



CRéSaM asbl

## Enquête 2020 mesurant l'impact des activités du CRéSaM auprès des services de santé mentale (SSM)

### Résumé

Début 2020, le CRéSaM s'est lancé dans une enquête visant à connaître l'impact de son travail auprès des travailleur·euse·s des services de santé mentale en Wallonie. Plus de 300 réponses ont été obtenues. Il en ressort que le travail réalisé par le CRéSaM est, quand il est connu, très apprécié. Les travailleur·euse·s peuvent s'approprier concrètement les résultats des projets et des recherches menés par le CRéSaM. Aussi, le nombre élevé et la diversité des demandes établies à travers le questionnaire témoignent d'une relation de confiance entre les travailleur·euse·s des SSM et le CRéSaM. Néanmoins, cette enquête met en évidence qu'il existe parfois une méconnaissance des projets et des ressources proposés par le CRéSaM d'une partie des travailleur·euse·s de SSM. Les répondant.e.s les plus récemment engagé.e.s, mais également travaillant dans les provinces plus éloignées du CRéSaM (en particulier Liège et Luxembourg), ou n'occupant pas une fonction de direction administrative, sont les moins susceptibles de bien connaître le travail du CRéSaM.

## Table des matières

---

Introduction .....	1
Résultats.....	1
Caractéristiques des travailleur·euse·s en SSM .....	1
Provinces.....	2
Type de SSM.....	2
Fonctions.....	2
Date d'entrée en SSM .....	3
Le CRéSaM et ses projets.....	3
Connaissance du CRéSaM.....	3
Connaissance et expérimentation des projets du CRéSaM.....	5
Impact de l'ancienneté, de la situation géographique et de la fonction .....	6
Utilité perçue des projets du CRéSaM .....	8
Commentaires sur les projets réalisés par le CRéSaM .....	8
Satisfaction par rapport aux demandes directement adressées au CRéSaM .....	9
Satisfaction, attentes et pistes d'amélioration.....	10
Communication avec le CRéSaM .....	10
Outils et méthodes utilisés par le CRéSaM.....	11
Thématiques proposées au CRéSaM .....	12
Demandes d'appui au CRéSaM.....	13
Commentaires généraux.....	13
Discussion .....	13
Le CRéSaM et ses projets.....	13
Satisfaction, attentes et pistes d'amélioration.....	14
Conclusions .....	15
Méthode .....	16
Préparation du questionnaire.....	16
Envoi du questionnaire .....	17
Données .....	17
Analyses .....	18
Annexe 1 – Questionnaire papier .....	19

## Introduction

---

Alors que le CRÉSaM allait fêter ses 8 années et entamer un nouveau quadriennat, et bien que l'évaluation de ses projets fasse partie intégrante de ceux-ci, la nécessité d'obtenir une cartographie plus globale de son impact auprès de toutes celles et ceux qui travaillent en service de santé mentale (SSM)<sup>1</sup> s'est fait ressentir. C'est pourquoi une enquête par questionnaire a été menée afin de mesurer la perception de ses actions et leur utilité, ainsi que les attentes et besoins de ces travailleur·euse·s en SSM quant au développement et à l'évolution des projets du CRÉSaM.

Ce rapport a pour objectif de présenter le fruit de ce travail et s'organise de la manière suivante. Premièrement, nous ferons état des résultats obtenus à la suite des questionnaires reçus. Notons déjà que seuls les résultats globaux seront présentés, afin qu'ils représentent un minimum de travailleur·euse·s ; c'est particulièrement vrai pour les questions ouvertes : les réponses rapportées par une seule personne ne seront pas reprises ici (mais ont été précieusement consultées par le ou les membres de l'équipe du CRÉSaM concerné·e·s). Deuxièmement, nous proposerons une discussion sur base de ces résultats. Troisièmement, nous tenterons d'en dresser quelques conclusions générales. Quatrièmement, nous présenterons la méthodologie suivie pour la préparation de l'enquête, l'acquisition des données, et leur analyse.

## Résultats

---

Ces résultats proviennent de l'analyse des 317 questionnaires retenus (voir Méthode). Tout d'abord, nous brosserons un portrait des travailleur·euse·s en SSM qui ont répondu en rapportant leur province, type de SSM, fonction occupée, et ancienneté. Ensuite, nous aborderons les questions ayant trait au CRÉSaM et à ses projets, faisant état de la connaissance du CRÉSaM par les travailleur·euse·s en SSM, de leur connaissance, expérimentation, et utilité perçue de ses projets pour leur pratique, ainsi que de leur satisfaction quant aux réponses apportées par le CRÉSaM à leurs demandes. Enfin, nous rapporterons la satisfaction, les attentes, et les pistes d'amélioration proposées par les travailleur·euse·s en SSM quant à la communication du CRÉSaM, l'accessibilité de ses travaux, les outils utilisés, ainsi que les thématiques et demandes d'appuis possibles, avant de terminer par le compte-rendu des commentaires généraux.

### Caractéristiques des travailleur·euse·s en SSM

Cette première catégorie de résultats a donc pour objectif de brosser un portrait des travailleur·euse·s en SSM qui ont répondu en rapportant leur province, type de SSM, fonction occupée, et ancienneté.

---

<sup>1</sup> Un SSM est une structure ambulatoire qui, par une approche pluridisciplinaire, répond aux difficultés psychiques ou psychologiques de la population du territoire qu'il dessert. La liste des SSM wallons est disponible sur le site du CRÉSaM, sur la page suivante : <http://www.cresam.be/adresses-2/>

## Provinces

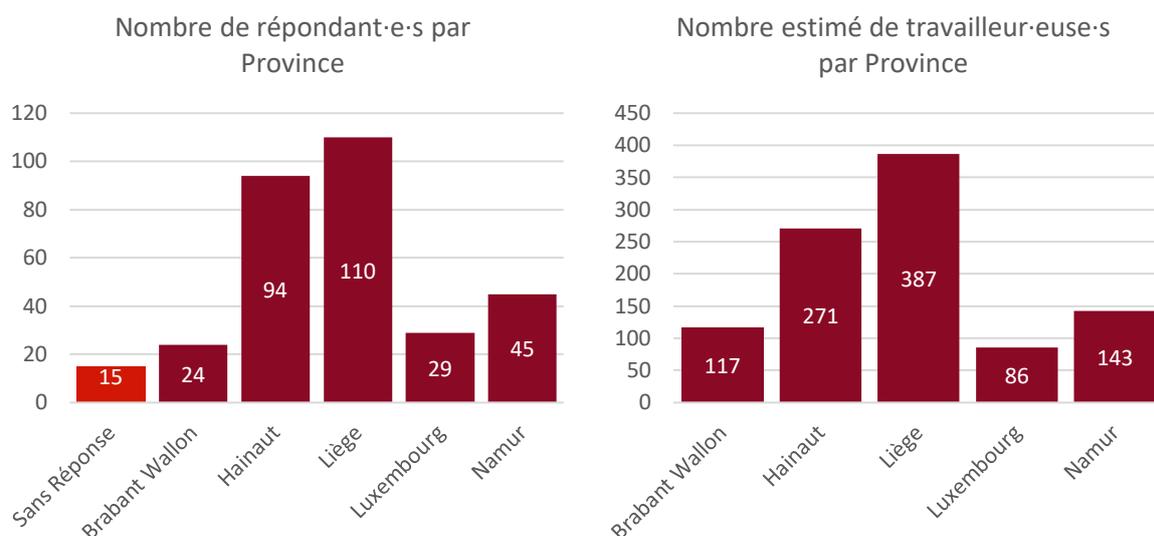


Figure 1. Comparaison de la distribution des répondant-e-s (gauche) avec celle du nombre estimé de travailleur-euse-s en SSM dans chaque province wallonne (droite).

