



Appui

Observatoire

Recherche

Information

Concertation

Rapport d'activités

2018

Avec le soutien de
la



Le présent rapport d'activités se réfère au Plan d'action défini pour 4 ans (2016-2019) dans le cadre de la reconnaissance du CRéSaM comme Centre de référence en santé mentale.

Pour consulter le Plan d'action :

http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/Plan-dAction_CRéSaM_-2016-2019.pdf

Liste des sigles et abréviations

AG :	Assemblée Générale
ADA :	Accueil pour Demandeurs d'Asile (Croix-Rouge)
APEF :	Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation
APOSSM :	Association des Pouvoirs Organisateur des Services de Santé Mentale
AR :	Autorité Régionale
ASBL :	Association sans But Lucratif
AViQ :	Agence pour une Vie de Qualité
CA :	Conseil d'Administration
CAI :	Centre d'Action Interculturelle
CDD :	Contrat à Durée Déterminée
CDI :	Contrat à Durée Indéterminée
CHU :	Centre Hospitalier Universitaire
CINL :	Centre des Immigrés Namur-Luxembourg
CLPS :	Centre Local de Promotion de la Santé
CNMI :	Carnet de Notes sur les Maltraitements Infantiles
COSSMEA :	Cadastre de l'Offre de Soins en Santé Mentale dédiée aux Enfants et Adolescents
CP :	Communiqué de Presse
CPAS :	Centre Public d'Action Sociale
CRI :	Centre Régional d'Intégration
CRI-S :	Centre de Référence Info-Suicide
CRSM :	Centre de Référence en Santé Mentale
CSS :	Conseil Supérieur de la Santé
DA :	Direction Administrative
DASPA :	Dispositif d'Accueil et de Scolarisation des Primo-Arrivants (Classes passerelles)
DD :	Double Diagnostic
DT :	Direction Thérapeutique
ETP :	Equivalent Temps Plein
EVRAS :	Education à la Vie Relationnelle, Affective et Sexuelle
FAMI :	Fonds Asile, Migration et Intégration
FEDITO :	Fédération wallonne des Institutions spécialisées en Toxicomanie
FEDASIL :	Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile
FéWaSSM :	Fédération Wallonne des Services de Santé Mentale
FLEPS :	Faire Lien & Prendre Soins
FRB :	Fondation Roi Baudouin
FSPST :	Fédération des Structures Psycho-Socio-Thérapeutiques
FWB :	Fédération Wallonie-Bruxelles
GT :	Groupe de Travail
HPsy :	Hôpital Psychiatrique
IHP :	Initiative d'Habitation Protégée
IMP :	Institut Médico-Pédagogique
INAMI :	Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité
IPF :	Inter-Plate-Forme
IPS :	Initiative psychosociale
IPSO :	Initiatief PsychoSociale Ondersteuning
IS :	Initiative Spécifique
ISPA :	Initiatives Spécifiques Personnes Agées

JABL :	Jeu d'Argent et de Hasard en Ligne
JAVA :	Jeunes Adultes / Vieux Ados
JE :	Journée d'études
KCE :	Centre fédéral d'expertise des soins de santé
LBFMS :	Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale
LDH :	Ligue des Droits de l'Homme
LNH :	Ligue Nationale pour personnes Handicapées et services spécialisés
LWSM :	Ligue Wallonne pour la Santé Mentale
MENA :	Mineurs Étrangers Non Accompagnés
MHSR :	Mental Health Services Research
MSP :	Maison de Soins Psychiatriques
NP :	National Platform
OMS :	Organisation Mondiale de la Santé
ONE :	Office de la Naissance et de l'Enfance
OO :	Objectif Opérationnel
OWS :	Observatoire Wallon de la Santé
PA :	Personnes âgées
PFRCSM :	Plate-Forme Régionale de Concertation en Santé Mentale
PMS :	Psycho-Médico-Social (Centre)
PO :	Pouvoir Organisateur
PPLI :	Plan Provincial et Local d'Intégration
PSDD :	Promotion Santé et Développement Durable
PSSM :	Projet de Service de Santé Mentale
RASH :	Rapport d'Activités Simplifié et Harmonisé
RGPD :	Règlement Général pour la Protection des Données
RHESEAU :	Réseau hennuyers enfants/adolescents
RIM :	Rencontres Images Mentales
RP :	Responsable de Projet
RW :	Région Wallonne
SeTIS :	Service de Traduction et d'Interprétariat Social
SME-MHE :	Santé Mentale Europe/ Mental HealthEurope AISBL
SM :	Santé Mentale
SPF :	Service Public Fédéral
SPHG :	Service Psychiatrique en Hôpital Général
SSAM :	Semaine de la santé mentale
SSM :	Service de Santé Mentale
UCL :	Université Catholique de Louvain
ULB (ESP) :	Université Libre de Bruxelles (École de Santé Publique)
ULg :	Université de Liège
UMons :	Université de Mons
UNamur :	Université de Namur
UPTIC :	Usage Problématique des Technologies de l'Information et de la Communication
VVGG :	Vlaamse Vereniging voor Geestelijke Gezondheid

INTRODUCTION

1. Missions/Objectifs/Actions

Les **finalités** du CRéSaM, depuis sa création, sont de contribuer à l'amélioration des réponses apportées aux problématiques de santé mentale en Wallonie avec les différents acteurs concernés (santé mentale, 1ères lignes, usagers et familles, etc.), compte tenu de leurs spécificités, de leurs complémentarités et de la façon dont leurs actions peuvent s'articuler.

Le travail du Centre de référence en santé mentale (CRSM) s'inscrit dans un **cadre** bien défini et dans un **contexte** particulier, à savoir :

- L'inscription dans le **décret wallon du 3 avril 2009** relatif aux SSM et CRSM en Wallonie, qui définit 5 missions au Centre de référence :
 - Appui auprès des acteurs du secteur ;
 - Observatoire des pratiques en santé mentale ;
 - Concertation transrégionale et transectorielle ;
 - Recherche, analyse et recommandations, d'initiative ou à la demande du Gouvernement wallon ;
 - Production, récolte, mise à disposition et diffusion de toute information et toute documentation spécialisée, utiles aux différents acteurs de la santé mentale.
- **L'expérience** de l'ASBL CRéSaM **en tant que Centre de référence en santé mentale** en Wallonie depuis le 01/01/2012 ;
- La mise en œuvre depuis 2010 d'une **réforme des soins de santé mentale pour adultes** « Vers de meilleurs soins en santé mentale par la réalisation de circuits et de réseaux de soins », d'une **nouvelle politique de santé mentale pour enfants et adolescents** ensuite, initiées par le Gouvernement fédéral dans le cadre d'une Conférence interministérielle qui associe les entités fédérées ;
- Le **transfert des compétences** en matière de santé mentale (2015-2018).

Les **objectifs généraux** poursuivis par l'asbl CRéSaM, revus suite au travail réalisé de 2012 à 2015 sont les suivants :

- 1) **Appuyer et soutenir** les Services de santé mentale et les acteurs de santé mentale en Wallonie dans la rencontre de leurs missions ;
- 2) **Réaliser des études et des recherches pour améliorer** les connaissances dans le domaine de la santé mentale ;
- 3) **Informier** les Services de santé mentale et les acteurs de santé mentale ainsi que le tout public sur la santé mentale, sur l'offre en santé mentale, sur l'évolution des connaissances relatives aux problématiques et aux pratiques ainsi que sur l'actualité dans le secteur.

Ces objectifs s'inscrivent dans les 5 **missions** poursuivies par l'ASBL CRéSaM (telles que définies dans le but social précisé dans ses statuts à l'article 3) et attendues d'un Centre de référence en santé mentale (Art. 619 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé) en s'articulant les unes aux autres :

- La **mission d'appui** trouve écho dans l'objectif d'appui mais aussi dans l'objectif d'information. Selon les besoins, elle est soutenue par les études et travaux réalisés dans le cadre des recherches ;
- La **mission d'observatoire** trouve sa place dans la mission de recherche. Elle s'appuie sur le repérage des initiatives tel qu'il s'opère au travers de l'objectif d'appui et alimente l'objectif d'information ;
- La **mission de concertation** s'inscrit directement dans la finalité de l'asbl qui vise une plus grande articulation des acteurs dans la réponse aux besoins de santé mentale de la population. Elle reste

en outre un moyen incontournable pour atteindre les différents objectifs définis pour l'appui, l'information et la recherche ;

- La **mission de recherche** se réalise au travers de l'objectif de recherche et s'appuie sur les objectifs d'appui et d'information en même temps qu'elle les alimente ;
- La **mission d'information** est rencontrée par l'objectif d'information qui nourrit et se soutient des actions menées pour atteindre les autres objectifs.

Les différentes actions menées pour rencontrer ces objectifs s'organisent de façon continue au sein de l'ASBL. Toutefois, compte tenu du contexte et des attentes de son public, le CRéSaM a souhaité mettre l'accent, dans ce 2^{ème} mandat, sur **les priorités suivantes** :

- 1) **Soutenir les services de santé mentale et se mettre à la disposition des réseaux** dans le cadre de la Réforme des soins en santé mentale et de la Nouvelle politique de santé mentale pour enfants et adolescents ;
- 2) **Organiser l'observatoire des pratiques et initiatives** en santé mentale et donner une bonne visibilité de l'offre en santé mentale en Wallonie, des services de santé mentale en particulier dans le respect de leur identité, à partir des éléments récoltés par le Centre de référence en santé mentale depuis 2012 ;
- 3) **Elargir progressivement le public** du Centre de référence en santé mentale aux autres acteurs de santé mentale et à leurs partenaires ;
- 4) **Soutenir une réflexion permanente** sur le recours aux soins en santé mentale, sur ce qui fait soin et sur la place et le rôle de chacun (ressources formelles ou informelles, spécialisées ou généralistes, psys ou psychosociales, etc.) dans l'aide à apporter, lorsqu'elle s'avère nécessaire, en réponse aux demandes du public.

Force est de constater que la mise en œuvre de ces priorités a évolué depuis 2016 - au fil de ce second mandat - en fonction des opportunités et des limites liées au contexte ainsi que des recadrages effectués en concertation avec le comité de pilotage du CRSM. Ainsi :

- L'appui au développement des réseaux en Wallonie et aux SSM dans les réseaux est resté très limité dans la mesure où cet axe de travail est essentiellement pris en charge par l'autorité fédérale et que la concertation prévue à cette fin entre autorités wallonne et fédérale doit encore avoir lieu ;
- L'élargissement du public du CRSM au-delà des SSM est également resté limité suite aux priorités émises par le comité de pilotage qui a souhaité voir l'appui aux SSM renforcé compte tenu des nouvelles orientations soutenues pour ces services.

Ces 2 priorités ne sont pas pour autant abandonnées, elles restent en perspective pour le futur du CRéSaM selon des échéances à redéfinir.

2. Acteurs

L'équipe

Le travail du CRéSaM repose sur une équipe de 14 personnes (11,9 ETP) composée comme suit au 31.12.18 :

Secrétariat/accueil :

- Françoise ANDRE : 80% CDI → Accueil et entretien des locaux
- Séverine DUPONT : 100% CDI → Secrétariat asbl, comptabilité et gestion du personnel
- Maxime SPRUMONT : 100% CR Muriel GENETTE (CDI), malade depuis le 06/08/2018, Secrétariat des projets

Responsables de projets :

- Claire BIVORT : 50 % CDI + 50% CDD - Licenciée en sociologie
- Audrey CRUCIFIX : 50% CDI - Licenciée en communication
- Julie DELBAS COURT : 80% CDD - Assistante sociale et Licenciée en sociologie
- Delphine DOUCET : 100% CDI - Documentaliste
- Sarah FRANCOIS : 100% CDD – Licenciée en Psychologie
- Renaud LAGUESSE : 50 % CDI + 50% CDD – Licencié en neuropsychologie
- Marie LAMBERT : 100% CDI – Licenciée en Psychologie - 50% en Crédit-temps avec motif (enfant de moins de 8 ans)
- Pascal MINOTTE : 100% CDI - Licencié en Psychologie – 20 % en Congé parental
- Clément VALENTIN : 100% CDD – Licencié en Droit (Reprise du Contrat de Chadia HEZUKURI, interrompu en juin 2018)
- Alexis VANDELINDEN: 50% CDI – Assistant social

Direction :

- Christiane BONTEMPS : 100% CDI - Licenciée en sociologie

Chaque **projet** est confié en responsabilité principale à un membre de l'équipe parmi les responsables de projets (RP) et chaque RP assure le suivi de plusieurs projets (voir fiches projets dans le présent rapport d'activités). Les projets interagissent entre eux et se renforcent mutuellement.

Grâce au développement de nouveaux partenariats, et de financements spécifiques, l'équipe s'est vue renforcée ces dernières années pour développer de nouveaux projets. Au 31/12/2018, les 8,1 ETP RP se répartissent comme suit selon les missions :

Missions	Financement « Centre de référence »	Financements spécifiques
Appui	1 ETP	
Recherche	1,9 ETP	3,2 ETP
Information / Communication	1,4 ETP	0,6 ETP

Le temps de direction quant à lui se répartit à concurrence de plus ou moins de 50% pour les missions de centre de référence et 50% pour les projets spécifiques.

Nouveaux projets supposent nouveaux collaborateurs et nouveaux collaborateurs supposent procédure de **recrutement**. En 2018, elle s'est organisée en juin/juillet. Deux responsables de projets ont été engagés respectivement en août et en septembre. 3 périodes ont été consacrées aux recrutements : Juillet (9 et 10 /07 avec une 1^{ère} ITW le 18/04) pour un engagement en août ; août (7 et 21/08) pour un engagement en septembre. Un nouveau recrutement a été réalisé en décembre (11,12 et 17/12) pour un engagement prévu en janvier. Une réponse est par ailleurs apportée à toute demande d'emploi avec la constitution d'une réserve de recrutement permanente sur base des candidatures spontanées et des recrutements.

Entamé en 2017, le **travail sur le fonctionnement d'équipe** s'est poursuivi avec un opérateur externe (Deep Co). Il a continué à « mobiliser les troupes » au 1^{er} semestre 2018 autour de 3 chantiers dans lesquels les collègues se sont répartis :

- Gestion des tensions : 23/01
- Planification : 12/02
- Rôles et responsabilités : 12 et 21/02, 06, 12, 13 et 26/03, 12 et 24/04.

2 réunions communes se sont tenues en début d'année (09/01) et en clôture de l'intervention (28/05).

Un travail de support du processus a en outre été organisé avec la direction via une réunion (12/01) et différents échanges téléphoniques.

Il s'agissait, avec l'équipe grandissante et la perspective de la succession de la direction (en 2021), de fluidifier le fonctionnement et de mettre à plat les procédures internes. Ce travail, dans lequel les différents membres de l'équipe se sont investis, a permis à chacun de mieux situer ses responsabilités et les assumer, de mieux prendre part avec les autres au projet collectif et d'apaiser les tensions inhérentes à toute vie institutionnelle. Le travail réalisé par l'équipe a été relayé au Conseil d'Administration via le Président et le Bureau qui, dans le souci de conserver une ligne hiérarchique claire, étudie la façon dont l'organigramme pourra refléter cette évolution. Au niveau interne, le travail s'est poursuivi dans plusieurs directions de manière à mettre en chantier les résultats obtenus, notamment via des « bulles » de réflexion

sur le secrétariat (02/07), la documentation (04/07), l'information et la communication (09/11). Celles-ci s'organiseront de façon plus régulière en 2019 sur les différents projets, chaque fois que le besoin s'en fera ressentir.

Les **réunions d'équipe** sont l'occasion de faire circuler l'information sur l'actualité de l'asbl, dans le secteur et en santé mentale. Un temps est réservé au suivi des projets et aux demandes adressées au CRéSaM. Un point est en outre chaque fois prévu pour tout ce qui touche à l'organisation interne. Les réunions d'équipe font l'objet de PV envoyés par mail à chacun et disponibles dans les « archives communes » sur le serveur de l'asbl. Elles se tiennent à un rythme de base bimensuel, hors vacances scolaires, compte tenu toutefois des besoins de l'équipe et du service, compte tenu également du travail réalisé sur le fonctionnement en 2017-2018 (voir ci-dessus) qui a mobilisé pas mal d'énergie au 1^{er} semestre. En 2018, les réunions d'équipe générales ont été organisées les 16 et 31/01, 20/02, 20/03, 17/04, 15 et 29/05, 12/06, 4 et 18/09, 2 et 16/10, 6 et 20/11 et 4/12.

Des **réunions thématiques** sont réservées à la présentation des projets et leur mise en débat entre collègues, au moment du démarrage du projet, avant de clôturer le travail et chaque fois qu'un responsable de projets en sent le besoin. D'autres sont prévues, à la demande d'un RP, pour toute question qui mérite un approfondissement. Elles réunissent les RP prêts à alimenter le travail. 7 réunions de ce type se sont tenues en 2018 sur les thèmes suivants : réalisation de posters (15/01) - projet malheureusement abandonné faute de temps - , Exil (16/01 et 17/08), priorisation des pistes d'actions de la SSAM 2017 (28/05), SSAM 2018 (05/07), enquête UCL sur la Réforme « adultes » (21/08), analyse des PSSM (25/09).

Le **séminaire** annuel d'été (bilan et perspectives) s'est tenu les 25 et 26 juin, consacré cette année à l'opérationnalisation du nouveau fonctionnement d'équipe. Un temps de travail y a été organisé avec le Président. Le séminaire intègre également chaque année un moment de détente (en 2018, le 26/06 pm). L'année se clôture systématiquement avec un **temps d'arrêt en fin d'année**, programmé en 2018 le 18/12. Il a débuté avec une séance animée par le Président de Psytoyens autour du jeu « entraid'émoi ».

Des **rendez-vous** sont prévus **avec la direction** aux différentes étapes des projets ou selon les nécessités du travail : 51 RDV de ce type ont été programmés en 2018, plus que l'année précédente, situation liée à l'évolution des projets et au recrutement de nouveaux collaborateurs. Des échanges sans rendez-vous programmés sont en outre toujours possibles et ont régulièrement été sollicités. De plus, une 1^{ère} réunion (11/07) a été organisée entre la direction et 2 « anciens RP » (Marie Lambert et Pascal Minotte) pour soutenir un travail stratégique sur les orientations. Appelée actuellement « **Réunion Seniors** », ce dispositif devra être précisé.

Outre le travail collectif réalisé sur le fonctionnement (voir ci-dessus), il n'y a pas eu de **formations** particulières en 2018. 2 RP s'étaient inscrits à une formation sur l'animation de groupe, malheureusement annulée faute de participants. Seule C. Bontemps a participé à une formation « Storytelling » donnée par Inform'Action asbl (Nivelles – 23/03/2019).

Les membres de l'équipe ont en outre la possibilité de (et sont encouragés à) **rencontrer d'autres partenaires** ou **participer à des activités extérieures** (générales, formatives et/ou pour alimenter les projets et le travail de l'asbl) compte tenu de leurs disponibilités, des budgets et de l'utilité pour les projets en cours ou en perspective.

Il en va ainsi de la participation des RP aux activités liées aux thématiques qu'ils prennent en charge. Celles-ci sont répertoriées dans les fiches-projets ad hoc, présentées ci-après. Elles peuvent aussi concerner l'asbl, ses membres et la santé mentale en général et sont, dans ce cas, assurées par la direction et/ou par les collègues selon disponibilité et/ou intérêt. Les activités suivantes ont été menées dans ce cadre général :

- Journée d'étude FFIHP – Kain – 02/02/2018 - C. Bontemps
- Participations ponctuelles au salon « Envie d'Amour » - AViQ – Namur - 26-28/04/2018 - A. Crucifix et C. Bontemps
- Participation au colloque du SSM de Waremme : Présentation du dispositif « Diapason » - Waremme - 16/05/2018 - M. Lambert

- Rencontre Qualiplus – Namur – 22/05/2018 (soirée) – C. Bontemps
- Journée portes ouvertes Convivi' Ath – Ath – 29/06/2019 – C. Bontemps
- Participation à la Table-ronde organisée par Solidaris sur le projet de Psys de 1^{ère} ligne – Bruxelles – 09/08/2018 – C. Bontemps
- Participation à la projection-débat autour du film KEV, programmée par la LNH, membre du CRéSaM – Liège – 13/09/2018 – C. Bontemps
- Participation à la Journée d'étude de la LBFSM – Bruxelles – 05/10/2018 – C. Bontemps
- Rendez-vous SME-MHE – Namur – 23/10/2018 – C. Bontemps (avec L. Fouarge, Président)
- Participation au colloque de l'IS Fil-à-Fil « Dessine-moi un berceau » - Liège - 16/11/2018 – M. Lambert
- Participation à la Journée d'études du SSM de Soignies – Soignies – 22/11/2018 – S. François (voir projet PSSM) et C. Bontemps
- Participation à l'atelier « Vision stratégique - Santé mentale 2020-2024 », organisé par la FRB – Bruxelles – 05/12/2018 – C. Bontemps
- Participation à la Journée d'études du SSM de Louvain la Neuve, en hommage au Pr. Philippe Meire – Louvain-la-Neuve – 12/12/2018 - R. Laguesse (voir projet « Personnes âgées ») et C. Bontemps
- Participation à la journée d'anniversaire des 15 ans de Psytoyens – Namur - 15/12/2018 – C. Bivort, C. Valentin, J. Delbascourt, S. François et C. Bontemps
- RDV Direction VVGG (Jan van Speybroeck) – Bruxelles – 20/12/2018 – C. Bontemps

Le CRéSaM a en outre accueilli cette année 1 **stagiaire** (Stéphanie Housiaux) dans une formation de cadre administratif. Elle a accompagné la direction dans ses différents rôles. Elle a été présente en 2018, les 31 janvier, 1-12-15-23 février, 5-8-15 mars, 5-6-9-10-11 avril, 7 mai et 4 juin pour échanger avec la direction, rencontrer les membres de l'équipe, assister à des réunions de projets, d'équipe ou de gestion. Le CRéSaM a aussi rencontré à leur demande, pour un ITW, 2 **étudiants** en journalisme (IHECS) dans le cadre de la réalisation d'un Mook (livre imagé) sur la santé mentale (05/07/2018).

Le **secrétariat social** est assuré par la « Boutique de gestion », via une plateforme en ligne depuis mi 2018 pour laquelle une demi-journée de formation a été organisée le 11/09/2018.

La **maintenance informatique** est assurée à l'interne par Muriel Genette au secrétariat (relais assuré par Maxime Sprumont en son absence). Elle s'appuie sur un contrat avec la SCRL Dam'net, située à Namur qui assure le suivi du parc informatique de l'asbl : maintenance et réponses aux demandes ponctuelles. Un RDV a été programmé avec les responsables de la SCRL Dam'net le 20/03/18 pour faire le point sur les attentes et les besoins du CRéSaM.

Le **service médical** (Provikmo devenu entretemps Liantis) assure une visite annuelle (12/09 en 2018) et son rapport permet d'alimenter le plan d'action pour la sécurité et le bien-être au travail. Le Conseiller en prévention au sein de l'équipe est Renaud Laguesse. Un rapport d'activité annuel est rédigé à destination du SPF Emploi et Concertation sociale.

Le Conseil d'administration

Le travail de l'équipe s'appuie, alimente et est alimenté par le Conseil d'administration (CA).

Le CA est issu de L'**Assemblée générale** (AG) composée comme suit :

Catégorie « Services de santé mentale (SSM) »

- Fédération Wallonne des SSM - FéWaSSM

Catégorie « Usagers et familles »

- Psytoyens
- Similes
- LUSS - Ligue des Usagers des Services de Santé

Catégorie « Plates-formes de concertation (en santé mentale) » (PFRCSM)

- PFRCSM du Brabant wallon
- PFRCSM des régions de Charleroi et du Centre

- PFRCSM liégeoise
- PFRCSM luxembourgeoise
- PFRCSM namuroise
- PFRCSM picarde

Catégorie d'ouverture

- Fédération des Structures Psycho-Socio-Thérapeutiques - FSPST
- Fédération wallonne des Institutions spécialisées en Toxicomanie - FÉDITO
- Groupement des IMP 140
- Ligue Nationale pour personnes Handicapées et Services spécialisés - LNH
- Ligue Wallonne pour la Santé Mentale - LWSM
- SANTHEA - Association professionnelle et patronale des établissements et des services de soins non-lucratifs, du secteur privé non-confessionnel et du secteur public en Wallonie et à Bruxelles
- UNESSA - Organisation patronale qui fédère des structures travaillant dans tous les domaines du secteur des soins de santé sur le territoire wallon.
- WALLCURA – Fédération du secteur privé associatif des établissements de soins en Wallonie

L'Assemblée générale s'est tenue semestriellement les 04/06 et 03/12. Exceptionnellement, cette année, une AG a été convoquée le 08/01 (en complément de l'AG de décembre 2017).

Le CRéSaM assiste par ailleurs régulièrement aux manifestations programmées par ses membres (voir ci-dessus et dans les différents projets). Il a aussi eu l'occasion de rencontrer, à leur demande, Similes (01/10/18) et Psytoyens (29/06 et 01/10/18) et a participé aux réunions organisées à l'initiative de Similes en préparation du colloque prévu en 2019 sur la participation.

Le **Conseil d'Administration** se compose comme suit au 31/12/2018 :

Sa composition a évolué en 2018. Il compte dorénavant 13 membres avec un membre supplémentaire pour la catégorie Usagers/Proches, de manière à intégrer systématiquement un représentant d'usagers **et** un représentant de proches.

Catégorie « Services de santé mentale (SSM) » (FéWaSSM)

- Terry FERRIERE
- Dr Isabelle SCHONNE
- Benoît VANTICHELEN, Vice-Président

Catégorie « Usagers et familles »

- Daniel MULIER (Psytoyens)
- Patricia DE COUNE (Similes)

Catégorie « Plates-formes de concertation (en santé mentale) »

- Jean HOMERIN (PFRCSM Picarde)
- Francis PITZ (PFRCSM namuroise), Trésorier

Catégorie d'ouverture

- Marc DEMESMAECKER (UNESSA)
- Jacques DEWAEGENAERE (Ligue Wallonne pour la Santé Mentale - LWSM)
- Michel THITEUX (Fédération des Structures Psycho-Socio-Thérapeutiques - FSPST)
- Thierry LOTTIN (Fédération wallonne des Institutions spécialisées en Toxicomanie - FÉDITO), Secrétaire
- Luc FOUARGE, (Groupement des IMP 140), Président
- Marc XHROUET (Santhéa)

Le CA se réunit environ une fois par mois, habituellement le 1^{er} lundi du mois (sauf pendant les périodes de vacances scolaires), soit, en 2018, les 08/01, 05/02, 05/03, 07/05, 12/06, 01/10 et 05/11.

