de santé mentale

#### Les équipes destinées aux enfants

Les équipes sont flexibles, mobiles, multidisciplinaires et varient en fonction des besoins de l'enfant, de l'adolescent ou de son entourage. Les équipes souhaitent principalement toucher :

- les enfants et les adolescents en situation de crise qui nécessitent des soins urgents, intensifs et mobiles ;
- Les enfants et d'adolescents issus de groupes particulièrement vulnérables, difficiles à atteindre, et les jeunes avec une problématique psychiatrique qui sont sous le coup d'une décision de justice.

---

---

Aux côtés de ces équipes mobiles, d'autres services se déplacent sur le lieu de vie des personnes pour rencontrer au mieux leurs besoins. Via leurs sites web, les réseaux de santé mentale renseignent une série d'informations utiles concernant les services disponibles localement pour les adultes et les enfants-adolescents.

---

---



## **Les hôpitaux psychiatriques**

Lorsque les difficultés psychologiques ou psychiatriques sont trop importantes et envahissent le quotidien de la personne, une hospitalisation peut s'avérer nécessaire. Les enfants et les adultes peuvent faire appel au service psychiatrique d'un hôpital général ou à un hôpital psychiatrique. Ces services offrent des soins psychiatriques urgents et non urgents.

Le SPF Santé Publique propose une cartographie des hôpitaux généraux, psychiatriques et universitaires en Belgique :

 [www.health.belgium.be](http://www.health.belgium.be)

## **Les centres de planning familial**

Les centres de planning familial proposent un accompagnement et un soutien aux personnes ayant des difficultés qui relèvent de leur sphère relationnelle, familiale, conjugale et/ou sexuelle. L'accueil est gratuit. Les consultations sont payantes, le montant varie d'un praticien à l'autre. Dans tous les cas, les centres de planning familial attachent une importance à ce que les difficultés financières ne soient pas un obstacle à la consultation.

Pour trouver les centres de planning familial agréés en Wallonie et à Bruxelles :

 [www.loveattitude.be](http://www.loveattitude.be)



## Les maisons médicales (Associations de Santé Intégrée)

On peut y rencontrer un médecin généraliste, un infirmier, un kinésithérapeute. Un premier accueil est assuré par un accueillant. De plus en plus de maisons médicales ont étoffé leur équipe de psychologues qui proposent, pour une partie d'entre eux, des consultations psychologiques à prix conventionné (soins psychologiques de première ligne). En plus des consultations, on y trouve une information médicale et sociale ainsi que des activités de prévention et d'éducation à la santé.

Les maisons médicales fonctionnent au «forfait» (la mutuelle du patient verse chaque mois un montant fixe à la maison médicale afin de couvrir les frais médicaux) ou à l'acte (c'est-à-dire que le patient paie chaque consultation).

La Fédération des maisons médicales répertorie une grande partie des maisons médicales agréées en Wallonie : [www.maisonmedicale.org](http://www.maisonmedicale.org)



[www.maisonmedicale.org](http://www.maisonmedicale.org)

## Les services d'écoute téléphonique



Ils assurent une écoute discrète et attentive et peuvent aider à trouver des débuts de solution, dans l'anonymat.

Le plus généraliste d'entre eux, *Télé-accueil*, répond à tout type de demandes, sans cibler une problématique spécifique. **Le numéro d'appel 107** est gratuit et accessible 24h/24h.

*Ecoute-Enfant* répond aux questions des enfants et des adolescents qui, à un moment de la journée ou de la soirée, éprouvent le besoin de parler, de se confier parce qu'ils ne se sentent pas bien, qu'ils vivent des choses difficiles, qu'ils sont isolés, qu'ils se sentent en danger... Ecoute-enfant répond aussi à toute personne qui s'interroge ou s'inquiète à propos d'elle-même ou éventuellement d'autrui lorsqu'un enfant est concerné. **Le numéro d'appel 103** est gratuit et accessible de 10 heures à 24 heures.



