

# Qui est qui ? Le Case Manager



## Design

La Maison Perchée

Illustrations par Victoria Leroy

## Textes

Rédaction collaborative entre :

L'équipe du C'JAAD (GHU Paris Psychiatrie et Neurosciences), le C2RB

(CH La Chartreuse, Dijon), La Maison Perchée : contribution de relecteur·ices concerné·e·s et recueil des témoignages (un grand merci aux participant·e·s).

Réalisé en 2026

© Réseau Transition/Institut de Psychiatrie. Tous droits réservés.

# SOMMAIRE

Un·e case manager, c'est quoi ?	4
Les 4 piliers du soins	5
Comment se passe l'accompagnement par un·e case manager ?	6
Un objectif : le rétablissement	9
À retenir	10
Témoignages	12
Ressources	16
Contributions	18

# Un·e case manager, c'est quoi ?

Un·e case manager, encore appelé·e care manager, **peut être infirmière, assistant·e social·e, ergothérapeute, éducateur·ice, médiateur·ice de santé-pair·e ou encore psychologue**. Quelle que soit sa formation initiale, il·elle a une vision globale du soin et **propose un accompagnement personnalisé** au plus près des besoins et des projets de la personne accompagnée.

Pour cela, il·elle se déplace à domicile, dans les lieux de loisirs, de formations, sur le lieu de travail, etc. en fonction de la demande, des besoins. Il·elle est facilement contactable : sms, mails, appels téléphoniques, y compris entre deux rendez-vous ; ce qui rend le·la case manager disponible et réactif·ve pour aider au mieux.

Principal·e interlocuteur·ice tout au long du suivi, il·elle est **garant·e du bon déroulement du parcours de soin**, étant en lien avec les différent·es professionnel·les de santé et partenaires extérieur·es.

On trouve de plus en plus de case managers dans les équipes de psychiatrie, à commencer par les équipes d'intervention précoce.

—

« Le case management est la pierre angulaire d'un service, puisque tous les autres éléments constituant du service dépendent de lui·elle pour intégrer et coordonner tous les éléments du suivi de manière à ce qu'ils répondent aux besoins spécifiques de la personne accompagnée. Dans ce sens, un·e case manager est bien plus qu'un·e organisateur·ice des soins, non pas un·e agent de voyage, ni un·e compagne ou compagnon de voyage, mais plutôt un·e guide de voyage.

**Il·elle doit combiner les rôles d'un·e clinicien·ne, d'un·e agent de réhabilitation, d'un·e conseiller·e, d'un·e avocat·e et d'un·e allié·e de confiance. »**

– Rosen, 1994

# Les 4 piliers du soins

Le-la case manager sera à la fois **votre référent-e et votre interlocuteur-ice** privilégié-e à l'interface entre les 4 piliers du soin.

<h2>MÉDICAMENTS</h2> <ul style="list-style-type: none"><li>· Bien suivre la prescription</li><li>· Prise régulière</li><li>· Pilules vs Injections</li><li>· Médicaments en « si besoin »</li></ul>	<h2>ATTITUDES &amp; STRATÉGIES PSYCOLOGIQUES</h2> <ul style="list-style-type: none"><li>· Reconnaître ses habitudes de pensée</li><li>· Entraîner son cerveau pour reprendre le contrôle, pratiquer la relaxation, le lâcher prise</li><li>· Découvrir le sens de son vécu</li></ul>
<h2>HYGIÈNE DE VIE</h2> <ul style="list-style-type: none"><li>· Bien manger &amp; bien dormir</li><li>· Activité physique</li><li>· Activation sociale &amp; mentale</li><li>· Routine &amp; occupation</li><li>· Éviter l'alcool et les drogues</li></ul>	<h2>SOUTIEN</h2> <ul style="list-style-type: none"><li>· Conjoint-e, Famille &amp; Ami-e-s</li><li>· Intervenant-es</li><li>· Communauté</li><li>· Soutien financier</li><li>· Soutien au retour aux études et à l'emploi</li></ul>

Il-elle sera présent-e pour **vous écouter sans juger et faire preuve d'empathie**. Réactif-ive, votre case manager se tiendra disponible pour aider à gérer tout type de situations, qu'elles soient relatives au soin, à votre quotidien, à l'aspect socio-professionnel, ou encore administratif, etc.