En février, mars et mai, un GT du CA s'est réuni avec l'équipe pour travailler sur la définition du champ de la santé mentale.

Un **Bureau** se réunit en outre selon les besoins. En 2018, il s'est réuni les 29/03/18 et 10/07/18.

Des temps de rencontres et d'échanges **Direction/Président** (en live ou par téléphone) sont organisés régulièrement (au moins une fois par mois pour préparer le CA, avec un temps de débriefing après chaque CA). Un RDV est programmé annuellement, le 30/04 en 2018.

En 2018, le CA a continué à inviter à plusieurs reprises les membres de **l'équipe** à présenter leurs projets, ceci afin de mieux connaître les travailleurs de l'asbl et les projets qui y sont menés et de permettre aux membres de l'équipe de mieux situer les administrateurs et les orientations du CA.

Le Conseil scientifique

Le Conseil scientifique constitué en 2012 est composé comme suit :

- Laurence Fond-Harmant, Ph.D. in Sociology, CES, Centre d'Etudes en Santé, CRP-Santé, Centre de Recherche Public de la Santé, Luxembourg
- Michel Mercier, Professeur et Joëlle Berrewaerts, Docteur en psychologie, Chercheur, Assistante et Maître de conférences, Département de Psychologie médicale, Faculté de Médecine, UNAMUR
- Yves Cartuyvels, Juriste et Criminologue, Professeur et Doyen de la Faculté, Faculté de Droit, FUSL Bxls
- Philippe Meire, Psychiatre, Professeur et Chef de clinique au Service de santé mentale, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education de l'UCL, Centre de Guidance, de Formations et de Services (CGUI)
- Christelle Senterre, Biostatisticienne, Département de Biostatistique et Unité « Epidémiologie, Traumatismes et Maladies chroniques », Ecole de Santé Publique, ULB
- Didier Vrancken, Professeur, Président de l'Institut des Sciences Humaines et Sociales, Centre de Recherches et d'Interventions sociologiques, ULg
- Jacqueline Donnay-Richelle, Psychologue et Psychothérapeute, Chef du Service de Psychologie Clinique et Stéphan Hendrick, Psychologue et Professeur, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation, Département de Psychologie clinique, UMONS

Il n'est toutefois que peu, voire pas, sollicité. Il ne l'a été en 2018 que dans le cadre du projet « Repères » (Voir OG2/OO3/2.3.7).

L'équipe (Direction et Seniors) a travaillé sur les besoins d'accompagnement scientifique du CRéSaM de manière à organiser cet accompagnement de la manière la plus opérationnelle possible. L'accompagnement devrait être défini et prêt, en accord avec le CA, courant 2019 avec une double approche : un Conseil scientifique permanent et un recours à des experts thématiques par projet.

La comptabilité

La comptabilité de l'asbl est suivie à l'interne avec l'aide du secrétariat (Séverine Dupont) en partenariat avec un prestataire externe (Bureau d'Expertise Comptable Demossenau scrl) ; le travail étant contrôlé par un commissaire aux comptes (MAILLARD, DETHIER & CO Soc. Civ. SPRL Réviseurs d'entreprises).

Outre la participation de la comptable au CA de mai et du Réviseur à l'AG de juin, des journées et temps de travail sont organisés avec la comptable : les 6 et 12/02/18, 18 et 25/04/18, 18/05/18, 07/08/18, 19/09/18. Le bureau du réviseur a effectué son contrôle le 25/04. Un RDV a aussi été programmé avec le responsable du service de comptabilité, Mr Demossenau, le 25/01/18.

Des échanges réguliers sont entretenus avec le trésorier et des réunions de travail direction/trésorier ont en outre eu lieu les 23/04 et 23/10.

Le passage au système de comptabilité analytique est encore à l'épreuve ; il alourdit la charge de travail mais permet d'avoir une meilleure vision d'ensemble de la situation.

L'articulation entre Centres de référence généraliste et spécifique

Les deux équipes (CRI-S et CRéSaM) ont eu l'occasion de se rencontrer mais les échanges réguliers n'ont pas encore repris depuis le ré-agrément du CRI-S. Les deux centres de référence se connaissent et les informations circulent de part et d'autre. C. Bontemps participe aux réunions du Comité de pilotage du CRI-S (en 2018 : 19/02/2018).

Le CRéSaM (C. Bontemps) a, en outre, assisté à l'inauguration du Centre de prévention « Un pass dans l'impasse » de Louvain-la-Neuve, le 23/10/2018.

Le Comité de pilotage

Le Comité de pilotage du CRéSaM a été mis en place en 2018.

Il se compose comme suit :

Pour le centre de référence :

- M. Marc Xhrouet
- M. Marc Demesmaecker
- M. Xavier Mulkens
- M. Thierry Lottin
- M. Alain Sansterre

Pour les Pouvoirs organisateurs de SSM :

- M. Geoffrey Blaffart
- Mme Isabelle Linkens

Pour les travailleurs de SSM :

- Fonction psychologique : M. Patrick Godfrin
- Fonction sociale : Mme Christine de Moreau d'Andoy
- Fonction d'accueil : Mme Tiziana Lozzi
- Pour la fonction psychiatrique : M. Benoît Gillain (Suppléant : M. Thierry Lebrun)

Pour les plates-formes de concertation en santé mentale :

- M. Pierre-René Gilbert

Les 4 membres désignés par le Gouvernement wallon sont les suivants :

- Cabinet de la Ministre de la Santé : Mme Isabelle Demaret
- CWASS : Mme Véronique Bauffe
- Deux membres de l'AViQ désignés par l'AViQ

Il s'est réuni 2 fois, les 19/03 et 22/10/2018.

Il a approuvé le travail réalisé par le CRéSaM tout en insistant sur l'intérêt de veiller à l'impact (et aux mesures d'impact) des actions réalisées ainsi qu'à la rigueur scientifique des travaux.

L'interaction avec l'Autorité régionale

Le travail du CRéSaM s'organise en interaction avec l'Autorité régionale, via :

- L'organisation de rencontres entre le CRéSaM et l'AViQ : 3 réunions ont été organisées en 2018 sur des thèmes bien définis :
 - Le label « Qualité des soins » – AViQ – 08/02/18 – J. Delbascourt et C. Bontemps ;
 - La participation des usagers enfants dans les réseaux (suite au projet rentré par le CRéSaM à la PFRCC (PFRCSM des régions de Charleroi et du Centre) pour les réseaux hennuyers) – AViQ – 10/09/18 – P. Minotte et C. Bontemps ;
 - La présentation et mise en discussion du rapport « Repères pour une politique wallonne de santé mentale » – AViQ – 23/10/18 – M. Lambert, A. Vanderlinden et C. Bontemps.

Il n'y a pas eu en 2018 de rencontres des 2 équipes au complet, vu la mise sur pied du comité de pilotage et la restructuration en cours à l'AViQ qui a amené progressivement du changement au sein de l'équipe « santé mentale ».

Le CRéSaM a toutefois eu l'occasion d'échanger sur ses projets à différentes occasions, notamment lors des Comités d'accompagnement des projets spécifiques :

- UPTIC – 23/02/2018 ;
- Psymages – 14/11/2018 ;
- Semaine de la santé mentale – 20/11/2018 ;
- La participation du CRéSaM aux réunions organisées par le Cabinet et/ou l'Administration :
 - Le GT sur la révision du décret SSM (Voir OG1/OO1/1.1.4.) : Namur - 20/09, 12/10, 21/11, 27/11 et 13/12 ainsi qu'une réunion spécifique dédiée aux Centres de référence en santé mentale le 11/12/18 ;
 - la réunion organisée par l'AViQ sur le RGPD : Charleroi – 14/03/2018 ;
- Les réponses aux sollicitations de l'Autorité régionale :
 - Consultation du Cabinet du Ministre de l'Emploi sur la révision du statut des personnes autrefois qualifiées de « MMPP » (Médical/Mental/Psychique/Psychiatrique) : Namur – 23/03/2018 – M. Lambert et C. Bontemps ;
- Les rendez-vous ponctuels (avec le seul Cabinet en 2018, les 19/02, 22/02 et 27/06) et échanges mails et téléphoniques réguliers avec l'AViQ et/ou le Cabinet chaque fois que l'évolution d'un projet le demande ;
- La participation de l'Autorité régionale aux réunions de ponctuation des projets et aux manifestations organisées par le CRéSaM.

L'interaction avec les instances fédérales

Vu le financement de l'asbl, cette interaction reste limitée.

Le cas échéant, elle passe par l'Autorité régionale.

En 2018, le CRéSaM a participé à :

- Une consultation du KCE sur la révision du set d'indicateurs destinés à mesurer la performance du système de santé belge – 06/01/2018 – M. Lambert et C. Bontemps ;
- Une réunion du CSS (Conseil Supérieur de la Santé) sur la participation des usagers enfants – Bruxelles – 12/3/2018 – Pascal Minotte, Daniel Mulier et Michel Thiteux ;
- La réunion du GT « Flexibilisation des soins à temps partiel » au SPF Santé publique – Bruxelles – 13/06/2018 – M. Lambert ;
- La présentation de l'appel à projets « Burn out » - Bruxelles – 02/08/2018 – C. Bontemps, auquel il n'a malheureusement pas été possible de donner suite ;
- L'étude KCE sur « l'offre de soins en santé mentale pour adultes » (voir OG2/OO3/2.3.9), et les interactions avec le SPF Santé publique nécessairement liées à ce projet – Bruxelles – M. Lambert, R. Laguesse et C. Bontemps.

RÉALISATIONS 2018

Les réalisations sont présentées en fonction des objectifs généraux (p. 4) qu'elles alimentent.

Objectif général 1

Appuyer et soutenir les services de santé mentale et les acteurs de santé mentale en Wallonie

Pour atteindre cet objectif général, 3 objectifs opérationnels ont été définis, visant :

- les SSM
- Les acteurs de santé mentale
- Les réseaux (et les SSM au sein des réseaux)

Objectif opérationnel 1.1.

Poursuivre l'appui aux SSM dans la mise en œuvre du décret et dans la réponse aux besoins de leur population

Introduction

Dans le cadre de la mission d'Appui, le CRéSaM reste particulièrement attentif aux services de santé mentale ; le Centre de référence en santé mentale étant inscrit dans le même cadre décretaal et réglementaire que les SSM et financé sur la même enveloppe budgétaire.

Cet objectif opérationnel a été défini dans le Plan d'Action sur 3 niveaux de travail :

- ⇒ Poursuite des projets menés par le Centre de référence de 2012 à 2015, à savoir : PSSM (Projet de Service de Santé Mentale), Épidémiologie, Rapport d'activités, Fonction de liaison, Fonction sociale, Visibilité, Direction thérapeutique, Clubs thérapeutiques, Direction administrative, Petite enfance, Personnes âgées, Groupes thérapeutiques, Exil et Handicap ;
- ⇒ Analyse de toute nouvelle demande d'appui et organisation d'une réponse appropriée ;
- ⇒ Appui dans la mise en œuvre du RASH (Rapport d'Activités Simplifié et Harmonisé).

Concrètement

- La plupart des projets entrepris lors du 1^{er} mandat de Centre de référence ont été clôturés en 2016
- Le CRéSaM a continué à être sollicité par les SSM, toutefois moins que lors de la période précédente dans la mesure où les SSM ont à présent bien intégré les orientations du décret 2009 ;
- Des demandes spécifiques d'appui ont été adressées au CRéSaM et rencontrées par l'équipe (PSSM, Réseau, Groupes thérapeutiques, Fonction de liaison, Direction administrative, Clubs thérapeutiques, etc. – Voir OO1.1.1.) ;
- Un nouveau projet mis en chantier en 2017 s'est concrétisé en 2018 pour soutenir l'articulation des SSM œuvrant sur un même territoire (Synergie Carolo) ;
- Le RASH ayant été finalisé et communiqué aux SSM en 2016 sans que le CRéSaM ne doive intervenir, cet objectif n'est donc plus d'actualité. Le CRéSaM s'est toutefois intéressé au logiciel Topaz destiné à faciliter l'encodage des données des SSM tout en leur proposant des interfaces utiles dans la gestion de leur service. Une présentation de cet outil a eu lieu au CRéSaM le 03/07/18.

Public

L'ensemble des SSM wallons

Échéance

Objectif poursuivi en permanence tout au long du mandat 2016-2019.

Ressources

Ce travail s'envisage en toute transparence et complémentarité avec la FéWaSSM à laquelle sont relayées les questions des SSM, notamment administratives, qui n'hésite pas de son côté à interpeller le CRéSaM pour traiter de questions précises. La FéWaSSM organisant la plupart de ses réunions au CRéSaM, les échanges sont réguliers et facilités. Une rencontre spécifique a été organisée le 16/09/18 relativement à l'analyse des données des SSM.

Moyens

Le CRéSaM met a minima 0,2 ETP de responsable de projets pour cette mission d'appui aux SSM. En 2018, les différents projets d'appui consacrés aux SSM correspondent au travail d'environ 0,6 ETP. Le travail a été assuré essentiellement par Marie Lambert, Renaud Laguesse et Christiane Bontemps.

1.1.1. Appui aux SSM dans la mise en œuvre du décret et autres demandes d'appuis individualisés

Coordination

Marie Lambert (et Christiane Bontemps)

Contexte

L'appui aux SSM fait partie de la mission de base du CRéSaM.

Objectif

Apporter un appui aux SSM dans la rencontre de leurs missions, dans un contexte qui évolue.

Public cible

SSM wallons

Ressources

Responsables de projets et direction, selon les besoins

AViQ et FéWaSSM selon la nature des demandes (vérification des réponses aux/relais des demandes des SSM)

Réalisations 2018

- Appuis individuels sur site dans 2 SSM pour la mise à jour du PSSM :
 - Rencontre avec les équipes respectivement les 07/02/2018 et 11/09/2018 ;
- Appui individuel à un SSM pour repenser un projet spécifique :
 - Réunion avec la DA le 23/03/2018 ;
- 29 réponses à 29 demandes d'appui ponctuelles, pour 23 SSM différents. Les demandes portaient sur différents thèmes : Réseau (1), Groupes thérapeutiques (1), Fonction de liaison (1), Direction administrative (2), Exil (3), Données d'activités (2), Clubs thérapeutiques (3), PSSM (3), Offre d'emploi à diffuser (4), RGPD (1), Subventions (2), Révision du décret (1), Fonctionnement d'équipe (1), Accueil (1), Fiches thématiques sur le site du CRéSaM (2) ;
- Rencontre avec la FéWaSSM le 18/09/2018 sur un projet d'analyse des RASH ;
- Réunion de travail avec la commission éthique de la FéWaSSM sur les questions d'évaluation (analyse de la demande, appui à mettre en œuvre en 2019).

Evaluation

- Retours positifs des SSM qui ont bénéficié d'un appui individuel. Ils ont pu revoir leurs projets/PSSM sur base des échanges et des indications ;
- 29 réponses aux 29 demandes d'appui ponctuelles.

Perspectives 2019

Le CRéSaM reste à disposition des SSM pour toute demande d'appui ponctuelle. L'appui se poursuivra également auprès de la FéWaSSM concernant les questions relatives à l'évaluation et notamment l'analyse des données récoltées par les SSM, en lien avec le projet de révision du décret.

L'appui aux SSM pourrait être amené à prendre à nouveau plus d'ampleur suite aux orientations qui se précisent pour les SSM (lors des travaux liés au projet de révision du décret). Quel que soit l'aboutissement du travail de révision du décret, les SSM se saisissent de ces nouvelles orientations. L'appui se construira en concertation avec la FéWaSSM et avec l'AViQ.

1.1.2. Formation « Direction administrative »

Coordination

Marie Lambert et Christiane Bontemps

Contexte

Le CRéSaM a été sollicité en 2014 par un groupe de travail regroupant, au sein de l'APOSSM, des directeurs administratifs de SSM afin de proposer un appui à la fonction de direction administrative. Un module de formation a été mis en place en 2015, renouvelé deux fois (3 modules au total) et suivi de séances d'intervisions supervisées ou non selon les groupes (2 groupes avec superviseur, 1 sans superviseur).

Objectif

Apporter un appui aux directeurs administratifs de SSM dans l'exercice de leur fonction.

Public cible

Directions administratives de SSM

Ressources

Responsable de projets et direction CRéSaM pour la coordination
Asbl Promotion Santé et Développement Durable (PSDD), opérateur de formation
Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation (APEF asbl) pour une aide financière aux participants

Réalisations 2018

Poursuite des séances d'intervision sans superviseur pour le groupe 1 :

- 20/01/2018, 27/04/2018 et 21/09/2018 avec une moyenne de 9 participants.

Clôture de l'intervision du groupe 2 :

- 23/04/2018 : dernière séance d'intervision avec le formateur (6 participants) + diffusion et analyse d'un formulaire d'évaluation des 4 séances 2017- 2018.

Poursuite des séances d'intervision sans formateur, indépendamment du CRéSaM, pour le groupe 3 :

- le 12/01 au CRéSaM, les suivantes de façon indépendante - Le CRéSaM reste à disposition du groupe s'il souhaite une intervention extérieure (CRéSaM ou superviseur).

Evaluation

- ⇒ Groupe 1 : les participants apprécient ces moments d'intervision entre pairs qui leur permettent en toute confidentialité de prendre du recul par rapport à leur fonction et d'échanger des outils et « trucs et ficelles » pour investir au mieux leur fonction. La formation comme l'intervision a permis et permet de mieux asseoir sa fonction.
- ⇒ Groupe 2 : Une évaluation a été réalisée à la clôture de l'intervision supervisée. L'analyse des questionnaires montre que l'intervision a rencontré les attentes des participants. Tous sont satisfaits par rapport à l'atteinte des objectifs. L'accompagnement a permis aux directions administratives d'adopter une posture réflexive quant à leur fonction. Les participants soulignent l'apport intéressant d'outils et de connaissances spécifiques et témoignent de changements tangibles dans l'exercice

de leur fonction. Les échanges entre pairs sont précieux à leurs yeux. 4 d'entre eux sont désireux de poursuivre.

⇒ Groupe 3 : encore à évaluer.

Perspectives 2019

Plusieurs participants aux interventions ont manifesté le souhait de poursuivre des moments de rencontre entre DA, avec ou sans formateur extérieur. Le CRéSaM va examiner, en concertation avec la FéWaSSM, la nécessité de proposer de telles rencontres entre pairs. Il s'agira de tenir compte du contexte de révision du décret, qui mobilise par ailleurs déjà beaucoup les SSM, en particulier les DA, et qui va vraisemblablement nécessiter la mise en œuvre de nouvelles actions d'appui au niveau du CRéSaM.

Les rencontres entre directions administratives représentent un réel soutien dans l'exercice de leur fonction. Plusieurs DA de SSM souhaitent poursuivre ou rejoindre un groupe d'intervention qui leur permet de prendre du recul tout en complétant leur boîte à outils pour faire face aux différentes difficultés rencontrées dans l'exercice de la fonction.

Pour compléter

- Présentation du projet
<http://www.cresam.be/projets/direction-administrative/>
- Programme de l'Intervention
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/Intervention-Gestion-d'equipe_DA_2016-2018.pdf
- Synthèse de l'évaluation de l'Intervention (Groupe 3)
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/Synthèse-de-l'évaluation_intervention_groupe-2.pdf

1.1.3. Groupe de travail ISPA (Initiatives spécifiques « Personnes âgées »)

Coordination

Renaud Laguesse

Contexte

Dans le cadre des missions d'appui et de concertation du CRéSaM et dans la poursuite du travail entamé depuis plusieurs années, le groupe de travail constitué des ISPA (Initiatives Spécifiques Personnes Agées) a repris le travail sur les questions qui leur sont propres, revisitées dans le contexte en perspective de réforme des soins de santé mentale pour les personnes âgées.

Objectifs

- ⇒ Synthétiser les bonnes pratiques de travail avec les personnes âgées en IS de SSM de manière à pouvoir les diffuser vers les services n'ayant pas pour habitude de travailler avec ce public et améliorer la prise en charge de ce public ;
- ⇒ Soutenir la concertation des ISPA et favoriser leur interconnaissance ;
- ⇒ Réfléchir à la place et au positionnement des ISPA dans le futur ;
- ⇒ Favoriser l'inclusion de la prise en charge des adultes âgés au sein de structures généralistes via, notamment, la sensibilisation des acteurs en charge de l'accompagnement de ce public.

Public cible

Les ISPA de SSM

Ressources

Direction du CRéSaM, équipes des ISPA

Réalisations 2018

- ⇒ Préparation, organisation et synthèse des réunions du GT ISPA :
 - Participation systématique des 4 ISPA
 - Dates : 25/01/2018 et 26/04/2018
 - Objectifs :
 - Finalisation d'un poster de présentation du travail des équipes en ISPA
 - Préparation (en petit groupe) d'une rencontre commune reprenant l'ensemble des travailleurs des 4 ISPA
- ⇒ Organisation d'une rencontre inter-ISPA d'une journée :
 - Date : 08/11/2018
 - Participants : 17 personnes
 - Objectifs :
 - Se rencontrer, renforcer les connaissances mutuelles entre équipes et travailleurs
 - Se fédérer
 - Soutenir une concertation sur la clinique
 - Travailler sur des thématiques communes
 - Anticiper la nouvelle politique fédérale pour les personnes âgées
 - Travailler sur la fin de vie et l'euthanasie chez les personnes très âgées
 - Évaluer les interventions difficilement objectivables : comment en parler et les mettre en avant
 - Définir le projet du groupe pour le futur (temps alloué, partenaires, etc)
- ⇒ Participation au Colloque organisé par le SSM de LLN « Temporalités sociétales et temporalités psychiques » en hommage au Professeur Ph. Meire, un des initiateurs d'un travail avec les personnes âgées en SSM - 10/12/2018 – 2 participants CRéSaM.

Evaluation

La concertation volontaire et effective des ISPA est réalisée.

La rencontre inter équipes ISPA a été organisée.

Son évaluation avec les participants a mis en avant :

- ⇒ La dynamique de la journée avec des échanges de pratiques, de fonctionnements, de manières de procéder concrètement entre ISPA ;
- ⇒ Le souhait de travailler ensemble sur les thématiques qui les préoccupent et sur le futur des soins de SM pour PA ;
- ⇒ La convivialité de la journée et la possibilité d'échanges informels entre travailleurs.

Perspectives 2019

Concrétisation du travail initié lors de la journée :

- ⇒ Création de sous-groupes sur les différentes thématiques ;
- ⇒ Création d'un outil de partage d'informations et de documentations commun ;
- ⇒ Interpellation concernant la future réforme et mise en place d'un suivi au niveau des 4 ISPA.

La concertation des ISPA soutenue par le CRéSaM permet :

- **Les échanges entre équipes et entre travailleurs sur l'organisation du service et sur leurs pratiques cliniques en vue de mieux répondre à l'évolution des besoins de leur public ;**
 - **Une proactivité dans la place qu'elles prendront dans le futur de la santé mentale des âgés en Wallonie.**
- Elle reste indispensable dans le contexte actuel de réforme.**

Pour compléter

- Poster de présentation du travail des équipes en ISPA
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/06/Poster-ISPA-final.pdf>

1.1.4. Révision du décret

Coordination

Christiane Bontemps avec l'aide de Marie Lambert

Contexte

La Ministre wallonne de l'Action sociale et de la Santé a lancé début 2018 une procédure de révision du décret relatif aux SSM et aux CRSM. Dans ce cadre, le CRéSaM a été sollicité, avec d'autres partenaires invités, à participer aux concertations organisées par le Cabinet. Le CRéSaM se rend également disponible pour les SSM via la FéWaSSM et le groupe des directeurs thérapeutiques.

Objectif

Donner un avis sur les propositions de révision du décret sur base des questions des SSM et de l'appui qu'ils ont sollicité dans la mise en œuvre du décret actuellement en vigueur.

Public cible

Cabinet de la Ministre wallonne de l'Action sociale et de la Santé, SSM wallons, CRSM

Ressources

Direction et responsables de projets du CRéSaM

Réalisations 2018

Le CRéSaM a répondu présent aux sollicitations du Cabinet.

Dans la foulée du travail réalisé les années précédentes avec les Directeurs thérapeutiques (DT), il a aussi participé et contribué aux réunions spécifiques organisées par la FéWaSSM pour les DT sur leurs réactions aux propositions de révision du décret.

Concrètement :

- 22/02/2018 : réunion avec le Cabinet de la Ministre wallonne de l'Action sociale et de la Santé ;
- 14/03/2018 : réunion avec la FéWaSSM et les DT ;
- 27/06/2018 : réunion avec le Cabinet de la Ministre wallonne de l'Action sociale et de la Santé ;
- 20/09, 12/10, 21/11, 27/11 et 13/12 : participation au groupe de travail mis en place par le Cabinet de la Ministre wallonne de l'Action sociale et de la Santé ;
- 21/11/2018 : Réunion avec la FéWaSSM et les DT ;
- 11/12/2018 : participation à une réunion spécifique dédiée aux CRSM ;
- Élaboration de différentes notes adressées au Cabinet et à la Ministre.

Evaluation

Le CRéSaM a répondu à toutes les sollicitations du Cabinet par rapport aux perspectives de révision du décret. Sa participation aux concertations organisées par le Cabinet lui permet de mieux situer les impulsions données aux SSM par l'Autorité régionale et d'y ajuster son appui.

Perspectives 2019

Poursuite de la participation au groupe de travail du Cabinet de la Ministre wallonne de l'Action sociale et de la Santé.

Le CRéSaM va construire progressivement l'appui aux SSM sur base des nouvelles orientations.

Travailler sur le décret avec les SSM et l'Autorité régionale (Cabinet et Administration) donne un bon aperçu du décalage entre les ambitions pour le secteur et les réalités de terrain tant sur le plan des moyens que des orientations. Le CRéSaM rencontre ses missions en soutenant les SSM dans l'évolution de leurs pratiques tout en attirant l'attention des autorités et des partenaires sur le champ des possibles.

1.1.5. Appui « Synergie Carolo »

Coordination

Renaud Laguesse avec l'aide de Marie Lambert

Contexte

Les directeurs administratifs (DA) des 7 SSM de l'agglomération de Charleroi ont introduit en 2017 une demande de subvention facultative auprès de l'Autorité régionale, avec pour objectif de renforcer l'articulation de leurs missions, activités et pratiques. L'Autorité régionale a invité les directeurs administratifs à s'adresser au CRÉSAM, dont une des missions est d'apporter un appui aux SSM. Le CRÉSAM a reçu la demande des directeurs administratifs et y a apporté une réponse favorable.

