

**Extrait du Code wallon de l'action sociale et de la santé / Partie décrétable :**

**« Art. 590.**

Les consultations organisées par les services de santé mentale sont accessibles tous les jours ouvrables, du lundi au vendredi, au moins de 9 heures à 18 heures, à l'exception de trois journées par an.

Ces journées sont soit consacrées à des activités en lien avec l'amélioration du fonctionnement de l'équipe, soit destinées à accorder un congé exceptionnel, moyennant la transmission d'une information préalable aux usagers et au Gouvernement, selon les modalités et les délais qu'il détermine.

En outre, des consultations sont organisées à la demande avant 9 heures, après 18 heures ou le samedi matin, à concurrence de maximum 4 heures par semaine sans que les heures inconfortables prestées par le personnel dépassent 4 % du total des heures allouées au service de santé mentale. »

**Extrait du Code wallon de l'action sociale et de la santé / Partie réglementaire :**

**« Art. 1793.**

§1<sup>er</sup>. L'information relative à la fermeture exceptionnelle du service visée à l'article 590 de la Deuxième partie du Code décretable est affichée à l'extérieur et dans la salle d'attente, en mentionnant clairement la ou les dates auxquelles le service est fermé.

Cet affichage a lieu au moins huit jours avant la date de fermeture, sauf circonstances exceptionnelles.

§2. L'information est communiquée dans le même délai, par courrier électronique, aux Services du Gouvernement, à l'attention du fonctionnaire désigné à cet effet qui en accuse réception également par courrier électronique ».

**Newsletter de la DSA / n°2**

**« La fermeture exceptionnelle**

L'article 47 du décret du 3 avril 2009<sup>1</sup> autorise trois journées de fermeture par an. Ces journées sont soit consacrées à des activités en lien avec l'amélioration du fonctionnement de l'équipe, soit destinées à accorder un congé exceptionnel, moyennant la transmission d'une information préalable aux usagers et à l'administration.

Cette information est à afficher à l'extérieur et dans la salle d'attente du service de santé mentale. Elle précise clairement la ou les dates de fermeture du service.

Elle est délivrée au moins huit jours avant la date de fermeture, sauf circonstances exceptionnelles. Par circonstances exceptionnelles, il faut entendre des faits non prévisibles et d'importance (par exemple, maladies, incidents techniques, etc).

Dans le même délai de huit jours, l'information est communiquée à l'administration par courrier électronique à l'un de vos correspondants habituels qui en accusent réception de même manière.

---

<sup>1</sup> Article 590 du Code wallon de l'action sociale et de la santé / Partie décrétable.

Une fermeture se doit de rester exceptionnelle et de servir les usagers de manière indirecte tout en maintenant un accueil sous la forme de votre choix.

Par ailleurs, l'article 6 du décret du 3 avril 2009<sup>2</sup> impose dorénavant l'obligation en dehors des heures d'ouverture de mettre à disposition des usagers un message d'accueil et d'orientation afin d'assurer la continuité des soins ».

### Newsletter de la DSA / n°9 :

#### **« Les congés exceptionnels**

L'article 47 du décret du 3 avril 2009<sup>3</sup> prévoit la possibilité pour le service de santé mentale de ne pas ouvrir ses portes aux consultations 3 journées par an.

Il précise également que ces journées sont soit consacrées à des activités en lien avec l'amélioration du fonctionnement de l'équipe, soit destinées à accorder un congé exceptionnel.

Par exemple, la réflexion sur le contenu du projet de service de santé mentale, une formation commune, le développement d'un projet inscrit dans le plan d'action sont considérés comme des activités visant l'amélioration du fonctionnement du service.

Quant à lui, le congé exceptionnel n'est pas un congé supplémentaire accordé à l'équipe du service de santé mentale. Si le service décide de fermer ses portes, les membres de l'équipe devront puiser dans leurs propres jours de congés pour justifier leur absence.

Le congé exceptionnel peut être envisagé lorsqu'un nombre important des membres de l'équipe souhaite prendre congé un même jour (par exemple lors de festivités locales, ...)

Selon la nature du pouvoir organisateur (privé ou public), le nombre de jours de congés varie : chaque pouvoir organisateur doit suivre sa propre législation en matière de congés.

Dans le secteur public, il est rappelé que la dispense de service n'est pas considérée comme un jour de congé. Les dispenses de service sont donc à envisager dans le cadre des trois jours visés à l'article 47 du décret<sup>3</sup>.

L'article 26 de l'arrêté du Gouvernement wallon<sup>4</sup> mentionne que l'information relative à la fermeture exceptionnelle du service est affichée à l'extérieur et dans la salle d'attente, en précisant la ou les dates auxquelles le service est fermé. Cet affichage a lieu au moins huit jours avant la date de fermeture, sauf circonstances exceptionnelles (exemple décès).

L'information est communiquée dans le même délai, par courrier électronique à l'adresse suivante :

[Valerie.gailly@spw.wallonie.be](mailto:Valerie.gailly@spw.wallonie.be). Un accusé de réception vous sera envoyé par courrier électronique.

Lors de la fermeture exceptionnelle du service de santé mentale, celui-ci devra diffuser un message enregistré d'accueil et d'orientation. Ce message comportera les coordonnées de la structure vers laquelle l'utilisateur peut s'orienter en cas d'urgence ou de nécessité, et prévoira la possibilité pour l'utilisateur d'enregistrer une demande ».

### **Extrait du Code wallon de l'action sociale et de la santé / Partie décrétable :**

#### **« Art. 542.**

---

<sup>2</sup> Article 543 du Code wallon de l'action sociale et de la santé / Partie décrétable.