Comme le graphique le montre (voir Figure 1), nous avons reçu des réponses de la part des travailleur-euse-s en SSM de toutes les provinces wallonnes. Mieux, la répartition des Provinces des répondant-e-s est similaire à celle des plus de 1000 travailleuses et travailleurs initialement identifié-e-s<sup>2</sup>.

## Type de SSM

Ces répondant-e-s travaillent dans un ou plusieurs des trois types de SSM : 251 répondant-e-s travaillent pour un SSM généraliste, 64 pour un SSM ayant développé une initiative spécifique<sup>3</sup>, et 39 travaillent au sein d'un club thérapeutique<sup>4</sup>.

## Fonctions

En ce qui concerne leurs fonctions, la majorité des répondant-e-s occupent celles reprises à l'article 556 §1er du CWASS<sup>5</sup>, principalement les fonctions psychologique (n=114), sociale (n=63), d'accueil et de secrétariat (n=42), et dans une moindre mesure psychiatrique (n=14). On retrouve également comme fonctions celles de direction administrative (n=38), de liaison (n=8), ou thérapeutique (n=6).

<sup>2</sup> Les répondant-e-s avaient la possibilité de sélectionner une ou plusieurs provinces. Aucun-e ne travaille simultanément dans deux provinces.

<sup>3</sup> Une initiative spécifique est un projet qui vise une population spécifique ou soutient une approche méthodologique particulière. Les initiatives spécifiques peuvent concerner les problématiques d'assuétudes, la guidance et le traitement d'auteurs d'infractions à caractère sexuel (AICS), les personnes âgées, la petite enfance, les situations d'exil...

<sup>4</sup> Un club thérapeutique est un lieu d'accueil et d'activités en journée dont l'objectif est de permettre à des usagers souffrant de troubles psychiatriques ou psychologiques sévères ou chroniques, de se stabiliser au fil du temps ou d'accéder aux soins.

<sup>5</sup> <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2011/09/29/2011027223/2021/08/06>

Des répondant-e-s ont par ailleurs rapporté endosser l'une des « fonctions complémentaires » reprises au §2 du même article, qui concernent les domaines de la logopédie (n=18), de la psychomotricité (n=14), de la médecine (n=2), des soins infirmiers (n=2), de la criminologie (n=2), de l'ergothérapie (n=2), et de la pédagogie (n=1), mais aucun-e répondant-e dans le domaine de la sociologie. On trouve, de plus, un certain nombre d'éducateur-trice-s (n=10)<sup>6</sup>.

### **Date d'entrée en SSM**

En termes d'ancienneté, la date d'entrée en SSM se situe entre 1979 et 2020 inclus. Les répondant-e-s ont commencé à travailler en moyenne en 2008 (+/- 10 ans). La moitié a débuté avant ou en 2011, l'autre moitié en 2011 et durant les années qui ont suivi.

Notons qu'1/5<sup>e</sup> des répondant-e-s est entré en SSM en 2018 ou plus tard. L'année d'entrée en SSM qui concerne le plus grand nombre de répondant-e-s est d'ailleurs 2019 (n=41). Au moins deux hypothèses peuvent expliquer ce grand nombre de répondant-e-s de 2019, sans qu'il soit possible de les départager : les plus anciens répondant-e-s ayant commencé fin des années '70, il est possible qu'une nouvelle vague de travailleur-euse-s ait remplacé les départs à la pension. Par ailleurs, nous pouvons faire l'hypothèse de quelque biais dans l'échantillon (par exemple, les travailleur-euse-s récemment engagé-e-s ont peut-être plus facilement répondu à l'enquête pour des raisons diverses).

### **Le CRÉSaM et ses projets**

Maintenant que nous avons brossé un portrait des travailleur-euse-s en SSM qui ont répondu en rapportant leur province, type de SSM, fonction occupée, et ancienneté, cette seconde catégorie de résultats a pour objectif d'aborder les questions ayant trait au CRÉSaM et à ses projets, faisant état de la connaissance du CRÉSaM par les travailleur-euse-s en SSM, de leur connaissance, expérimentation, et utilité perçue de ses projets pour leur pratique, ainsi que de leur satisfaction quant aux réponses apportées par le CRÉSaM à leurs demandes.

### **Connaissance du CRÉSaM**

Les deux premières questions de l'enquête portaient sur la connaissance du CRÉSaM, d'une part à l'aide d'une échelle (allant de pas du tout à très bien), et, d'autre part, au travers d'une question ouverte (demandant de décrire le CRÉSaM en quelques phrases).

---

<sup>6</sup> Notons que 16 personnes ont indiqué (au moins) une fonction « autre », à la place ou en plus de celles listées ci-avant, sans qu'une ne revienne de manière systématique.



- 87% évoquent le rôle du CRéSaM en santé mentale (n=200) ;
- 77% mentionnent une ou plusieurs de ses missions (n=177), à savoir, d'appui/soutien/aide (n=120), d'information (n=64), d'observatoire (n=58), de concertation (n=42), et de recherche (n=24) ;
- les 2/3 font référence au public-cible du CRéSaM (n=147), en particulier les acteurs de la santé mentale (n=145), dont les SSM (n=124) situés en Wallonie (n=16) ;
- la moitié reprend les mots de l'acronyme CRéSaM (n=121), à savoir "Centre" (n=101, ou "Service", n=9, ou "Organisme", n=5), "de référence" (n=100) ;
- 1/3 fait allusion aux outils et moyens utilisés par le CRéSaM (n=76), notamment ceux impliquant des rencontres entre les personnes (formations, n=29 ; colloques, conférences, et journées d'étude, n=12 ; et groupes de travail, n=6) et les divers projets menés (n=37, la Semaine de la Santé Mentale ressortant plus particulièrement, n=10) ;
- 1/10<sup>e</sup> évoque le rôle de relais du CRéSaM (n=21), notamment entre d'une part le terrain et d'autre part les Politiques ou l'Administration (n=17) ;
- le même nombre donne son avis sur le CRéSaM (n=21), qui est principalement positif (n=20) ;
- une vingtaine de répondant-e-s indique sa connaissance limitée du CRéSaM (n=18), précisant qu'il leur est inconnu (n=8), connu que de nom (n=5), ou peu connu (n=4) ;
- quelques participants attribuent un rôle de défense, de représentation, ou de fédération des SSM au CRéSaM (n=9) ;
- enfin, une série d'autres aspects sont évoqués de manière ponctuelle, et ne seront donc pas repris ici.