Objectifs

Répondre à la demande d'appui des directeurs administratifs des SSM de Charleroi à 2 niveaux :

- ⇒ améliorer l'articulation entre les SSM de Charleroi ;
- ⇒ créer des synergies entre eux ;

et ce, dans le respect de leurs spécificités, avec la finalité d'améliorer la réponse apportée au public des SSM de la région.

Au cours de cette deuxième année d'appui, le soutien du CRÉSAM a porté sur la conception et la mise en place d'une journée d'interconnaissance et de travail entre les 7 SSM concernés, basée sur le matériel issu des consultations réalisées lors de la première année du projet.

Public cible

DA et équipes des SSM carolos au bénéfice du public de ces services

Ressources

Ressources internes au CRÉSAM : responsables de projets et direction

Équipes et DA des SSM carolos

ATANOR (Ressource pour « accompagner l'évolution »)

Réalisations 2018

Mise en place d'une journée de rencontre entre les services carolos :

- ⇒ Préparation : le travail a été préparé lors de 11 réunions avec les 7 DA de SSM et selon les besoins, la présence de ATANOR ou des animateurs d'ateliers aux dates suivantes : 18/01/2018, 29/03/2018, 23/04/2018, 14/05/2018 avec la participation de ATANOR, 28/05/2018, 19/06/2018 avec la participation de ATANOR, 20/06/2018, 10/09/2018, 24/09/2018 avec la participation des animateurs de la journée inter-SSM, 17/10/2018, 19/10/2018 avec la participation de ATANOR
- ⇒ Organisation : journée de rencontre inter-SSM carolos :
 - Date : 25/10/2018
 - Nombre de participants : +/- 100 personnes
 - Objectifs :
 - Renforcer l'interconnaissance (personnelle et professionnelle) entre les participants (DA et travailleurs des 7 SSM), dans la convivialité et la rencontre ;
 - Renforcer la conscience qu'il y a intérêt à collaborer ensemble ;
 - Renforcer l'adhésion et l'engagement de tous dans cette perspective en expérimentant une forme de collaboration et de dialogue ;
 - Travailler ensemble sur les 8 thématiques suivantes, à partir d'indications permettant à chaque participant de se projeter dans d'autres « manières de faire » :
 - ✓ *Selon moi, il serait utile que nous mettions [telle ressource] en vue de réaliser [telle action]*
 - ✓ *Ce que l'on pourrait faire ensemble pour assurer notre représentativité dans le réseau [...]*
 - ✓ *Ce que l'on pourrait faire pour améliorer l'accueil de notre public, [c'est ...]*
 - ✓ *En 2025, j'aimerais que les SSM soient [...] qu'il existe au sein des SSM [... donner deux éléments essentiels à vos yeux]*
 - ✓ *Ce que nous pourrions faire, créer, améliorer pour mieux accompagner le public en situation de précarité, [c'est ...]*
 - ✓ *Pour pallier à la pénurie de (pédo)psychiatres sur notre territoire, nous pourrions [...]*

- ✓ Pour soutenir et renforcer l'interconnaissance de nos services, nous pourrions [...]
 - ✓ Ce que l'on pourrait faire pour impliquer l'usager dans l'élaboration de nos projets, [c'est]
- ⇒ Production : les différents temps de la journée ont donné lieu à plusieurs productions, dont l'aboutissement a été l'identification de 24 pistes d'action (3 par thématique abordée)
- ⇒ Évaluation : 03/12/2018 Réunion de débriefing avec la participation des animateurs

Evaluation

L'objectif principal 2018 du projet était d'organiser la journée.

L'évaluation a été réalisée via un questionnaire en ligne auprès des participants (49 réponses).

Elle donne les résultats suivants :

D'un point de vue quantitatif : % de satisfaction :

- Satisfaction globale : médiane de 8/10 et moyenne de 7.6/10 ;
- Interconnaissance : médiane de 8/10 et moyenne de 7.9/10 ;
- Thèmes abordés : médiane de 8/10 et moyenne de 7.55/10 ;
- Collaboration : médiane de 8/10 et moyenne de 7.9/10 ;
- Méthodologie : médiane de 7/10 et moyenne de 6.4/10.

D'un point de vue qualitatif :

- Les commentaires positifs témoignent de la convivialité de la journée, d'une bonne organisation, de belles rencontres, d'une reconnaissance du travail accompli par les directeurs administratifs et les organisateurs ;
- Les commentaires négatifs soulignent essentiellement l'aspect dense de la journée et le manque de temps.

Les DA sont tous très satisfaits de la journée :

Les objectifs sont atteints en termes de :

- interconnaissance ;
- mise au travail des thématiques ;
- envie d'améliorer les collaborations.

Concernant la méthodologie :

- Elle a permis d'obtenir de la matière malgré le nombre important de participants ;
- Le dispositif a cadré le travail comme il devait l'être ;
- Le mélange des services a soutenu la rencontre avec de nouvelles personnes.

Point particulier : la présence en nombre des médecins est soulignée et appréciée.

Perspectives 2019

L'appui éventuel du CRÉSaM s'envisagera sur base :

- D'une évaluation de la collaboration CRÉSaM – SSM ;
- D'une évaluation du projet et des besoins des équipes et DA pour la mise en place de synergies concrètes entre les SSM (notamment via des groupes de travail (par thématique, par fonction, sous forme d'intervisions, ...) et la poursuite du travail sur les différents axes prioritaires ;
- Des ressources disponibles au CRÉSaM pour ce projet.

Le projet mené en collaboration avec les DA et les équipes des SSM de Charleroi représente un challenge d'envergure, il regroupe un grand nombre de personnes à travers 7 équipes, provenant de PO différents, avec des pratiques et des orientations différentes.

Les ressources mobilisées par le CRÉSaM sont justifiées par l'ampleur et la pertinence du projet mené par les SSM de Charleroi en vue de répondre ensemble aux besoins de la population consultante.

Les équipes des 7 SSM étaient présentes quasi au complet lors de la journée d'interconnaissance, y compris les (pédo)psychiatres.

Pour compléter

- Synthèse du projet inter-SSM carolo
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/06/Synthèse-du-projet-Inter-SSM-carolo.pdf>

1.1.6. Appui « Référent familles »

Coordination

Marie Lambert

Contexte

Le CRéSaM a été sollicité par Similes asbl afin de l'accompagner dans la mise en place de référents familles en SSM. Le Cabinet de la Ministre wallonne de l'Action sociale et de la Santé a initié une réflexion afin de renforcer les collaborations entre les SSM et l'association de proches Similes. L'objectif est que les familles de personnes souffrant de troubles de santé mentale puissent trouver, si nécessaire, une aide auprès des SSM. Le constat est que beaucoup de familles de personnes qui présentent des troubles psychiques sont en grande souffrance et peu d'entre elles font appel aux SSM. Un projet de collaboration a été mis sur pied avec les SSM d'une province. L'idée serait d'étendre ce projet à d'autres SSM.

Objectif

Soutenir la collaboration entre Similes asbl et les SSM afin de permettre aux familles de personnes atteintes de troubles psychiques de recevoir l'aide dont elles ont besoin.

Public cible

Les SSM au bénéfice des proches de personnes atteintes de troubles psychiques

Ressources

Responsable de projets CRéSaM, Similes asbl

Réalisations 2018

- 30/03/2018 : Réunion CRéSaM/ Similes sur la définition du projet ;
- 21/08/2018 : Réunion CRéSaM/ Similes préparatoire à la rencontre avec les SSM participant à titre expérimental au projet ;
- 04/09/2018 : Réunion avec les SSM participant à titre expérimental au projet (8 participants issus de SSM et un représentant du PO) coordonnée par le CRéSaM et Similes pour évaluer la collaboration et envisager la suite du partenariat.

Evaluation

L'objectif d'élargissement de la réflexion à l'ensemble des SSM a été postposé de manière à évaluer plus finement le projet existant là où il est implanté.

Perspectives 2019

Poursuivre l'appui à Similes pour implémenter la fonction de « référent familles » en SSM. Une rencontre est prévue en janvier 2019 avec les référents familles des hôpitaux namurois afin d'envisager la continuité des accompagnements de familles post-hospitalisation.

Sur base des orientations encouragées dans le cadre de la révision du décret SSM, un appui aux SSM sera développé afin de les soutenir dans la place à donner aux proches de personnes souffrant de troubles psychiques.

La fonction de référent familles se met en place en SSM. La collaboration entre SSM / Similes / CRéSaM permet de construire cette fonction compte tenu des réalités de chacun. Le projet s'inscrit dans les nouvelles orientations soutenues par l'Autorité régionale qui donne plus de place aux proches en SSM.

Objectif opérationnel 1.2.

Aller à la rencontre des autres acteurs de santé mentale

Introduction

Objectifs

- Identifier les préoccupations des acteurs wallons de santé mentale et leurs besoins d'appui ;
 - Organiser, le cas échéant, une réponse appropriée (à l'interne, avec ou vers d'autres organismes) ;
- Et ce, dans une posture d'écoute des acteurs et de leurs besoins, telle qu'adoptée par le CRéSaM en 2012 vis-à-vis des SSM.

Public cible

- Les acteurs de santé mentale dans un 1^{er} temps : plates-formes régionales de concertation en santé mentale, services hospitaliers (SPHG et HPsy), initiatives d'habitations protégées (IHP), maisons de soins psychiatriques, centres conventionnés INAMI, etc. sans oublier les usagers et les proches, en commençant par les 1^{ers} concernés par le transfert des compétences, et ceux qui sont déjà de compétence régionale ;
- Le public pourra par la suite progressivement s'élargir aux acteurs de 1^{ère} ligne (services d'insertion sociale, maisons médicales, centres de planning familial, CPAS, services d'insertion socioprofessionnelle, services d'aide au logement, aide à la jeunesse, services et institutions de l'AWIPH, ONE, relais sociaux et relais santé, etc.), en cohérence avec l'ouverture prônée dans le cadre des réformes en cours et encouragée par l'OMS. Cette ouverture pourra débiter par une diffusion d'information et un observatoire des initiatives probantes dans l'articulation entre partenaires.

Moyens

Le Plan d'Action initial prévoit la mise à disposition possible de 0,3 ETP de responsable de projets en fonction de l'évolution des résultats de l'analyse et des demandes. En 2018, le temps consacré à cette perspective a effectivement été de 0,3 ETP. Il s'est réparti entre différents membres de l'équipe (responsables de projets et direction).

Indicateurs

- Nombre et type d'acteurs rencontrés
- Besoins d'appui collectés et analysés
- Appuis prioritaires, définis et, le cas échéant, organisés
- Evaluations réalisées

Échéance

2019

Concrètement

C'est dans ce cadre que s'inscrit une 1^{ère} initiative visant la rencontre avec les PFRCM (Voir point 1.2.1., ci-après).

Une 2^{ème} opportunité a été donnée au CRéSaM grâce à « Santé mentale Europe ». Elle vise les usagers. (1.2.2.)

Une 3^{ème} initiative s'inscrit dans la perspective des élections 2019. Elle a rassemblé les acteurs (usagers, proches et professionnels) des différentes régions de Belgique pour penser ensemble leurs priorités en santé mentale (1.2.3.).

Le CRéSaM est en outre régulièrement sollicité par différents acteurs de SM (hors SSM) mais, actuellement, les réponses à ces demandes restent limitées (Voir OG3/OO3.3./ 3.1.1.). Un appui a toutefois été réalisé, à la demande d'un CPAS, pour soutenir l'articulation Santé mentale /Action sociale (M. Lambert – 08/01/2018).

1.2.1. Rencontres avec les Plates-Formes de Concertation en Santé Mentale de Wallonie

Coordination

Alexis Vanderlinden

Contexte

Ce projet se situe au regard d'une évolution à 3 niveaux :

- Les nouvelles politiques en santé mentale entraînent une certaine réorganisation du secteur ;
- le CRéSaM, lors du renouvellement de son agrément comme « centre de référence en santé mentale » pour la période 2016-2019, a été invité à élargir progressivement son action à l'ensemble du secteur de la santé mentale en Wallonie ;
- La régionalisation des PFRCSM est effective. Les nouvelles compétences allouées aux réseaux entraînent de nouvelles fonctions et responsabilités pour les PFRCSM.

Dans ce contexte, le CRéSaM a souhaité rencontrer chacune des PFRCSM afin d'approfondir l'interconnaissance, d'identifier les intérêts et préoccupations communs et de favoriser les complémentarités.

Objectifs

Objectifs généraux

- Rencontrer les Plates-Formes de Concertation en Santé Mentale de Wallonie (PFRCSM) ;
- Favoriser un travail commun sur des projets concrets.

Objectifs opérationnels

- Organiser une rencontre avec chaque PFRCSM ;
- Dégager des éléments pertinents pour la collaboration (identifier les préoccupations, intérêts, thèmes, processus, demandes de la Wallonie, etc.).

Public cible

Plates-Formes de concertation en santé mentale

Ressources

Responsables de projet CRéSaM et direction qui se sont répartis les différentes rencontres

Réalisations 2018

- Rencontre avec la dernière PFRCSM (Charleroi et du Centre) : 05/03/2018 ;
- Rédaction de la synthèse des rencontres avec les PFRCSM ;
- Envoi de la synthèse, par mail, aux PFRCSM et à l'Inter-Plates-Formes (IPF) ;
- Rencontre avec l'IPF (présentation de la synthèse et clôture) : 23/11/2018 ;
- Définition d'une proposition de travail.

Evaluation

- Toutes les PFRCSM ont été rencontrées, la synthèse est réalisée et envoyée aux PFRCSM et à l'IPF ;
- Les rencontres ont permis au CRéSaM d'échanger et de renforcer ses connexions avec les PFRCSM et de mieux connaître leurs activités ;
- L'IPF s'est montrée intéressée par l'ensemble de la démarche et souhaite prolonger le travail autour de l'articulation des différents acteurs (Plates-formes / Réseaux / Fédérations / CRéSaM).

Perspectives 2019

- la proposition de l'IPF sera étudiée avec le Conseil d'Administration du CRéSaM.

Les intérêts et préoccupations communs ne manquent pas.

Dans l'ensemble, une ouverture à plus de collaboration entre le CRéSaM et les PFRCSM a été mise en avant.

Pour compléter

- Synthèse des rencontres

http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/Rencontres-CRéSaM-PFCSM_Synthèse2.pdf

1.2.2. National Empowerment Seminar

Coordination

Alexis Vanderlinden

Contexte

Santé Mentale Europe se doit d'organiser deux séminaires nationaux par an sur l'empowerment (National Empowerment Seminar). Suite au désistement d'un autre pays, un des 2 séminaires devait s'organiser en Belgique et SME a sollicité ses membres belges (CRéSaM, VVGG et IPSO-Gent) pour y arriver. Malgré le délai très court, le CRéSaM a accepté de se joindre aux membres flamands pour organiser cet événement national et bilingue en 2018.

Objectifs

Organiser un National Empowerment Seminar belge, à l'initiative de SME-MHE en collaboration avec la VVGG et IPSO-Gent (Initiatief PsychoSociale Ondersteuning).

Présenter des initiatives sur les thématiques de l'empowerment, de la pair-aidance, de la participation des usagers, etc.

Réfléchir à la façon de généraliser ces pratiques et de les implémenter au sein des différentes Régions en Belgique et en Europe.

Public cible

Journée organisée à l'intention des usagers et des associations d'usagers. Quelques professionnels, les administrations, les associations de proches, etc. sont aussi invités à ce séminaire.

Ressources

1 responsable de projet CRéSaM

Collaboration active avec IPSO-Gent, VVGG et MHE

Collaboration active avec des associations d'usagers (Psytoyens, En route, Oxy'Gem)

Financement européen via SME-MHE

Réalisations 2018

- Préparation du séminaire en collaboration avec IPSO-Gent, Psytoyens, VVGG et d'autres associations d'usagers flamandes :
 - Elaboration du programme ;
 - Prise de contacts avec les intervenants ;
 - Organisation pratique (salle, budget, etc.) ;
 - Préparation des ateliers ;
 - Collaboration avec Psytoyens pour l'invitation aux usagers ;
 - Diffusion des invitations par e-mail ;
- 11/12/2018 : réunion préparatoire ;
- 19/12/2018 : National Empowerment Seminar, réunissant à Bruxelles 36 participants dont 15 francophones : principalement des usagers (Psytoyens, Oxy'Gem, En Route, etc.), mais aussi les chargés de projet de Psytoyens et de Similes, la LBFSM et l'AVIQ.

Evaluation

Relativement peu de participants compte tenu (1) du délai très court pour l'organisation et (2) des modalités de diffusion des invitations aux usagers (passage par Psytoyens, correspondant à une étape supplémentaire).

Richesse de la rencontre (présentations et échanges) avec des initiatives intéressantes tant en Wallonie que dans les autres régions du pays. Ces échanges interrégionaux furent très appréciés par l'ensemble des participants dont certains se sont directement donné rendez-vous pour approfondir l'interconnaissance lors de rencontres bilatérales entre initiatives.

Le projet constitue une plus-value pour les usagers et les associations d'usagers car il a permis une réelle rencontre et un réel échange entre initiatives flamandes et francophones.

Perspectives 2019

- Elaboration des actes ;
 - PowerPoint ou résumés des interventions ;
 - Synthèse des ateliers ;
- Elaboration de recommandations ;
- Diffusion des actes et des recommandations.

A pointer :

- **Découverte d'initiatives (pour et par les usagers) provenant des différentes régions de Belgique**
- **Rencontre et échanges entre usagers francophones et néerlandophones.**
- **Base de travail pour l'élaboration de recommandations**

Pour compléter

- Programme du National Empowerment Seminar
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/National-Empowerment-Seminar-programma-19122018.pdf>
- PPT de présentation des initiatives
 - a. Pair-aidance
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/En-Route-ASBL-Présentation-2018.pdf>
 - b. La Fleur de Patricia
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/PPT-Fleur-de-PATRICIA.pdf>
 - c. Vermaatschappelijking van zorg
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/06/2014-leper-1.pdf>
 - d. Op weg met Open Dialogue
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/06/20181219-Open-Dialogue.pdf>
 - e. Cliëntenbureau
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/06/Cliëntenbureau-en-WED-korte-voorstelling.pdf>
 - f. Tussen deelgenootschap en interventie
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/06/Tussen-deelgenootschap-en-interventie-1.pdf>

1.2.3. Plaidoyer pour la santé mentale

Coordination

Alexis Vanderlinden avec le soutien de Christiane Bontemps

Contexte

La préparation d'un plaidoyer pour la santé mentale s'inscrit dans la perspective des élections de mai 2019. Elle fait suite à la Plate-forme nationale organisée fin 2016 par le CRéSaM en collaboration avec la VVGG, sous l'impulsion de l'ASBL « Mental Health Europe – Santé Mentale Europe » (MHE-SME) qui avait mis en évidence les préoccupations communes aux différents acteurs de santé mentale à Bruxelles, en Flandre et en Wallonie. Ce travail fait également suite à la publication par le CRéSaM d'un rapport « Repères pour une politique wallonne de santé mentale » réalisé à l'invitation du Cabinet du Ministre wallon de la Santé afin de travailler sur une vision politique à long terme en santé mentale en Wallonie.

Objectif

Réaliser une déclaration commune en santé mentale, conjointe aux trois régions et aux différents acteurs du champ de la santé mentale (Usagers, proches et professionnels / ambulatoires, intermédiaires et résidentiels) à l'attention des acteurs politiques.

Public cible

Acteurs politiques

Ressources

Responsable de projet CRéSaM, Direction CRéSaM, CA CRéSaM, Psytoyens, Similes, VVGG et LBFSM

Réalisations 2018

- Organisation du GT avec la LBFSM et la VVGG :
 - 11 réunions, les 18/01/2018, 22/02/2018, 22/03/2018, 26/04/2018, 24/05/2018, 21/06/2018, 30/08/2018, 20/09/2018, 18/10/2018, 22/11/2018, 20/12/2018 ;
 - entre 4 et 8 participants selon les réunions, les 3 régions étant toujours représentées ;
 - Rédaction des PV de chaque rencontre en alternance avec la LBFSM ;
- Identification des différents points de vue et des éléments importants de consensus entre les Régions ;
- Elaboration du plaidoyer via une répartition des chapitres entre partenaires et rédaction de versions provisoires successives ;
- Allers-retours entre GT et CA respectifs des associations partenaires.

Evaluation

Le travail sera terminé dans les délais en vue des élections 2019 avec l'ambition de sensibiliser les acteurs politiques à la santé mentale et de les inviter à prendre des engagements dans ce sens.

Ce travail d'appui au secteur s'intègre dans les missions d'observatoire et de concertation du CRéSaM. Il constitue une plus-value pour les usagers et les associations d'usagers, les proches et leurs associations ainsi que pour les professionnels car il est préparé en concertation entre ces différents acteurs à Bruxelles, en Flandre et en Wallonie. Il donne ainsi une voix à de nombreux usagers, proches d'usagers et professionnels engagés dans l'amélioration de la santé mentale en Belgique.

Perspectives 2019

- Finalisation du « Plaidoyer pour la santé mentale » au 1^{er} trimestre 2019 ;
- Diffusion et présentation au secteur et aux acteurs politiques.

Le plaidoyer a le mérite d'avoir été préparé en concertation par des usagers, des proches et des professionnels, réunis au sein d'associations actives en santé mentale à Bruxelles, en Flandre et en Wallonie. Ensemble, usagers, proches, professionnels, services et institutions, de Wallonie, de Flandre et de Bruxelles, plaident pour que la santé mentale soit une priorité dans les politiques de tous les gouvernements. Le plaidoyer propose 7 leviers incontournables pour plus de santé mentale.

Objectif opérationnel 1.3.

Développer l'appui aux SSM et aux réseaux dans le cadre de la réforme des soins de santé mentale et de la Nouvelle politique de santé mentale pour enfants et adolescents

Introduction

Objectifs

En tant que Centre de référence en santé mentale, le CRéSaM reste à l'écoute des informations relatives à la réforme des soins de santé mentale pour adultes et de la nouvelle politique pour enfants et adolescents pour soutenir cette perspective et informer le secteur.

Moyens

Le CRéSaM étant peu sollicité dans ce cadre et ne disposant pas de véritable levier pour intervenir d'initiative, le temps consacré par l'équipe à cet axe de travail reste limité. Il correspond, en 2018, à environ 0.1 ETP. Il a été assuré essentiellement par R. Laguesse, P. Minotte et M. Lambert.

Outre les projets concrets développés ci-après, le CRéSaM assure une veille sur les réseaux (recherches d'informations sur les avancées des réformes et sur les questionnements des services). A titre illustratif et indicatif, en 2018 :

- ⇒ **Participation aux réunions des SSM du RHESEAU** (Réseau hennuyers enfants/adolescents). Le CRéSaM y participe en tant qu'observateur (voir point 1.3.2.)
 - Participation : P. Minotte et M. Lambert
 - Réunions : 12/09/18 et 15/11/18

- ⇒ **Participation aux réunions organisées par le SPF Santé publique**, dans le cadre de la réforme des soins de santé mentale pour adultes :
 - 01/10/2018 : Conférence « For a better mental health : Mobile Team connecting » (R. Laguesse)

- ⇒ **Rencontres avec les coordinateurs des réseaux namurois :**
 - Dates : 16/01 et 14/05/2018
 - Participants CRéSaM : M. Lambert et R. Laguesse

- ⇒ **Participation à l'étude du KCE sur l'organisation de soins de santé mentale pour adultes en Belgique.** L'objectif de la recherche soumissionnée en 2017 par le KCE à la demande du GT inter Cabinet est d'évaluer les atouts et les lacunes de l'organisation des services de soins de santé mentale en Belgique et la façon dont celle-ci limite ou favorise la transition vers un modèle de soins qui donne la priorité au traitement, au rétablissement et à la réintégration des patients dans la communauté. Le CRéSaM, en association avec la VVGG, a été contacté pour la réalisation du chapitre sur l'offre sur lequel la recherche va s'appuyer. Voir infra OG2./OO2.3./2.3.9.
La réalisation de cette étude de l'offre s'appuie sur les données et indications de la plupart des réseaux enfants et adultes et de leurs partenaires auxquels la vue d'ensemble de l'offre pourra être renvoyée par la suite.
Coordination : R. Laguesse

1.3.1. Réseaux adultes (Réforme « PSY107 »)

Coordination

Renaud Laguesse

Contexte

Dans le cadre de sa mission d'observatoire et d'information, le CRéSaM reste très attentif au fonctionnement, à l'évolution et aux informations transmises sur les réseaux. La réforme des soins de santé mentale impacte l'ensemble du secteur, en particulier les SSM auxquels le CRéSaM apporte un appui prioritaire.

Objectif

Se tenir informé du fonctionnement des réseaux et prendre connaissance des données et analyses publiées ou présentées.

Public cible

Membres du CRéSaM, SSM et autres acteurs des soins en santé mentale

Ressources

Responsable de projets du CRéSaM, coordinateurs des réseaux, SPF Santé, AViQ

Réalisations 2018

- 16/01/2018 : rencontre des coordinateurs réseaux ;
- Prise de connaissance des informations communiquées régulièrement par les réseaux ;
- Suivi des perspectives pour la nouvelle politique de santé mentale pour les personnes âgées ;
- Participation aux séances d'information sur les réseaux (1 en 2018 : Bruxelles le 01/10/18).

Perspectives 2019

Une étude portant sur l'implication des services au sein des réseaux a été menée en 2016 par le CRéSaM. Cette étude devrait être répétée dans le courant de l'année 2019 pour mesurer l'implication actuelle et son évolution en 3 ans dans un paysage de réseaux qui se stabilisent (fusion, coordination, etc.).

1.3.2. Implication des SSM dans la nouvelle politique « Enfants/Adolescents » et dans un contexte de réformes multiples

Coordination

Pascal Minotte et Marie Lambert

Contexte

Le secteur de la santé mentale traverse une période de changements en matière d'organisation des soins. La réforme psy107 et la nouvelle politique de santé mentale pour enfants et adolescents mobilisent les acteurs et orientent ce que sera l'offre dans les années futures. À ces réformes s'ajoutent d'autres perspectives qui font débat dans les services de santé mentale telles les lois relatives à l'exercice de la psychothérapie et de la psychomotricité, les travaux en cours concernant le financement des SSM et la révision de leur décret ou le Rapport KCE 265Bs sur l'organisation et le financement des soins psychologiques.

Objectifs

Situer comment, dans ce contexte de « réformes multiples », les services trouvent leur place et comment ils envisagent le futur.

Observer la mise en place de la nouvelle politique de santé mentale pour enfants et adolescents et la place qu'y prennent les SSM de manière à pouvoir adapter l'appui aux SSM en fonction des observations.