## ET EN INTERVENTION PRÉCOCE ?

Quand les difficultés apparaissent pour la première fois, le-la case manager joue un rôle clé. Il-elle peut intervenir très tôt, parfois même avant qu'un diagnostic soit posé. Cela permet de prévenir l'aggravation des troubles, de limiter les ruptures (scolaires, sociales, familiales) et de poser les bases d'un accompagnement bienveillant. **C'est une aide précieuse pour ne pas rester seul-e face à l'inconnu.**

# Comment se passe l'accompagnement par un·e case manager ?

**LE RÔLE DES CASE MANAGERS N'EST PAS DE TOUT FAIRE MAIS DE FAIRE EN SORTE QUE TOUT SOIT FAIT.**



Votre case manager commencera d'abord par apprendre à vous connaître, et vous définirez ensemble le domaine de la vie quotidienne qui nécessite un soutien. On appelle cela votre projet de soins et plus largement votre projet de vie.

Votre case manager est là pour vous renseigner ou vous rappeler l'ensemble des ressources qui sont disponibles et qui peuvent vous aider.

Il·elle est à votre écoute et peut vous aider à trouver ou renforcer votre motivation et à acquérir des compétences et des nouvelles stratégies pour vous adapter au quotidien.

## **Comment sont définis les objectifs de l'accompagnement ?**

Pour définir les objectifs, votre case manager vous proposera de faire un bilan fonctionnel, c'est-à-dire un tour de votre vie quotidienne, afin de mieux identifier, ensemble, ce qui fonctionne, ce qui coince, ce que vous souhaitez améliorer, ce qui vous freine et ce qui vous donne de l'élan.

Il·elle peut vous accompagner dans différents domaines qui seront explorés lors du bilan fonctionnel :

- **Santé** : Le·la case manager travaille en collaboration avec l'équipe de soins et facilite votre accès aux soins et services adaptés. Il·elle pourra vous aider à gérer les différents rendez-vous santé, à mieux comprendre le rôle de chaque interlocuteur·ice. Il·elle pourra également vous aider à mieux comprendre votre maladie, votre traitement.
- **Loisirs** : Votre case manager pourra vous aider à identifier ce que vous aimez faire et vous accompagner dans la recherche d'équipements sportifs ou activités culturelles disponibles dans votre quartier, ceci pour répondre aux objectifs que vous vous serez fixés.
- **Scolarité** : Votre case manager pourra vous aider à obtenir un aménagement d'emploi du temps ou chercher une formation qui vous convienne.
- **Emploi** : Il·elle pourra vous aider à mieux connaître vos droits sur un poste de travail donné ou effectuer les démarches de retour à l'emploi (aide au contact avec la mission locale et/ou France Travail, accompagnement dans la recherche d'emploi, etc...).
- **Sexualité** : Votre case manager pourra vous aider à la mise en place d'un suivi gynécologique et/ou d'une contraception, et pourra répondre à vos questions si besoin.
- **Organisation du quotidien** : Il·elle vous proposera des outils pratiques pour remplir vos objectifs, soutiendra votre assiduité, vous aidera dans les tâches administratives ou pour la gestion de vos revenus.
- **Hygiène de vie** : Votre case manager pourra vous aider à mieux gérer votre alimentation, votre sommeil, mieux comprendre vos éventuelles conduites à risque comme la consommation d'alcool et de drogues.
- **Vie sociale** : Il·elle vous accompagnera dans le maintien du lien social avec vos ami·es, famille, et/ou les personnes de votre entourage, vers l'extérieur.

À chaque étape de votre parcours, vous (re)définirez avec lui·elle vos besoins pour qu'il·elle s'ajuste au mieux.

## Où se passe l'accompagnement ?

Un-e case manager **accompagne sur le terrain**, à domicile et en consultation.

## Comment bénéficier d'un-e case manager ?

L'intervention d'un-e case manager peut être initiée à la demande de votre médecin, d'un-e autre soignant-e ou bien à votre demande.