### Connaissance et expérimentation des projets du CRéSaM

La question suivante portait sur la connaissance des projets du CRéSaM. Les répondant-e-s étaient invité-e-s à parcourir une liste reprenant 43 projets, regroupés par thématiques, et à cocher tous les projets connus, ne fut-ce que de nom. Ensuite, parmi ces projets connus, il s'agissait de cocher les projets qui avaient été « expérimentés » (en y participant dans le cas d'activités, en y ayant recours dans le cas de documentation, etc.).

#### Connaissance des projets

Concernant les projets connus, les répondant-e-s rapportent connaître entre 0 et 43 projets, avec 11 projets en moyenne (+/- 10). La moitié connaît 8 projets ou moins, l'autre 8 projets ou plus. Douze pourcents des répondant-e-s (n=37) ne rapportent aucun projet connu.

Lorsque les projets sont regroupés par cible (*i.e.*, adressés prioritairement aux SSM, n=240, ou non, n=271) ou par type de projet (*i.e.*, événements, n=245, communications, n=219, publications, n=218, appuis, n=207, formations, n=189, recherche, n=154, et sensibilisation, n=59), on n'observe pas de différences importantes en termes de projets connus, à l'exception du type de projet "sensibilisation". Cette différence quant à ce dernier projet n'est pas surprenante car cette catégorie ne reprend qu'un seul projet, lequel s'adressait prioritairement aux journalistes.

Les cinq projets les plus connus par les professionnel-le-s en SSM sont ceux qui s'adressent à un grand nombre de personnes, à savoir, la Semaine de la Santé Mentale (rencontres locales, n=203 et colloque, n=167), le site Internet (n=179), le Courrier du CRéSaM (lettre d'informations électronique, n=174), et le *Reintegration Award* (n=142).

### Expérimentation des projets

Concernant les projets expérimentés, les répondant·e·s rapportent expérimenter entre 0 et 21 projets, avec 3 projets en moyenne (+/- 4). La moitié expérimente 2 projets ou moins, l'autre 2 projets ou plus. Parmi les 280 répondant·e·s connaissant au moins un projet, un quart (n=67) ne rapporte aucun projet expérimenté.

À nouveau, lorsque les projets sont regroupés par cible (*i.e.*, projets adressés prioritairement aux SSM, n=134, ou non, n=187) ou par type de projet (*i.e.*, événements, n=147, communications, n=123, publications, n=87, appuis, n=84, formations, n=82, recherche, n=53, et sensibilisation, n=3), on observe, en premier lieu, que les projets ciblant prioritairement les SSM sont légèrement moins expérimentés. Bien qu'étonnant au premier abord, cela peut s'expliquer, d'une part, par le nombre de personnes pouvant y participer qui est plus faible dans la plupart des projets concernés, ainsi que, peut-être, d'autre part, par la façon dont le CRéSaM communique vers les SSM (voir plus bas).

En ce sens, et similairement à la connaissance de nos projets, les cinq les plus expérimentés sont ceux qui s'adressent à un grand nombre de personnes, à savoir, le site Internet (n=97), le Courrier du CRéSaM (n=97), les rencontres locales (n=96), le colloque de la Semaine de la Santé Mentale (n=79), et, dans une moindre mesure, le *Reintegration Award* (n=41).

Enfin, les répondant·e·s avaient la possibilité d'indiquer d'éventuels projets qui n'auraient pas été repris dans la liste que nous leur présentions. Ainsi, 39 propositions ont été faites autour de 7 projets, à savoir : le projet de synergie entre les SSM carolos (n=24), l'appui à la FéWaSSM (n=7), la participation au CRéSaM (AG et/ou CA, n=3), et d'autres projets listés de manière non-systématique (n=5).

### Impact de l'ancienneté, de la situation géographique et de la fonction

Afin de mieux comprendre ces résultats, et faisant l'hypothèse d'une influence possible des différences démographiques entre répondant·e·s, nous avons étudié l'impact de la date d'entrée en SSM, de la Province du SSM, et de la fonction occupée au sein du SSM par les répondant·e·s, sur leur connaissance du CRéSaM ainsi que sur le nombre de projets connus et expérimentés.

Tableau 1. Impact de données démographiques sur la connaissance/expérimentation du CRéSaM et ses projets.

	$z/t^1$	$df^2$	$p$
<u>Connaissance du CRéSaM</u>			
- Date d'entrée	-5.63*	267	<.001
- Provinces			
Liège <sup>3</sup>	-	-	-
Luxembourg	.31	267	.76
BW	1.17	267	.24
Hainaut	3.91*	267	<.001
Namur	5.39*	267	<.001
- Est DA	5.84*	267	<.001
<u>Nombre de projets connus</u>			
- Date d'entrée	-4.48*	282	<.001
- Provinces			
Luxembourg <sup>3</sup>	-	-	-
Liège	.10	282	.92
BW	.57	282	.57
Hainaut	2.77*	282	.006
Namur	4.18*	282	<.001
- Est DA	3.85*	282	<.001
<u>Nombre de projets expérimentés</u>			
- Date d'entrée	-4.50*	282	<.001
- Provinces			
Liège <sup>3</sup>	-	-	-
Luxembourg	.30	282	.76
BW	1.83(*)	282	.07
Hainaut	4.37*	282	<.001
Namur	5.07*	282	<.001
- Est DA	4.83*	282	<.001

<sup>1</sup>Distribution z pour les régressions logistiques ordinales, distribution t pour les régressions linéaires multiples.

<sup>2</sup>Degrés de liberté

<sup>3</sup>Province servant de catégorie de référence

\* Valeur significative ( $p < .05$ ) ; (\*) Tendence ( $p < .10$ ).

Tant pour la connaissance du CRéSaM que le nombre de projets connus ou expérimentés (voir Tableau 1), les répondant-e-s ayant commencé récemment rapportent moins bien connaître le CRéSaM, ainsi que connaître et expérimenter un plus petit nombre de projets, que celles et ceux travaillant depuis plus longtemps en SSM.

De plus, les répondant-e-s dans les Provinces de Namur et du Hainaut rapportent mieux connaître le CRéSaM et expérimenter<sup>8</sup> un plus grand nombre de projets, en comparaison à celles et ceux de la Province de Liège, et connaître un plus grand nombre de nos projets qu'en Province du Luxembourg.

Similairement, les répondant-e-s qui occupent une fonction de direction administrative rapportent mieux connaître le CRéSaM, ainsi que connaître et expérimenter un plus grand nombre de projets, que celles et ceux ayant une autre fonction, quelle qu'elle soit.

<sup>8</sup> Concernant l'expérimentation, c'est aussi légèrement le cas pour celles et ceux en Province du Brabant Wallon, bien que de façon moins évidente.

## Utilité perçue des projets du CRéSaM

Après avoir sélectionné les projets expérimentés parmi ceux connus (et éventuellement en avoir rajouté d'autres), les répondant-e-s étaient invité-e-s à évaluer dans quelle mesure ces projets expérimentés sont utiles dans leur pratique, à l'aide d'une échelle (allant de -- = pas du tout utile, à ++ = totalement utile, avec une option « sans avis »).