Public cible

Professionnels des SSM

Ressources

Responsables de projet CRÉSaM, SSM wallons, Réseaux enfants/adolescents

Réalisations 2018

Une enquête avait été réalisée auprès des SSM à ce sujet en 2017 et les résultats présentés dans le précédent rapport d'activités. Ce projet a donc fonctionné à minima en 2018. Une nouvelle enquête est prévue dans deux ans pour mesurer l'évolution de la situation.

Cette année, le travail s'est limité à maintenir une veille sur cette question. Le CRÉSaM a notamment participé aux réunions des SSM hennuyers organisées par le RHESEAU (réseau enfants/ados du Hainaut). Celles-ci se tiennent alternativement au CHP Saint Bernard à Manage et au CHP Chêne aux Haies à Mons. Elles sont l'occasion de rester informés des difficultés et questionnements des SSM sur l'articulation de leur travail avec leur réseau « enfant/adolescent »

Participation en 2018 : 2 réunions, les 12/09/2018 et 15/11/2018.

Perspectives

Un nouveau sondage auprès des SSM est prévu pour 2020.

Le CRÉSaM reste attentif aux évolutions dans le secteur de la santé mentale et à la façon dont se mettent en place les nouvelles politiques. Cette veille est nécessaire pour adapter l'appui aux services de santé mentale compte tenu de ces changements.

Objectif général 2

Réaliser des études, analyses et recherches pour améliorer les connaissances dans le domaine de la santé mentale

Introduction

Cadre et contexte général

Les études et recherches réalisées au CRéSaM se situent dans des cadres différents :

- Certaines sont réalisées **dans le cadre des missions de base du CRéSaM**. Elles alimentent le travail généraliste du Centre de référence en santé mentale. Elles sont d'initiative interne ou réalisées à la demande de l'Autorité régionale selon les disponibilités de temps et de moyens. Les travaux en cours dans ce cadre en 2018 sont les suivants :
 - Quelles sont les ressources mobilisées par les personnes lorsqu'elles sont confrontées à un problème de santé mentale ?;
 - Comment mieux traverser une crise en santé mentale ?;
 - Repères pour une politique wallonne de santé mentale ;
 - Vue d'ensemble de l'offre de soins en santé mentale.
- D'autres sont menées **sur des thématiques plus spécifiques et soutenues financièrement dans des cadres définis** (soumissionnements, subventions facultatives, partenariats privés). Elles portent plus généralement sur des thématiques d'actualité que ces financements spécifiques permettent d'étayer :
 - « Faire lien et Prendre soin » (Précarité et santé mentale) – Financement Cera + une fondation privée (qui souhaite garder l'anonymat) ;
 - Exil – Financement Wallonie + Fondation Roi Baudouin + Interreg + Fédération des CPAS (dans le cadre d'un financement FAMI) + Loterie nationale ;
 - Usages problématiques des technologies de l'information et de la communication – Financement Wallonie ;
 - Etude de l'offre de soins en santé mentale – Financement KCE.

Ces différentes études se complètent et s'alimentent réciproquement comme elles (s')alimentent (des) autres missions de l'asbl.

D'autres thèmes mériteraient d'être approfondis mais il n'y a pas de financement qui permettent aujourd'hui de les développer (voir OO2 ci-après). Ils restent donc en veille.

Certains thèmes ont pu être développés par le passé en fonction d'intérêts et d'opportunités mais les travaux ont abouti et il n'y a pas plus aujourd'hui de ressources financières spécifiques pour les poursuivre. Ces thématiques restent toutefois en veille actuellement de manière à maintenir l'expertise acquise en la matière (Voir OO1 ci-après).

Tous ces travaux alimentent l'**Observatoire des pratiques en santé mentale** dans l'objectif de fournir des repères utiles aux intervenants pour répondre aux besoins de leur population. Les modalités de diffusion de ces repères doivent encore être affinées dans le but de toucher davantage le public visé.

Objectif

L'ensemble des recherches réalisées au CRéSaM visent à faire le point sur une question, une problématique, une situation, etc., pour améliorer les connaissances et produire des recommandations utiles au secteur.

Ressources

Dans ses missions de base, le CRéSaM met à disposition environ un temps de travail correspondant à 1,9 ETP de responsable de projets pour alimenter ses travaux de recherche.

En fonction des budgets et des projets, l'équipe s'adjoint les compétences de responsables de projets complémentaires. Actuellement, cet axe de travail s'est développé et a permis l'engagement de 3,2 ETP supplémentaires.

Pour mener à bien ses missions de recherches (en cours et/ou nouvelles), le CRéSaM s'appuie en outre sur son Comité scientifique qu'il sollicite selon les besoins et organise des échanges avec d'autres services

d'études et de recherches. Un travail est en cours pour le renouvellement et le renforcement de l'accompagnement scientifique du CRéSaM, et ce, dans deux directions :

- un accompagnement spécifique, propre à chaque projet ;
- un comité scientifique indépendant des projets qui sera invité à travailler sur des questions transversales en santé mentale.

Objectif opérationnel 2.1.

Répondre aux sollicitations concernant les recherches réalisées au CRéSaM

Coordination

Responsables de projets CRéSaM (selon les thématiques)

Contexte

Les travaux de recherche menés par le CRéSaM sont autant d'opportunités pour celui-ci de développer une expertise spécifique dans les thématiques ainsi traitées. Le travail en réseau autour des situations complexes, la prise en charge des problématiques de double diagnostic (santé mentale et handicap), les usages problématiques des nouvelles technologies, l'offre de soins en pédopsychiatrie, la prise en charge des situations d'exil, le financement des services sont quelques exemples de thématiques travaillées ces dernières années, par rapport auxquelles le CRéSaM a capitalisé des connaissances et une reconnaissance du secteur. La recherche terminée, le CRéSaM est régulièrement invité à la présenter en conférence, à participer à un groupe de travail sur la thématique en question et/ou à rédiger un article sur le sujet. Moyennant une certaine régulation, cette part de travail, donnant lieu à des échanges dans le secteur, s'inscrit pleinement dans le statut d'un Centre de référence. De plus, d'un point de vue plus stratégique, ce travail contribue à développer le capital symbolique, les réseaux de contacts et les opportunités de nouvelles collaborations, voire de nouveaux financements.

Objectif

Assurer le « service après publication » des recherches réalisées les années précédentes. Il s'agit, par exemple, de répondre aux sollicitations pour participer à des groupes de travail, conférences ou formations en lien avec des thématiques travaillées dans le cadre de ces recherches.

Public cible

Secteur de la santé mentale et partenaires

Ressources

Responsables de projets CRéSaM (selon les thématiques)

Réalisations 2018

- Suite aux projets sur le double diagnostic : un cours de 3 heures donné dans le cadre du certificat interuniversitaire (Département de Psychologie de l'UNamur, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation de l'UMONS, Faculté des Sciences psychologiques et de l'Éducation et la Faculté de Médecine de l'ULB) sur le double diagnostic (handicap mental – santé mentale) à l'Université de Namur : <http://www.doublediagnostic.be/>. Ce certificat est suivi par une quinzaine de participants issus principalement du secteur du handicap et parfois du secteur de la santé mentale. Le cours a porté sur les nouvelles politiques en santé mentale en Wallonie et à Bruxelles et plus particulièrement sur les efforts faits récemment concernant la prise en charge des situations DD

Date : le 16/10/2018

Responsable de projets : Pascal Minotte

- Dans le cadre du suivi du Groupe de travail « petite enfance » :
 - Relecture du programme d'activités "Détection et Intervention Précoce" pour le Réseau
Date : le 20/11/2018
Responsable de projets : Marie Lambert
 - Participation au Comité éditorial du CNMI (Carnet de notes – Maltraitance Infantile) de l'ONE
Dates : 01/02/18, 16/04/18 et 13/07/18
Lieu : Namur
Responsable de projets : M. Lambert
 - Participation aux travaux de la Conférence permanente de « Concertation Maltraitance » (FWB et Communauté germanophone)
Dates : 06/09/18 et 12/10/18
Lieu : Tihange
Participation : M. Lambert
- Dans le cadre du suivi du projet « Fonction sociale en SSM » :
 - Animation d'ateliers lors de la journée « Contexte et évolution du travail social dans le cadre du Parcours d'intégration depuis 2012 : quelles postures adopter pour rester en équilibre, entre exigences institutionnelles et exigences professionnelles, notamment face aux difficultés psychosociales et de santé des personnes accueillies ? » organisée par le groupe interCRI « Parcours ». L'atelier, répété à deux reprises, avait pour titre « Quelles compétences, environnement, attitude, ... adopter pour recevoir et/ou faire émerger la parole empreinte de difficultés psychosociales et/ou de santé ? », au total, 30 travailleurs sociaux « Parcours » des 8 Centres Régionaux d'Intégration (CRI) y ont participé.
Date : le jeudi 15 novembre 2018
Responsable de projets : Alexis Vanderlinden
 - Sollicitation de la revue l'Observatoire dans le cadre d'un numéro spécial consacré à la Fonction sociale : n°96 – Quel travail social dans les secteurs de santé ? Juin 2018.

Evaluation

La sollicitation du CRéSaM sur des projets menés dans le passé témoigne de leur intérêt et de leur utilité pour le secteur et ses partenaires.

Les retours sont positifs pour chacune de ces interventions. Les éléments d'évaluations varient en fonction des interlocuteurs (évaluation organisée par les promoteurs du Certificat interuniversitaire sur le double diagnostic communiquée au terme de l'année académique, exploitation par le commanditaire et retours spontanés sur le travail relatif au programme d'activités « Détection et intervention précoce », etc.) mais le recours à l'expertise du CRéSaM sur ces matières est en soi un bon indicateur de l'intérêt du secteur pour les travaux réalisés.

Perspectives 2019

Pour le suivi des projets, nous évaluons, en fonction des demandes, ce qu'il est raisonnable de faire eu égard aux moyens disponibles et à l'intérêt de la demande. L'objectif étant de travailler dans la continuité.

La veille et le suivi des thématiques des projets antérieurs garantissent un travail dans la continuité au bénéfice des acteurs du secteur. Ils permettent également de continuer à répondre aux questions adressées au CRéSaM sur ces différentes matières.

Objectif opérationnel 2.2.

Investiguer de nouvelles thématiques

Au-delà d'une certaine disponibilité à préserver pour répondre aux demandes liées aux recherches réalisées au CRéSaM (voir OO2.1.), le maintien d'une expertise dans la durée doit pouvoir s'appuyer sur une démarche active de collecte de données concernant de nouveaux aspects des thématiques déjà étudiées ou des sujets particulièrement porteurs, notamment ceux pour lesquelles le CRéSaM est régulièrement sollicité et/ou qui sont au cœur des missions d'appui aux services. Selon les moyens disponibles ou au travers de nouveaux financements à trouver, des développements peuvent ainsi s'envisager.

Échéance

En permanence

Public cible

Les acteurs de santé mentale

Moyens

Temps de responsables de projets (pour le travail de prospection et dans l'attente, le cas échéant, de financements spécifiques) défini selon les thématiques. Ce temps reste limité.

Réalisations 2018

Exil

Dans le suivi d'un travail d'appui mené à l'interne au bénéfice des IS Exil, financé de façon spécifique par la Région wallonne et la Fondation Roi Baudouin depuis 2016, différents projets continuent à se développer sur ce thème compte tenu de l'actualité en matière d'exil :

Responsables de projets : Claire Bivort et Chadia Hezukuri puis Clément Valentin

- Recherche de financement pour poursuivre le soutien et la sensibilisation des enseignants en DASPA financé en 2017 par Fédasil : Sollicitation de la FWB (réponse à un appel à projets et demande de subvention ponctuelle) et de la Loterie nationale → Voir Projet Exil (002.3./2.3.5.5.) – Claire Bivort
- Lancement du projet Exil / Interreg (AB Réfugiés Social) – Christiane Bontemps, Claire Bivort et Clément Valentin → Voir Projet Exil (002.3./2.3.5.4.)
- Candidature (suite au marché public de la Fédération des CPAS de Wallonie ouvert dans le cadre du projet FAMI 31, destiné à la formation et à l'accompagnement des agents de CPAS confrontés aux situations problématiques d'exil – Claire Bivort puis Clément Valentin → Voir projet Exil (002.3./2.3.5.3.)

Voir développements plus loin.

Santé mentale et médias

Le CRéSaM est régulièrement interpellé par la façon dont les médias parlent de santé mentale. Or, ceux-ci peuvent grandement contribuer à l'évolution des représentations de la santé mentale dans la société et par là à la déstigmatisation des personnes qui souffrent de troubles psychiques. Une proposition de la FRB, suite à la campagne qu'elle a organisé sur le thème « Tous fous » a donc été accueillie avec intérêt. Elle est à l'examen pour mise à l'épreuve du « principe de faisabilité »... A suivre en 2019 !

Un RDV entre le chargé de mission de la FRB (Yves Dario) et C. Bontemps a été organisé le 28/08/2019 et un projet a été introduit à la FRB en fin d'année.

Responsable de projets pressenti : Audrey Crucifix

Législations psys et soins psychologiques

Synthèse des informations récoltées sur les nouvelles législations relatives aux psychologues cliniciens, aux psychothérapeutes et aux soins psychologiques de 1^{ère} ligne.

Participation à la Table-ronde organisée par Solidarité sur les Psys de 1^{ère} ligne (C. Bontemps – 09/08/18)

Responsable de projets : Pascal Minotte

Participation des usagers jeunes

A la demande du RHESEAU et de son groupe SSM, un projet a été introduit pour mener une étude sur la participation des usagers jeunes, à débiter par un travail de recensement de la littérature, pour se prolonger, le cas échéant, dans le cadre d'une recherche-action.

La demande a été introduite à l'AViQ par le RHESEAU. Une décision quant à la réalisation du projet dépendra des résultats du travail en cours au CSS- Conseil supérieur de la santé sur le sujet.

Responsable de projets : Pascal Minotte

Les sujets à investiguer ne manquent pas mais vu l'abondance de travaux en cours, aucun autre nouveau thème n'a pu être envisagé cette année 2018

Objectif opérationnel 2.3.

Poursuivre le travail de recherche mené sur des thématiques spécifiques

2.3.1. Les ressources mobilisées par le tout public lorsqu'il est confronté à un problème de santé mentale : la recherche d'informations en santé mentale sur Internet

Coordination

Pascal Minotte

Contexte

Voici maintenant cinq ans que le CRéSaM travaille la question des ressources mobilisées par les individus lorsqu'ils sont confrontés à une situation de souffrance psychologique. En 2016, les résultats d'une enquête menée auprès de 900 adolescents à ce sujet ont été présentés lors du colloque de la semaine de la santé mentale. Ce travail a ensuite donné lieu à deux publications sur le cyberharcèlement dans le cadre de l'observatoire « Vies numériques ». (Voir projet UPTIC (OG2/OO2.3./2.3.5.)). Le travail s'est poursuivi en 2018 sur l'utilisation d'Internet pour rechercher de l'information en santé mentale.

Objectifs

Aider les acteurs de la santé mentale à prendre en compte dans leurs pratiques la nouvelle donne sociotechnique créée par Internet et, plus précisément, l'utilisation de plus en plus importante d'Internet par les « non-professionnels » pour trouver des informations sur la santé mentale.

Faire le point sur trois questions spécifiques à travers une synthèse de la littérature scientifique :

- Les fractures numériques et les littératies ;
- L'impact de l'e-santé sur la relation entre les professionnels et les usagers ;
- La qualité de l'information en santé mentale disponible sur Internet.

Public cible

Professionnels du secteur de la santé mentale et des secteurs connexes comme l'Aide à la Jeunesse, l'Education, le Handicap, la Promotion de la Santé, ...

Ressources

0,2 ETP Responsable de projet

Réalisations 2018

Publication du rapport « Internet santé mentale » en décembre 2018.

Evaluation

L'objectif de publication pour 2018 a été atteint. Le rapport final répond aux exigences méthodologiques liées à une publication scientifique, notamment par la qualité de sa bibliographie.

Le CRÉSaM a bénéficié de conseils avisés de spécialistes de ces questions pointues, principalement de Madame Christine Thoër, Professeure du département de communication sociale et publique de l'Université du Québec à Montréal et de Monsieur Loick Menvielle, Professeur à l'EDHEC en France.

Perspectives 2019

Actuellement, deux étudiantes de la faculté de psychologie à l'Université de Mons réalisent un mémoire en lien avec la question des ressources. L'une d'entre elles se penche plus spécifiquement sur les ressources mobilisées par les adolescents dans les familles recomposées et l'autre sur la place des enseignants en tant que ressource dans les situations d'anorexie mentale.

La synthèse de la littérature scientifique sur la recherche d'informations en santé mentale via Internet développe trois questions clés :

- 1. Les fractures numériques et les littératies ;**
- 2. L'impact de l'e-santé sur la relation entre les professionnels et les usagers ;**
- 3. La qualité de l'information en santé mentale disponible sur Internet.**

Quatre recommandations à pointer :

- 1. Stimuler le dialogue entre professionnel de la santé et patient autour d'Internet et ses ressources ;**
- 2. Soutenir les démarches qui permettent le développement de la « littératie » ;**
- 3. Stimuler la publication d'informations sur la santé mentale par les professionnels des services agréés ;**
- 4. Informer les patients sur l'utilisation qui est faite de leurs données personnelles dans les sites et Forums d'Internet santé ainsi que des modèles économiques liés à ces sites.**

Pour compléter

- Note N° 3 « Internet et Santé mentale » ?
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/11/Internet-Sant%C3%A9-Mentale-rapport-CR%C3%A9SaM.pdf>

2.3.2. Mettre en lumière les leviers activés par les usagers en situation de crise

Coordination

Julie Delbascourt et Christiane Bontemps

Contexte

Sous l'impulsion d'Alizaris Hublet (personne concernée), le CRÉSaM et l'asbl Psytoyens ont mené conjointement une étude exploratoire sur le thème de la crise en santé mentale : « Comment traverser une crise le mieux possible ? ». L'étude a débuté en septembre 2014 avec une première phase de récolte des données à partir d'un questionnaire adressé aux personnes ayant traversé une crise en santé mentale. En 2015, des focus groups ont été organisés pour approfondir les résultats de cette première phase. Les années 2016 et 2017 ont été consacrées à l'analyse des résultats et à la finalisation du rapport avec une présentation des grandes lignes des travaux lors d'une journée d'études en 2017, pour aboutir début 2018 à des recommandations et pistes pour l'action rédigées à l'attention des décideurs politiques et de leurs administrations, des cadres et professionnels de terrain, des proches et des usagers et des citoyens.

Objectifs

Les professionnels de la santé mentale et les chercheurs académiques s'intéressent depuis longtemps aux situations de crise en santé mentale. Il s'agit ici plus spécifiquement de :

- Donner la parole aux personnes qui ont traversé une crise ;
- Initier un dialogue entre personnes concernées, professionnels de la santé mentale, chercheurs, proches, acteurs politiques et citoyens, sur la question du « comment traverser une crise le mieux possible » ?

- Définir des pistes d'action pour tenter de répondre plus concrètement à la question à l'origine de l'étude et préparer des recommandations à l'attention des acteurs politiques, institutionnels et de l'intervention, ainsi que des citoyens.

Public cible

Les résultats de l'étude et les pistes d'action s'adressent à la fois aux professionnels du secteur de la santé mentale (acteurs institutionnels et de terrain), aux proches et usagers (notamment via les associations Similes et Psytoyens mais aussi les usagers de services de santé mentale) ; aux acteurs politiques ainsi qu'à toute personne intéressée par la problématique. Le rapport a été rédigé en privilégiant une formulation des résultats simple, afin qu'il soit accessible au plus grand nombre.

Ressources

Temps de responsables de projet (recherche, communication,...) et direction CRÉSaM
Comité d'accompagnement de l'étude composé de représentants d'usagers (Psytoyens), de professionnels du secteur (psychiatre, psychologue d'équipe mobile, travailleur social), et de représentants des proches (Similes)

Réalisations 2018

- Finalisation des recommandations et pistes d'action issues de l'étude ;
- Approfondissement d'une piste d'action concernant la « qualité des soins » ;
08/02/2018 : réunion de travail avec différents responsables de l'AViQ (W. Binti Kayumba, S. Baude, P. Delvaux, C. Dechèvre,...) afin de mieux comprendre les tenants et aboutissants de la notion de « Qualité des soins » dont l'expression consacrée est fortement utilisée en santé publique et par les personnes concernées ;
- Finalisation d'une note de synthèse par échange de mails.

Productions 2018

- Rapport de l'étude (version provisoire) ;
- Production de recommandations et pistes pour l'action, auxquelles est jointe une note de synthèse sur la « qualité des soins ».

Evaluation

Les recommandations et pistes d'action produites sont issues de l'étude exploratoire. Celles-ci sont variées et potentiellement porteuses de changement pour les pratiques actuelles concernant l'accompagnement en situation de crise. Elles s'adressent également à différents acteurs, dont les actions peuvent potentiellement avoir un impact sur les dimensions de la vie de tout un chacun qui peut être confronté à une situation de crise (cadres institutionnels, soignants, proches, responsables politiques, enseignants...).

Perspectives 2019

- Finalisation et publication de l'étude au complet, de la note de synthèse sur la qualité des soins et des pistes d'action qui découlent de l'étude ;
- Diffusion et communication large sur les résultats de l'étude et les pistes d'action qui en découlent → une intervention à ce sujet est déjà programmée le 04/04/2019 dans le cadre d'une journée d'étude organisée par la Plate-forme namuroise de Concertation en santé mentale ;
- Examen et priorisation des modalités de sensibilisation des acteurs de terrain quant aux résultats de l'étude, afin d'impacter les pratiques soignantes sur le terrain.

A pointer dans ce projet :

- ⇒ Une étude exploratoire innovante qui a donné la parole aux premières personnes concernées ;
- ⇒ Des résultats interpellants pour les pratiques de soin et l'accompagnement en situation de crise ;
- ⇒ Une clarification de la notion de « qualité des soins » (avec le concours de l'AViQ) qui représente une attente forte pour les personnes en situation de crise ;
- ⇒ Des recommandations à mettre en œuvre à différents niveaux.

Pour compléter

- Présentation du projet
<http://www.cresam.be/projets/crise-sante-mentale/>
- Reportage vidéo proposant les éléments-clés de l'étude
<https://www.youtube.com/watch?v=L3FfBLlvWlQ>
- La présentation des résultats-clés de l'étude exploratoire
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/04/crise-etude-exploratoire-2017.pdf>
- La présentation de quelques initiatives (pratiques, outils, etc) pour répondre aux situations de crise
<http://cresam.kiffandco.be/wp-content/uploads/2017/10/fiches-outils.pdf>

2.3.3. Analyse des PSSM

Coordination

Sarah François

Contexte

L'idée d'exploiter les nombreuses informations contenues dans les Projets des Services de Santé Mentale (PSSM) est envisagée de longue date. Un tel travail avait été envisagé au CRÉSAM en 2015 et entamé par Pascal Minotte et Claire Bivort, mais vu l'ampleur de la tâche, un temps de responsable de projets y étant spécifiquement dédié devait pouvoir être dégagé. Le projet actuel s'appuie sur le travail préparatoire et les pistes d'analyse réalisées à l'époque.

Objectifs

Objectifs généraux

- Donner une vue d'ensemble des PSSM des SSM wallons ;
- Explorer les pratiques mises en place par les SSM, notamment sur certains points d'intérêt particulier ;
- Proposer des pistes de recherche concrètes pour valoriser davantage le travail réalisé par les SSM dans leur PSSM.

Objectif opérationnel :

- Analyser les données contenues dans les PSSM pour l'année 2017 pour en avoir une vue d'ensemble et traiter de façon plus pointue un ou deux thèmes d'intérêt pour les SSM actuellement.

Public cible

SSM wallons, FéWaSSM, CRÉSAM, Autorité régionale

Ressources

- Les PSSM pour l'année 2017 ;
- Un ordinateur possédant une licence pour le logiciel NVivo (logiciel d'analyse qualitative) ;
- 1 ETP responsable de projets jusque fin décembre 2018, prolongé jusque fin avril 2019 vu l'ampleur de la tâche ;
- L'expertise et l'appui de deux responsables de projets (Marie Lambert, qui apporte un appui aux SSM qui le souhaitent dans la préparation de leur PSSM et Pascal Minotte, qui possède une expertise en analyse qualitative et dans l'utilisation du logiciel NVivo).

Réalisations 2018

Réunions internes concernant le projet :

- 04/09/2018 : réunion avec Pascal Minotte sur les principes de base et les recommandations d'utilisation pour NVivo ;
- 13/09/2018 : réunion avec Marie Lambert sur la mise en place concrète de l'encodage des PSSM ;

- 25/09/2018 : réunion de travail avec plusieurs responsables de projet pour définir les points d'intérêt particulier pour l'encodage ;
 - 17/10/2018 : réunion avec Christiane Bontemps pour faire le point sur le début de l'encodage.
- Rencontres avec les acteurs des SSM wallons :
- 11/09/2018 : accompagnement de Marie Lambert pour un appui au PSSM;
 - 05/10/2018 : participation à la journée d'étude « Le SSM acteur de l'émancipation des personnes » organisée par l'AIGS au SSM de Herstal ;
 - 25/10/2018 : participation à l'animation de la journée inter-SSM Carolos ;
 - 22/11/2018 : participation à la journée organisée par le SSM de Soignies dans le cadre de son 40e anniversaire sur le thème « Errance, arimage et construction psychique : chronique de la vie d'un service de santé mentale ».

Evaluation

- Récolte des PSSM via et avec l'accord de l'AViQ et avec l'accord des SSM ;
- Encodage général effectué pour 38 PSSM sur un total de 64 ;
- Encodage des points précis effectué pour 38 PSSM sur un total de 64 ;
- Préparation des analyses pour 2019.

Perspectives 2019

- Terminer l'encodage général des PSSM 2017 ;
- Terminer l'encodage plus précis de certains points d'intérêt particulier (notamment relations avec les médecins généralistes, publics prioritaires, saturation de l'offre et listes d'attente, direction thérapeutique, participation des usagers et de leur entourage au fonctionnement du SSM) ;
- Rédiger, pour chacune de ces questions, un rapport d'analyse ;
- Transmettre les informations obtenues à la FéWaSSM et aux SSM ;
- Transmettre les résultats à l'Autorité régionale ;
- Diffuser les résultats.

Le travail d'analyse des PSSM est conséquent. Il est en bonne voie d'avancement et permettra non seulement d'exploiter davantage ce précieux outil mais aussi d'apporter des éléments de réflexion sur le travail des SSM.

2.3.4. Faire lien & Prendre soin

Ce projet vient compléter et interagit avec les missions de base du Centre de référence qui l'alimentent et qu'il alimente. Il fait l'objet d'un financement (Cera et un autre partenaire privé) et d'un rapport d'activités spécifiques. Il est repris ici pour mémoire.