La possibilité de bénéficier d'un-e case manager reste encore rare mais de plus en plus de structures, souvent médicales, proposent ce type d'accompagnement.



**VOTRE CASE MANAGER  
EST EN PREMIÈRE LIGNE  
DE VOTRE SUIVI ET VOUS  
CONSIDÈRE COMME  
UN·E PARTENAIRE.**

# Un objectif : le rétablissement

Le cœur de la prise en soin par un-e case manager est de **vous accompagner sur le chemin du rétablissement**. Mais qu'est-ce que ça veut dire exactement ?

Le rétablissement, ce n'est pas seulement « aller mieux » ou ne plus avoir de symptômes. C'est surtout **retrouver une vie qui a du sens pour soi**, même si certaines difficultés sont toujours là. C'est pouvoir **faire des choix, construire des projets, reprendre confiance en soi, développer des relations, et sentir que vous avancez**.

Votre case manager **ne va pas décider à votre place** ce que signifie « être rétabli-e ». C'est un processus très personnel, qui dépend de votre vécu, de vos envies, de vos priorités.

**Son rôle, c'est de vous aider à y voir plus clair, à identifier ce que vous voulez, ce qui vous aide, ce qui vous freine. Il-elle vous accompagne pas à pas, sans pression, en respectant votre rythme.**



# À retenir



- Le-la case manager permet un **accompagnement personnalisé, rapproché et ajusté à chacun·e**
- Le-la case manager **aide à construire progressivement** le projet de soins. Il-elle accompagne le-la patient·e dans la trajectoire qu'il-elle souhaite donner à sa vie.
- Il-elle **favorise l'empowerment** (c'est-à-dire l'autonomisation). Le-la case manager ne fait pas à la place de la personne suivie, et il-elle **s'adapte à ses besoins et projets**.
- Un-e case manager est **polyvalent·e** : il-elle peut endosser plusieurs rôles selon les besoins du moment (soutien émotionnel, coordinateur·ice, traducteur·ice, facilitateur·ice du quotidien).
- Et c'est un-e avocat·e : il-elle peut **faire valoir les droits de la personne accompagnée, appuyer ses choix, et la soutenir dans ses démarches auprès des institutions**.



**LE·LA CASE MANAGER S'APPUIE AVANT  
TOUT SUR LES RESSOURCES ET LES CAPACITÉS  
DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE PLUTÔT  
QUE SUR SA PATHOLOGIE.**

**IL·ELLE L'INVITE À CO-CONSTRUIRE UN PROJET  
DE SOIN PERSONNALISÉ ET LE·LA SOUTIEN  
DANS SON PARCOURS DE RÉTABLISSEMENT,  
EN S'APPUYANT SUR UN RÉSEAU D'ACTEURS.**

**IL·ELLE PROPOSE, INVITE, PERSUADE,  
MAIS IL N'ORDONNE PAS NI NE COMMANDE.**

# Témoignages

« Quand j'ai commencé à être suivie au C'JAAD, je me sentais complètement perdue. J'avais l'impression que tout s'embrouillait dans ma tête et autour de moi. Je ne savais plus à qui faire confiance. Mon case manager est rapidement devenu une sorte de repère dans ce chaos. Ce que j'ai le plus apprécié, c'est qu'il ne décidait pas à ma place.

**Il m'a aidée à y voir plus clair, à prioriser les choses, à mettre des mots sur ce que je vivais.**

On a fixé ensemble des objectifs réalistes, sans pression. Il prenait le temps de m'écouter, vraiment, et de coordonner les infos avec les autres pros pour que je n'aie pas à répéter dix fois la même chose. Grâce à lui, j'ai pu me concentrer sur ma santé et sur ma reprise d'études, plutôt que de courir après les papiers ou les rendez-vous. Je me sens plus en confiance aujourd'hui, plus autonome aussi. Ce n'est pas quelqu'un qui «fait à ma place», c'est quelqu'un qui m'aide à avancer à mon rythme, avec moi. »

– Diego

« Au début on se voyait au centre de soins, puis, une fois stabilisée, dans des lieux plus accessibles ou agréables pour moi : en balade, dans un café. **C'était plus simple, plus humain.** »

– Karine

«Un jour une patiente m'a dit : «Tu es un peu entre un «coach ami professionnel».