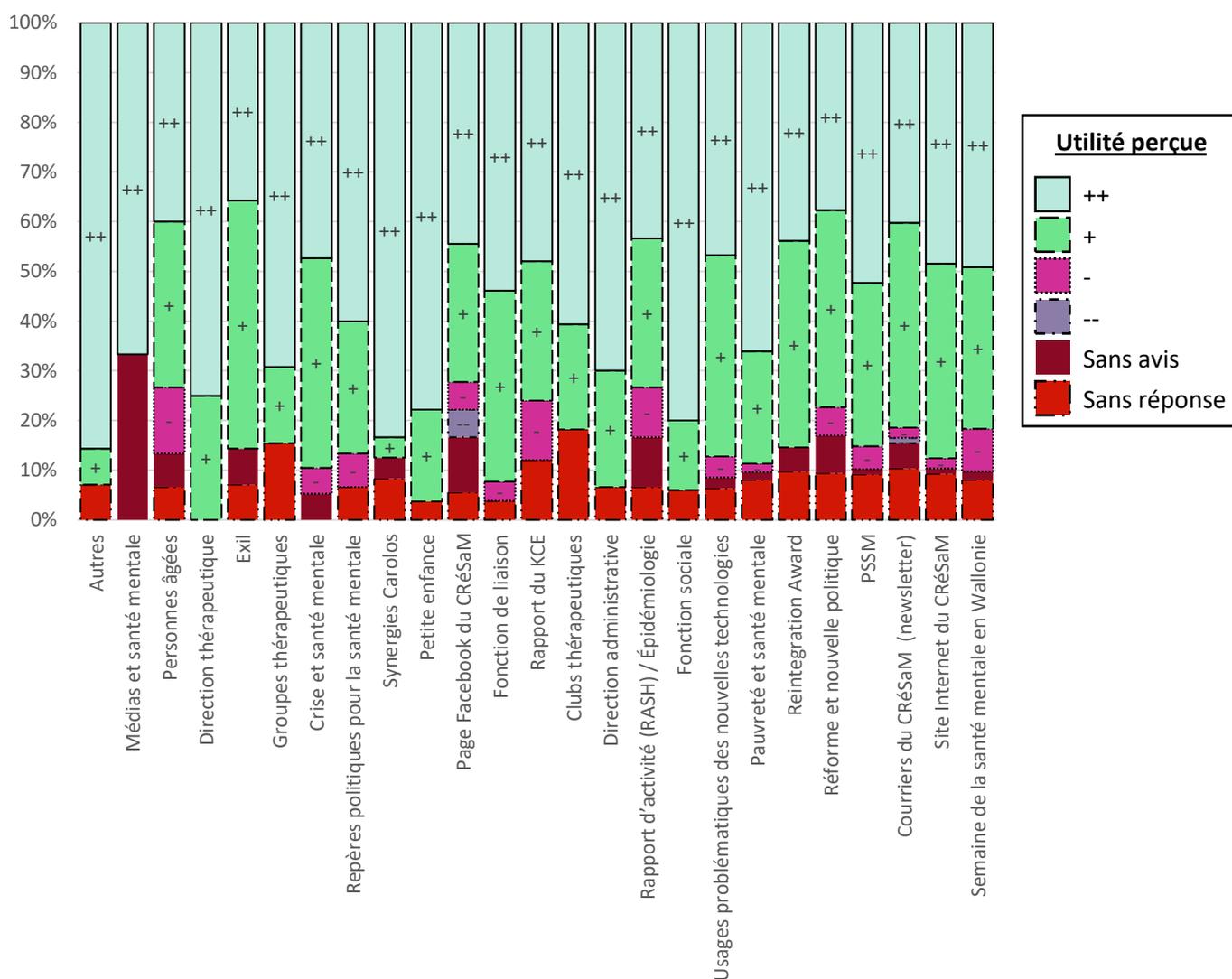


Figure 4. Utilité perçue (en pourcent relatif à chaque catégorie) des projets CRéSaM expérimentés.

Globalement (voir Figure 4), les projets sont perçus majoritairement comme totalement utiles (57% +/- 20) et utiles (29% +/- 18), et très peu comme inutiles (3% +/- 5). Seuls deux projets sont évalués, par une seule personne chaque fois, comme totalement inutiles.

## Commentaires sur les projets réalisés par le CRéSaM

Il était ensuite possible de commenter librement les choix réalisés. Trente-cinq répondant-e-s ont ainsi complété leurs réponses. La moitié des idées formulées portent sur une connaissance insuffisante du CRéSaM (n=19). Un cinquième donne des précisions sur l'évaluation des projets (n=8),

principalement pour expliciter pourquoi elle était négative (n=6)<sup>9</sup>. Un peu moins de 20 % consistent en compliments et remerciements envers le CRéSaM (n=7). Enfin, les autres commentaires soulèvent d'autres aspects épars.

### Satisfaction par rapport aux demandes directement adressées au CRéSaM

La dernière question de cette partie demandait aux répondant·e·s s'ils avaient adressé, depuis 2012, une demande (information, question, appui...) au CRéSaM, et si oui, quel était leur niveau de satisfaction quant à la réponse obtenue.

Un-tiers des répondant·e·s indique avoir déjà fait un appel direct au CRéSaM (n=98, contre 205 ne l'ayant pas fait). Pour ce tiers, la possibilité était offerte d'indiquer, à l'aide d'une échelle (allant de -- = pas du tout satisfait, à ++ = totalement satisfait, avec une option « sans avis »), leur degré de satisfaction générale sur les réponses obtenues, qu'elles aient été adressées de visu ou bien à distance (par mail, téléphone...).

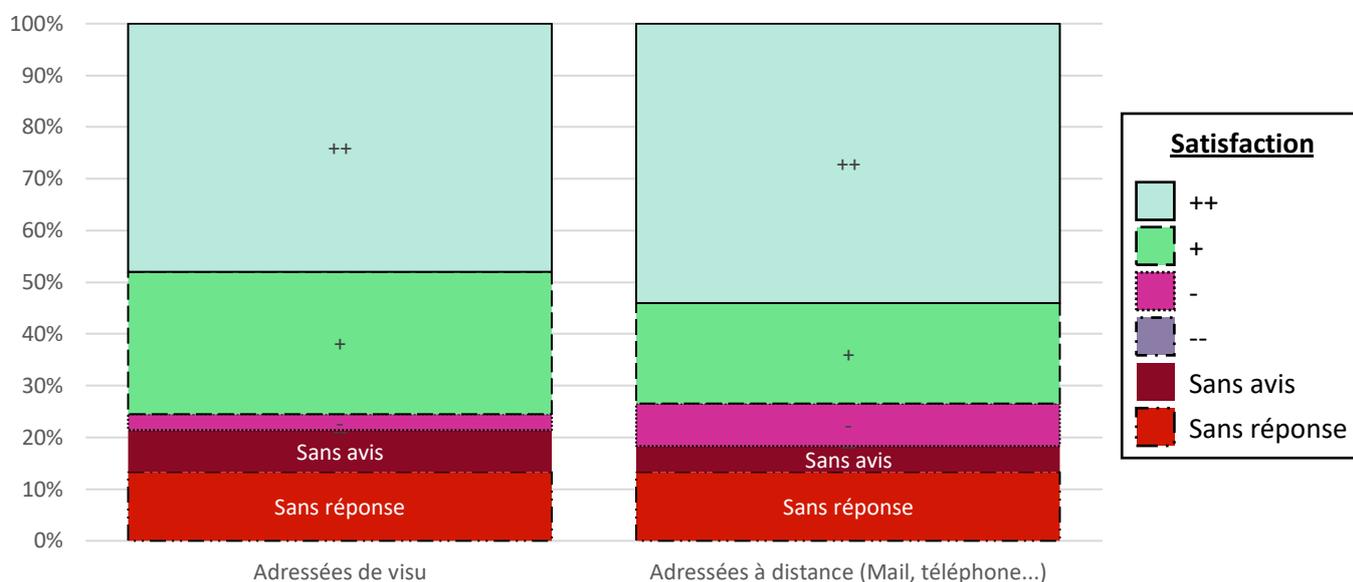


Figure 5. Satisfaction (en pourcent relatif à chaque catégorie) face aux demandes directes (appui, infos...).