Coordination

Claire Bivort avec le soutien de Christiane Bontemps

Contexte

Initiée en partenariat avec la coopérative Cera, la recherche-action s'intéresse prioritairement aux personnes vivant une situation de double exclusion relevant à la fois de problèmes de pauvreté et de santé mentale. Cette double exclusion peut se traduire par des détresses multiples qui supposent une attention impliquant autant des acteurs de l'aide sociale que de la santé mentale. Cette mise en commun des ressources peut rencontrer de nombreux obstacles (stigmatisation liée à la santé mentale, résistance persistante face au travail de réseau, sentiment d'impuissance des intervenants, ...). La recherche-action vise à soutenir concrètement l'élaboration concertée (entre usagers et partenaires des secteurs « santé mentale » et « social ») de réponses adaptées aux souffrances rencontrées par ce public et à favoriser ainsi l'empowerment, le renforcement de l'estime de soi et la reconstruction de liens sociaux pour les personnes directement concernées.

Après un travail de recherche exploratoire, l'organisation d'une journée de rencontres et d'échanges autour des résultats, un appel à projets a été lancé en 2016 et un jury a sélectionné 7 lauréats. Afin de soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de ces initiatives concertées, un accompagnement a été proposé. Celui-ci se décline en deux temps pendant 2 années : une rencontre des projets sur leur terrain et une intervision réunissant l'ensemble des porteurs des projets soutenus. Une publication et des ateliers de transmission viendront conclure la recherche-action 2019.

Objectifs

- Mettre en réseau les 3 piliers nécessairement impliqués dans de tels projets (santé mentale, action sociale et personnes en double déliaison <santé mentale et pauvreté>) ;
- Soutenir l'élaboration concertée de réponses adaptées aux souffrances rencontrées par ces personnes ;
- Valoriser les enseignements de la recherche-action afin de jouer un rôle de levier pour d'autres initiatives.

Public cible

La recherche-action s'intéresse prioritairement aux personnes vivant une situation de double exclusion relevant à la fois de problèmes de pauvreté et de santé mentale.

Ressources

0.25 ETP de responsable de projet (en 2018)

Groupe pilote (RP et direction CRéSaM et interlocuteur Cera)

Groupe consultatif composé de représentants du secteur social, santé mentale et des usagers

Recours à des experts ponctuels pour l'animation de l'intervision (Céline Nieuwenhuys, Fabrizio Cantelli et Christiane Bontemps en 2018)

Financement du projet assuré par la coopérative Cera et une fondation privée

Réalisations 2018

Accompagnement du projet :

- Groupe pilote : 08/06/2018 – 3 personnes
- Groupe consultatif : 23/01/2018 - 6 personnes

Intervision :

- Janvier-mars : rédaction de la synthèse de l'intervision 2017
- 13/03/2018 : réunion préparatoire de l'intervision 2017 bis pour les absents lors de l'intervision 2017 avec C. Bontemps et C. Bivort sur base de la synthèse (interventions + échanges) de l'intervision 2017

- 15/03/2018 : intervison 2017 bis pour les 2 projets lauréats absents lors de l'intervision 2017 – 7 participants – 2 animateurs – 1 observateur
- 30/10/2018 : réunion préparatoire avec les 3 intervenants sur base de la synthèse des visites : élaboration du programme de l'intervision 2018
- 16/11/2018 : intervison pour les lauréats FLEPS – 25 participants – 3 animateurs – 2 observateurs

Visites de terrain :

- « Grandir, s'outiller, prendre sa vie en main » (Viroinval) : rencontre des porteurs du projet le 15/03/2018
- « Prends soin de Toit » (Mons) : visite sur site le 21/03/2018 et le 27/04/2018 pour l'inauguration de l'Espace 47b
- « Le jardin à table » (Mouscron) : visite sur site le 22/03/2018 et le 01/06/2018 pour le 11^{ème} anniversaire du Club psychosocial « Un lieu, un lien »
- « Ateliers d'expression théâtrale » (Marchienne-au-Pont) : visite sur site le 27/03/2018 et le 13/06/2018 pour la représentation à l'Eden de la pièce « la télé, et vous, ...et moi »
- « Halte soins bas seuil » (Liège) : visite sur site le 11/04/2018
- « Club Thérapeutique d'Andenne » : visite sur site le 27/04/2018
- « Le potager collectif – un espace où se cultivent légumes et liens sociaux » (Court-Saint-Etienne) : visite sur site le 18/06/2018 et le 13/10/2018 pour la fête de clôture de la saison
- Juin-juillet 2018 : rédaction de la synthèse des visites de terrain du printemps 2018

Publication (préparation) :

- 30/08/2018 : rendez-vous avec Florence Detienne, photographe

Evaluation

- Chaque lauréat a bénéficié de la deuxième tranche du soutien financier ;
- Une rencontre avec chacun des projets lauréats a eu lieu sur son terrain d'action ;
- Une intervison bis a réuni les deux lauréats absents lors de l'intervision 2017 ;
- Une intervison a réuni les porteurs des 7 projets en 2018 ;
- Les participants ont marqué leur satisfaction de l'intervision (débriefing et analyse des formulaires d'évaluation) ;
- Tous les projets ont abouti et ont réalisé les actions envisagées au départ ;
- La journaliste et la photographe qui contribueront à l'élaboration de la publication ont été sélectionnés ;
- La journaliste et la photographe ont rencontrés les 7 projets.

Perspectives 2019

- Publication et ateliers de transmission ;

A pointer :

- ⇒ **Tous les projets lauréats ont abouti ;**
- ⇒ **Tous ont la volonté de se pérenniser ;**
- ⇒ **Les rencontres sur site et les intervisions ont apporté aux projets lauréats : reconnaissance, soutien, réflexion sur leur projet, moments de mixité (professionnels action sociale, santé mentale et usagers) et temps d'arrêts et d'échanges avec des répercussions positives sur la mise en œuvre de chaque initiative dans le respect des objectifs du projet.**

Pour compléter

- Présentation du projet
<http://www.cresam.be/projets/sante-mentale-pauvrete/>
- Synthèse de l'intervision 2017 (2017 et 2017 bis)
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/Intervision-FLEPS-17.11.2017.pdf>
- Synthèse des visites de terrain 2017 et 2018
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/FLEPS_synthese-des-visites_printemps-2017-et-2018.pdf
- Programme de l'intervision 2018
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/programme-intervision-FLEPS-2018.pdf>
- Synthèse de l'intervision 2018
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/intervision-FLEPS-2018_synthese.pdf

2.3. 5. Exil et Santé mentale

Ce projet vient compléter et interagir avec les missions de base du Centre de référence qui l'alimentent et qu'il alimente. Il fait l'objet de différents financements (subventions facultatives Wallonie (Action sociale), Fondation Roi Baudouin, Fédération des CPAS et Europe) et de rapports d'activités spécifiques. Il est repris ici pour mémoire. Il comprend plusieurs volets.

2.3.5.1. La Concertation wallonne Exil et Santé mentale

Coordination

Claire Bivort avec l'aide de Clément Valentin

Contexte

En 2014, le CRÉSaM a réalisé avec les 3 initiatives spécifiques « Exil » (La Clinique de l'Exil, Santé en Exil, le Dispositif Tabane) et Espace 28 un état des lieux du travail spécifique avec les personnes étrangères et d'origine étrangère en SSM. Le rapport a été présenté à l'Autorité régionale (Santé mentale et Action sociale/Cabinet et Administration) en mai 2015. Depuis mai 2016, avec l'appui de la Région wallonne et, pendant 2 ans, de la Fondation Roi Baudouin, le CRÉSaM soutient, organise et alimente la concertation wallonne « Exil et Santé mentale ».

Objectifs

- Renforcer la cohérence des actions en santé mentale à destination des personnes étrangères ou d'origine étrangère menées sur le territoire wallon par une concertation entre équipes spécialisées dans l'accompagnement thérapeutique et psychosocial de ce public ;
- Soutenir, organiser et alimenter la concertation.

Public cible

Il s'agit essentiellement des équipes spécialisées dans l'accompagnement psychosocial des personnes étrangères et d'origine étrangère présentes en Wallonie, des professionnels de la santé mentale et des intervenants de 1^{ère} ligne.

De manière indirecte, tout service et tout professionnel en contact avec des personnes étrangères et d'origine étrangère en Wallonie, potentiellement confrontés à des difficultés de santé mentale au sein de leur public, est concerné par notre action.

Tout notre travail s'organise au bénéfice des populations en situation d'exil en Wallonie, même si nous ne sommes pas en 1^{ère} ligne, c'est l'amélioration de l'accueil de cette population qui mobilise notre action.

Ressources

Internes : 0,5 ETP RP et l'appui de la direction

Les 6 équipes spécialisées dans l'accompagnement psychothérapeutique et psychosocial des migrants (IS – Initiatives spécifiques de SSM et IPS – Initiatives psycho-sociales)

Financement Région wallonne (Subvention facultative ILI) et, jusqu'au 15/05, de la FRB

Réalisations 2018

Réunions bimestrielles d'une journée avec les 6 équipes (représentées par leur direction ou autre porte-parole) animées par RP et Direction CRÉSaM :

- Définition de l'ordre du jour, préparation, compte rendu et suivi des réunions
- Dates : 11/01/2018, 08/03/2018, 31/05/2018, 01/09/2018 et 12/11/2018
- 9 participants

Rencontres ponctuelles avec le réseau :

- 15/01/2018 : participation à une table ronde sur la thématique des DASPA organisée par le centre de connaissance en éducation à la citoyenneté mondiale ;
- 12/03/2018 : participation au colloque « Ce qui fait et défait l'humain » organisé par la Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale ;
- 25/04/2018 : rencontre avec une stagiaire de la Province de Namur pour faire un état des lieux des statistiques disponibles sur les migrants ;
- 29/05/2018 : participation à la pièce de Théâtre « D'Autres » organisée par Dora-Dores et Periferia

- 12/06/2018 : participation à la journée d'étude « Autonomie des MENA » organisée par la Fédération des CPAS ;
- 30/08/2018 : réunion avec le SSM Ulysse ;
- 20/10/2018 : participation au VII congrès international de « Migration et Santé mentale » organisé par l'asbl Familles du Monde et le Réseau Athéna ;
- 18/01/2018, 15/06/2018, 28/06/2018 et 08/11/2018 : participation au groupe de travail « accès aux soins de santé des migrants » du Plan Provincial et Local d'Intégration de la Province de Namur (PPLI) et 29/11/2018 : Participation à la table ronde « accès aux soins de santé mentale pour les PE/OE » organisée dans le cadre de l'assemblée en plénière PPLI ;

Séminaire inter-équipes – Formation réservée aux acteurs de santé mentale spécialisés dans l'accompagnement des migrants :

- 23/02/2018 : réunion préparatoire avec Alexis Filipucci de l'asbl Philocité en vue de l'organisation du séminaire inter-équipes ;
- 22/11/2018 : séminaire inter équipes animé par Philocité, 25 personnes (2 animateurs de Philocité, 2 CRéSaM et 21 membres des IS et IPS Exil).

Séminaire « Accompagner l'Exil » - Formation des acteurs de santé mentale non spécialisés dans l'accompagnement des migrants :

- 22/01/2018 : enregistrement d'un entretien pour l'émission « Y'a de l'idée » de radio Nostalgie pour promouvoir les formations à destination des acteurs de la santé mentale ;
- 25/01/2018 à Liège - 13 personnes + 6 animateurs + 2 CRéSaM ;
- 22/02/2018 à Mons - 3 personnes + 6 animateurs + 1 CRéSaM.

Travail sur l'articulation entre interprètes et IS/IPS

- 17/05/2018 : rendez-vous Direction CRéSaM/ Direction Sétis
- 24/05/2018 : Participation C. Bontemps à l'AG et au CA du Sétis comme administrateur
- 10/08/2018 : rendez-vous avec la direction du SeTIS ;
- 03/09/2018 : CA Sétis (C. Bontemps)
- 21/09/18 : Participation à l'inauguration du Sétis (C. Valentin et C. Bontemps)
- 11/10/2018 : GT « interprètes » pour la mise en place d'intervisions – 5 personnes.

Recueil et analyse des données statistiques de chaque équipes et retour aux équipes.

Préparation d'un Plan d'action sur 3 ans dans la perspective d'une convention pluriannuelle (travail ponctué par 2 réunions de travail internes : 20/08/2018 et 2/10/2018).

Synthèse et diffusion de la recherche 2017 sur l'accessibilité aux soins et présentation des résultats à la FRB avec les projets Exil qu'elle soutient : Bruxelles – 03/03/05/2018 – C. Hezukuri et C. Bontemps.

Evaluation

Les absences lors des rencontres en concertation sont rares. Cela reflète une vraie motivation et implication de la part de ses membres, convaincus de l'utilité d'un tel lieu de rencontre. En effet, selon leurs propres dires, la concertation permet de construire des projets communs et ainsi d'interpeller ensemble différents acteurs et institutions. Échanger sur un public commun apporte aux équipes davantage de poids dans le paysage de l'accompagnement psychosocial, leur permet de sortir d'un certain isolement et de prendre du recul sur leur travail quotidien. La concertation crée une appartenance à un réseau. Cet espace a su se rendre convivial et est devenu un lieu de partage d'expériences, d'informations mais aussi d'énergies positives pour développer un accompagnement cohérent, spécialisé et adapté aux personnes étrangères ou d'origine étrangère. La concertation permet de donner un sens supplémentaire aux actions entreprises.

Perspectives 2019

- Poursuite de la concertation
- Mise en œuvre des interventions entre interprètes et IS/IPS Exil ;
- Poursuite du travail entamé en séminaire inter équipes avec Philocité sur l'identité des services ;
- Organisation d'un nouveau séminaire ;
- Poursuite de la formation/sensibilisation des professionnels en contact avec les migrants ;
- Exploitation des résultats de la recherche (Voir 2.3.5.2) et préparation des recommandations.

La Concertation joue véritablement un rôle de levier pour réfléchir aux pratiques, mettre en place de nouveaux projets et interpeller les partenaires et autorités.

Pour compléter

- Présentation générale de la concertation et des projets « Exil »
<http://www.cresam.be/projets/exil/>
- Invitation aux séminaires « Accompagner l'Exil » 2018
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/09/Invitation_Accompagner-l'exil-2018.pdf
- Evaluation des séminaires « Accompagner l'Exil » 2018
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/Accompagner-l'Exil-2018_évaluation.pdf
- Invitation au séminaire inter-équipes spécialisées
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/Invitation-séminaire-inter-équipes-2018.pdf>
- Evaluation du séminaire inter-équipes spécialisées
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/séminaire-inter-équipes-2018_évaluation.pdf
- Synthèse du séminaire inter-équipes spécialisées
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/séminaire-inter-équipes-2018_synthèse.pdf

2.3.5.2. Recherche « Les ressources mobilisées par les MENA en cas de souffrance psychique »

Coordination

Chadia Hezukuri jusqu'au 22/06/2018, puis Claire Bivort avec l'aide de Clément Valentin

Contexte

Dans le cadre de la concertation (2.3.5.1.), un temps de recherche a été prévu pour alimenter les réflexions traversant les rencontres. Une première recherche sur l'accessibilité aux soins a été réalisée en 2016-2017. Le travail s'est poursuivi en 2017-2018 sur la thématique spécifique des MENA.

Objectifs

Explorer dans l'analyse de données les éléments suivants :

- Les lieux et personnes-ressources vers lesquels se tournent les MENA pour trouver de l'aide et le niveau de satisfaction par rapport à l'aide qu'ils ont pu recevoir ;
- Les représentations, contraintes et facilitateurs qui vont déterminer le fait de parler ou non de ses difficultés à telle ou telle personne et de trouver ou non une réponse satisfaisante.

Plus largement, ce travail de recherche a pour objectif d'apporter des informations aux acteurs de terrain et de les soutenir dans la construction de leurs actions.

Public cible

Les équipes spécialisées dans l'accompagnement psychosocial des personnes étrangères ou d'origine étrangère et tous les professionnels amenés à travailler avec ce public, au bénéfice des Mineurs Étrangers Non Accompagnés installés en Région wallonne.

Ressources

0,5 ETP responsable de projets, avec le soutien de Pascal Minotte et Christiane Bontemps

Les 6 équipes wallonnes spécialisées dans l'accompagnement psychosocial des personnes étrangères ou d'origine étrangère (IS de SSM et Initiatives psychosociales)

Financement Région wallonne (Subvention facultative ILI) et, jusqu'au 15/05, de la FRB

Réalisations 2018

- ⇒ Entretiens avec les équipes et les jeunes de janvier à avril
Dates : 03 et 24 janvier - 2, 5, 9, 13, 20, 21, 22 et 28 février - 22, 26 et 27 mars - 10, 12 et 13 avril
Lieux : Pour des raisons de confidentialité, les lieux ne sont pas mentionnés mais l'ensemble du territoire wallon a été couvert ;
- ⇒ Réunion de présentation interne le 08/08/2018 ;
- ⇒ Présentation des 1ers résultats de l'analyse aux IS et IPS Exil lors de la Concertation du 12/11/2018 ;
- ⇒ Diffusion de la recherche finalisée aux IS et IPS Exil le 21/12/2018.

Evaluation

Le calendrier initial de la recherche n'a pas pu être tenu suite au changement dans l'équipe mais le travail s'est poursuivi dans la continuité jusqu'en fin d'année.

Le rapport de recherche finalisé fera l'objet de pistes d'actions et de recommandations selon une méthodologie encore à affiner.

Perspectives 2019

- Présentation de la recherche à l'AVIQ ;
- Préparation des pistes d'actions et recommandations ;
- Organisation d'une table ronde pour rédiger des recommandations ;
- Diffusion des recommandations.

La Recherche a permis de mettre en avant deux grands enjeux dans la prise en charge des MENA :

- **L'importance de pouvoir nouer des liens de qualité ;**
- **Les centres d'accueil comme points de départ de nombreuses ressources.**

Pour compléter

- Le rapport de recherche
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/02/rapport-mena.pdf>

2.3.5.3. Formation « Trauma » à destination des agents de CPAS (Projets FAM1 31)

Coordination

Clément Valentin avec l'aide de Claire Bivort

Contexte

Suite au marché public lancé par la Fédération des CPAS, qui elle-même a répondu à un appel à projets du Fond Asile Migration Intégration (FAMI) soutenu par le SPF Intégration Sociale, le CRÉSaM a rendu une première offre de formation consistant en l'organisation de 35 journées complètes de formation portant sur 5 thèmes différents ainsi que de 64 séances d'intervision de 3 heures chacune, réparties dans les différentes provinces wallonnes. L'offre a pu être proposée grâce aux équipes exil (IS et IPS) membres de la concertation qui se sont investies de ce projet, complétées par l'IRFAM.

Le CRÉSaM a ensuite répondu à un second marché public destiné à couvrir les journées sur lesquelles il n'y avait pas eu d'offre, toujours avec l'aide des équipes Exil et de formateurs complémentaires, à savoir Pascale Jamoule (anthropologue, spécialisée dans les questions d'exil et de grande précarité, chargée de cours à l'UMons), Emmanuel Declercq (psychologue clinicien, psychothérapeute d'orientation psychanalytique) et l'asbl RainbowHouse. Ces derniers ont accepté de donner 8 journées complètes de formation portant sur 2 thèmes différents.

Objectifs

L'objectif principal est de proposer un « parcours de formation » qui s'articule autour de trois axes :

- Une formation de base au trauma (Module 1) ;
- Des formations spécialisées (Module 2) composées des lots suivants :
 - La communication interculturelle ;
 - L'adaptation de son accompagnement social face à des personnes souffrant de graves traumatismes ;
 - La définition d'un travail en réseau adapté avec les différents intervenants et la réorientation vers les services opportuns ;
 - L'acquisition d'une écoute active en tant que travailleur social et pouvoir garder une juste distance ;
 - La place du travail social dans le projet thérapeutique ;
 - La gestion des conduites à risque des primo-arrivants en tant que travailleur social ;
 - L'accompagnement des publics spécifiques (MENA et personnes LGBTIQ+) ;
- Des analyses pratiques « interventions » (Module 3).

Le projet propose un programme de formation et d'accompagnement permettant aux travailleurs sociaux des CPAS wallons de comprendre les interactions individuelles et/ou collectives en lien avec des primo-arrivants souffrant de troubles psychosociaux liés à l'exil et à la migration.

L'objectif est ainsi de former les agents en charge des primo-arrivants pour qu'ils puissent garantir une assistance sociale globale auprès de ce public spécifique. Les connaissances acquises durant les modules de formation seront en outre utiles pour tous les publics accompagnés par ces travailleurs.

De manière plus spécifique, les travailleurs sociaux des CPAS visés par ce projet pourront acquérir des connaissances approfondies sur les spécificités liées aux souffrances psychosociales telles que : le traumatisme, la tristesse, la dépression, la démence ou la psychose. Ils seront capables d'identifier les demandes d'aide et de diriger les personnes concernées par leur accompagnement vers des professionnels du réseau de la santé mentale et/ou d'autres professionnels adéquats pour répondre à leurs besoins. Ils seront également aptes à identifier les besoins particuliers de certains primo-arrivants (notamment des MENA, des personnes LGBTQI+, des personnes aux graves traumatismes (vécus de guerre, torture, violences diverses, ...)) et à savoir comment adapter leur accompagnement social vis-à-vis de ces personnes.

Public cible

Les travailleurs sociaux des CPAS de Wallonie

Ressources

Internes : Claire Bivort (RP) et Christiane Bontemps (Directrice)

Externes : Dispositif Tabane, Clinique de l'Exil, Santé en Exil, Espace 28, Sémaphore, CINL (Centre des Immigrés Namur – Luxembourg), Noós ASBL, IRFAM, RainbowHouse ASBL, Pascale Jamoule, Emmanuel Declercq et la Fédération des CPAS

Financement : Fédération des CPAS dans le cadre du projet FAMI

Réalisations 2018

Réponse au Marché public :

En 2018, le travail a consisté à trouver et coordonner les formateurs prêts à assurer les formations et interventions et à construire les programmes de formation répondant aux conditions du marché public. Il faut savoir que le temps des IS et IPS est compté et le nombre de séances à couvrir particulièrement conséquent, ce qui nous a amené, avec l'aide des équipes membres de la concertation à élargir le nombre potentiel de formateurs.

Tout ce travail de « recrutement » et de mise au point des séances s'est fait principalement par téléphone et échanges de mails.

La 1^{ère} offre a été déposée le 07/09/2019.

La 2^{ème} offre a été déposée le 30/11/2019.

L'offre du CRéSaM a été retenue pour la Wallonie.

Concertation avec la fédération des CPAS de manière à ajuster au mieux l'offre à la demande et suivi commun du travail en articulation avec les exigences du FAMI et du SPF Intégration sociale.

- 21/03/2018 : réunion avec la Fédération des CPAS sur le projet FAMI (C. Bontemps)
- 17/07/2018 : réunion à la Fédération des CPAS : Précision sur le marché public ;
- 22/08/2018 : réunion à la Fédération des CPAS : réunion visant à donner davantage d'informations quant au projet FAMI ;
- 03/10/2018 : comité d'accompagnement FAMI à Bruxelles avec la Fédération des CPAS, le SPF intégration sociale et le CRéSaM : réunion visant à éclaircir les détails pratiques relatifs à ce cycle de formation ;
- 05/11/2018 : réunion à la Fédération des CPAS avec Ulysse (organisme de formation retenu pour Bruxelles), la Fédération des CPAS, le CRéSaM : état d'avancement du projet (formateurs, dates, lieux, etc.) ;
- 13/11/2018 : rencontre provinciale des CPAS à Namur (une cinquantaine de personnes) : présentation du projet FAMI aux différents participants ;

Mise en route du Module 1 :

- Dates et lieux : 30/11/2018 en province du Hainaut (Gilly) et 14/12/2018 en province de Liège (Verviers)

- Une trentaine de participants pour chaque journée
- Thème : formation sur l'identification des traumatismes auprès des personnes primo-arrivantes.

Evaluation

Les premiers rapports d'évaluation transmis par les participants en fin de journées de formation sont extrêmement positifs. Il s'agit de formations pour lesquelles les participants sont en demande, eux qui ne sont ni outillés pour repérer les troubles psychosociaux des usagers (et ce, qu'ils soient migrants ou non), ni pour savoir comment dialoguer avec un public en souffrance psychique, ni pour pouvoir les réorienter vers les services adéquats. Ces journées de formation sont d'ailleurs utiles pour les travailleurs sociaux des CPAS face à tous les publics qu'ils rencontrent, migrants ou non.

La plus-value pour les usagers réside dans un meilleur traitement de leurs demandes au sein des CPAS, dans une meilleure communication avec leur assistant social, dans une reconnaissance plus rapide d'éventuels troubles psychiques dont ils seraient porteurs, dans une prise en charge psycho-sociale plus rapide et directement adaptée via une orientation psychologique la plus adéquate possible.

Perspectives 2019

Le calendrier des formations des modules 1 à 8 a déjà été fixé. Celles-ci auront lieu jusqu'en juin 2019. Les séances d'intervision ont également été réparties entre les formateurs et une partie des dates a d'ores et déjà été fixée. Ces séances d'intervision se dérouleront entre avril et novembre 2019, à raison de 8 séances de 3h pour chaque groupe de participants.

Une journée d'étude de clôture a également été fixée le 10 décembre 2019, à Namur, permettant aux participants et formateurs de se rencontrer encore une fois et d'échanger sur les apprentissages découlant de ce projet de formations.

La formation aux traumatismes s'adresse aux agents de CPAS wallons en charge des personnes primo-arrivantes et vise à garantir une assistance sociale globale pour ce public aux attentes et besoins spécifiques. Un total de neuf modules de formation est prévu, répartis dans toutes les provinces wallonnes, avec des formateurs possédant une grande expérience clinique et pédagogique. Un premier module général, portant sur l'identification des traumatismes auprès des personnes primo-arrivantes, a commencé. Il sera suivi de sept modules de formation plus spécifiques. Un dernier module portant sur des séances d'intervision clôturera le cycle. Chacun peut toutefois faire son programme à la carte en fonction de ses besoins et disponibilités.

Pour compléter

- Le flyer d'information portant sur le module 1 intitulé « identifier les traumatismes auprès des personnes primo-arrivantes »
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/Flyer-FAMI-31-Programme-Module-1.pdf>
- Invitation aux modules spécifiques et aux interventions
<http://www.uvcw.be/espaces/cpas/formations/cpas/>

2.3. 5.4. Projet Interreg AB Réfugiés Social

Coordination

Claire Bivort, puis Clément Valentin

Contexte

Les projets Interreg prennent place dans le cadre d'un programme de coopération entre les Hauts de France, la Wallonie et la Flandre. La stratégie de ce programme est basée sur la nouvelle stratégie Europe 2020 en faveur d'une croissance intelligente, durable et inclusive - cadre de référence des objectifs que l'Union européenne veut atteindre à l'horizon 2020. Pour cette période, la Commission européenne met l'accent sur cinq grandes priorités : l'emploi, la recherche et le développement, l'éducation, la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la lutte contre le changement climatique et les énergies renouvelables.