## OÙ TROUVER DE L'AIDE?

### Les groupes d'entraide

Ces groupes sont constitués par des personnes qui partagent un même type de difficultés et qui, par l'écoute, le soutien, le partage et l'action, tentent d'y remédier.

La fédération francophone d'associations d'utilisateurs en santé mentale, Psytoyens, liste les groupes d'entraide :

 [www.psytoyens.be](http://www.psytoyens.be)

L'association de familles et amis (proches) de personnes vivant avec un trouble psychique, Similes, liste les groupes de parole pour les proches en Wallonie :

 [www.associationsimiles.org](http://www.associationsimiles.org)

Destiné aux particuliers et aux professionnels de l'aide et des soins, le site web de l'AViQ [www.trouverdusoutien.be](http://www.trouverdusoutien.be) répertorie une diversité de services et leurs coordonnées, ainsi que des ressources pour trouver du soutien et prendre soin de soi.



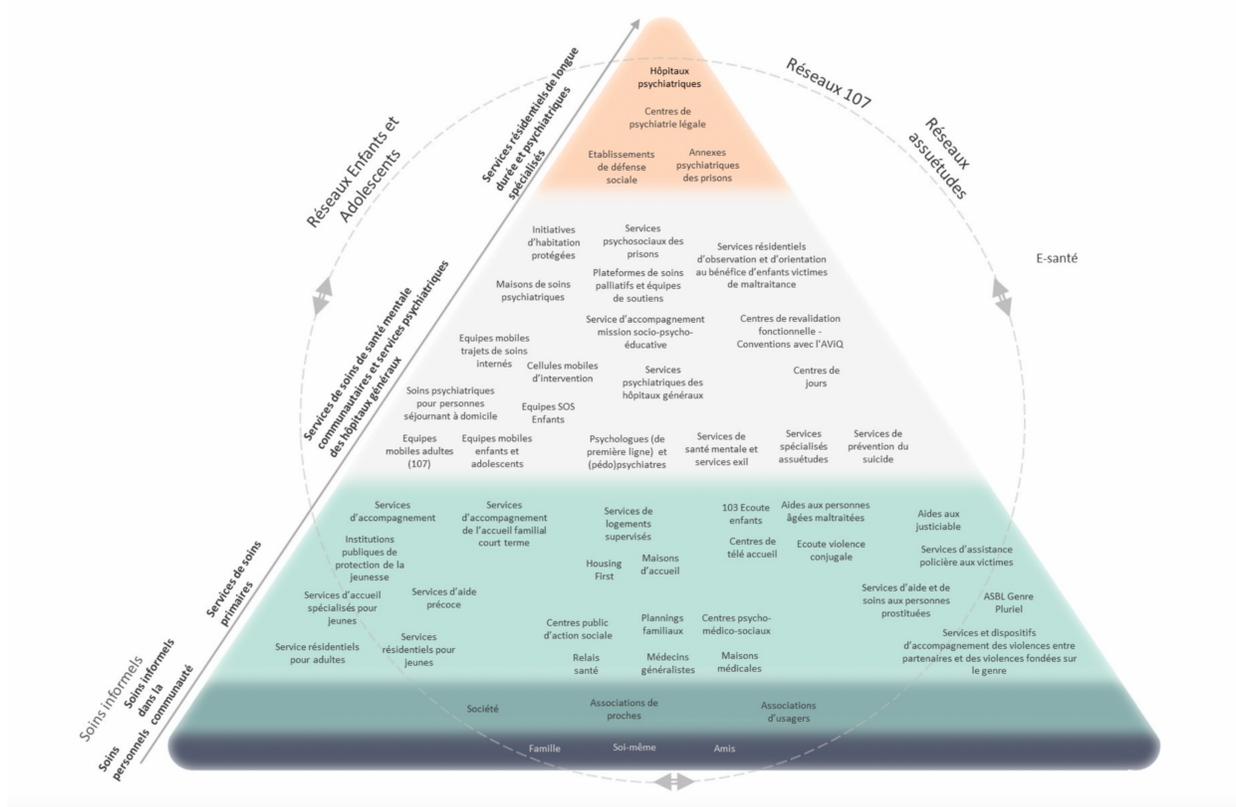
# LA PYRAMIDE DE L'OFFRE EN SANTE MENTALE

**Nous avons vu dans cette brochure un petit aperçu de la diversité des services d'aide disponibles en santé mentale.**

Désireux de pouvoir traduire cette diversité aux professionnels de l'aide confrontés à une problématique de santé mentale avec leur public, le CRéSaM a travaillé sur la base d'un modèle pyramidal afin de représenter la diversité des ressources possibles lorsque notre santé mentale est fragilisée.