À nouveau, globalement (voir Figure 5), une grande partie des participant·e·s au sondage ayant fait appel au CRéSaM perçoivent les réponses reçues comme étant totalement satisfaisantes (51% +/- 4) et satisfaisantes (23% +/- 6), et très peu comme insatisfaisantes. Notons que les demandes adressées à distance ont légèrement plus de votes insatisfaits (8%) que les demandes adressées de visu (3%). Aucun·e répondant·e n'indique être totalement insatisfait·e.

Il était ensuite possible de commenter librement l'évaluation réalisée. Dix-sept répondant·e·s ont ainsi apporté des informations complémentaires. Les trois-quarts des idées portent sur une précision sur l'évaluation (n=12), principalement la satisfaction (n=9). Le quart restant revient sur le type de demandes effectuées (n=5).

<sup>9</sup> Aucune de ces explications n'étant ressortie de façon systématique, elles ne seront pas reprises ici, mais les retours détaillés ont été mis à disposition des responsables de projets concerné·e·s.

## Satisfaction, attentes et pistes d'amélioration

Après avoir brossé un portrait des travailleur·euse·s en SSM, et abordé les questions ayant trait au CRéSaM et à ses projets, faisant état de la connaissance du CRéSaM par les travailleur·euse·s en SSM, de leur connaissance, expérimentation, et utilité perçue de ses projets pour leur pratique, ainsi que de leur satisfaction quant aux réponses adressées par le CRéSaM à leurs demandes, cette troisième catégorie a pour objectif de rapporter la satisfaction, les attentes, et les pistes d'amélioration proposées par les travailleur·euse·s en SSM quant à la communication du CRéSaM, l'accessibilité de ses travaux, les outils utilisés, ainsi que les thématiques et demandes d'appui possibles, pour terminer par le compte-rendu des commentaires généraux.

### Communication avec le CRéSaM

La première question de cette partie proposait aux répondant·e·s d'évaluer, à l'aide d'une échelle (allant de -- = pas du tout satisfait à ++ = totalement satisfait, avec une option « sans avis »), leur degré de satisfaction par rapport aux interactions qu'ils ont pu avoir avec l'équipe du CRéSaM, à la disponibilité de celle-ci, ainsi qu'à la manière dont ses travaux sont diffusés.

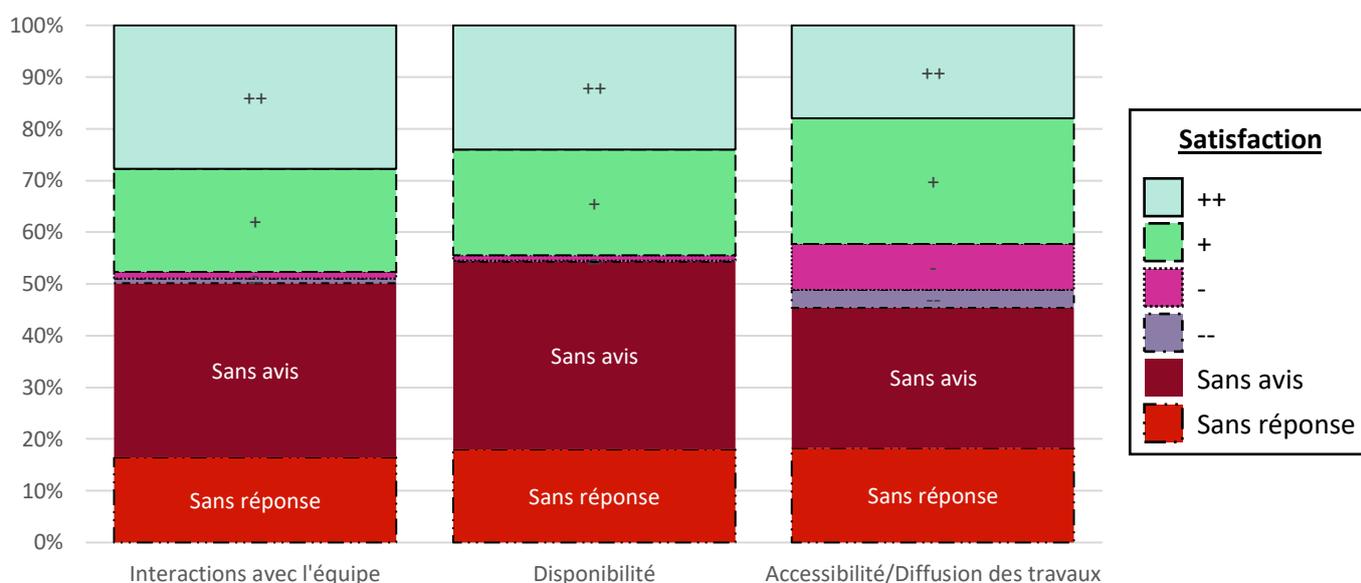


Figure 6. Satisfaction face à la communication avec le CRéSaM.

Globalement (voir Figure 6), les répondant·e·s sont surtout sans avis sur ces questions (32% +/- 5), voire ne répondent pas dans un cinquième des cas (18% +/- 1). Lorsqu'un avis est émis, cependant, la communication du CRéSaM est perçue comme étant totalement satisfaisante (23% +/-5) ou satisfaisante (22% +/-2), et très peu comme insatisfaisante (4% +/- 4) ou totalement insatisfaisante (2% +/-2), dans la lignée des observations précédentes. Il est à noter que les interactions avec l'équipe et la disponibilité du CRéSaM ne donnent lieu à une évaluation insatisfaisante que dans (moins de) 1% des cas. C'est surtout l'accessibilité des travaux du CRéSaM qui crée de l'insatisfaction (9%), parfois totale (3%).

Il était ensuite possible de commenter librement l'évaluation réalisée. Trente répondant·e·s ont ainsi apporté des informations complémentaires. Les deux-tiers des idées formulées ont trait à une connaissance du CRéSaM insuffisante (n=21), demandant une communication plus active ou plus directe (sans passer par la hiérarchie) dans un-tiers des cas (n=11). Par ailleurs, un-quart des

commentaires consiste en des compliments par rapport à la communication du CRéSaM (n=7). Les commentaires restants reviennent sur d'autres aspects de la communication du CRéSaM, mais de façon non-systématique.