**Il n'y a pas de case manager dans toutes les équipes.**

Certains s'en rapprochent, et souvent c'est une bonne chose.

Autant pour les patients que pour les professionnels, **c'est une autre vision du soin, plus active, plus proche du patient, plus personnalisée.** Les suivis conjoints entre psy et case manager sont souvent plus complets et plus efficaces (d'après les pro en tout cas).

Pouvoir accompagner le patient sur son terrain, c'est difficile pour le case manager qui est moins à l'aise et doit s'adapter en permanence, mais **ça permet au patient des mises en situations concrètes et qui font avancer les choses.** »

– Lionnel, Case Manager

**«Être case manager, pour moi, c'est avant tout être un point d'ancrage dans des parcours souvent très complexes.** Les jeunes que j'accompagne traversent une période où tout peut sembler instable: santé mentale, études, relations, avenir...

Mon rôle n'est pas de tout résoudre à leur place, mais de les aider à reprendre les rênes de leur vie. Je travaille en étroite collaboration avec eux pour clarifier leurs priorités, coordonner les intervenants et faire en sorte que le parcours ait du sens pour eux. Parfois, il s'agit simplement d'être une présence fiable, une personne qui écoute et qui reste constante dans un système où les interlocuteurs changent souvent. Je passe beaucoup de temps à créer du lien entre les services de soins, les écoles, les familles, les structures sociales... et surtout à traduire tout cela dans un langage compréhensible et accessible. Ce que j'aime dans ce métier, c'est de voir les jeunes retrouver petit à petit confiance en eux et se réapproprier leur projet de vie.

**Le case management, ce n'est pas une technique: c'est une relation de confiance, un travail d'équipe où le jeune reste toujours au centre.»**

– Anonyme, Case Manager



# Ressources

Version numérique : cliquez sur le texte en couleur pour ouvrir les liens

Version imprimée : rendez-vous sur les sources citées

## Sites d'informations

→ [Santé Psy Jeunes | santepsyjeunes.fr](http://santepsyjeunes.fr)

Site dédié à la prévention, au repérage et à la prise en charge précoce des troubles psychiques émergents de l'adolescent et du jeune adulte



## Ouvrages

→ [« Case Manager » : construire avec le patient un projet de soins... et de vie](#)

Revue Santé Mentale, 13 avril 2021

→ [Case management en psychiatrie : vers des pratiques professionnelles intégrées](#)

C. Glaser, O. Canceil, G. Gozlan, L'Information Psychiatriques, 2017



## Vidéos



→ [Case management dans l'intervention précoce : quels objectifs, quel ratio ?](#)

Une conférence proposée par Pr Philippe Conus, psychiatre (Lausanne).



### → Le case management | Positive Minders

L'équipe d'intervention précoce de Clermont-Ferrand nous explique la transformation de l'accompagnement des jeunes après un 1<sup>er</sup> épisode psychotique et parfois même avant. Une conférence pour comprendre le case-management en pratique.co-fondatrice de l'association TocToMe.



### → Présentation de David Dauver, infirmier au C'JAAD | JefPsy

Le C'JAAD (GHU Paris) reçoit des jeunes de 15 à 30 ans qui rencontrent des difficultés psychiques débutantes. David nous parle de son rôle de case manager au sein de ce service de soins.



### → Centre d'intervention précoce en psychiatrie : Témoignage d'un case manager

Gérald, case manager au sein d'un centre d'intervention précoce « La Villa Orygen de Nîmes », partage son expérience de terrain, ses défis quotidiens et la richesse de son métier.

# Contributions



Ce recueil d'informations est le fruit d'une étroite collaboration entre soigné·es & soignant·es. Professionnel·les et personnes concernées par un trouble psychique se sont réuni·es pour co-rédiger ces brochures afin de les nourrir d'expériences de terrain et d'une diversité de vécus.

Le contenu est issu d'un travail collaboratif entre le C'JAAD (Centre d'Evaluation pour Jeunes Adultes et Adolescents) du GHU Paris Psychiatrie et Neurosciences, le C2RB du CH La Chartreuse, Dijon, le Réseau Transition (Institut de Psychiatrie), et l'association La Maison Perchée. Il a été réalisé dans le cadre du RHU PsyCARE financé via le programme investissements d'avenir (PIA 4).