Cet outil présente de façon structurée – mais non exhaustive – des acteurs qui participent à une prise en charge des problématiques en santé mentale.

Mise à jour : Mars 2020



Cet outil entend rendre compte des ressources personnelles, informelles et formelles face à la souffrance, situant par exemple la place centrale de l'entourage lorsque les difficultés surgissent, mais également celle des services de première ligne en santé.

## LA PYRAMIDE DE L'OFFRE EN SANTE MENTALE

Les acteurs de ces services, alors aux premières loges de la souffrance, peuvent proposer un premier accompagnement lorsque cela leur semble adéquat, ou relayer si besoin vers des ressources dans la communauté. Enfin, les services psychiatriques spécialisés et de longue durée interviennent pour des prises en charge plus intensives et spécialisées.

Plus d'informations sur le site du **Centre de Référence en Santé Mentale** (CRéSaM asbl):

 [www.cresam.be](http://www.cresam.be)



## PARTIE 2

### TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

**C'est un fait, notre société toute entière est organisée autour du travail. Avec ou sans emploi, demandeur d'emploi, volontaire dans une association, travailleur illégal, ... les expériences vécues dans le monde professionnel ou en périphérie, contribuent plus ou moins fortement à notre « bonne » santé mentale.**

Si notre travail est de suffisamment bonne qualité, il pourra être vecteur d'inclusion, d'épanouissement et de renforcement de l'estime de soi, mais aussi un solide rempart à l'isolement, à l'exclusion sociale, et à la pauvreté !

Dans d'autres cas, le travail sera malheureusement source de problèmes de santé mentale si les facteurs de protection y sont affaiblis: mauvaises relations avec les collègues, nature et contenu du travail en inadéquation avec ses aspirations, organisation interne problématique, relations difficiles avec la direction ou les collègues, manque de perspectives ou de sens au travail, ... Quand ces facteurs de risques sont trop nombreux ou trop intenses, on peut alors ressentir du stress (excessivement), connaître un épuisement professionnel, être victime de harcèlement, de violence physique, ... C'est cela que désigne le vocable « risques psychosociaux au travail ».

Pour certaines personnes aux prises avec des troubles psychiques, lorsque l'emploi occupé est de suffisamment bonne qualité, celui-ci peut faire « soin », en quelque sorte, et renforcer l'équilibre face à l'épreuve des troubles psychiques.

## PARTIE 2

# TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

Pour faire face aux exigences actuelles du monde du travail et aux difficultés émergent dans notre vie professionnelle, heureusement nous avons des ressources en nous et autour de nous. Mais quelques fois, elles manquent ou ne suffisent plus. Il est important de pouvoir demander de l'aide, à temps, et de se faire accompagner par des professionnels spécialisés ou des services dédiés aux problématiques de santé mentale et travail.

Vous trouverez dans cette partie de la brochure, une série d'informations pour vous aider lorsque les difficultés psychiques sont liées à votre travail, mais également des informations sur les acteurs et services qui accompagnent vers et dans le travail, des personnes vivant avec un trouble de santé mentale, que ces difficultés soient d'origine professionnelle ou non.



# TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

## LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Si les problématiques de burn-out sont souvent évoquées de prime abord, la souffrance au travail renvoie aussi à d'autres réalités: stress, abus d'alcool et de drogues sur le lieu de travail, harcèlement moral et sexuel ou encore, suicide.