Le projet Interreg dénommé « AB Réfugiés - Social », prend place dans l'axe IV de ce programme, axe intitulé « Cohésion sociale, santé, formation et emploi ». Le Secrétariat Général pour les Affaires

Régionales (SGAR – Hauts de France) s'est saisi de l'appel à projets et la Région wallonne a sollicité le CRéSaM pour s'y associer en tant que partenaire, côté wallon.

Objectif

Proposer une intégration réussie des migrants par le renforcement de l'accompagnement sanitaire et social, permettant une augmentation qualitative des dispositifs existants, des accompagnements supplémentaires, de l'innovation et des expérimentations généralisables.

Le projet est subdivisé en cinq modules différents, qui constituent autant d'objectifs spécifiques :

- Module 1 (gestion de projet) : établir une coordination du contenu du projet, coordonner le partenariat du projet, effectuer la coordination administrative et financière du projet ;
- Module 2 (communication) : rendre visible les réalisations du projet, le programme INTERREG et les partenaires ;
- Module 3 (réseau(x) franco-belge(s) des acteurs de l'accompagnement) : augmentation qualitative des dispositifs existant répondant aux besoins des publics-cibles ; trois réseaux à mettre en place : un réseau des acteurs de l'accompagnement concernant les besoins d'interprétariat/traduction, un réseau d'acteurs de l'accompagnement en santé mentale et un réseau d'acteurs de l'accompagnement en médiation ;
- Module 4 (dispositifs mobiles et transfrontaliers de l'accompagnement) : améliorer la prise en charge sanitaire et sociale des demandeurs d'asile et réfugiés (familles ou isolés) et des mineurs non accompagnés par l'intervention supplémentaire de professionnels formés ou mobiles. Cela passe par le traitement des souffrances post-traumatiques des migrants et par la confortation de leur santé mentale ainsi que par la facilitation de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle ;
- Module 5 (expérimentations transfrontalières) : élaboration et mise en œuvre d'une expérimentation dans chacun des trois versants (Hauts de France, Wallonie et Flandre occidentale) pour améliorer les services sanitaires et sociaux rendus aux demandeurs d'asile et réfugiés.

Public cible

Le public cible est composé des primo-arrivants dans une acceptation large, plus exactement : les réfugiés statutaires, les demandeurs d'asile selon certaines conditions, les mineurs isolés non accompagnés et les professionnels et bénévoles de l'accompagnement sanitaire et social.

Ressources

Internes : Claire Bivort (responsable de projets) et Christiane Bontemps (directrice)

Externes (opérateurs du projet) :

- Préfecture de la région Hauts-de-France - Secrétariat Général pour les Affaires Régionales (SGAR), Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS), ARS Hauts-de-France, Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) de l'Aisne, du Nord, de l'Oise, du Pas-de-Calais, de la Somme et La Vie Active pour les Hauts de France ;
- SETIS Wallon, AViQ, Service public de Wallonie – Direction générale opérationnelle des Affaires intérieures et de l'Action sociale (SPW - DGO5) pour la Wallonie ;
- Province de Flandre Occidentale pour la Flandre ;
- Espace Sémaphore comme ressource locale.

Financement : Europe et Wallonie

Réalisations 2018

Préparé depuis plus d'un an avec les partenaires transfrontaliers, le projet a débuté officiellement le 1^{er} avril 2018 pour se poursuivre jusqu'au 30 juin 2021. L'année 2018 a été une année de mise en place des différents axes de travail pour l'ensemble des opérateurs, ensemble (comité stratégique) et par module. Le CRéSaM est responsable du module 4 et s'est plus particulièrement investi dans cet axe (Dispositif mobile).

Le travail est ponctué par différentes rencontres à différents niveaux :

- ⇒ avec l'ensemble des opérateurs :
 - 26/04/2018 : réunion technique avec la participation de tous les opérateurs du projet - 14 participants / dispatching des responsables de chaque module et détermination des actions que chacun peut mener ;
 - 22/05/2018 : réunion du comité d'accompagnement de lancement du projet avec la participation de tous les opérateurs du projet ainsi que 3 membres de l'équipe technique d'Interreg – 17 participants / présentation par l'équipe technique du fonctionnement du programme et des implications pour le projet, fixation de la date de démarrage du projet au 01/04/2018;
 - 07/09/2018 : réunion de préparation de la journée de lancement du projet avec la participation de tous les opérateurs du projet – 17 participants / cette réunion avait pour objectif principal d'organiser la journée « Lancement du projet AB Réfugiés - Social » prévue le 25 septembre 2018 à Ostende ;
 - 25/09/2018 : journée de lancement officiel du projet - tout public (opérateurs, professionnels de la migration, hommes et femmes politiques, presse, citoyens, ...), plus de 100 participants / discours politiques des institutions ; présentation du projet Interreg AB Réfugiés – Social via une table ronde autour du projet Mind-Spring et via une table-ronde autour des trois autres modules ;
 - 12/12/2018 : visio-conférence en vue de la préparation du prochain comité d'accompagnement - SGAR (Chloé Mosca et Reynald Benmir), Vie Active (Stéphane Duval), CRéSaM (Christiane Bontemps et Clément Valentin) – 5 participants / visio-conférence visant à régler les détails pratiques du prochain comité d'accompagnement et faire le point sur l'avancement de La Vie Active et du CRéSaM.
- ⇒ Réunion de suivi interne (Responsable de projet et Direction):
 - 30/05/2018 : Etat d'avancement du projet Interreg : réflexion autour des différents modules et de leur mise en œuvre ;
- ⇒ Réunion de concertation du module 4 :
 - 22/06/2018 : réunion à Ostende sur les dispositifs mobiles et transfrontaliers d'accompagnement avec la participation de la Vie Active, du SÉTIS wallon et du CRéSaM / première réunion de préparation et de réflexion autour de la mise en place des équipes mobiles d'accompagnement psycho-social des réfugiés ;
 - 25/10/2018 : réunion à Calais avec les opérateurs du module 4 visant à la mise en place des dispositifs mobiles et transfrontaliers d'accompagnement avec la participation de La Vie Active, la Province de Flandre occidentale, le SETIS wallon, le SGAR, la DRJSCS, l'ARS – 13 participants / visite des infrastructures mises en place à Calais par notre partenaire La Vie Active et réunion de mise en route des dispositifs mobiles ;
 - 15/02 (Namur) et 27/11/2018 (Mons) : réunion avec l'Espace Sémaphore - l'ensemble de l'équipe du Dispositif Sémaphore était présent ainsi que Christiane Bontemps et Clément Valentin – 7 participants / réunion visant à voir l'articulation possible entre l'équipe mobile et le Dispositif Sémaphore ;
- ⇒ Réunion de concertation avec l'AR wallonne : 11/07/18 (Cabinet Gréoli, AViQ et DGO5, Sétis et CRéSaM)
- ⇒ Séminaire financier organisé par Interreg : 10/09/2018 (C. Bontemps)

Evaluation

Des indicateurs quantitatifs ont été fixés, portant aussi bien sur les modules 3, 4 et 5 que sur la communication générale du projet. Pour chaque année (2018, 2019, 2020 et 2021) des objectifs ont ainsi été déterminés.

Concernant 2018, le projet a pris du retard et aucun module n'a encore été concrètement mis en place. Les seuls indicateurs quantitatifs remplis concernent la communication.

La plus-value de ce projet repose notamment dans l'échange de savoirs et la transposition de services entre des territoires différents (Hauts de France, Wallonie et Flandre). Concrètement, pour le public-cible, ce projet permet la mise sur pied d'outils supplémentaires permettant une meilleure prise en charge psycho-sociale à leur égard. Il ne s'agit pas de remplacer des outils déjà existants mais de proposer un soutien complémentaire au travail déjà exercé par les professionnels de la santé mentale et de l'exil en

général. De par leur vécu, les raisons les ayant poussés à fuir leur pays, les dangers rencontrés lors de leur trajet migratoire et les désillusions une fois arrivés en Europe, les personnes migrantes sont généralement plus fragilisées. Permettre d'améliorer l'offre de prise en charge psycho-sociale à leur égard, c'est non seulement leur apporter une première écoute, un désamorçage de situations dangereuses mais également, et plus globalement, leur permettre de se construire une nouvelle vie en Europe beaucoup plus rapidement.

Perspectives 2019

- ⇒ Module 3 : les premières rencontres avec les partenaires français seront réalisées en 2019 afin de leur partager l'expérience acquise de la Concertation wallonne Exil et Santé mentale. Une recherche-action sur les « réfugiés invisibles » sera également réalisée après avoir délimité un champ de recherche précis ;
- ⇒ Module 4 : les premières rencontres avec les professionnels de la zone de Mouscron-Tournai seront faites pour la fin janvier 2019. Pour le mois de février 2019, le dispositif mobile sera mis sur pied de manière effective et les premiers suivis psycho-sociaux pourront être réalisés ;
- ⇒ Module 5 : la réflexion autour de la mise sur pied de dispositifs collectifs à destination des réfugiés se poursuit et les premières démarches seront réalisées courant 2019.

L'objectif général du projet est de proposer une intégration réussie des migrants en Europe par le renforcement de l'accompagnement sanitaire et social, permettant :

- **une augmentation qualitative des dispositifs existants ;**
- **des accompagnements supplémentaires ;**
- **de l'innovation et des expérimentations généralisables.**

Le CRéSaM est plus particulièrement actif sur trois versants différents :

- **le partage de l'expérience acquise à travers la Concertation wallonne Exil et Santé mentale ainsi qu'une recherche-action portant sur les réfugiés invisibles ;**
- **la mise sur pied d'un dispositif mobile d'accompagnement psycho-social des migrants ;**
- **le développement de dispositifs collectifs innovants à destination de personnes migrantes.**

Pour compléter

- Invitation et programme de la journée de lancement
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/08/Pr%C3%A9sentation-AB-REFUGIES-SOCIAL-25.09.18.pdf>
- Communiqué de presse de la journée de lancement
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/Asile-et-migration-communique-presse.pdf>
- PPT de présentation du projet (Inauguration – Ostende – 25/09/2018)
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/AB-REFUGIES_Ostende-25.09.2018_vf.pdf
- Présentation synthétique des modules et actions
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/Synthese-AB-Refugies-Social-22.05.18.pdf>

2.3.5.5. Accompagnement des enseignants en DASPA

Coordination

Claire Bivort

Contexte

Un appel à projets 2017 pour l'accueil, lancé par Fedasil, visait à « organiser des événements de réseau avec des catégories professionnelles spécifiques (médecins, instituteurs, fonctionnaires locaux, confédérations d'employeurs, etc.) afin d'augmenter leurs connaissances par rapport au groupe cible des migrants, de leur fournir des repères pour faciliter les contacts et d'échanger les bonnes pratiques ». Le CRéSaM a répondu à cet appel et a été sélectionné. 3 journées d'échanges et de formation « Mineurs en exil : souffrance et scolarité, quelques repères pour les enseignants » ont ainsi été organisées en 2017 à destination des enseignants en DASPA (Dispositif d'Accueil et de Scolarisation des élèves Primo Arrivants).

Ce projet répondant à un besoin du secteur, nous avons cherché en 2018 à pouvoir réitérer ces journées.

Objectif

Donner des outils aux enseignants en DASPA confrontés à des élèves primo-arrivants pouvant présenter des problèmes de santé mentale.

L'objectif en 2018 était de trouver un soutien financier pour mettre en œuvre ce projet.

Public cible

Les enseignants en dispositif d'accueil et de scolarisation des élèves primo-arrivants du fondamental et du secondaire

Ressources

Un Responsable de projet CRéSaM (dans le cadre de la concertation)

Les IS et IPS Exil pour les journées de formation/sensibilisation

Recherche de ressources financières.

Réalisations 2018

Rechercher le financement indispensable pour rémunérer le travail de coordination et les prestations des formateurs.

- Début 2018 : réponse négative au dossier de demande de prolongation du projet (vu la diminution des budgets fédasil) et orientation du dossier vers la FWB ;
- 15/06/2018 : remise d'une candidature à l'appel à projets « Démocratie et activités citoyennes » de la FWB suite aux contacts avec le FWB ;
- 27/08/2018 : nouveaux contacts avec la Fédération Wallonie-Bruxelles pour trouver d'autres sources de subsides pour le projet ;
- 03/09/2018 : remise d'un dossier de demande de subvention auprès de la Loterie Nationale ;
- 24/12/2018 : la demande de subvention est acceptée par la Loterie Nationale.

Dans le cadre de la concertation, recherche d'informations et suivi de l'actualité des DASPA.

- 15/01/18 : participation à une table ronde sur la thématique des DASPA organisée par le centre de connaissance en éducation à la citoyenneté mondiale ;

Evaluation

Le soutien financier nécessaire à la mise en œuvre des journées d'échanges et de formation a abouti en fin d'année, grâce à la FWB, via la Loterie Nationale.

Perspectives 2019

Organisation de 6 séances d'intervision à destination des enseignants en DASPA.

Les enseignants en DASPA ont besoin de soutien notamment dans l'accompagnement de leurs élèves souffrant de problèmes de santé mentale. L'accompagnement proposé par le CRéSaM répond à cette demande comme en témoigne l'évaluation réalisée lors de l'année expérimentale 2017.

2.3.6. Les Usages et usages Problématiques des Technologies de l'Information et de la Communication (UPTIC)

Ce projet vient compléter et interagit avec les missions de base du Centre de référence qui l'alimentent et qu'il alimente. Il fait l'objet d'un financement (Subventions facultatives Wallonie) et d'un rapport d'activités spécifiques. Il est repris ici pour mémoire.

Coordination

Pascal Minotte

Contexte

Ce projet s'inscrit dans la continuité du travail réalisé depuis 10 ans au sein de l'ASBL (le CRéSaM ayant pris le relais du travail mis en chantier par l'IWSM en 2008) en partenariat avec l'ASBL Nadja. Les demandes de formation et de sensibilisation continuent à arriver de façon régulière au CRéSaM et à Nadja et les modules et réponses apportées s'enrichissent régulièrement des nouvelles recherches et des partenariats établis par les responsables du projet ainsi que des contacts avec le public et des demandes qu'il formule.

Objectifs

- Informer et former sur les usages problématiques d'Internet et des jeux vidéo ;
- Assurer une mission d'observatoire concernant les usages problématiques d'Internet et des jeux vidéo ;
- Soutenir une dynamique de réseau entre professionnels intéressés par ces questions.

Public cible

Le public cible est principalement composé des professionnels du secteur de la santé mentale et des secteurs connexes. Pour plus de détails, voir le rapport d'évaluation joint en annexe.

Ressources

ASBL Nadja (¼ ETP) et CRéSaM (½ ETP)
Financement Région wallonne

Réalisations 2018

L'essentiel du travail consiste en **un travail de formation et de sensibilisation** des intervenants des secteurs de la santé mentale et du monde pédagogique.

L'asbl Nadja et le CRéSaM proposent des formations « clés sur porte » (formule renouvelée en 2018) ou à la carte ainsi que des prestations ponctuelles, plus limitées dans le temps. Ils répondent ainsi à la plupart des demandes qui leur sont adressées concernant les UPTIC.

☐ Modules de formation

- 16/03/2018 : 1^{re} journée du cycle de formation : « Les écrans durant l'enfance »
- 04/05/2018 : 2^e journée du cycle de formation : « Les réseaux sociaux numériques, les usages adolescents et l'éducation aux médias »
- 25/05/2018 : 3^e journée du cycle de formation : « Le cyberharcèlement »
- 19/09/2018 : 4^e journée du cycle de formation : « Les jeux vidéo : usages et usages excessifs »
- 31/10/2018 : 5^e journée du cycle de formation : « L'utilisation des jeux vidéo dans un contexte professionnel »

☐ Formation à la carte

- 17/01/2018 : Formation UpTIC « à la carte » pour le CEMO (AMO)
- 27/03/2018 : Rencontre du service formation des équipes SOS enfants pour préparer une formation
- 29/11/2018 : Première journée de la formation « EVRAS à l'ère numérique » donnée pour la Fédération Laïque des Centres de Planning Familial
- 12/12/2018 : Seconde journée de la formation « EVRAS à l'ère numérique » donnée pour la Fédération Laïque des Centres de Planning Familial
- 03/09/2018 : Réunion préparatoire des interventions UpTIC données dans le cadre du nouveau certificat sur les addictions mis en place par l'ULiège

- 14/12/2018 : Intervention d'une journée à l'Université de Liège dans le cadre du certificat interuniversitaire sur les addictions

☐ Demandes ponctuelles de formation/sensibilisation/information

- 10/01/2018 : Réunion de préparation du colloque du 22/02/2018 pour la FEMMO au COE Espace
- 22/02/2018 : Conférence sur les UpTIC pour la FEMMO (Fédération des équipes mandatées en milieu ouvert) au Palais du Gouverneur de Wavre
- 07/03/2018 : Accompagnement de l'équipe du Service de Réinsertion par l'Éducation et la Probation (SREP) de Marche-en-Famenne concernant le cyberharcèlement
- 21/03/2018 : Conférence pour les centres PMS libres de Mons-Borinage à l'IESCA de Hornu
- 23/04/2018 : Conférence du midi sur le cyberharcèlement organisée par le planning familial Au Quai à Tournai
- 07/05/2018 : Journée pédagogique du master en éducation aux médias à l'IHECS
- 29/05/2018 : Visite de l'espace Gaming de Quai 10 à Charleroi et réunion préparatoire avec Julien Annart de la journée de formation sur l'usage professionnel des jeux vidéo
- 11/06/2018 : Réunion préparatoire d'un projet de prévention UpTIC avec l'équipe des éducateurs des aumôniers du travail de Charleroi
- 14/06/2018 : Intervention à Rennes (France) pour le Centre d'Accueil Familial Spécialisé (CAFS) autour du soutien à la parentalité et UpTIC
- 23/08/2018 : Participation à un magazine d'information de la RTBF TV
- 27/08/2018 : Animation de l'Université d'été de La Clairière (service handicap) concernant les UpTIC
- 25/09/2018 : Réunion d'accompagnement d'un projet de jeux vidéo éducatif destiné à lutter contre le surpoids chez les jeunes
- 26/09/2018 : Réunion préparatoire d'un projet de prévention UpTIC avec l'équipe des éducateurs des aumôniers du travail de Charleroi et d'autres services AMO wallons
- 16/10/2018 : Intervention lors du « Forum Addiction & Société » autour de l'usage excessif des jeux vidéo
- 22/11/2018 : Conférence pour le Pôle académique Liège-Luxembourg (enseignement supérieur dans ces deux provinces) intitulé « Hygiène de vie : sommeil et addiction aux écrans »
- 28/11/2018 : Accompagnement des professeurs de 5e et 6e primaire et PMS libre d'Etterbeek
- 04/12/2018 : Réunion de préparation du colloque pour le Planning Familial de Frameries

☐ Organisation d'un colloque :

- 07/12/2018 : Colloque « Adolescence et sexualité à l'ère du numérique » organisé dans le cadre du projet UpTIC

Le CRéSaM coordonne également un **Groupe de travail UPTIC** qui réunit les personnes intéressées par la problématique et constitue un réservoir d'information et de pistes de réflexions pour faire évoluer le projet. Le GT UPTIC offre cette même opportunité à chacun de ses participants (rester informé et se ressourcer). Il se réunit régulièrement : 05/02/2018, 09/03/2018, 16/04/2018, 18/05/2018, 19/06/2018, 20/09/2018, 29/10/2018. En 2018, le GT UPTIC a été suivi des réunions de préparation du colloque du 7 décembre. Il participe au **Groupe de travail sur l'Éducation aux médias et les Jeux vidéo** (16/02/18, 22/05/2018 et 18/12/2018).

Sur base de son expérience, il constitue en outre un **pôle d'expertise** dans le domaine, qui l'amène à intervenir en tant qu'expert :

- Participation aux réunions du Conseil supérieur de la santé sur la problématique des UPTIC et réaction aux orientations visant à intégrer les problématiques liées aux jeux d'argent et de hasard en ligne comme catégorie spécifique de maladie mentale.
- 06/06/2018 : Interview pour le JT de la RTBF TV concernant les usages problématiques des Smartphones
- 03/07/2018 : Émission RTBF radio La Première concernant les jeux d'argent et de hasard en ligne
- Titulaire du cours de psychosociologie des usagers et des pratiques médiatiques donné aux premiers Masters en éducation aux médias de l'IHECS aux dates de cours (sessions de 3 h) et d'examen suivantes : 19/01/2018 ; 31/08/2018 ; 07/09/2018 ; 21/09/2018 ; 28/09/2018 ; 05/10/2018 ; 12/10/2018 ; 09/11/2018 et participation au conseil de secteur du Master en éducation aux médias le 19/11/2018.

Le CRéSaM réalise également une publication annuelle dans le cadre de l'**Observatoire des vies numériques**.

L'année 2018 a été consacrée à l'investigation de la thématique « Internet Santé mentale » : Consulter Internet pour rechercher de l'information en santé mentale est devenu un réflexe pour un nombre croissant d'utilisateurs. Le rapport propose une synthèse non exhaustive de la littérature sur ce phénomène à travers trois questions clés (voir aussi OG2/OO3/2.3.1.) :

- (1) les fractures numériques et les littératies ;
- (2) l'impact de l'Internet santé sur la relation entre les professionnels et les usagers ;
- (3) la qualité de l'information en santé mentale disponible sur Internet.

Evaluation

Voir évaluation détaillée dans le rapport d'évaluation joint en annexe.

Les demandes d'accompagnement et de formation concernant les usages et les usages problématiques d'Internet et des jeux vidéo ne tarissent pas. Ce sont actuellement les questions en lien avec le cyberharcèlement, mais aussi les usages excessifs des jeux vidéo, qui sont au cœur des préoccupations des professionnels. Il est essentiel de pouvoir continuer à les soutenir sur ces thématiques en constante évolution.

Perspectives 2019

L'action se poursuit dans la continuité conformément aux objectifs du projet.

Les demandes de formation et d'accompagnement d'équipes restent nombreuses et il n'est pas toujours facile de trouver du temps pour la mission d'observatoire. Un effort devra être fait dans le futur afin d'équilibrer le temps de travail en fonction des deux volets du projet.

L'offre en formation a été légèrement réorganisée en 2018 pour répondre aux attentes de plus en plus pointues du public cible. Les modules de formation standards ont été revus au profit de journées thématiques pour approfondir différentes questions. Cet ajustement de l'offre s'est avéré répondre aux attentes des participants. Nous avons donc décidé de maintenir cette formule en 2019. Voici le programme pour cette année :

- Les écrans durant l'enfance (20/02/2019) ;
- Les réseaux sociaux numériques, les usages adolescents et l'éducation aux médias (03/04/2019) ;
- Le cyberharcèlement (07/06/2019) ;
- Les jeux vidéo : usages et usages excessifs (20/09/2019) ;
- Les jeux vidéo : introduction à l'utilisation des jeux vidéo dans un contexte professionnel (éducatif et pédagogique) (23/10/2019) ;
- L'éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle à l'ère du numérique (04/12/2019).

Les demandes d'accompagnement et de formation concernant les usages et les usages problématiques d'Internet et des jeux vidéo ne tarissent pas. Ce sont actuellement les questions en lien avec le cyberharcèlement, mais aussi les usages excessifs des jeux vidéo, qui sont au cœur des préoccupations des professionnels. Il est essentiel de pouvoir continuer à soutenir ceux-ci sur ces thématiques en constante évolution.

Pour compléter

- Présentation du projet
<http://www.cresam.be/projets/internet-jeux-video/>
- Invitation aux modules de formation
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/04/formation-uptic-nouveau-module.pdf>
- Rapport d'évaluation du module de formation 2017-2018
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/UPTIC-évaluation.pdf>
- Rapport de l'Observatoire des vies numériques : Minotte P., Note n° 3 : Internet santé mentale, novembre 2018, 36 p.
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/11/Internet-Sant%C3%A9-Mentale-rapport-CR%C3%A9SaM.pdf>
- Invitation et programme de la journée d'études du 7/12/2019
<http://www.cresam.be/conference/>

2.3.7. Repères pour une politique wallonne de santé mentale

Coordination

Alexis Vanderlinden avec la participation de Marie Lambert

Contexte

Afin de travailler sur une vision politique à long terme en santé mentale en Wallonie et à l'invitation du Cabinet du Ministre wallon de la Santé, le CRéSaM a mis en place un dispositif ayant pour objectif de proposer des points de repères pour une politique wallonne de santé mentale.

Objectifs

Objectif général

Déterminer des repères, balises, indicateurs afin d'aider à la prise de décisions en santé mentale en Wallonie.

Objectifs opérationnels

- Investiguer les différentes dimensions du champ de la santé mentale ;
- Identifier les différents points de vue et les éléments de consensus ;
- Elaborer des repères, balises, indicateurs.

2 phases distinctes :

(1) Recherche : mise en évidence des points de vue.

(2) Elaboration : réflexions, recommandations sur les résultats de la phase « recherche ».

Public cible

Tout qui a des responsabilités dans les orientations à prendre en santé mentale aux niveaux macro, meso et micro.

Ressources

2 responsables de projet CRéSaM

Selon les étapes du travail, la direction, le Président et le Conseil d'Administration de l'asbl, les collègues en charge de la communication/information et de la méthodologie ont apporté leur concours à la définition des orientations générales du projet, à sa mise en œuvre, à la réalisation de la synthèse ou à la présentation des résultats.

66 experts du secteur de la santé mentale, des secteurs connexes, de l'académique et de la société civile (liste des experts au sein de la synthèse fournie en annexe) ont contribué au travail.

Réalisations 2018

- Rédaction de la synthèse;
- Diffusion de la synthèse aux 66 experts pour réaction : 11/06/2018 ;
- Récolte et analyse des réactions ;
- Rédaction de la synthèse finale « Repères pour une politique wallonne de santé mentale » ;
- Diffusion de la synthèse (experts du projet, membres du CRéSaM, médias, partis politiques, etc.) ;
- Présentations de la synthèse :
 - Mathieu Daele (parlementaire écolo) : 05/09/2018 ;
 - Isabelle Demaret (Cabinet de Mme Gréoli, Vice-Présidente du Gouvernement wallon, Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Egalité des Chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative) : 06/09/2018 ;
 - Virginie Tihange (Cabinet de Mr Jeholet, Vice-Président du Gouvernement wallon et Ministre de l'Economie, de l'Industrie, de la Recherche, de l'Innovation, du Numérique, de l'Emploi et de la Formation) : 11/09/2018 ;
 - AViQ : 23/10/2018.

