A photograph of a desk with a pen holder containing various pens and pencils, a yellow bell, and a binder with papers. The text is overlaid on this image.

**Note de support à la
réflexion :
accueil des demandes
en service de santé
mentale par la
fonction d'accueil et
de secrétariat**

1. Contexte et objectifs du document

Le présent document s'appuie sur les échanges menés au sein d'un groupe de travail rassemblant une trentaine de professionnel·les exerçant des fonctions d'accueil et de secrétariat dans différents Services de Santé Mentale (SSM). Ce groupe, coordonné par le CRéSaM en 2023 et 2024, s'est constitué sur base volontaire à la suite d'une invitation adressée à l'ensemble des SSM.

L'objectif de cette démarche était de partager et d'explorer les pratiques liées à l'accueil des demandes au sein des services. Les éléments présentés ne prétendent donc pas refléter l'ensemble des pratiques existantes : ils rendent compte des expériences rapportées par les participant·es.

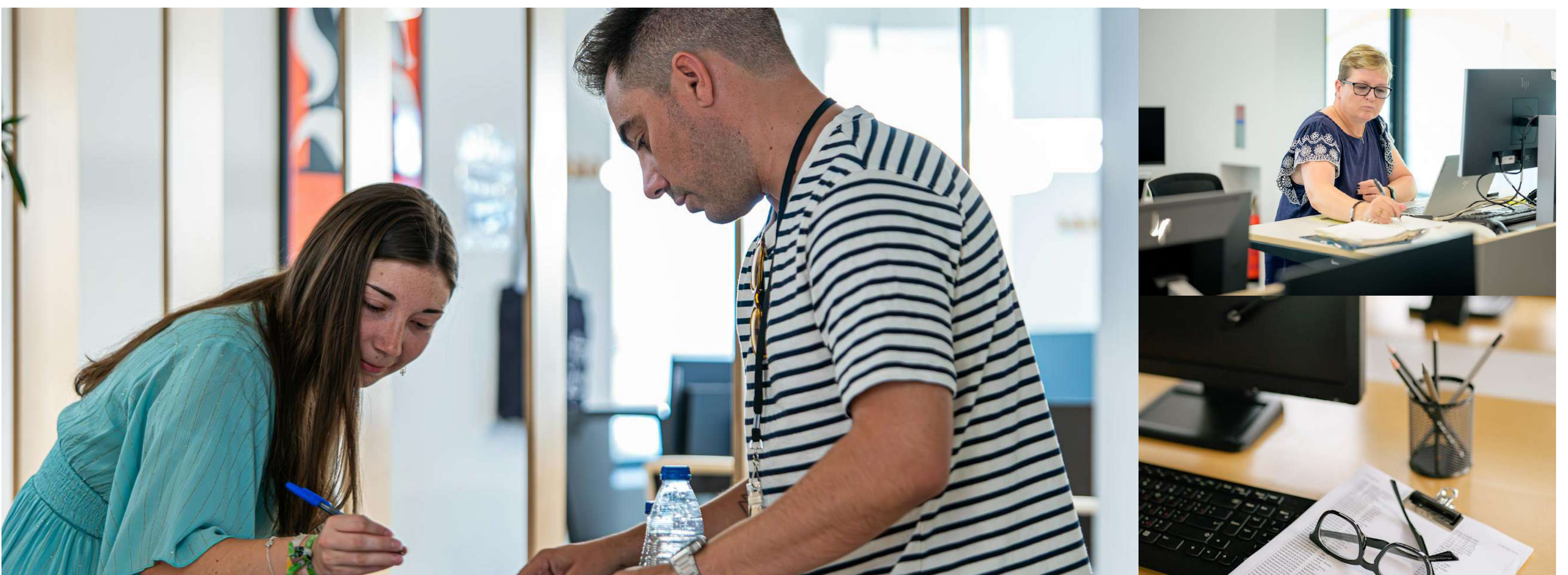
Ce rapport s'adresse à l'ensemble des équipes des SSM. Il vise à :

- mettre en lumière la diversité des pratiques observées en matière d'accueil et de secrétariat ;
- soutenir la réflexion collective autour de la modélisation de cette fonction au sein de chaque service.

Il ne constitue pas un cadre normatif ou prescriptif. Il se veut avant tout un **support de réflexion**, permettant d'identifier les multiples dimensions de la fonction d'accueil et les différentes manières dont elle peut être organisée.

La modélisation de cette fonction varie en effet selon de nombreux facteurs : la taille de l'équipe, l'organisation interne du service, le public accueilli, le type de pouvoir organisateur, les attentes de l'équipe et de la personne occupant la fonction, les outils disponibles, ou encore la configuration des locaux, etc.