### Accessibilité des travaux du CRéSaM

Le score étant plus bas pour la manière dont le CRéSaM diffuse ses travaux, nous avons voulu vérifier l'impact éventuel des prédicteurs précédemment étudiés que sont la date d'entrée en SSM, la Province du SSM, et la fonction au sein du SSM des répondant-e-s sur cette dimension.

Tableau 2. Impact de données démographiques sur la satisfaction par rapport à l'accessibilité/diffusion des travaux du CRéSaM.

	<i>z/t</i> <sup>1</sup>	<i>df</i> <sup>2</sup>	<i>p</i>
- Date d'entrée	-1.56	234	.12
- Provinces			
Liège <sup>3</sup>	-	-	-
Hainaut	.87	234	.38
BW	1.13	234	.26
Luxembourg	1.34	234	.18
Namur	2.01*	234	.04
- Est DA	4.00*	234	<.001

<sup>1</sup>Distribution *z* pour les régressions logistiques ordinales, distribution *t* pour les régressions linéaires multiples.

<sup>2</sup>Degrés de liberté

<sup>3</sup>Province servant de catégorie de référence

\* Valeur significative (*p*<.05).

Dans la lignée des résultats observés précédemment (voir Tableau 2), les répondant-e-s qui occupent une fonction de direction administrative rapportent une plus grande satisfaction quant à la manière dont les travaux du CRéSaM sont diffusés que celles et ceux ayant une autre fonction. On observe un effet similaire entre la Province de Namur (plus grande satisfaction) par rapport à celle de Liège. Cependant, cet effet ne concerne pas les autres Provinces. Similairement, la date d'entrée en SSM ne semble pas influencer la satisfaction quant à l'accessibilité des travaux du CRéSaM (bien qu'une tendance se dessine).

### Outils et méthodes utilisés par le CRéSaM

La question suivante affichait une liste de 13 outils et méthodes utilisés par le CRéSaM pour remplir ses missions. Les répondant-e-s étaient invité-e-s à cocher tous ceux jugés pertinents, et à éventuellement en indiquer d'autres<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Trois outils « autres » ont été ajoutés par trois répondant-e-s.

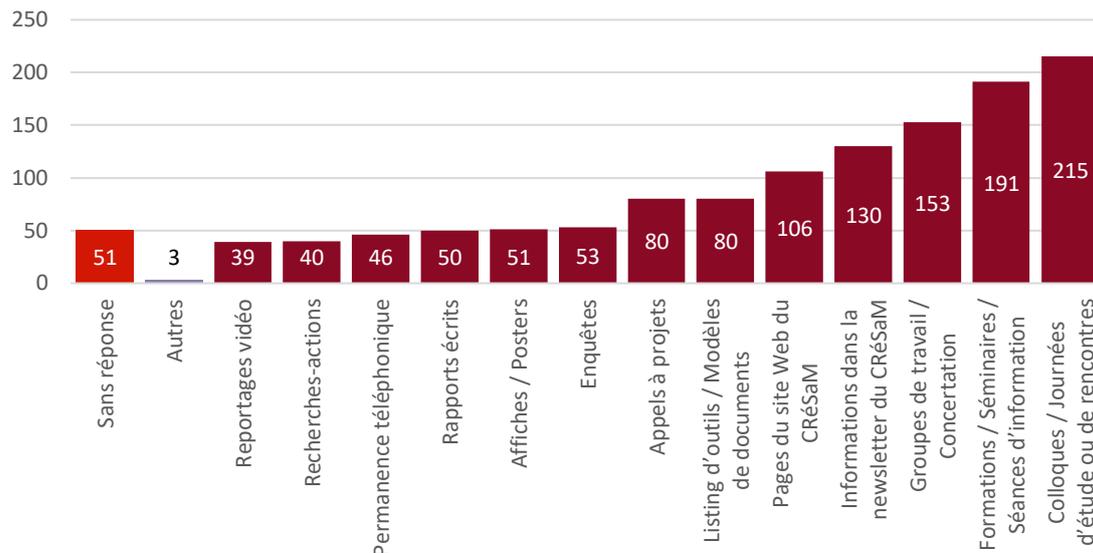


Figure 7. Outils/Méthodes perçus comme les plus pertinents.

Les résultats montrent (voir Figure 7) que chaque outil est jugé comme pertinent par une portion variable de répondant-e-s (entre 12% et 68%). Le top 5 des outils les plus plébiscités concerne les rencontres (colloques/journées d'études, n=215, formations/séminaires/séances d'information, n=191, et groupes de travail/concertations, n=153) ainsi que les moyens de communication de masse (newsletter, n=130, et pages du site, n=106).

### Thématiques proposées au CRéSaM

Il était ensuite possible de proposer librement une ou plusieurs thématique-s de travail pour le CRéSaM, ce qu'ont fait 86 répondant-e-s. Plus de la moitié des idées formulées portent sur le contexte de travail en SSM (n=69), à savoir, notamment,

- le travail en SSM en tant que tel (n=28), et en particulier la gestion d'un SSM (n=5), l'évaluation en SSM (n=4), le travail en équipe (n=3), et le travail inter-SSM (n=3) ;
- le contexte politique (au sens large) autour de ce travail (n=20), et en particulier les ressources des SSM (n=9), leur avenir (n=4), et le traitement des données personnelles (n=3) ;
- les fonctions (n=13), et en particulier celles de direction thérapeutique (n=3), de direction administrative (n=3), et d'accueil/secrétariat (n=3) ;
- enfin, le travail en réseau (n=6).

Par ailleurs, 42% des demandes concernaient des thématiques plus cliniques (n=56), couvrant, notamment, différentes périodes de la vie (n=17 – et en particulier la petite enfance, n=7, l'enfance, n=4, et l'adolescence, n=3), la parentalité (n=5), les situations complexes (n=5), des questions sociétales (n=4), les nouvelles technologies (n=4), le double-diagnostic (n=4), et le contexte judiciaire (n=3)<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Pour rappel, sont reprises ici ainsi que dans les deux questions qui suivent, uniquement les propositions qui ont été rapportées par plusieurs répondant-e-s, occultant ainsi un grand nombre de réponses concernant le contexte de travail, des thématiques plus cliniques, ou encore d'autres thématiques ou demandes d'appui évoquées ponctuellement.

## Demandes d'appui au CRéSaM

L'avant-dernière question laissait également la place aux commentaires ouverts, cette fois pour indiquer un ou plusieurs point·s sur lesquels les répondant·e·s souhaiteraient voir le CRéSaM développer un appui. Des commentaires ouverts ont été formulés par 44 répondant·e·s.

Quarante pourcents des idées formulées portent sur des appuis « structurels » (n=23), à savoir, notamment, les fonctions en SSM (n=16) – et principalement de direction administrative (n=8) et de direction thérapeutique (n=3) ; la mise en place de groupes thérapeutiques (n=4) ; et celle d'appui juridique (n=3).

Un quart concerne des demandes d'appui en rapport avec le contexte politique (n=14), à savoir, notamment, l'amélioration des ressources des SSM (n=8), et l'élaboration du nouveau décret SSM (n=3).