«Selon les enquêtes nationales belge sur les conditions de travail, portant en 2015 sur 2500 travailleurs belges et en 2021 sur 4198 travailleurs belges, au cours des 12 derniers mois :

- 33% ressentent la plupart du temps ou toujours du stress au travail (2015) ;
- 9% ont fait l'objet de l'intimidation, de la violence ou de harcèlement moral (2021);
- 11% de menaces ou violences verbales (2021) ;
- 2% d'attentions sexuelles non désirées (2021)»

Rapport sur la qualité de l'emploi et du travail en Belgique en 2021 (KULeuven/ULB/VUB/ULg, 2023)

En Belgique, les « risques psychosociaux au travail » intègrent la loi **bien-être au travail** depuis 2014 et font régulièrement l'objet de **campagnes de sensibilisation** par le SPF Emploi.

**Rapport** sur la qualité de l'emploi et du travail en Belgique en 2021 (KULeuven/ULB/VUB/ULg, 2023)

## TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

En Belgique, les « risques psychosociaux au travail » intègrent la loi bien-être au travail<sup>1</sup> depuis 2014 et font régulièrement l'objet de campagnes de sensibilisation par le SPF Emploi.

En vertu de la loi bien-être, tout employeur est tenu de mettre en place des mesures pour limiter les risques psychosociaux au travail, c'est-à-dire limiter la probabilité que le travailleur subisse un dommage psychique et/ou physique suite à l'exposition « nocive » à des composantes du travail.

Sur son site [beswic.be](http://beswic.be), le SPF Emploi nous parle de l'origine de ces risques, qui se situent dans les conditions de travail et l'organisation du travail. On parle des « 5 T » :

- **l'organisation du travail** : notamment la structure d'organisation (horizontale-verticale), la manière dont sont réparties les tâches, les procédures de travail, les outils de gestion, le style de management, les politiques générales menées dans l'entreprise...;
- **le contenu du travail** : la tâche du travailleur en tant que telle : la complexité et la variation des tâches, les exigences émotionnelles (relation au public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions...), la charge mentale, la charge physique, la clarté des tâches...;
- **les conditions de travail** : les modalités d'exécution de la relation de travail : les types de contrat et d'horaires (le travail de nuit, le travail posté, les horaires atypiques...), les possibilités d'apprentissage, la gestion des carrières, les procédures d'évaluation...;

## TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

- **les conditions de vie au travail** : l'environnement physique dans lequel le travail est effectué: l'aménagement des lieux de travail, les équipements de travail, le bruit, l'éclairage, les substances utilisées, les positions de travail;
- **les relations interpersonnelles au travail** : cela regroupe les relations internes (entre travailleurs, avec le chef direct, la ligne hiérarchique...), mais également les relations avec les tiers, les possibilités de contact, la communication, la qualité des relations (coopération, intégration...)...

Pour favoriser un bien-être des travailleurs, les employeurs devront donc être attentifs à certains points névralgiques dans leur organisation : développer un leadership soutenant, encourager les bonnes relations entre collègues, favoriser l'autonomie et les responsabilités (mais pas trop!), etc.

Le Service Interne ou Externe de Prévention et Protection au travail, et la personne de confiance font partie des acteurs-clefs de la prévention psychosociale au travail. Mais nous avons tous un rôle à jouer.



# TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

## LES ACTEURS DE LA PRÉVENTION SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Les informations qui suivent sont issues de la brochure «risques psychosociaux au travail» réalisée par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, et du site [www.beswic.be](http://www.beswic.be) réalisé par le Centre de connaissance belge sur le bien-être au travail.

Vous y trouverez une foule d'informations utiles, des brochures et des vidéos sur la prévention des risques psychosociaux au travail.

- **Les collègues** : Dans une association ou une entreprise, lorsque les relations sont suffisamment sereines, les collègues peuvent constituer un véritable support social pour le travailleur. Ne restez pas seul avec vos difficultés et parlez-en avec vos collègues. Si ça ne suffit pas, d'autres personnes peuvent vous aider.
- **Les supérieurs hiérarchiques** : Ce sont les premières personnes à aller trouver en cas de difficultés liées au travail. Ils doivent rester attentifs aux signaux qui pourraient révéler la présence d'une problématique psychosociale, tenter de comprendre le problème et le gérer. Cela ne signifie pas que les supérieurs doivent régler eux-mêmes tous les conflits, toutes les souffrances liées au travail mais ils doivent être à l'écoute et informer les travailleurs sur les alternatives existantes.



## TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

- **La personne de confiance** : Elle est désignée par l'organisation et occupe cette fonction à côté de sa fonction habituelle. Faisant généralement partie de l'entreprise, elle a une connaissance approfondie du fonctionnement interne. Elle est disponible en "première ligne" en cas de souffrances relationnelles au travail (conflits, harcèlement moral, ...). Elle informe, écoute, conseille et aide les travailleurs à trouver une solution à la situation problématique.

A la demande, elle peut organiser une conciliation entre les différentes parties ou intervenir auprès d'un tiers. La personne de confiance est compétente pour tous les risques psychosociaux au travail, mais uniquement pour le volet informel.

Elle n'est pas obligatoire, mais si une personne de confiance est désignée dans l'entreprise, son nom doit figurer dans le règlement de travail.

- **Le conseiller en prévention des risques psycho-sociaux** : C'est un expert qui conseille l'employeur (notamment pour les analyses de risque, le choix des mesures de prévention, ...) afin de prévenir les risques psychosociaux liés au travail. Il est obligatoire et peut faire partie soit du service interne de prévention et de protection au travail (SIPP), soit du service externe de prévention et de protection au travail (SEPP), les coordonnées du service de prévention et de protection au travail doivent se trouver dans le règlement de travail.





## TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

Le rôle du conseiller en prévention aspects psychosociaux est d'écouter en toute confidentialité, il est tenu au secret professionnel, d'informer, de donner des conseils aux travailleurs en souffrance afin de trouver une solution à la situation problématique. Il est compétent pour tous les risques psychosociaux au travail et peut intervenir tant dans la phase informelle que dans la phase formelle de la procédure interne.

### **Comment contacter la personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux (ou le SEPP)?**

Leur nom figure normalement dans le règlement de travail. Si vous ne le trouvez pas, vous pouvez aussi vous renseigner auprès du conseiller en prévention interne, d'un délégué syndical, du service du personnel ou du service social de votre entreprise.



## TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

- **Le Service pour la Prévention et la Protection au Travail (SPPT interne ou externe)** : Chaque employeur a l'obligation de collaborer activement au bien-être des travailleurs au travail. Pratiquement, deux situations sont présentes sur le terrain :

### **Soit, l'entreprise dispose des compétences en son sein :**

Dans ce cas, elle crée un service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPPT). Ce service est composé de un ou plusieurs conseiller(s) en prévention. Ceux-ci émettent des recommandations sur toutes les situations qui ont trait à la politique du bien-être et ce, à l'attention de toutes les parties concernées (employeur, membres de la ligne hiérarchique, travailleurs). Un tel service est présent dans certaines moyennes et grandes entreprises (Caterpillar, Arcelor-Mittal, BNP Paribas...).

### **Soit, l'entreprise ne dispose pas des compétences en son sein :**

Dans ce cas, l'employeur délègue cette tâche à un service externe pour la prévention et la protection au travail (SEPPT). En Belgique, la grande majorité des entreprises étant des petites et moyennes entreprises, elles ont recours à un SEPPT.

*Le SEPPT se compose de deux départements :*

**Gestion des risques** : sécurité au travail, ergonomie, hygiène du travail, aspects psychosociaux, comme la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail...

**Surveillance de la santé** : le médecin du travail et l'infirmière travaillent dans ce département.

## TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

- **Le médecin du travail** : Le médecin du travail est chargé de surveiller la santé des travailleurs sur le lieu de travail. En cas de problème de santé au travail, le médecin du travail peut aider et informer les travailleurs sur les solutions possibles.

Le médecin du travail appartient généralement à un service externe de prévention et protection au travail.