Le contenu est amené à évoluer au cours du temps, n'hésitez pas à nous envoyer vos retours et témoignages à l'adresse mail suivante :

[contact@institutdepsychiatrie.org](mailto:contact@institutdepsychiatrie.org)

# Santé **PSY** **Jeunes**

Le site [santepsyjeunes.fr](http://santepsyjeunes.fr) a été conçu par les experts du réseau Transition, en co-construction avec les personnes concernées, dans le cadre du projet RHU PsyCARE « vers une psychiatrie préventive et personnalisée ». Il est financé par le programme d'Investissement d'Avenir.

Ce site s'adresse au public : jeunes, proches, professionnels de première ligne au contact des jeunes.



Pour en savoir plus, scannez ce QR Code ou rendez-vous directement sur le site : [santepsyjeunes.fr](http://santepsyjeunes.fr)

Ainsi que sur les réseaux Instagram, Twitter et LinkedIn



PsyCARE : vers une psychiatrie préventive et personnalisée.

Financé dans le cadre du programme « Recherche Hospitalo-Universitaire (RHU) » du Programme d'Investissements d'Avenir (PIA4), le projet PsyCARE, est piloté par Pr Marie-Odile Krebs, et porté par l'Inserm et le GHU Paris Psychiatrie et Neurosciences. Ce programme de recherche se propose de développer, de tester un ensemble d'outils innovants et de les diffuser à l'échelle nationale pour faciliter l'accès aux soins, améliorer la détection précoce des troubles psychiques émergents et offrir des programmes thérapeutiques personnalisés aux jeunes patients concernés.



Pour en savoir plus, scannez ce QR Code ou rendez-vous directement sur le site : [psy-care.fr](http://psy-care.fr)

Le réseau Transition a pour mission de promouvoir, à l'échelle nationale, l'intervention précoce pour les pathologies émergentes et les états mentaux à risque chez des adolescents et des jeunes adultes, avec pour double objectif :

→ **Diminuer le délai d'accès à des soins adaptés** pour les personnes à risque ou chez celles qui traversent les stades précoces d'un trouble psychique.

→ **Maximiser les chances de rétablissement** en s'appuyant sur des interventions bio-psycho-sociales adaptées à leurs besoins et au stade de leurs troubles et dont l'efficacité est maintenant établie à l'échelle internationale.



Pour en savoir plus, scannez ce QR Code ou rendez-vous directement sur le site : [institutdepsychiatrie.org](http://institutdepsychiatrie.org)  
Rejoignez-nous sur LinkedIn/Réseau Transition

Le C'JAAD (Centre d'évaluation pour Jeunes Adultes et Adolescents) reçoit des jeunes de 15 à 30 ans qui rencontrent des difficultés psychiques débutantes. Il propose une évaluation et des soins intégrés ou une orientation adaptée aux besoins des jeunes.

Adresse : Pôle PEPIT (Pôle hospitalo-universitaire d'Évaluation Prévention et Innovation Thérapeutique). Groupe Hospitalo Universitaire Psychiatrie et Neurosciences, 1 rue Cabanis, 75014 Paris.



Pour en savoir plus, scannez ce QR Code ou rendez-vous directement sur le site : [ghu-paris.fr](http://ghu-paris.fr) ou [cjaadcontact@ghu-paris.fr](mailto:cjaadcontact@ghu-paris.fr)



Le **C2RB** (Centre Référent de Réhabilitation psycho-sociale de Bourgogne) se situe au sein du Centre Hospitalier La Chartreuse, à Dijon. La structure s'adresse à la population vivant en Bourgogne. Elle comprend une filière de réhabilitation psycho-sociale et une d'intervention précoce ainsi qu'une plateforme d'évaluation des troubles du neuro-développement.