Enfin, quelques demandes d'appui sont relatives à des outils de travail (n=6, p.ex. l'élaboration d'outils d'évaluation), des thématiques cliniques (n=5, déjà abordées au point précédent), et des appuis dans leur contexte de travail (n=3, p.ex. le travail multidisciplinaire ou en réseau).

## Commentaires généraux

La dernière question était, elle aussi, ouverte, et demandait aux répondant·e·s s'ils avaient des commentaires généraux à transmettre au CRéSaM, ce qu'ont fait 51 répondant·e·s.

Plus de la moitié des idées formulées portent sur une connaissance ou une visibilité du CRéSaM insuffisante (n=29), avec une partie indiquant le fait qu'elle travaillait depuis très récemment en SSM (n=6), une autre indiquant que les répondant·e·s allaient se renseigner davantage (n=5), et quelques personnes demandant un plus grand ancrage du CRéSaM sur le terrain (n=3).

Enfin, 1/4 sont des remerciements, des encouragements, ou des compliments (n=15).

## Discussion

---

D'un point de vue démographique, le nombre de participants, la distribution au sein des Provinces, ainsi que les fonctions occupées semblent indiquer une représentativité assez élevée des répondant·e·s par rapport à l'ensemble des travailleuses et travailleurs en SSM. On notera malgré tout une distribution de la date d'entrée en SSM plus asymétrique, avec beaucoup de répondant·e·s ayant commencé leur travail en SSM ces dernières années.

## Le CRéSaM et ses projets

Au niveau de la connaissance du CRéSaM, bien que la majorité des répondant·e·s rapportent le connaître « un peu », voire « pas du tout », la manière dont il est décrit est dans l'ensemble assez représentative de ce qu'il est, puisque sont évoqués spontanément, par une grande partie des répondant·e·s, son rôle en santé mentale, la totalité de ses missions (et en particulier celle d'appui), son cœur de cible que sont les professionnel·le·s de la santé mentale (et en particulier les SSM), les moyens qu'il utilise pour remplir ses missions (en particulier les colloques/JE/conférences, formations

et groupes de travail), et ses projets (avec une plus grande variété dans les réponses, mais un projet ressortant plus du lot : la Semaine de la Santé Mentale).

Par ailleurs, peu de répondant·e·s ne rapportent aucun projet connu ou expérimenté. Il est intéressant de noter que les projets du CRéSaM les plus connus ou expérimentés sont ceux à destination d'un plus grand nombre de personnes (tous publics, acteurs de santé mentale en général, et communication de masse). Différents facteurs liés à cette connaissance et appropriation du CRéSaM ont été identifiés : ces observations sont influencées par la date d'entrée en SSM (scores plus positifs si l'ancienneté est plus importante), par le fait d'occuper ou non une fonction de direction administrative (scores plus positifs lorsque c'est le cas), et par la situation géographique (scores plus positifs si le SSM se situe en Province de Namur ou du Hainaut plutôt que dans une des trois autres provinces). Par ailleurs, dans les commentaires ouverts à propos des projets du CRéSaM, le point qui ressort le plus est le manque de connaissance de ce que celui-ci fait. Cela invite le CRéSaM à réfléchir à la manière dont il communique avec les SSM. Cela étant, lorsque connus et expérimentés, l'utilité perçue des projets du CRéSaM est très élevée. Cela apparaît également dans les commentaires ouverts, où un certain nombre de compliments et remerciements apparaît. Les deux types de questions forment un ensemble cohérent : le CRéSaM ne semble pas assez connu, mais lorsqu'il l'est, son impact est perçu comme très positif.

Les observations quant aux demandes d'aide et d'appui directement réalisées auprès du CRéSaM vont dans le même sens : la majorité des répondant·e·s n'a jamais fait de demande directe au CRéSaM. Plusieurs hypothèses peuvent être émises. Une première serait qu'il n'y a pas nécessairement un besoin de faire appel au CRéSaM. Cette hypothèse paraît peu probable étant donné le nombre de thématiques et demandes d'appui formulé. Une seconde possibilité est que les répondant·e·s qui n'ont pas fait appel au CRéSaM n'avaient pas connaissance de cette possibilité. Cette hypothèse nous paraît plausible sur base du commentaire souvent fait de ne pas assez connaître le CRéSaM et son fonctionnement. Une troisième hypothèse est que, dans un certain nombre d'équipes, la demande passe par la direction administrative, qui, elle, fait alors éventuellement appel au CRéSaM. Cette hypothèse semble également probable étant donné le lien significatif entre la fonction de direction administrative et les évaluations faites par rapport au CRéSaM. Notons, enfin, comme nous l'avons déjà relevé ci-avant, que celles et ceux qui font appel au CRéSaM sont à nouveau très positif·ve·s, tant dans leur évaluation à l'aide d'échelles que dans les questions ouvertes, dans lesquelles on ne relève, de plus, pas de source d'insatisfaction systématique.

## **Satisfaction, attentes et pistes d'amélioration**

Les résultats concernant la communication avec le CRéSaM ne sont pas différents. Une évaluation fort positive du CRéSaM est observée, tant dans les réponses quantitatives que dans les commentaires ouverts. Cependant, un certain nombre d'entre eux réclame une meilleure communication de sa part, dans la lignée du grand nombre de « sans-avis » et de l'insatisfaction légèrement plus grande par rapport à l'accessibilité de ses travaux. Ce dernier point semble influencé par le fait d'occuper ou non une fonction de DA (scores plus élevés si DA) et par la situation géographique (scores plus élevés pour la Province de Namur en particulier), mais pas par la date d'entrée en SSM.

Au niveau des outils et méthodes utilisés par le CRéSaM, tous ont été évalués comme pertinents dans une certaine mesure. Les outils et méthodes évalués comme les plus pertinents sont ceux qui créent la rencontre, ainsi que les moyens de communication de masse.

Concernant les thématiques proposées au CRéSaM, on note une très grande hétérogénéité des souhaits, avec seulement quelques personnes par proposition. Cela montre que le CRéSaM peut faire l'objet de nombreuses attentes, et que les répondant·e·s lui font confiance pour aborder ces thématiques. C'est donc une source de nombreuses opportunités pour le CRéSaM. Cependant, l'écart entre les attentes de la part des travailleur·euse·s en SSM et les ressources disponibles au CRéSaM est tel qu'il serait irréaliste de vouloir répondre à toutes ces demandes. C'est d'autant plus le cas qu'il s'agit des réponses de moins d'1/3 des répondant·e·s (ce qui peut être dû au fait que ces questions ouvertes, déjà plus énergivores, étaient situées à la toute fin du questionnaire), et que les répondant·e·s représentent environ 1/3 des travailleur·euse·s en SSM. Il n'est pas impossible (mais invérifiable), étant donné les réponses particulièrement hétérogènes pour ces questions, qu'un nombre plus élevé de réponses aurait conduit à un plus grand nombre encore de nouvelles propositions.