Evaluation

Le projet a pour objectif de contribuer à l'amélioration des réponses apportées aux problématiques de santé mentale en Wallonie avec les différents acteurs concernés. Il soutient une réflexion permanente sur

le recours aux soins en santé mentale, sur ce qui fait soin et sur la place et le rôle de chacun. Il s'intègre dans les missions de recherche, d'observatoire et de concertation du CRéSaM.

L'optique prise dans le cadre de ce projet était de mettre en évidence les points de convergence ainsi que les points de divergence par rapport à une politique de santé mentale en Wallonie et l'objectif a été atteint par la méthodologie appliquée.

Le CRéSaM relaie largement l'ensemble des constats et propositions tels qu'exprimés dans l'espoir qu'ils puissent inspirer les orientations futures dans les soins en santé mentale.

Le projet constitue une plus-value pour les usagers et les associations d'usagers (1) car il relaie l'avis et les propositions des proches et usagers se trouvant parmi les experts, (2) car il met en évidence les besoins de la population et des usagers et des pistes d'action pour y répondre.

Perspectives 2019

En réflexion.

Une proposition serait de réaliser des fiches thématiques :

- Pour inspirer les projets CRéSaM ;
- Pour diffuser de manière spécifique et ainsi impacter davantage le secteur et les politiques.

Les « repères pour une politique wallonne de santé mentale » débouchent sur un recueil riche et touffu de besoins et de pistes d'action qui sont autant de leviers pour inspirer le futur de la santé mentale... Et le travail est énorme : se pencher sur les orientations en santé mentale a finalement amené à investiguer nombre de secteurs connexes. Parler de santé mentale implique de s'intéresser à tous les domaines de la vie.

Pour compléter

- Présentation du projet
<http://www.cresam.be/sante-mentale/reperes-politiques/reperes-pour-une-politique-wallonne-de-sante-mentale-2/>
- Rapport de l'étude
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/06/Rep%C3%A8res_CR%C3%A9SaM_2018.pdf

2.3.8. Santé mentale en Wallonie

Coordination

Renaud Laguesse

Contexte

Au vu de la position du CRéSaM et des questions que peuvent poser tant les acteurs de la santé mentale que leurs partenaires, leurs utilisateurs (potentiels) ou les médias sur l'organisation et l'offre de soins en santé mentale en Wallonie, il a été décidé de réaliser une infographie de l'offre de soins en santé mentale accompagnée des chiffres principaux sur les problématiques en Wallonie, à diffuser via le site du CRéSaM.

Objectifs

- Avoir une vue d'ensemble des acteurs de santé mentale en Wallonie ;
- Réaliser un outil présentant de manière structurée et compréhensible l'offre de soins en santé mentale en Wallonie, en établissant les liens entre les différentes structures/acteurs mais aussi avec les autorités et situer la place du CRéSaM avec l'objectif, à terme, de proposer quelques chiffres clés de l'offre de soins dans les différents secteurs ;
- Présenter les grandes problématiques de santé mentale en Wallonie (approche quantitative et qualitative).

Public cible

Professionnels de la santé mentale, partenaires, bénéficiaires, médias, tout public

Ressources

Responsables de projets au sein du CRéSaM, sites des différentes autorités régionales et fédérales, fédérations, rapport de l'AViQ, rapport de l'OWS, travail du COSSMEA, rapport de l'étude de l'offre de soins en santé mentale réalisée pour le KCE, données disponibles au centre de documentation

Réalisations 2018

Le travail sur une vue d'ensemble de la santé mentale en Wallonie a été mis en pause pendant la durée du projet portant sur l'offre de soins en santé mentale réalisé pour le KCE. Ces deux sujets sont proches et la vue d'ensemble de la Wallonie bénéficiera fortement de l'apport des données récoltées dans le cadre du rapport KCE. Par ailleurs, les réflexions menées lors de cette étude au niveau de l'organisation et de la présentation de l'offre constituent des apports majeurs pour ce travail.

Le projet a été repris en fin d'année pour une publication dans le courant de l'année 2019.

Evaluation

L'évaluation du projet est postposée en raison de sa mise entre parenthèse. Néanmoins, le travail fourni dans le cadre de l'étude réalisée pour le KCE alimentera incontestablement la vue d'ensemble. Le projet a donc progressé dans l'ensemble.

Perspectives 2019

Mise en page des informations récoltées sur la santé mentale et publication d'une première version courant 2019.

La réalisation d'une vue d'ensemble de la santé mentale en Wallonie représente un gros travail tant en terme de récolte de données qu'en terme de présentation de l'offre. Ces deux points bénéficieront du travail fourni pour le rapport à destination du KCE pour lequel la réalisation concrète de la vue d'ensemble a été mise entre parenthèses en 2018.

2.3.9. Etude de l'offre de soins en santé mentale - KCE

Ce projet vient compléter et interagit avec les missions de base du Centre de référence qui l'alimentent et qu'il alimente, notamment le projet « Vue d'ensemble » – voir ci-avant 2.3.8 Il fait l'objet d'un financement (KCE) et d'un rapport spécifiques. Il est repris ici pour mémoire.

Coordination

Christiane Bontemps et Renaud Laguesse avec l'aide de Marie Lambert

Contexte

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'un appel d'offre du KCE pour la réalisation d'une étude portant sur « l'organisation des soins de santé mentale pour adultes en Belgique ». Le CRéSaM associé à la VVGG avait présenté et défendu un projet en 2017 et sa candidature n'a pas été retenue. Le KCE a cependant proposé au CRéSaM de prendre en charge, avec la VVGG, la partie descriptive de l'offre de soins en santé mentale, au vu de leur connaissance du terrain. Le CRéSaM a accepté la proposition, celle-ci venant bien à point pour alimenter le projet « Santé mentale en Wallonie ».

Objectifs

Décrire l'offre de soins de santé mentale en Belgique :

- Définir la portée de l'étude (ce qui fait partie des soins en santé mentale) ;
- Type de services, description de leur action, etc. ;
- Compétences et financements des services ;
- Données chiffrées sur les catégories de services (nombre, finances, suivi, ...)

- Données relatives aux patients suivis par les services ;
- Mise en lien avec les fonctions de la réforme 107 ;
- Porter un regard critique sur les chiffres relatifs aux différentes catégories.

Le rapport (en anglais) sera fourni à travers trois « livrables » balisant l'avancement du travail.

Public cible

KCE, monde politique, secteur de la santé mentale après la publication

Ressources

Equipe du CRéSaM, fédérations de services, services, plates-formes de concertation régionales, réseaux adultes, autorités régionales et fédérales, KCE, rapports précédents du KCE
Financement KCE

Réalisations 2018

Suite à l'ampleur du projet, sous-évalué par le KCE, un budget et un délai complémentaire ont été alloués pour la finalisation du rapport. Le rapport finalisé a été envoyé pour la réunion du 20 septembre 2018. Les dernières précisions ont ensuite été apportées. Il sera intégré au projet de recherche et validé par le KCE avant publication officielle dans le courant de l'année 2019.

La réalisation du travail a été ponctuée de rencontres avec :

- Les partenaires flamands (VVG) : 22/01/2018 (via skype), 16/02/2018 (via skype), 22/02/2018 (via skype), 06/03/2018, 16/03/2018, 04/05/2018 (via skype), 18/06/2018, 10/07/2018 (via Skype)
- Le commanditaire (KCE) : 01/02/2018, 27/03/2018, 04/05/2019, 28/06/2018 et 20/09/2018
- Le commanditaire et des experts : 20/04/2018
- Autres :
 - 20/11/2018 : Rencontre entre le CRéSaM, l'UCL (Vincent Lorant et Pierre Smith) et la commission éthique de la FEWASSM (20aine de personnes)
 - 03/09/18 : ITW Pierre Smith dans le cadre du chapitre de la recherche réalisé par l'UCL sur les chevauchements et les failles dans l'organisation des soins de SM pour adultes en Belgique - C. Bontemps

Evaluation

Le projet a été finalisé et les différents « livrables » ont été validés par le KCE. Le contrat portant sur la description de l'offre de soins en Belgique a donc été rempli et donne satisfaction aux deux parties. Ce chapitre sera utilisé dans une étude plus large concernant l'organisation des soins de santé mentale pour adultes en Belgique.

Perspectives 2019

Le travail demandé dans le cadre du contrat ayant été accompli, il n'y a pas de suite pour la rédaction du rapport à proprement parler, si ce n'est une dernière lecture et la participation aux réunions de validation. Cependant la quantité de données et les observations faites sur ces dernières alimenteront une partie des projets futurs du CRéSaM (Santé mentale en Wallonie) et permettront de sensibiliser les acteurs sur différents points d'attention.

Les résultats de cette étude seront communiqués après validation du rapport. La réalisation de ce travail, en partenariat avec les collègues flamands et le KCE, a permis au CRéSaM de porter un autre regard tant sur l'offre de soins dans le pays que sur les méthodologies de recherche.

Objectif général 3:

Informer les services de santé mentale, les acteurs de santé mentale et le tout public sur la santé mentale, sur l'offre en santé mentale, sur l'évolution des connaissances relatives aux problématiques et aux pratiques en santé mentale ainsi que sur l'actualité dans le secteur

Introduction

Cadre et contexte général

L'information fait partie des missions de base du CRéSaM.

Objectif

Dans le cadre de ce 3^{ème} objectif général, le CRéSaM cherche d'une part, à récolter toute information pertinente sur la santé mentale, l'offre de soins, les problématiques, les préoccupations des acteurs et, d'autre part, à relayer ces informations dans le secteur. Il cherche également à toucher le tout public via des actions de sensibilisation à la santé mentale.

Ressources

Dans ses missions de base, le CRéSaM met à disposition un temps de travail correspondant à 1,4 ETP de responsable de projets (documentation et communication).

Cet axe de travail bénéficie en outre actuellement de 0,6 ETP supplémentaire.

Objectif opérationnel 3.1.

Récolter et diffuser l'information

3.1.1. Assurer un service d'appui documentaire et répondre aux demandes d'information

Coordination

Delphine Doucet

Objectif

Récolter, mettre à disposition et diffuser toute information ou documentation en santé mentale pertinente et utile et répondre aux demandes d'information et de documentation

Public cible

SSM, Secteur santé mentale, Autorité régionale, partenaires, professionnels, membres/équipe CRéSaM

Ressources

Internes :

Contribution des responsables de projets, aide du secrétariat pour l'encodage, soutien de la direction

Externes :

Internet, informations envoyées spontanément par le secteur, publications du secteur, catalogues des bibliothèques et centres de documentation du secteur, études et ressources de l'équipe, etc.

Réalisations 2018

⇒ Accueil des demandes d'information/documentation :

Analyse des demandes, recherche et réponse ou orientation vers d'autres services

Les demandes sont prises en charge par les différents collègues : secrétariat, documentaliste, responsables de projets et direction.

En 2018, 81 demandes ont été adressées au CRéSaM de diverses origines : autorités publiques, partenaires, professionnels de la santé, médias, associations d'usagers, milieu scolaire, etc.

Elles portaient notamment sur :

- Différents thèmes tels que : travail en équipe, fonction de liaison, cyberdépendances, stigmatisation/déstigmatisation, santé mentale et logement, dépression, autisme, etc. ;
- Les SSM : évolution des SSM, éthique en SSM (dossier du patient,...), facturation en SSM, décret, création d'un SSM, etc. ;
- Des aides concrètes : recherche de coordonnées de services, demande de soutien pour la publication d'un livre ou la diffusion d'un témoignage, informations pour l'ouverture d'un club thérapeutique, etc. ;
- Législations et informations officielles : remboursement des soins psys, vote des personnes en situation de handicap, etc. ;
- De l'appui : aide pour la rédaction d'un programme d'activités « Détection et Intervention Précoce » pour le psy 0-18, demande de cours pour des assistants sociaux, etc. ;
- Des informations chiffrées ;
- Des demandes de stage ;

⇒ Documentation

Au cours de l'année 2018, le travail habituel a été poursuivi : gestion du fonds documentaire, alimentation de la base de données en ligne, recherche de nouvelles publications et diffusion de celles-ci via la base de données en ligne, le Courrier de la doc et la page Facebook.

Fin 2018, une réflexion a été menée concernant le service documentaire, après deux constats : d'une part, la diminution des demandes extérieures (d'autres centres de documentation ou bibliothèques mieux équipés en documentation existent en Wallonie vers lesquels le CRéSaM oriente les demandes) et d'autre part, la nécessité de développer un travail d'appui documentaire plus pointu permettant la capitalisation de références pointues qui ont été utiles à l'équipe dans le cadre de son travail et qui sont jugées pertinentes à diffuser auprès des professionnels de la santé mentale. Un nouvel espace a été créé sur le site (voir 3.1.2. ci-après) dans lequel ces références seront présentées et compilées dans des bibliographies thématiques.

⇒ Actualité

- Recherche active et collecte d'informations provenant de l'actualité du secteur via les sources citées plus haut ;
- Diffusion de l'actualité récoltée via le site, le Courrier du CRÉSaM et la page Facebook du CRÉSaM ;
- Traitement des demandes d'information internes et externes : analyse, recherche et réponse/orientation.

⇒ Soutien aux activités de Psymages ASBL

La participation à l'asbl Psymages permet notamment d'élargir le centre de documentation à la documentation audiovisuelle.

En relais de la Ligue wallonne pour la santé mentale puis de l'Institut wallon pour la santé mentale, le CRÉSaM est membre fondateur de l'ASBL Psymages (fondée en 1998) qui réunit des acteurs du monde de la santé mentale et de l'audiovisuel de Wallonie et de Bruxelles. Dans ce cadre, il participe à la vie de l'asbl et y apporte sa contribution de la façon suivante :

- Alimentation régulière de la base de données en ligne ;
- Participation aux CA et AG : 19/03/2018 (CA), 11/06/2018 (CA+AG), 13/09/2018 (CA) et 19/11/2018 (CA) ;
- Participation aux Rencontres « Images Mentales » (RIM) organisées par l'ASBL à Bruxelles, du 6 au 10/02/2018. L'objectif des RIM est d'ouvrir largement le débat sur les questions de santé mentale à tout public (Monsieur et Madame tout le monde, usagers, proches, professionnels) autour de productions d'usagers, de documentaires qui font référence en santé mentale ou de films tout public qui parlent de santé mentale. Elles contribuent ainsi à la déstigmatisation de la santé mentale. Plus de 250 personnes/jour ont participé aux RIM en 2018.
- Préparation et suivi du dossier de demande de subvention facultative wallonne pour la collection « Mémoires de psys » et les « Rencontres Images Mentales »

⇒ Participation en tant que membre à Santé mentale Europe (SME-MHE) : diffusion de l'actualité de SME au secteur wallon via le site et le Courrier du CRÉSaM et vice versa et contribution aux activités de SME (Voir OG1/OO2/1.2.2. et 1.2.3.)

Evaluation

- Toutes les demandes d'information et de documentation ont reçu une réponse (réponse directe ou orientation vers d'autres services) ;
- Soutien aux autres missions du CRÉSaM et appui aux responsables de projets dans leur travail : alimentation des recherches, groupes de travail, colloques, etc. ;
- Le fonds documentaire (abonnements, achats de livres, documentation envoyée spontanément par les institutions du secteur) continue de s'accroître, en lien avec les thèmes travaillés au CRÉSaM ;
- La base de données de la documentation écrite (du CRÉSaM) et la base de données audiovisuelles (de Psymages) sont régulièrement alimentées ;
- Les informations et la documentation récoltées sont valorisées et diffusées via les outils de communication du CRÉSaM : site, courriers électroniques et base de données documentaire en ligne sur le site, page Facebook ;
- Participation aux rendez-vous de l'ASBL Psymages ;
- Retours positifs du public sur les informations communiquées via les différents supports.

Perspectives 2019

Le travail se poursuivra dans la continuité pour le traitement des demandes extérieures, de l'actualité et des activités de l'ASBL Psymages.

Côté documentation, il sera question de développer et d'alimenter le nouvel espace « appui documentaire » sur le site.

Le CRÉSaM demeure un lieu de référence pour les questions de santé mentale. Le nombre de demandes qui lui sont adressées reste important malgré le développement de ses outils de communication. Le Centre de documentation réoriente son action vers un appui documentaire plus pointu.

3.1.2. Mettre à jour et faire évoluer le site web

Coordination

Delphine Doucet

Contexte

Le CRéSaM a reçu, entre autres missions, celle de « Collecte et mise à disposition d'Informations utiles aux différents acteurs de la santé mentale ».

Objectif

Informier le public du CRéSaM sur les actualités de l'ASBL, de ses membres, de ses partenaires et de l'ensemble du secteur.

Public cible

Secteur de la santé mentale, Autorité régionale, partenaires, professionnels, membres et équipe du CRéSaM, voire tout public

Ressources

Internes :

Responsable de projets et direction (récolter et diffuser l'information), avec la contribution d'une secrétaire (contribution à l'encodage des données)

Externes :

Appui technique du Web Master (Kiff and Co - Namur)

Internet et le secteur (sources d'information)

Réalisations 2018

⇒ Alimentation du site en ligne :

- Collecte des informations sur l'actualité en santé mentale via les sources citées ci-dessus ;
- Gestion des demandes de diffusion d'informations provenant du secteur ;
- Traitement de l'information, rédaction des textes et recherche des liens pertinents ;
- Mise en page des textes via le logiciel de gestion du site ;
- Intégration d'illustrations dans l'actualité avec les moyens techniques disponibles ;
- Mise à jour régulière des informations (avec l'aide des responsables de projets) sur les projets du CRéSaM ;

⇒ Préparation du nouveau site :

Le site étant devenu obsolète et posant de plus en plus de soucis techniques, un appel d'offres a été lancé en 2017 et la société Kiff and Co – Namur avait été choisie pour la réalisation d'un nouveau site. La préparation de la structure et du contenu de celui-ci, débutée en 2017, s'est poursuivie début 2018. La structure générale du site a été repensée pour être compatible avec les mobiles et tablettes. Les rubriques ont été réaménagées et le contenu revu. Des photographies, principalement réalisées à l'interne, ont été intégrées. L'objectif était de faire du site la vitrine de l'ASBL en y intégrant notamment des contenus qui étaient jusque-là uniquement diffusés dans le Courrier du CRéSaM et de le rendre plus actuel, dynamique et vivant avec l'apport de photos.

Le nouveau site est mis en ligne en mars 2018. Au cours de l'année, des aménagements ont encore été apportés, les rubriques plus complexes finalisées (législations, vote en ligne du Reintegration Award,...) et de nouvelles rubriques ajoutées, notamment « Perspectives politiques ».

Evaluation

⇒ L'ancien site et le nouveau site ont été mis à jour et alimentés :

- Toute nouvelle information/actualité a été mise en ligne le jour même ou dans les plus brefs délais (en moyenne : une nouvelle information tous les jours) ;
- Mise à jour régulière des rubriques au rythme des activités du CRéSaM ;
- Les institutions du secteur communiquent régulièrement et spontanément des demandes de diffusion de leurs actualités (en moyenne 5 demandes spontanées par semaine).

⇒ Le nouveau site :

- Le contenu de l'ancien site a été réorganisé, actualisé et intégré dans la nouvelle structure ;

- Le site a été mis en ligne en mars 2018 ;
- A partir de la mise en ligne, augmentation régulière des visites tout au long de l'année (5070 visites en avril, 9615 en décembre avec un pic en novembre : 13591). Les pages les plus souvent visitées (outre celles des événements ponctuels) sont les suivantes : Santé mentale (2501), Projets (2495), Agenda (2263), CRéSaM (1850) - Voir en annexe
- Retours positifs du public qui visite le site.

Perspectives 2019

- Poursuite du travail de récolte de l'actualité du CRéSaM et du secteur, de gestion des demandes de diffusion et de diffusion via le site ;
- Mise à jour régulière des textes ;
- Développement de nouvelles rubriques sur le site (appui documentaire, mission d'appui aux services,...) et d'un nouvel espace en ligne dédié à la Semaine de la santé mentale.

Le site en 2018 : nouveau, plus actuel, plus dynamique et plus riche en images.

Pour compléter

- Statistiques de fréquentation du site
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2019/05/annexe-site.pdf>

3.1.3. Réaliser et diffuser les courriers électroniques

Coordination

Delphine Doucet

Objectif

Informier le public du CRéSaM sur les actualités et les nouvelles parutions en santé mentale, celles du CRéSaM et celles de l'ensemble du secteur.

Public cible

SSM, Secteur de la santé mentale, Autorité régionale, partenaires, professionnels, membres et équipe du CRéSaM

Ressources

Internes :

Responsable de projets et direction CRéSaM

Externes :

Aide technique de Pragmacom (ancienne version) et Kiff and Co – Namur (pour le nouveau support), Internet, informations envoyées spontanément par le secteur, publications du secteur, catalogues des bibliothèques et centres de documentation du secteur, études et ressources de l'équipe, etc.

Réalisations 2018

- ⇒ Préparation et diffusion des courriers :
 - Récolte de l'actualité en santé mentale (Courrier du CRéSaM) et des nouvelles publications en santé mentale (Courrier de la doc), via les sources citées ci-dessus ;
 - Gestion des demandes de diffusion provenant du secteur ;
 - Traitement de l'information, rédaction des textes et recherche de liens pertinents, mise en pages des textes via le logiciel de gestion des courriers ;
 - Envoi des courriers le 2ème mardi du mois (Courrier du CRéSaM) et le 4ème mardi du mois (Courrier de la doc) ;
 - Tenue à jour de la liste des abonnés.

⇒ Réalisation de la nouvelle forme des courriers

Parallèlement à la réalisation du nouveau site (voir 3.1.2.ci-avant), un travail a été mené pour améliorer la mise en page et le contenu des courriers. Avec la société Kiff and Co – Namur, retenue pour réaliser le nouveau site, le logiciel MailChimp a été choisi pour la mise en page : un logiciel actuel permettant de réaliser des courriers électroniques modernes, compatibles avec les mobiles et tablettes et permettant l'introduction d'illustrations. Il a été décidé, pour le Courrier du CRÉSAm, d'alléger le contenu en supprimant certaines informations (rendez-vous des membres et du secteur, appels à projets et offres d'emploi) au profit du site, qui se doit d'être l'outil central pour la visibilité d'une association.

Parution du premier Courrier de la doc via MailChimp : 22/05/2018.

Parution du premier Courrier du CRÉSAm via MailChimp : 13/06/2018.

Evaluation

- Les 12 courriers du CRÉSAm et les 12 Courriers de la doc ont été produits et diffusés aux dates prévues ;
- Suite au changement de support pour la réalisation des courriers, la liste des abonnés a été mise à jour. Les adresses non valides ont été supprimées, ce qui a diminué le nombre total d'inscrits (684 abonnés en décembre 2017 contre 668 en janvier 2018. Le nombre d'abonnés est resté stable durant 2018 (665 abonnés en décembre 2018) ;
- Les professionnels du secteur font régulièrement appel au CRÉSAm pour diffuser leurs actualités via les courriers ;
- Retours positifs réguliers des abonnés.

Perspectives 2019

La réalisation et la diffusion du Courrier du CRÉSAm se poursuivra dans la continuité. Fin 2018, une réflexion a été menée concernant le service documentaire et le Courrier de la doc. Il a été décidé de supprimer ce dernier au profit d'un nouvel espace sur le site (voir 3.1.2.ci-avant). L'année 2019 sera consacrée au développement de ce nouvel espace.

En 2018 : des courriers électroniques « relookés », plus modernes et illustrés.

Objectif opérationnel 3.2.

Travailler sur la stratégie et les outils de communication

3.2.1. Diffuser les productions internes et soutenir l'information, la sensibilisation en santé mentale

Coordination

Audrey Crucifix

Objectif

Donner une bonne visibilité aux travaux et productions de l'asbl. Veiller, à partir des travaux réalisés et des informations collectées, à en communiquer les acquis aux professionnels de la santé mentale, aux services de santé mentale en particulier, aux intervenants de 1^{ère} ligne, aux usagers et proches. Cette communication poursuit des objectifs d'information mais aussi de sensibilisation et rejoint ainsi la mission d'appui du CRéSaM.

Public cible

Acteurs de santé mentale (SSM et autres) et partenaires, usagers, proches et professionnels selon les thématiques

Ressources

Responsables de projets concernés par la thématique à diffuser
Logiciel en ligne pour la réalisation graphique

Réalisations 2018

Mises en page diverses :

- Communiqués de presse (voir 3.2.3. ci-après « Assurer les contacts avec les médias ») ;
- Rapport d'activité 2017 (29/05/2018) ;
- Synthèse de l'étude exploratoire sur les « Migrants et accessibilité aux soins en santé mentale » (26/02/2018) ;
- Repères pour une politique wallonne de santé mentale (05/2018) ;
- Affiche de la Semaine de la santé mentale 2018 (28/08/2018) ;
- Recommandations et pistes d'action dans le cadre de la Semaine de la santé mentale 2017 (octobre) ;
- Powerpoints : Semaine de la santé mentale 2018 (octobre), Reintegration Award 2018 (décembre).

Evaluation

Retours en interne et externe positifs sur la réalisation graphique des documents rendant ceux-ci plus aérés et agréables à lire.

Perspectives 2019

Réalisation de courts-métrages en lien avec la thématique de la Semaine de la santé mentale 2019.

En 2018 : focus sur la lisibilité des travaux du CRéSaM via un travail spécifique de graphisme.

3.2.2. Assurer une présence sur les réseaux sociaux

Coordination

Audrey Crucifix

Objectif

Améliorer la visibilité de l'asbl, de ses actions de sensibilisation et des résultats de ses travaux et recherches.

Public cible

SSM, secteur santé mentale et partenaires : usagers, proches et professionnels ; tout public

Ressources

Responsables de projets, Internet, informations envoyées spontanément par le secteur, publications du secteur, études et événements réalisés par l'équipe, etc.

Réalisations 2018

- Diffusion de trois informations par semaine sur Facebook (moyenne). Tous les jeudis, l'information porte sur « le Rendez-vous littéraire » afin de mettre en avant une parution en lien avec la santé mentale ;
- Diffusion des études, rapports, événements du CRéSaM sur LinkedIn.

Evaluation

Le nombre de « fans » qui aiment notre page Facebook s'élève à 450 personnes en décembre 2018. L'objectif fixé en début d'année (atteindre 400 personnes) a donc été atteint.

Perspectives 2019

- Atteindre 550 abonnés en décembre 2019 ;
- Susciter deux partages de publication par semaine ;
- Créer davantage de contenu audiovisuel – réalisation et diffusion de courts-métrages.