En présentant la pluralité des approches décrites par les participant·es, ce document invite chaque service à interroger ses propres pratiques et à réfléchir à la manière dont la fonction d'accueil et de secrétariat est pensée, structurée et mise en œuvre dans son contexte spécifique.



2. Modalités de prise de contact

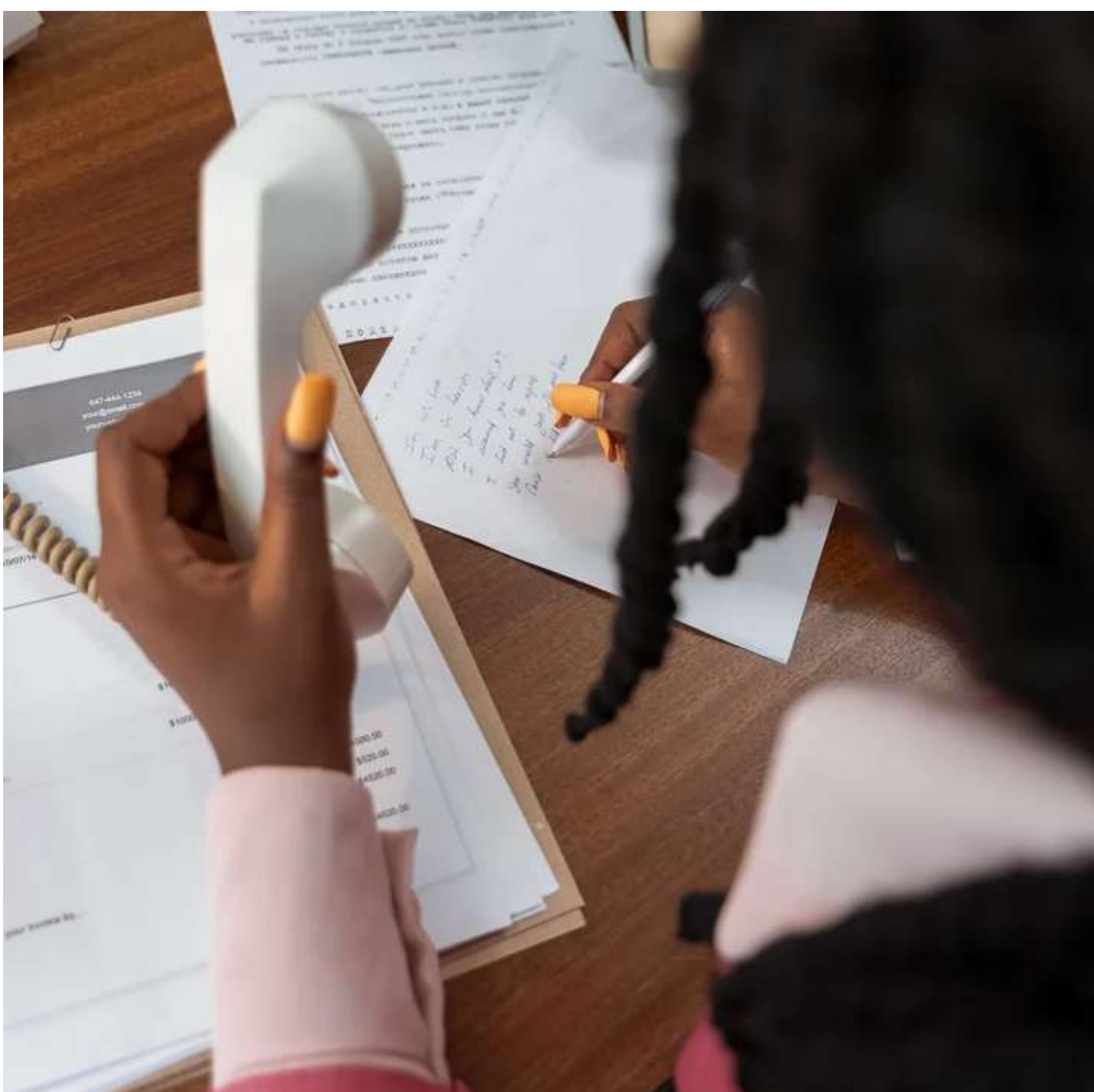
Canaux de contact

La prise de contact des usager·ères s'effectue majoritairement par téléphone. Les présentations spontanées au service existent, mais restent minoritaires.

La gestion des appels entrants est généralement assurée par la personne responsable de l'accueil et du secrétariat.

Gestion des appels en cas d'indisponibilité

Lorsque la personne responsable n'est pas disponible (pause de midi, maladie, absence pour d'autres tâches, etc.), différents modes d'organisation sont observés.



► Absences de courte durée

- Activation du répondeur, avec rappel ultérieur par la personne responsable ;
- Relais assuré par l'équipe ou par un·e membre désigné·e, avec prise des appels et fixation des rendez-vous sans intervention ultérieure du secrétariat.