Pour en savoir plus, scannez ce QR Code ou rendez-vous directement sur le site : [c2rb.fr](http://c2rb.fr)

Adresse: C2RB, Centre Hospitalier La Chartreuse,  
1 boulevard Chanoine Kir, 21000 Dijon

## la maison perchée

La Maison Perchée est une association de pair-aidance, non médicalisée et spécialisée pour les jeunes adultes vivant avec un trouble psychique. En ligne, dans toute la France, et à Paris dans son café associatif.

→ **Un parcours de rétablissement fondé sur la pair-aidance.** En ligne et à Paris: La Canopée. Ainsi que La Boussole pour la proche-aidance.

→ **De contribuer à l'innovation en psychiatrie** afin d'apporter la brique de la pair-aidance à leur accompagnement.

→ **Des actions de sensibilisation** sur le savoir expérientiel de ses membres, au service de la déstigmatisation des troubles psychiques auprès des universités et des entreprises.

→ **De la création de contenu pour donner la voix aux concerné-es** en réalisant des interviews, produisant un podcast (La Perche) ainsi que des contenus rédactionnels, illustrés & numériques au service de la psychiatrie... comme ces brochures!



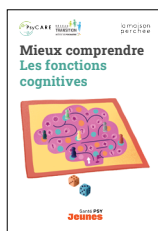
Rendez-vous sur : [maisonperchee.org](http://maisonperchee.org)

Ainsi que sur les réseaux Instagram, Facebook et LinkedIn

**Faites un don pour soutenir nos actions !**

Venez prendre un café au 59 avenue de La République, Paris 11

# Nos brochures



## OÙ RETROUVER L'ENSEMBLE DES BROCHURES ?

SUR  
**SANTEPSYJEUNES.FR**

### DÉJÀ PARUES

#### QUI EST QUI ?

LE CASE MANAGER  
PSYCHOLOGUE, PSYCHIATRE

#### MIEUX VIVRE AVEC UN TROUBLE:

ANXIEUX  
BIPOLAIRE  
BORDERLINE  
DÉPRESSIF  
DU SPECTRE AUTISTIQUE  
PSYCHOTIQUE  
SCHIZO-AFFECTIF  
SCHIZOPHRÈNE  
TDAH  
TOC

#### MIEUX COMPRENDRE:

L'ANNONCE DIAGNOSTIQUE  
LA NEUROPSYCHOLOGIE  
LA STIGMATISATION DES TROUBLES PSY  
LA SEXUALITÉ  
LE SOMMEIL  
L'IMPACT DE L'ALIMENTATION SUR LA SANTÉ  
LE CANNABIS  
LES ADDICTIONS  
LE STRESS POST-TRAUMATIQUE  
LES IDÉES ET INTENTIONS SUICIDAIRES

## EST-CE QUE LES BROCHURES SONT GRATUITES ?

LES BROCHURES SONT ACCESSIBLES  
GRATUITEMENT EN LIGNE  
ET NE PEUVENT ÊTRE VENDUES.

TOUTE REPRODUCTION  
DES CONTENUS SANS NOTIFIER  
CONTACTER [INSTITUTDEPSYCHIATRIE.ORG](mailto:INSTITUTDEPSYCHIATRIE.ORG)  
EST INTERDITE.

LES ILLUSTRATIONS NE SONT PAS LIBRES DE DROITS  
ET DEMEURENT LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DE  
VICTORIA LEROY, LA MAISON PERCHÉE ET  
SANTEPSYJEUNES.FR

## COMMENT SE PROCURER LES BROCHURES EN FORMAT PAPIER ?

DEVENEZ DIFFUSEUR PARTENAIRE !

REMPLISSEZ LE FORMULAIRE EN LIGNE  
SUR : [SANTEPSYJEUNES.FR](https://santepsyjeunes.fr)

AFIN DE FAIRE APPOSER LE LOGO DE VOTRE  
ORGANISME AU DOS DE LA BROCHURE  
ET RECEVOIR LE FORMAT IMPRIMABLE.  
LES BROCHURES ET L'ADDITION DU LOGO  
SONT GRATUITES, SEULE L'IMPRESSION  
EST À VOTRE CHARGE.

NOS CONTENUS SONT SPÉCIFIQUEMENT  
DÉDIÉS AUX ADOS ET AUX JEUNES ADULTES

Avec le soutien de

