



PSYTOYENS asbl
Concertation des usagers en santé mentale



CRéSaM asbl
Centre de Référence en Santé Mentale

Santé mentale : comment traverser une crise le mieux possible ?

Recommandations et pistes d'actions à destination des acteurs politiques,
des acteurs institutionnels & de l'intervention et des citoyens

Sensibiliser la population

Soigner les lieux
d'accueil de la crise

Tenir compte des
proches

Intégrer l'usager comme
partenaire de (ses) soins

Travailler en réseau

Former les (futurs)
professionnels

Sensibiliser la population



Acteurs politiques

- Financer la création d'outils d'information sur les aides disponibles en situation de crise, pour le « tout public » (ex. : [guide](#) créé par le Réseau Santé Namur)
- Financer le développement de campagnes de sensibilisation à la santé mentale via différents médias : vidéos, affiches, web-documentaires, spectacles-forums... :
 - S'inspirer des résultats et recommandations de l'[étude](#) réalisée par la Fondation Roi Baudouin « Tous fous ? Parler autrement de santé mentale » (2017)

Acteurs institutionnels et de l'intervention

- Accueillir, soutenir ou mettre en œuvre toute initiative qui contribue à la sensibilisation et à la déstigmatisation de la santé mentale

Soigner les lieux d'accueil de la crise



Acteurs politiques

- Soutenir la diversité des lieux d'accueil via le développement de petites structures qui permettent le « répit », de manière à ce que chaque personne soit accueillie en fonction de ses besoins
- Donner aux institutions les moyens nécessaires pour proposer un accompagnement « sur mesure » par les équipes, et dans la proximité
- Encourager et faciliter la mobilité des équipes de soins pour être au plus proche du lieu de soins souhaité par la personne
- Si nécessaire, assouplir les cadres d'intervention (décrets, normes) parfois trop rigides, pour permettre aux

Acteurs institutionnels et de l'intervention

- Continuer à encourager la créativité des équipes pour favoriser un accompagnement « sur mesure »
- Soutenir la mobilité des équipes
- Accueillir la personne dans sa singularité, ainsi que ceux qui l'accompagnent - proches et professionnels
- Soigner la qualité des lieux : taille des locaux, organisation de l'espace, ambiance
- Favoriser la proximité dans les relations, et l'humanité dans les soins

Tenir compte des proches



Intégrer l'utilisateur comme partenaire de (ses) soins



institutions d'adapter les réponses et de proposer un accompagnement qui fait sens pour l'utilisateur

- Soutenir la pérennisation des associations de proches et les considérer comme interlocuteurs à part entière
- Soutenir le développement du statut d'« aidant proche » pour que chacun puisse accompagner quotidiennement son proche en souffrance
- Développer des outils d'information pour les familles sur les aides disponibles en situation de crise
- Prévoir un lieu d'accueil pour les proches au sein des services et institutions, et soigner cet accueil ;
- Concevoir les proches comme partenaires de soins, et réfléchir en équipe à l'opérationnalisation du concept de partenariat
- Soutenir la pérennisation des associations d'utilisateurs et les considérer comme interlocuteurs
- Reconnaître les statuts de « pair aidant » et d'« expert du vécu »
- Considérer l'utilisateur comme partenaire de soins
- Placer les besoins et ressources de la personne au centre des interventions
- Reconnaître et accompagner la personne dans un processus de changement (paradigme du rétablissement)
- Intégrer des pair-aidants et experts du vécu dans les équipes qui accompagnent des situations de crise (accompagnement en ambulatoire ou en résidentiel)

Acteurs politiques

Acteurs institutionnels et de l'intervention

Travailler en réseau



- Continuer à encourager et rendre possible la participation de tous aux réseaux, à l'exemple [du financement de la concertation par l'INAMI](#) dans le cadre des S.I.S.D. (moyennant un financement renforcé) et de la [fonction de liaison en S.S.M.](#)
- Valoriser les bonnes pratiques du travail en réseau. À l'exemple du « [manuel](#) des pratiques innovantes » dans le cadre de la réforme des soins en santé mentale
- Poursuivre les collaborations avec le réseau extérieur de partenaires professionnels et non-professionnels :
 - Considérer les proches comme « partenaires » de soins et intégrer toute autre personne-ressource potentiellement significative pour la personne dans le réseau

Former les (futurs) professionnels



- Intégrer l'intervention des experts du vécu (usagers/proches) dans les cursus des métiers psychomédicosociaux et valoriser les approches centrées sur le partenariat avec l'utilisateur et ses proches
- Soutenir la réalisation d'études sur l'accompagnement des situations de crise et la formation des intervenants aux outils et pratiques efficaces, en Belgique ou à l'étranger (à l'exemple du programme européen de mobilité professionnelle [Erasmus+](#))
- Informer les professionnels de l'action sociale et de la santé mentale des aides disponibles en situation de crise (information sur le réseau) et les outils d'intervention impliquant la personne dans ses soins, à l'exemple du « [WRAP](#) » ou de la [carte-réseau](#) (RSN))
- Encourager la formation continue des professionnels à partir des savoirs expérimentaux des usagers et des proches. Par exemple, au sein des services, organiser ou participer à des modules de formation en collaboration avec les associations d'utilisateurs et de proches
- Prendre soin des intervenants : prévention des risques psychosociaux au travail et travail collectif sur les situations complexes liées aux situations aux crises (à l'exemple des interventions et supervisions d'équipe)