<sup>3</sup> Article 590 du Code wallon de l'action sociale et de la santé / Partie décrétable.

<sup>4</sup> Article 1793 du Code wallon de l'action sociale et de la santé / Partie réglementaire.

Le service de santé mentale organise une permanence d'accueil durant les heures d'ouverture, au cours de laquelle l'utilisateur reçoit une réponse à son appel ou est accueilli dans les locaux du service de santé mentale.

**Art. 543.**

En dehors des heures d'ouverture, un message enregistré d'accueil et d'orientation est diffusé. Ce message comporte les coordonnées de la structure vers laquelle l'utilisateur peut s'orienter en cas d'urgence ou de nécessité, et prévoit la possibilité pour l'utilisateur d'enregistrer une demande.

À cet effet, le service de santé mentale conclut une ou plusieurs conventions avec d'autres institutions.

La convention comporte au moins les modalités de communication mises en œuvre relatives au suivi des usagers. Le Gouvernement définit le modèle de convention. »

**Extrait du Code wallon de l'action sociale et de la santé / Partie réglementaire :**

**« Art. 1773.**

La convention visée à l'article 543 de la Deuxième partie du Code décretaal, comporte au minimum:

1° l'identification des parties;

2° l'objet, l'horaire et la fréquence de la prestation;

3° le lieu de la prestation;

4° les obligations des parties dont celles relatives aux modalités de communication mises en œuvre, à la continuité des soins et au partage de l'information utile à la prise en charge;

5° le principe du respect du chapitre II, du Titre II, du Livre VI de la Deuxième partie du Code décretaal et des dispositions prises en exécution de celui-ci

6° la durée de la convention;

7° les conditions de résiliation de la convention;

8° les instances compétentes en cas de litige. »

**Circulaire SPW – Direction des Soins Ambulatoires – 03 juin 2010**

**« OBJET :** Services de santé mentale – Dispositions à prendre par les Services de Santé Mentale (SSM) au regard des articles 47 (horaire) et 5 (accueil) du décret du 3 avril 2009 relatif à l'agrément des SSM en Région Wallonne<sup>5</sup>.

**Application des deux articles 47 et 5 :**

« L'articulation de ces deux articles fixe les limites de l'organisation de l'accueil pour le service sans que le texte n'en régitte précisément les règles. Les pouvoirs organisateurs disposent donc de la liberté de forme et de la responsabilité de l'organisation de la réponse aux attentes des usagers. De même, concernant les heures d'ouverture, mis à part le cadre fixé par le texte de 9h à 18h (ce qui est un changement), libre à chaque service d'organiser le travail pendant ces heures.

Quant à l'accueil, il doit être organisé pendant les heures d'ouverture. Il doit donc être mis en place de 9 heures à 18 heures. Cependant, il n'y a pas de norme sur la forme que peut prendre cet accueil.

---

<sup>5</sup> Articles 590 et 542 du Code wallon de l'action sociale et de la santé / Partie décretaale.

En effet, l'accueil n'est pas selon le décret obligatoirement dévolu au secrétariat. Le service est libre de définir les modalités de l'accueil. Il est même favorable à ce que les praticiens soient en charge partiellement de cet accueil. La forme de cet accueil est ainsi choisie par le SSM. Dès lors, il est important de rappeler que le texte n'oblige pas à une présence physique d'un membre du personnel. Par exemple, un service remplit sa fonction d'accueil en donnant le relais à son répondeur téléphonique lors d'une réunion d'équipe, conformément aux dispositions du décret.

L'horaire de 9h à 18h a été précisé dans le décret afin de pouvoir offrir aux usagers du service qui le souhaitent des consultations accessibles durant cette tranche horaire. Le SSM se doit donc d'organiser une consultation à la demande d'un patient qui souhaiterait être reçu jusque 18h ou sur un temps de midi. Cela étant assuré, rien n'empêche les SSM qui le souhaitent de fonctionner en plus des heures d'ouverture obligatoire. Par exemple offrir une consultation dès 8h le matin ou prolonger les consultations du soir jusque 20h.

(...).

Les notions d'accueil, d'ouverture et de consultation se distinguent donc comme suit :

- l'accueil est défini comme l'organisation des réponses et contacts avec les usagers sous quelque forme que ce soit (secrétariat, praticiens, répondeur conforme aux critères du décret) ;
- l'ouverture est conçue comme la capacité à placer des rendez-vous et à assurer l'accueil entre 9h et 18h (sans fermeture à midi) ;
- les consultations sont placées selon l'horaire souhaité par l'utilisateur entre 9h et 18h mais pas nécessairement assurées non-stop par les praticiens, en fonction de l'horaire de travail négocié entre l'employeur et l'employé.

(...).

En conclusion (...) :

1. le SSM doit effectivement offrir la possibilité de consultation du lundi au vendredi, entre 9h et 18h au minimum ;
2. La permanence d'accueil téléphonique doit être assurée en tenant compte des effectifs alloués dans le cadre de l'agrément par le personnel du service et à tout autre moment entre 9h et 18h par des moyens techniques conformes au décret (...)
3. Le PSSM reprend les heures d'ouverture en tenant compte des effectifs globaux du service et de l'augmentation de la fonction d'accueil dans les SSM ;
4. L'organisation de l'accessibilité des consultations s'entend par service dans le sens où toutes les consultations, dans quelque siège qu'elles se déroulent, doivent être accessibles entre 9h et 18h ;
5. Le répondeur est branché en cas de réunion hebdomadaire (à mentionner dans le PSSM) ou si un thérapeute est momentanément seul et est occupé en consultation (son agenda justifiant de l'emploi du temps au besoin) ».