► Absences de plus longue durée

- Mise en place d'une permanence assurée par des personnes désignées ;
- Mobilisation de l'ensemble de l'équipe, chacun·e répondant selon ses disponibilités.



Dans certaines situations (réunion d'équipe impliquant l'ensemble du personnel, secrétariat compris), la personne responsable du secrétariat continue généralement à assurer la prise des appels.

Organisation durant les temps de pause

Plusieurs fonctionnements sont observés :

- Activation du répondeur ;
- Maintien de la prise d'appels par le secrétariat durant le temps de pause ;
- Mise en place d'une alternance entre les membres de l'équipe afin de garantir à chacun·e un temps de pause de qualité.

3. Prise d'informations lors de la demande

Nature des informations recueillies

Lors du premier contact, la personne appelante peut exposer spontanément ses difficultés ou, au contraire, formuler une demande très succincte. Dans tous les cas, un minimum d'informations est nécessaire afin de :

- Présenter la situation en réunion d'équipe ;
- Envisager les suites à donner à la demande.

Les informations sont consignées dans un dossier, papier ou numérique.

Modalités de recueil des informations

Les pratiques observées au sein des SSM sont très variées. Les principales approches peuvent être synthétisées comme suit :

- **Recueil administratif uniquement** : La personne responsable de l'accueil collecte uniquement les informations administratives, tout en adoptant une attitude empathique. La demande est ensuite transmise à l'équipe, qui décide de la suite à donner (répartition, fixation d'un rendez-vous avec un·e professionnel·le, envoi éventuel d'un questionnaire papier ou numérique, etc.) ;



- **Recueil sans questions complémentaires** : Les informations transmises spontanément par la personne sont notées sans approfondissement. Si celles-ci sont suffisantes, la demande suit son cours. Dans le cas contraire, un·e membre de l'équipe est désigné·e pour recontacter la personne afin de compléter la demande ;
- **Recueil approfondi** : La personne responsable de l'accueil recueille les informations spontanées et pose des questions complémentaires afin de constituer une demande complète, directement présentable en réunion d'équipe ;
- **Situation d'urgence** : L'appel est immédiatement transféré vers un·e collègue compétent·e pour la gestion de la situation ou vers les services d'urgences adéquats.

Présentation des demandes en réunion d'équipe

Lorsque les informations sont jugées suffisantes, la demande est présentée en réunion d'équipe.

Cette présentation peut être assurée par :

- La personne responsable du secrétariat ;
- Un·e autre membre de l'équipe.

Les modalités varient d'un SSM à l'autre : participation complète du secrétariat aux réunions, présence partielle ou absence lors de la discussion des situations.

4. Facteurs influençant l'organisation de l'accueil

L'organisation de la prise et de la transmission des informations varie selon plusieurs facteurs :

- La conception du rôle de secrétariat (fonction perçue comme ayant une dimension thérapeutique ou strictement administrative) ;
- La formation et l'expérience des personnes en charge de l'accueil ;
- Le choix organisationnel de fixer systématiquement un rendez-vous d'accueil avec un·e thérapeute ;
- Le sentiment de légitimité et l'aisance de la personne responsable de l'accueil ;
- La diversité des tâches en charge du personnel assurant l'accueil : travail de compatibilité (recettes et achats), missions RH (pointages, protocoles d'absences), gestion des dossiers, courriers, etc. ;
- Le volume quotidien des demandes, qui peut limiter la capacité à offrir une réponse jugée satisfaisante par l'équipe.

5. Réorientation des nouvelles demandes

Plusieurs modalités de réorientation sont identifiées :

- Réorientation directe par la personne en charge de l'accueil lorsqu'une inadéquation entre la demande et les missions du service est clairement identifiée ;
- Réorientation après discussion en réunion d'équipe, assurée :
 - Soit par la personne responsable de l'accueil ;
 - Soit par un·e assistant·e social·e ou un·e thérapeute.

6. Impact psychologique sur le personnel d'accueil

Au-delà des aspects organisationnels, l'accueil des demandes et les réorientations peuvent avoir un impact psychologique important sur les personnes concernées.

Exposition à la détresse des usager·ères

La confrontation répétée à des situations complexes, voire urgentes, peut générer du stress, de l'anxiété ou un sentiment de désarroi. Afin de soutenir les personnes concernées, certains SSM ont mis en place des espaces d'échange (notamment en réunion d'équipe) permettant de déposer les ressentis et de bénéficier du soutien des collègues.

Charge émotionnelle liée aux réorientations

Les réorientations peuvent susciter des affects négatifs et un sentiment de culpabilité, notamment lorsque le service est saturé et ne peut répondre favorablement à la demande. Cette charge émotionnelle peut être renforcée par :

- La saturation du réseau de soins ;
- Les difficultés d'accessibilité financière pour une partie du public.