- **Le représentant syndical** : Certains problèmes peuvent être abordés par votre délégué syndical lors des réunions du Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT). Attention! Il n'existe pas de CPPT dans les PME de moins de 50 travailleurs. Vous pouvez dans ce cas contacter votre délégation syndicale, s'il en existe une dans votre entreprise.

- **Le responsable des ressources humaines ou l'assistant social** : Si votre entreprise dispose d'un responsable des ressources humaines ou d'un assistant social, cette personne joue le rôle d'intermédiaire entre l'employeur et les travailleurs. Il a pour mission de vous apporter du soutien en cas de difficultés au travail, mais aussi dans votre vie privée, si c'est nécessaire.

- **L'inspection du travail** : Si votre employeur n'a pas désigné de conseiller externe en prévention aspects psychosociaux ou si les procédures internes n'existent pas, alors vous pouvez vous adresser à l'inspection (appelée officiellement Direction générale du Contrôle du bien-être au travail).

Les adresses des directions régionales du Contrôle du bien-être au travail sont sur :



[www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)



Contactez la direction régionale  
compétente en fonction de  
l'adresse de votre lieu de travail.

## TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

### En dehors du travail, qui peut m'aider ?

*En dehors du travail, les professionnels de santé sont des personnes privilégiées vers qui vous pouvez vous tourner. Ne restez pas seul, partagez de ce qui vous arrive à votre médecin généraliste, votre psychologue ou tout autre professionnel en qui vous avez confiance (nous vous renvoyons à la partie de cette brochure consacrée aux services d'aide en santé mentale en Wallonie).*

Par la suite, des professionnels plus spécialisés peuvent prendre le relais pour vous accompagner. Aujourd'hui, les personnes qui proposent des accompagnements individualisés sur les problématiques de santé mentale et travail, notamment à travers la figure du «jobcoach», sont de plus en plus nombreuses. Nous avons souhaité rassembler ici l'information disponible sur l'offre de santé mentale publique, dispensée par des professionnels de santé reconnus et à disposition des citoyens sur le territoire de la région wallonne. Qui sont ces professionnels ?

- **Les psychologues spécialisés sur les souffrances liées au travail** : Le médecin du travail est chargé de surveiller la santé des travailleurs sur le lieu de travail. En cas de problème de santé au travail, le médecin du travail peut aider et informer les travailleurs sur les solutions possibles.