Le CRéSaM est présent sur les réseaux sociaux : 450 abonnés FB en 2018.

3.2.3. Assurer les contacts avec les médias

Coordination

Audrey Crucifix

Objectif

Donner une belle visibilité à l'Asbl et par là à la santé mentale envers le grand public.

Public cible

Presse écrite et presse audiovisuelle afin de toucher le grand public

Ressources

Responsable de projets et direction

Réalisations 2018

- ⇒ Actualisation de la liste presse en septembre 2018 ;
- ⇒ Divers communiqués de presse ont été réalisés :
 - 19/01/2018 : « La santé mentale aussi a ses Awards, Reintegration Awards : les lauréats 2017 » ;
 - Juin 2018 : « Repères pour une politique wallonne de santé mentale » ;
 - 10/09/2018 : « Semaine de la santé mentale – A l'écoute de l'utilisateur, comment impliquer les personnes les plus fragilisées dans ce qui fait soin ? ».
 - 05/12/2018 : « Reintegration Award 2018, Réintégration rime avec déstigmatisation » ;
 - 14/12/2018 : « La santé mentale aussi a ses Awards, Reintegration Award : les lauréats 2018 » ;

Evaluation

- ⇒ Retombées presse (identifiées) pour la Semaine de la santé mentale :
 - Guidesocial.be (29/08/2018) ;
 - Lameuse.be (23/10/2018) ;
 - Impact médiatique suite à la marche organisée par la LUSS : RTC, RTL-TVI, TV COM, Bel RTL, Journal du Spécialiste, Journal du Médecin, Vers l'Avenir, Dernière Heure, Vlan, Journal de Schaerbeek, Info Wavre, Journal du patient.
- ⇒ Retombées presse (identifiées) suite au Reintegration Award 2018 :
 - Le Spécialiste (14/12/2018) ;
 - BX1 - DH – La Libre – L'Avenir - RTL info (15/12/2018) ;
 - La Province (16/12/2018) ;
 - Guide social (18/12/2018) ;

Perspectives 2019

Développer des partenariats avec les télévisions locales.

Objectif opérationnel 3.3.

Réaliser des actions de sensibilisation à la santé mentale

3.3.1. La Semaine de la Santé Mentale - SSAM

Ce projet bénéficie en outre d'une subvention facultative de la Région wallonne qui couvre les frais spécifiques et le travail de coordination. Il interagit avec les différentes activités de la mission de base du Centre de référence qui l'alimentent et qu'il alimente mais fait l'objet d'un financement et d'un rapport d'activité spécifiques. Il est donc repris ici pour mémoire.

Coordination

Julie Delbascourt avec la collaboration avec Audrey Crucifix et l'aide de Christiane Bontemps et Marie Lambert qui ont assuré le relais durant le congé de maternité de Julie Delbascourt (02/2018-06/2018)

Contexte

La SSAM (initialement « Semaine Antistress ») a été initiée en 2011 par la Ministre wallonne de la Santé pour porter un éclairage sur la santé mentale, ceux qui en souffrent et ceux qui y travaillent et attirer l'attention sur la nécessité de prendre soin de sa santé mentale. A la demande du secteur, elle existe depuis 2015 comme « Semaine de la santé mentale ».

Objectifs

Organiser une semaine de la santé mentale à l'occasion de la Journée mondiale de la santé mentale (10 octobre) pour :

- Favoriser la bonne santé mentale de la population ;
- Faire connaître les dispositifs mis en place en Wallonie (notamment les SSM) pour faire face aux problèmes de santé mentale.

Public cible

SSM (et, plus globalement l'ensemble du secteur de la santé mentale et ses partenaires), proches et usagers, tout public

Ressources

0,5 ETP Responsable de projets pour la coordination

Communication et Direction CRéSaM

Toute l'équipe du CRéSaM lors de la semaine (pour le colloque, les diverses initiatives locales et la pièce de théâtre) et de façon ponctuelle dans la préparation de l'événement

Atelier d'infographie Article 23 asbl

Subvention facultative de la Wallonie

Réalisations 2018

En résumé :

- ✓ Les actes du colloque du 12/10/2017 ;
- ✓ Les leviers et pistes pour l'action 2017 ;
- ✓ Le colloque du 08/10/2018 ;
- ✓ La pièce de théâtre du 11/10/2018 : « La Valse des Étiquettes » (nouveau 2018) ;
- ✓ 15 initiatives locales et 7 activités dans le cadre du programme OFF, du 8 au 12/10/2018.

En détails :

- ⇒ Clôture de la Semaine de la santé mentale 2017 : « À l'écoute de l'utilisateur – Comment impliquer les personnes les plus fragilisées dans ce qui fait soin ? »
 - Finalisation des actes du colloque ;
 - Diffusion des actes ;
 - Rédaction des leviers et pistes pour l'action issus des échanges en ateliers lors du colloque ;
 - 08/11/2018 : diffusion des leviers et pistes pour l'action au secteur, et plus particulièrement au Cabinet de Madame la Ministre de la Santé via sa conseillère en Santé Isabelle Demaret ;
 - Rapport d'évaluation de la SSAM 2017 ;
 - 20/11/2018 : comité d'accompagnement avec l'AViQ concernant la subvention facultative 2017-2018.

⇒ Préparation et mise en œuvre de la SSAM 2018

Avant le SSAM :

- 05/02/2018 : Présentation, discussion, amélioration et approbation de l'argumentaire au CA du CRÉSaM ;
- 19/02/2018 : Présentation, discussion, amélioration et approbation de l'argumentaire au Cabinet de la Ministre de la Santé ;
- Mars 2018 : Finalisation de l'argumentaire :
Envoi de l'appel à participation aux SSM, aux membres du CRÉSaM et plus largement à l'ensemble du secteur « santé mentale », aux fédérations, services, institutions et professionnels des secteurs « grande précarité », « double diagnostic », « personnes âgées », « assuétudes », « jeunes adultes et vieux adolescents (18-25 ans) », « Internés », etc., sans oublier les fédérations d'associations d'usagers (Psytoyens) et de proches (Similes) ;
- Avril-mai 2018 : Elaboration du programme de la SSAM2018 :
 - Réception des intentions de participation pour les initiatives locales et les activités du programme OFF, et élaboration des fiches de présentation pour chaque initiative/activité (Audrey Crucifix) ;
 - Recherche et contacts avec les orateurs pour la séance plénière, et des personnes-ressources pour les ateliers.
 - Recherche et contacts pour une activité destinée au « tout public » (nouveau 2018).
- Mise en forme du programme :
 - 11/06/2018 : Rencontre avec l'asbl Article 23 pour la réalisation graphique du programme.
 - 02/07/2018 : Envoi du programme à l'asbl Article23 pour le travail de graphisme.
- Diffusion :
 - 29/06/2018 : Envoi du « Save the Date » par courriel électronique ;
 - 06/08/2018 : Diffusion du programme complet de la Semaine à l'ensemble des acteurs concernés par la thématique (santé mentale ambulatoire et hospitalière, secteur « grande précarité », double diagnostic, internés, personnes âgées,...) ;
 - Rappel effectué le 7/09 ;
 - Visibilité donnée à la SSAM via les outils de communication du CRÉSaM (site, courrier du CRÉSaM, Facebook) ;
 - 10/09/2018 : Envoi d'un communiqué de presse : « Semaine de la santé mentale – A l'écoute de l'utilisateur, comment impliquer les personnes les plus fragilisées dans ce qui fait soin ? » ;
- Travail sur le fil rouge du colloque :
 - 25/05/2018 : Réunion avec le Centre Franco Basaglia (Olivier Crouffer et Christian Legrève) – M. Lambert et C. Bontemps – Namur (CRÉSaM)
 - 28/06/2018 : Rencontre préparatoire au colloque avec André Néron – C. Bontemps – Bruxelles
 - 09/07/2018 : Réunion de coordination en interne avec C. Bontemps et M. Lambert, afin d'assurer la reprise de la coordination du projet par Julie Delbascourt, de retour de congé de maternité ;
 - Juillet-Août : Échanges téléphoniques ou rencontres avec les différentes personnes pressenties pour alimenter les thématiques au travail lors du colloque ;
 - 06/09/2018 : Rencontre préparatoire avec les intervenants du colloque en séance plénière ;
 - 14/09/2018 : Rencontre préparatoire au colloque avec Naoual Boumédiane – C. Bontemps - Louvain la Neuve
 - 18/09/2018 : Rencontre préparatoire avec les personnes-ressources des ateliers du colloque ;
 - 18/09/2018 : Rencontre préparatoire avec les animateurs d'ateliers du CRÉSaM ;
 - Contact avec les observateurs/observatrices des ateliers du colloque (mail et téléphone) ;
- Préparation concrète de la journée de colloque :
 - 20/09/2018, première visite des lieux pour la réalisation du « fléchage » des salles (A. Crucifix) ;
 - Réception et vérification des inscriptions pour le colloque et la pièce de théâtre (nouveau 2018) et gestion des listings par le secrétariat (M. Sprumont) ;
 - Préparation logistique (en collaboration avec le secrétariat (S. Dupont) et l'accueil (F. André) ;

- 07/10/2018 : Seconde visite des lieux pour l'aménagement des salles et la récupération des clefs (J. Delbascourt) ;

Pendant la Semaine de la santé mentale (du 8 au 12 octobre) :

- Présence de l'équipe CRéSaM au colloque : accueil, animation de la plénière, animation des ateliers (8/10) ;
- Répartition de l'équipe pour participer aux diverses initiatives locales (15 initiatives) (9, 10 et 11/10/2018) ;
- Organisation et accueil du public concernant la pièce de théâtre « La Valse des Étiquettes » (11/10/2018) (nouveau 2018) ;

Après la SSAM :

- Récolte et analyse des questionnaires « papier » et « on line » (évaluation des participants concernant le colloque, évaluation des organisateurs d'activités locales et du programme OFF) ;
- Réalisation du rapport d'évaluation ;
- Préparation des actes du colloque ;
- Récolte et analyse des pistes d'action proposées par les participants lors des ateliers du 08/10/2018 (colloque) et destinées au Ministre ainsi qu'à tout acteur institutionnel, de terrain, familles, usagers et citoyens qui souhaitent s'en saisir, sur la question « Comment impliquer les personnes les plus fragilisées dans ce qui fait soin ? À l'écoute de l'utilisateur ».

Evaluation

⇒ Participation:

Tous les SSM ont été invités à prendre part à la SSAM 2018 et 26 SSM ont participé à l'ensemble de la Semaine. Plus globalement, l'ensemble du secteur de la santé mentale a répondu aux invitations, ainsi que les secteurs d'activités suivants : handicap, insertion socioprofessionnelle, justice, santé généraliste. Nous noterons la présence d'avocats.

Les associations de proches (Similes) et d'usagers (Psytoyens) se sont également mobilisées dans le cadre des différentes activités de la Semaine (colloque le 08/10/2018, Psyrun le 06/10/2018, Marche pour l'accès aux soins (du 06 au 13/10/2018). Une fois de plus, les experts du vécu du SPP Intégration Sociale se sont également mobilisés (colloque le 08/10/2018) ainsi que des personnes-ressources du certificat à la pair-aidance (UMons) (le 05/10/2018).

⇒ Presse :

Retombées presse identifiées concernant la SSAM :

- Guidesocial.be (29/08/2018) ;
- Lameuse.be (23/10/2018) ;
- Impact médiatique suite à la marche organisée par la LUSS (programme OFF) : RTC, RTL-TVI, TV COM, Bel RTL, Journal du Spécialiste, Journal du Médecin, Vers l'Avenir, Dernière Heure, Vlan, Journal de Schaerbeek, Info Wavre, Journal du patient.

⇒ Initiatives Locales :

Au moins une initiative locale a été organisée par province. Après l'événement, les initiatives ont été contactées par téléphone pour faire part de leur ressenti quant au déroulement de l'activité. Une fois de plus, les organisateurs ont souligné leur satisfaction quant à la visibilité donnée à leur initiative grâce au soutien du CRéSaM (soutiens divers en communication pour chaque initiative, diffusion sur le site web, la page facebook...). En outre, l'organisation de ce type d'activités a des retombées positives sur la cohésion de l'équipe. Dans certains cas, ces événements donnent également la possibilité aux usagers de s'impliquer et d'inviter amis et familles à découvrir une partie de leur univers. Les retours des différents participants sont tous très positifs.

⇒ Colloque :

251 personnes ont pris part à la journée de colloque organisée le 08/10/2018. Les évaluations ont été positives, soulignant cette opportunité intéressante d'une rencontre entre professionnels, usagers et proches du secteur, véritable ressource pour repenser les pratiques des uns et des autres.

« Merci pour la rapidité de votre envoi et merci de prendre de l'énergie pour réaliser ce type d'événement. Ceci redynamise la pensée et me permet de penser autrement la prise en charge de ces personnes et me fait découvrir de nouveaux mondes. Rester en phase avec le terrain reste une de mes priorités ». (Courriel envoyé au CRéSaM le 11/10/2018, par une participante au colloque).

Le contenu des évaluations a attiré notre attention sur l'importance d'un équilibre entre interventions de chercheurs académiques, chercheurs issus « du terrain », et experts du vécu.

Pour l'activité « colloque », la mise en place d'une « navette BUS SPECIAL » gratuite, au départ de la gare de Namur jusqu'à La Marlagne (aller-retour) a rencontré un beau succès et renforcé l'accessibilité du lieu du colloque pour les usagers comme pour les professionnels.

⇒ Pièce de théâtre (nouveau 2018) :

Le succès de la pièce de théâtre « La Valse des Étiquettes » (11/10) est à pointer ! La représentation a fait salle comble, et a permis de toucher un public différent de celui rejoint par les autres activités de la SSAM : des citoyens « lambdas » et des étudiants de Hautes-Écoles, sections « sociales » et « paramédicales ». 91 personnes ont assisté à la pièce de théâtre, un public diversifié témoignant des attentes concernant le « décroisement » et l'« ouverture » : parler « santé mentale » ne doit pas rester du seul ressort de professionnels aguerris ! La santé mentale convoque bel et bien chacun d'entre nous au titre de citoyen.

« Ce mail un peu tardif afin de vous remercier à nouveau pour votre collaboration avec les 4ème année spécialisation en santé communautaire. La pièce de théâtre "La Valse des étiquettes" a réellement sensibilisé les étudiants à la thématique de la santé mentale et à ses nombreux préjugés, notamment dans le milieu des soins. Ce fut une grande prise de conscience pour les futurs infirmiers en santé communautaire, amenant une grande réflexion sur nos pratiques de terrain ». (Courriel envoyé le 26/10/2018 par une responsable de la section « infirmier en santé communautaire », Haute-École de Namur).

⇒ Programme OFF :

7 activités ont été organisées dans le cadre du programme « OFF ».

Perspectives 2019

- ⇒ Continuer à rencontrer activement les trois publics « phares » du secteur lors de la SSAM : professionnels, usagers et proches ;
- ⇒ Continuer à organiser une activité pour rejoindre davantage le « tout public » (suite à la nouveauté 2018 très concluante, à savoir la pièce de théâtre « La Valse des Étiquettes ») ;
- ⇒ Renforcer l'activité « colloque » dans sa dimension « références scientifiques », en visant une plus grande mise en lumière des dernières études réalisées sur la thématique retenue ;
- ⇒ Augmenter encore la visibilité de la SSAM à travers une communication renforcée sur le web et auprès des médias télé et radio.

A pointer :

- ✓ **Le succès des différentes activités**
- ✓ **Les multiples portes d'entrée dans la semaine : il y en a pour tous les goûts !**
- ✓ **Les différentes activités qui alimentent l'ensemble des missions du CRéSaM : observatoire, information, concertation, appui et recherche**
- ✓ **La participation des professionnels de différents secteurs (santé mentale, action sociale, aide à la jeunesse), professionnels, usagers et proches qui permettent de croiser les regards**
- ✓ **Des innovations dans le programme au bénéfice de l'accessibilité**

Pour compléter

- Présentation du projet
<http://www.cresam.be/projets/semaine-de-sante-mentale/>
- Actes du colloque du 12/10/2017
http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/10/SSAM-2017_Actes-du-colloque.pdf
- Recommandations et pistes pour l'action issues de la SSAM 2017
<https://online.flowpaper.com/7257070e/Pistesdaction2017final/#page=1>
- Programme SSAM 2018
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/08/Programme-1.pdf>

3.3.2. Organiser les Reintegration Awards

Coordination

Audrey Crucifix

Contexte

Le Reintegration Award soutient depuis 2000 des projets qui permettent aux patients psychiatriques de vivre leur vie dans la communauté et d'y trouver leur place comme tout le monde. Les Awards sont organisés par le CRéSaM depuis 2008 et ce, pour la Wallonie et la partie francophone de Bruxelles. Ils bénéficient du soutien financier d'Eli Lilly, SA.

Objectif

Encourager et valoriser les initiatives qui participent à la déstigmatisation de la maladie mentale et à la réhabilitation des personnes souffrant d'un trouble psychique.

Public cible

Professionnels, usagers, proches, tout public

Ressources

Ressources internes au CRéSaM (appui de la direction et aide du secrétariat pour l'organisation de l'événement)

Sponsoring d'Eli Lilly pour les frais spécifiques d'organisation de la cérémonie et les prix

Aide du secrétariat de Lilly pour l'envoi des invitations et des appels à projets ainsi que pour la constitution des dossiers pour le jury et la réalisation de la synthèse des projets

Mise à disposition des locaux par le SPW – Cap Nord et présence de deux techniciens sur place le jour de l'événement

Prêt de panneaux par la Province de Namur pour la bourse d'échanges

Ressources techniques et logistiques diverses : Imprimerie Doneux, Dago Délices, l'arbre aux mille saveurs, Brico, le Photographe Piron, l'Imagerie, aide de trois bénévoles pour le montage et le démontage des panneaux

Réalisations 2018

Reintegration Awards 2017 :

- 08/01/2018 : Organisation du jury et sélection des lauréats 2017 ;
- 10/01/2018 : Invitation des lauréats des 10 dernières éditions à la cérémonie du 19 janvier pour fêter les 10 ans du Reintegration Award ;
- 16/01/2018 : Envoi d'un communiqué de presse ;
- 19/01/2018 : Organisation de la cérémonie de remise des Awards édition 2017 et envoi d'un communiqué de presse pour annoncer les lauréats 2017 ;
- 06/02/2018 : Réunion de feedback en interne, dans un souci d'amélioration continue pour la prochaine édition ;

Reintegration Awards 2018

- 10/08/2018 : Constitution du jury et invitation du jury à la délibération le 3/12/2018 ;
- 28/08/2018 : Lancement de l'appel à projets pour l'édition 2018 ;
- 07/11/2018 : Réunion avec M. Waseige, Cap-Nord SPW pour organiser la journée du 14 décembre ;
- 29/11/2018 : Mailing d'invitation à la cérémonie des Awards et envoi postal via Eli Lilly ;
- Du 14/11/2018 au 12/12/2018 : Organisation du vote en ligne pour le Prix du Public sur le nouveau site du CRéSaM – visualisation plus graphique et dynamique des projets ;
- 05/12/2018 : Envoi d'un communiqué de presse pour inviter les médias à participer à la journée du 14 décembre ;
- 14/12/2018 : Organisation de la cérémonie de remise des Awards édition 2018 et envoi d'un communiqué de presse pour annoncer les lauréats 2018.

Sponsoring :

- 24/08/2018 : Rencontre avec la Firme Lilly – A. Crucifix et C. Bontemps - Bruxelles

Evaluation

Édition 2017 :

- 25 projets reçus / 20 projets retenus ;
- 75 participants ;
- Présence de deux journalistes ;
- L'évaluation des participants est positive. Les participants apprécient plus particulièrement les échanges avec les usagers et les professionnels. Ils trouvent une grande satisfaction à faire connaître leur propre projet au sein du réseau santé mentale. L'accueil du CRÉSaM est également souligné comme étant convivial et chaleureux ;
- Retombées presse diverses : articles parus dans « L'Avenir.net » le 19/01/2018, « Guide social.be » le 22/01/2018, « Vlan.be » le 18/02/2018.

Édition 2018 :

- 29 projets reçus / 24 projets retenus ;
- 150 participants ;
- Présence d'un professeur et de quelques étudiants spécialisés « infirmiers – santé mentale » de la Haute Ecole de la Province de Namur ;
- L'évaluation des participants est très positive. La rencontre contribue aux objectifs de réhabilitation et de déstigmatisation. Selon les participants, les rencontres furent enrichissantes. Elles permettent des rencontres avec des professionnels et usagers de tous les coins de la Wallonie et de Bruxelles. Plusieurs collaborations sont nées suite à l'événement. « *C'était vraiment un SUPER événement qui nous a permis de créer des chouettes connexions ! D'ailleurs, l'orchestre des marronniers est passé jouer pour notre dîner de Noël et participera à l'un de nos épisodes "Papy Boom" ☺* » Youssef Kaddar, Papy Boom Asbl ;
- Retombées presse diverses : articles parus sur « La Province.be » le 16/11/2018, « Le Spécialiste, l'actualité des médecins spécialistes » le 14/12/2018, « BX1 » le 15/01/2018, « DH.be » le 15/01/2018, « La Libre.be » le 15/01/2018, « L'avenir.net » le 15/01/2018, « RTL info » le 15/01/2018, « guidesocial.be » le 18/12/2018.

Perspectives 2019

- Organiser l'édition 2019 (sous réserve du sponsoring) ;
- Poursuivre et appuyer les collaborations avec les écoles spécialisées en santé mentale en les invitant à participer à l'événement ;
- Toucher davantage le grand public.

L'organisation d'un événement tel que le Reintegration Award permet aux professionnels et usagers de sortir de leur propre institution et d'aller à la rencontre d'autres acteurs du secteur, créant dès lors des collaborations et des échanges de bonnes pratiques. Au cours de cet événement, les usagers sont amenés à présenter leur projet aux autres participants, ce qui leur confère un sentiment de fierté. En retour, ils reçoivent de la reconnaissance pour toutes les actions qu'ils ont mises en place jusqu'à présent. Il s'agit donc d'un événement enrichissant et qui contribue à l'empowerment des usagers.

Pour compléter

- Présentation du projet
<http://www.cresam.be/projets/reintegration-award/>
- Invitation Reintegration Award 2017
http://cresam.kiffandco.be/wp-content/uploads/2018/01/invitation_reintegration_awards_2017-2.pdf
- Synthèse des projets 2017
http://cresam.kiffandco.be/wp-content/uploads/2018/01/10_ans_de_reintegration_awards_en_wallonie_et_a_bruxelles.pdf
- Lauréats 2017
<http://cresam.kiffandco.be/wp-content/uploads/2018/02/laureats-ra-2017.pdf>
- Appel à projets 2018
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/08/ra-2018-appel-%C3%A0-projets.pdf>

- Invitation Reintegration Awards 2018
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/11/Invitation-RA-2018.pdf>
- Synthèse des projets 2018
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/12/Synth%C3%A8se-des-projets-11-d%C3%A9cembre.pdf>
- Lauréats 2018 :
<http://www.cresam.be/wp-content/uploads/2018/12/RA-2018-communia%C3%A9-de-presse.pdf>

Table des matières

Liste des sigles et abréviations	3
Introduction	5
- Missions/objectifs/actions	5
- Acteurs	6
Réalisations 2018	14
OG1 Appuyer et soutenir les services de santé mentale et les acteurs de santé mentale en Wallonie	14
OO1.1. Poursuivre l'appui aux SSM dans la mise en œuvre du décret et dans la réponse aux besoins de leur population	14
Introduction	14
1.1.1. Appui aux SSM dans la mise en œuvre du décret et autres demandes d'appuis individualisés	15
1.1.2. Formation « Direction Administrative »	16
1.1.3. Groupe de travail ISPA (Initiatives Spécifiques « Personnes Agées »)	17
1.1.4. Révision du décret	19
1.1.5. Appui « Synergie Carolo »	20
1.1.6. Appui « Référent familles »	22
OO1.2. Aller à la rencontre des autres acteurs de santé mentale	23
Introduction	23
1.2.1. Rencontres et collaboration avec les Plates-Formes de Concertation en Santé Mentale (PFCSM)	24
1.2.2. National Empowerment Seminar	25
1.2.3. Plaidoyer pour la santé mentale	27
OO1.3. Développer l'appui aux SSM et aux réseaux dans le cadre de la Réforme des soins de santé mentale et de la Nouvelle politique de santé mentale pour enfants/ado	28
Introduction	28
1.3.1. Réseaux adultes (Réforme « PSY107 »)	29
1.3.2. Implication des SSM dans la nouvelle politique « Enfants/Adolescents » et dans un contexte de réformes multiples	30
OG2 Réaliser des études, analyses et recherches pour améliorer les connaissances	31
Introduction	31
OO2.1. Répondre aux sollicitations concernant les recherches réalisées au CRéSaM	32
OO2.2. Investiguer de nouvelles thématiques	34
OO2.3. Poursuivre le travail de recherche mené sur des thématiques spécifiques	35
1.3.1. Les ressources mobilisées par le tout public lorsqu'il est confronté à un problème de santé mentale : la recherche d'informations en santé mentale sur Internet	35
2.3.2. Mettre en lumière les leviers activés par les usagers en situation de crise	36
2.3.3. Analyse des PSSM	38
2.3.4. Faire lien et prendre soin	40
2.3.5. Exil et santé mentale	42
2.3.6. Les Usagers et usages Problématiques des Technologies de l'Information et de la Communication	52
2.3.7. Repères pour une politique wallonne de santé mentale	55
2.3.8. Santé mentale en Wallonie	56
2.3.9. Etude de l'offre de soins en santé mentale - KCE	57
OG3 : Informer les services de santé mentale, les acteurs de santé mentale et le tout public sur la santé mentale, sur l'offre, sur l'évolution des connaissances relatives aux problématiques et aux pratiques en santé mentale ainsi que sur l'actualité dans le secteur	59
Introduction	59
OO3.1. Récolter et diffuser l'information	60
3.1.1. Assurer un service documentaire et répondre aux demandes d'informations	60
3.1.2. Mettre à jour et faire évoluer le site web	62
3.1.3. Réaliser et diffuser les courriers électroniques	63
OO3.2. Travailler sur la stratégie et les outils de communication	65
3.2.1. Diffuser les productions internes et soutenir l'information, la sensibilisation en santé mentale	65
3.2.2. Assurer une présence sur les réseaux sociaux	66
3.2.3. Assurer les contacts avec les médias	67
OO3.3. Réaliser des actions de sensibilisation à la santé mentale	68
3.3.1. La Semaine de la Santé Mentale - SSAM	68
3.3.2. Organiser les Reintegration Awards	72