En tant que citoyen, vous pouvez agir :

- En relayant les campagnes de sensibilisation via les réseaux sociaux (facebook, youtube)
- En proposant vos services dans le cadre de volontariats dans le secteur de la santé mentale
- En adoptant une attitude d'écoute et de non-jugement vis-à-vis des personnes souffrantes

Si vous traversez ou avez traversé une crise, vous pouvez agir :

- En apportant votre témoignage
- En accompagnant d'autres personnes dans leur cheminement
- En témoignant pour donner de l'espoir et déstigmatiser la santé mentale
- En participant aux associations d'utilisateurs pour vous soutenir et faire entendre votre voix

FOCUS : la charte des valeurs institutionnelles

La charte des valeurs institutionnelles est un outil qui peut être utilisé par des collectifs variés, dans de nombreux secteurs d'activités, tant marchands que non-marchands. Le secteur des soins de santé mentale n'y échappe, et nombre d'institutions ont déjà leur charte, voire plusieurs lorsque plusieurs équipes composent une même institution.

Il nous semble que la charte institutionnelle est un outil qui peut rassembler un certain nombre d'éléments utiles pour penser et mettre en œuvre l'accompagnement de personnes qui vivent une crise psychique. Y seront définies les valeurs qui guident l'intervention des professionnels, et par ce biais la place dévolue à la personne accompagnée et ses proches. Les actions concrètes qui sous-tendent les valeurs citées seront à chaque fois à définir. Il conviendra donc de prendre le nécessaire pour co-définir la charte, sans doute en deux temps pour commencer (en équipe d'une part, avec les usagers et les familles d'autre part). L'objectif étant que celle-ci puisse servir de « fil rouge » pour les accompagnements proposés dans le lieu de soins et que ses valeurs, traduites en actions concrètes, imprègnent le parcours de soins des personnes.

La charte est en quelque sorte la « carte d'identité » d'une institution, d'une équipe. Elle se construit « sur mesure » et idéalement avec l'ensemble des personnes pouvant être concernées par son contenu. En clair, tant les professionnels que les usagers de services de santé peuvent contribuer à la définition et à l'écriture de la charte. Au final, celle-ci doit être validée par tous les membres qui y ont contribué. Dans le cas des centres de santé mentale qui accueillent les usagers et leur famille, il peut être intéressant de les associer à la réalisation de la charte afin de connaître leur vision, leurs valeurs et leurs attentes quant à l'accompagnement qui leur sera proposé. La charte n'étant pas uniquement une fin en soi mais constitue aussi un outil qui doit permettre d'engager un dialogue partagé sur le fonctionnement de l'institution et ses valeurs.

La charte peut contenir des éléments de nature descriptive (horaire des visites, par exemple) ou contenir des éléments d'information officiels (statut de l'institution, mode de financement, dates-clefs dans sa constitution). Mais l'intérêt d'une charte réside aussi fortement dans son rôle de transmission : transmission de valeurs aux usagers du service et/ou au « grand public » lorsqu'on donne à la charte une grande visibilité (values et locaux de l'institution et site web par exemple).

Classiquement, une charte reprendra *a minima* les éléments suivants :

- Description de l'institution/équipe
- Missions de l'institution/association/équipe
- Horaires de travail éventuels
- Valeurs de l'accompagnement proposé

- Règles de Vivre-Ensemble
- Personne de contact dans l'institution/équipe
- Etc....

Une fois créée, la charte doit être affichée de la façon la plus visible possible (valves/hall d'accueil, salle d'attente, pièces de vie, site web de l'association/institution,...). Et bien sûr, toute créativité est la bienvenue afin d'améliorer sa visibilité.

Une charte évolue dans le temps (ajouts, suppressions, modifications...) et sert de référence pour guider les débats et réflexions de l'équipe/institution.

Exemples de réalisations :

- Une « [charte pour agir](#) » : charte créée à l'initiative de plusieurs partenaires du secteur « handicap » et « Prévention SIDA », soutenus par l'AViQ ;
- Une « [charte de la vie associative](#) » : charte créée à l'initiative de la Ville d'Avignon (France) et destinée à l'ensemble des associations sans but lucratif (asbl) présentes sur le territoire avignonnais ;
- Une « [charte des valeurs](#) » : charte créée par le Réseau Seniors Jolimont (Belgique) pour l'ensemble de ses Maisons de Repos et de Soins (MRS), et destinée aux Directions, personnel, résidents et familles ;
- Une « [charte de la Maison Médicale](#) » : charte réalisée par la Maison Médicale Antenne Tournesol (Jette, Belgique) et destinée aux professionnels et patients de la Maison Médicale