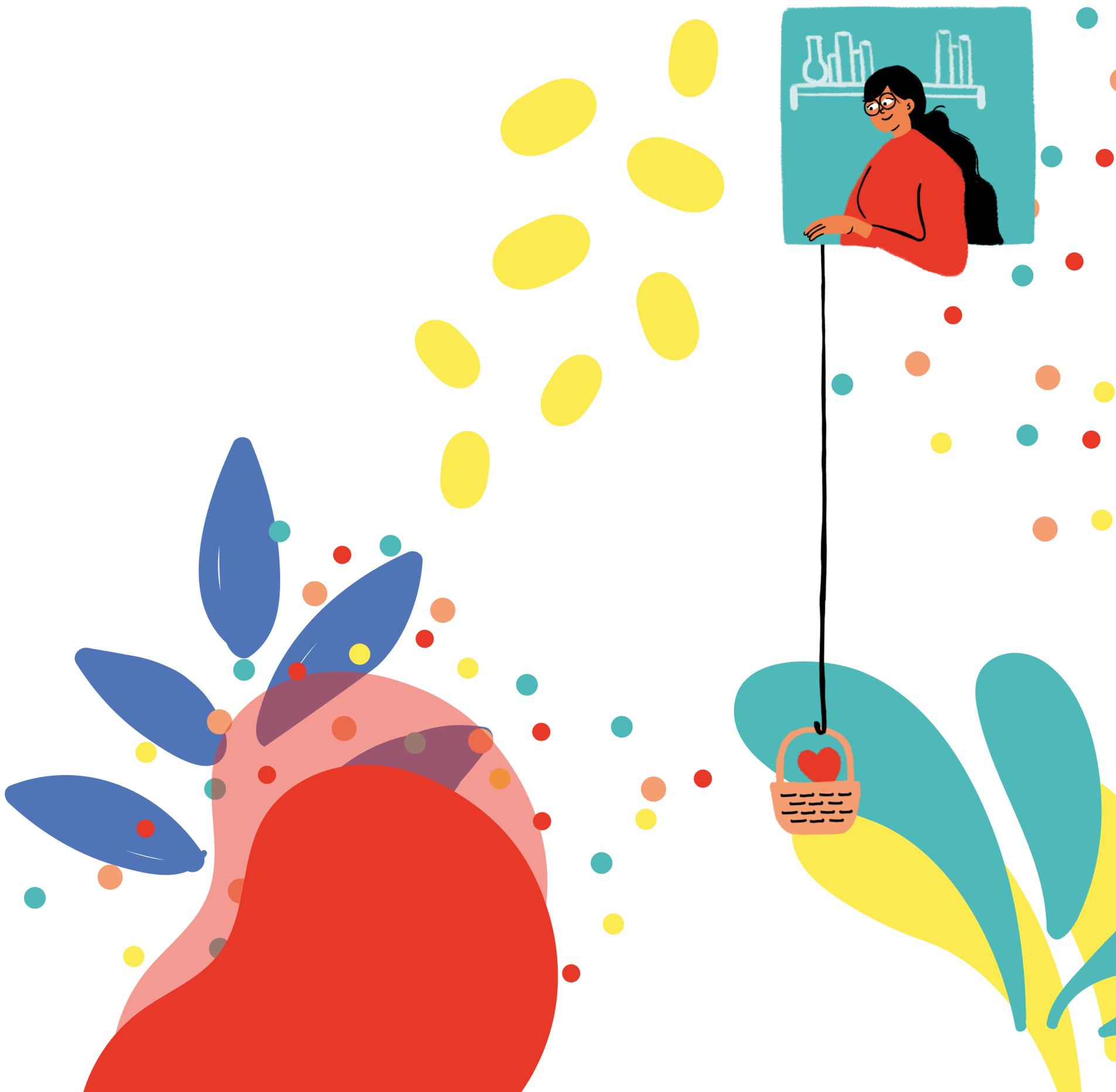
! Certains psychologues du travail sont conventionnés et proposent dès lors des consultations à un prix fixe (11 euros ou 4 euros pour les bénéficiaires de l'intervention majorée). Vous trouverez la liste des psychologues conventionnés près de chez vous via le site :



[www.covid.aviq.be](http://www.covid.aviq.be)

## TRAVAIL & SANTÉ MENTALE: ACTEURS & SERVICES D'AIDE

- **Des services hospitaliers** : En Wallonie, différentes institutions de soins ont développé une prise en charge spécifique des problématiques de santé mentale et de stress, liées (notamment) à la sphère professionnelle. Ces institutions concernent tant des hôpitaux généraux que des hôpitaux psychiatriques.



## AUTRES ACTEURS ET SERVICES DÉDIÉS AUX PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ MENTALE & TRAVAIL

*Sur le territoire wallon, différents acteurs et services accompagnent plus spécifiquement les personnes dans et vers le travail, que les souffrances soient d'origine professionnelle (stress, burn-out, harcèlement, violence, ...) ou non; que celles-ci soient passagères ou inscrites dans une certaine durée, légères, modérées ou sévères.*

Qu'il s'agisse de reprendre le travail après une absence en raison de problèmes de santé mentale, ou de s'insérer socioprofessionnellement lorsqu'on vit avec une problématique de santé mentale, différents acteurs et services peuvent vous accompagner selon vos besoins, à partir de là où vous en êtes dans votre parcours.

- **Les « Coordinateurs Retour au Travail »** : Récemment, un nouvel acteur a été mis en place par l'INAMI pour accompagner vers l'emploi les personnes salariées ou au chômage, qui sont en incapacité de travail. Une fonction de « Coordinateur Retour Au Travail » est désormais mise en place dans chaque mutualité. Cette intervenant examinera avec le médecin-conseil, si la personne peut réintégrer le marché du travail et de quelle façon.

De façon générale, n'hésitez pas à contacter votre conseiller mutualiste habituel, il pourra vous conseiller et vous orienter.

Plus d'informations sur le trajet de retour au travail via le site de l'INAMI:

 [www.inami.fgov.be](http://www.inami.fgov.be)



## AUTRES ACTEURS ET SERVICES DÉDIÉS AUX PROBLÉMATIQUES DE SANTÉ MENTALE & TRAVAIL

- **Les Centres de Rééducation Fonctionnelle (C.R.F.)** : Vivre avec un trouble de santé mentale, qu'il soit passager ou de plus longue durée, peut parfois entraîner des difficultés à faire face au quotidien. Les C.R.F. sont des centres qui ont pour objectif d'aider la personne à retrouver les habiletés perdues, dans différents domaines de la vie quotidienne (vie sociale, familiale, sphère professionnelle,...). Les activités sont dispensées par des équipes pluridisciplinaires: psychologues, psychiatres, kinésithérapeutes, psychomotriciens, éducateurs spécialisés, assistants sociaux, etc. En Wallonie, une dizaine de C.R.F. ont complété leur équipe pluridisciplinaire par la présence d'un «jobcoach» qui soutient la personne dans son projet professionnel et plus globalement vers la reprise d'une activité (bénévolat, stage, formation, emploi,...).

Plus d'informations sur le site de l'AViQ:

 [www.aviq.be](http://www.aviq.be)



- **Les agents d'insertion du projet «Activation»** : Par un suivi individuel, les agents d'insertion accompagnent «vers et dans l'emploi» toute personne qui rencontre une difficulté de santé mentale, que cette difficulté soit diagnostiquée ou non (difficultés émotionnelles, peur, anxiété, repli sur soi,...). L'accompagnement est illimité dans temps et réalisé «sur mesure» en fonction des aspirations et de la situation de la personne demandeuse.

Les agents «Activation» sont présents dans chacune des 5 provinces wallonnes.

Plus d'informations sur le site de l'A.I.G.S. :

 [www.aigs.be](http://www.aigs.be)

Pour la région liégeoise :

 [www.article23.eu](http://www.article23.eu) (dispositif global d'insertion par le travail)

 [www.aigs.be](http://www.aigs.be)

- **Le Forem et le service «Gestion des parcours publics fragilisés»** : Il arrive qu'un demandeur d'emploi ne puisse pas réaliser les démarches nécessaires pour s'insérer sur le marché du travail car il connaît des difficultés d'ordre psycho-médicosocial. Pour les personnes demandeuses d'emploi inscrites au Forem, éloignées de l'emploi en raison d'une combinaison de facteurs psychosociaux qui affectent durablement la santé et/ou l'intégration sociale, un accompagnement spécifique lui est proposé, après examen approfondi de la situation de la personne.

Plus d'informations en contactant le service «Gestion des parcours publics fragilisés» du Forem :

 [www.forem.be](http://www.forem.be)

## SITES UTILES

### **SERVICES D'AIDE EN SANTÉ MENTALE**

Site de l'Agence wallonne pour une Vie de Qualité (AViQ) :

 [www.trouverdusoutien.be](http://www.trouverdusoutien.be)

Site du Centre de Référence en Santé mentale (CRéSaM asbl) :

 [www.cresam.be](http://www.cresam.be)

Site des réseaux de soins en santé mentale : [www.psy107.be](http://www.psy107.be)

 [www.psy107.be](http://www.psy107.be)

### **TRAVAIL ET SANTE MENTALE**

Site du SPF Emploi, Travail & Concertation sociale :

 [www.sesentirbienautravail.be](http://www.sesentirbienautravail.be)

Site du centre de connaissance belge sur le bien-être au travail :

 [www.beswic.be](http://www.beswic.be)

Site de l'Institut National Maladie-Invalidité (INAMI) :

 [www.inami.fgov.be](http://www.inami.fgov.be)

Site du Forem :

 [www.leforem.be](http://www.leforem.be)