Similairement, une très grande hétérogénéité des demandes d'appui est observée. Quelques éléments ressortent néanmoins : l'appui aux fonctions, notamment de direction administrative, qui devrait être satisfaite avec les formations et interventions destinées à ce public ; l'appui à la création de groupes thérapeutiques ; et une alerte de certain·e·s répondant·e·s sur la qualité du contexte de travail. Ce dernier point concerne trois aspects en particulier. Premièrement, l'amélioration des ressources des SSM face à la complexification et l'augmentation des cas. Il est à noter que l'enquête a été réalisée avant la crise du coronavirus, et des Mesures Urgentes en Santé Mentale dans le cadre du plan *Get-Up Wallonia*<sup>12</sup>. Deuxièmement, quelques demandes portaient sur la garantie d'une certaine indépendance de la pratique thérapeutique. Troisièmement, elles réclamaient que le CRéSaM se saisisse de la réflexion autour de la révision du décret SSM.

Enfin, les commentaires généraux des répondant·e·s confirment les observations réalisées jusqu'ici : beaucoup ont spontanément fait des retours très positifs envers le CRéSaM, mais, comme mis en avant à plusieurs reprises, une nécessité pour le CRéSaM de réfléchir à sa communication pour mieux se faire connaître des travailleurs et travailleuses en SSM reste perceptible.

## Conclusions

---

En conclusion, les résultats sont très encourageants pour le CRéSaM. Quand lui ou ses projets sont connus, ou que les répondant·e·s s'approprient ce qui leur est proposé, leur évaluation est très positive, tant dans les données quantitatives qu'au travers des commentaires ouverts. Par ailleurs, s'agissant des thématiques et demandes d'appui dont les répondant·e·s voudraient que le CRéSaM se saisisse, elles sont multiples, témoignant de la confiance et de l'intérêt qui lui sont témoignés. Si cela signifie l'impossibilité de répondre à toutes les attentes, cela reste une source intarissable de possibles pour le CRéSaM.

Notons tout de même que les résultats ont mis en avant un besoin réel d'améliorer la communication du CRéSaM. Bien entendu, un nombre important de répondant·e·s sont entré·e·s en SSM les 2-3 dernières années, et la date d'entrée en SSM semble influencer la plupart des variables étudiées. Cela peut s'expliquer par le temps nécessaire pour créer une relation, qui laisse penser que la satisfaction pourra augmenter plus encore avec le temps. C'est également la preuve d'une

---

<sup>12</sup> Une recherche est en cours au sein de l'AViQ afin d'évaluer l'impact des mesures MUSM sur le secteur de la santé mentale, dont notamment les SSM.

opportunité pour le CRéSaM de réfléchir à une communication spécialement tournée vers les plus nouveaux. Toutefois, cela n'est probablement pas la seule explication. En effet, d'une part, l'impact de l'ancienneté sur un point précis, la satisfaction par rapport à la diffusion des travaux, n'était pas flagrant. D'autre part, les résultats étaient également influencés (1) par la fonction occupée, affichant un besoin des répondant·e·s que le CRéSaM adopte une communication plus directe avec tou·te·s les travailleur·euse·s (également étayé dans certains commentaires ouverts), ainsi que (2) par la Province des répondant·e·s, affichant l'importance de toucher celles plus éloignées géographiquement (surtout Liège, le Luxembourg et le Brabant Wallon, avec aussi le Hainaut pour cette question d'accessibilité des travaux). Cette question de la communication peut être mise en lien avec le constat que les activités qui visent un public plus large que les SSM sont particulièrement bien connues et expérimentées par les travailleuses et travailleurs en SSM. Cela qui invite le CRéSaM à mener une réflexion sur la cible visée par chaque projet, et le(s) moyen(s) d'atteindre cette cible. En bref, malgré une communication à réfléchir pour mieux se faire connaître encore, le travail effectué par le CRéSaM est très largement apprécié par les répondant·e·s.

## Méthode

---

### Préparation du questionnaire

Un premier brouillon a été réalisé par Sarah François, en collaboration avec Marie Lambert et Pascal Minotte. Sur base de ce brouillon, un questionnaire a été établi par Maxime Résibois, toujours avec l'aide de Marie Lambert et Pascal Minotte, ainsi que de Christiane Bontemps.

Le questionnaire final contenait trois sections (voir Annexe 1). Une première section portait sur le CRéSaM et ses projets, contenant 4 questions (et des sous-questions) : (1) une évaluant la connaissance générale du CRéSaM (*échelle de Likert de « un peu » à « très bien »*) ; (2) une demandant de décrire le CRéSaM en quelques mots (*question ouverte*) ; (3) une portant sur les projets menés par le CRéSaM (*comportant une liste à cocher si le projet indiqué était connu au moins de nom, puis s'il était expérimenté, avec des champs libres permettant d'ajouter un ou plusieurs projets expérimentés supplémentaires si nécessaire, puis une échelle de Likert allant de « -- » à « ++ » avec une option « sans avis » pour évaluer l'utilité perçue des projets expérimentés, et enfin une question ouverte pour commentaires éventuels*) ; et (4) une à propos des demandes d'appui et d'informations directes adressées au CRéSaM (*une telle demande a-t-elle été faite ou non, et, si oui, une échelle de Likert allant de « -- » à « ++ » avec une option « sans avis » pour en évaluer la satisfaction, et enfin une question ouverte pour commentaires éventuels*).

Une seconde section portait sur la satisfaction, les attentes et pistes d'amélioration concernant le CRéSaM, contenant 5 questions (et des sous-questions) : (1) une sur la satisfaction par rapport à trois aspects : l'interaction avec l'équipe, sa disponibilité, et l'accessibilité/diffusion des travaux (*échelle de Likert allant de « -- » à « ++ » avec une option « sans avis », et QO pour commentaires*) ; (2) une sur la pertinence des outils/méthodes utilisés par le CRéSaM (*liste à cocher*) ; (3) une sur des thématiques souhaitées (*question ouverte*) ; (4) une sur des appuis souhaités (*question ouverte*) ; et (5) une laissant la place aux commentaires généraux (*question ouverte*).

La troisième section était plus démographique, et contenait 5 questions : (1) une sur la Province des répondant·e·s (*liste à cocher*) ; (2) une sur le type de SSM (*liste à cocher*) ; (3) une sur la

ou les fonctions des répondant·e·s (*liste à cocher + champ ouvert si autre*) ; (4) une sur la date d'entrée en SSM (*champ ouvert*), et une pour laisser ses coordonnées afin d'être éventuellement recontacté·e à propos de l'enquête (*1 champ libre pour le nom, et un champ libre pour le numéro et/ou l'adresse électronique*).

Le questionnaire était proposé en deux versions similaires : une version papier et une version en ligne, au moyen de la plateforme LimeSurvey. Sa participation était totalement anonyme, sauf dans le cas où les répondant·e·s indiquaient leurs coordonnées. Dans ce cas, le traitement accordé à leurs données personnelles était expliqué dans le respect du RGPD. Il n'était obligatoire de répondre à aucune question.

## **Envoi du questionnaire**

Un premier pré-test de la version en ligne du questionnaire a été réalisé auprès de 4 travailleurs et travailleuses qui occupaient différentes fonctions dans des SSM répartis sur la Wallonie. À la suite de ce pré-test, seules quelques modifications mineures (clarification de certaines questions), ont été apportées.

Afin de faciliter un maximum de réponses possibles, la version papier du questionnaire a été envoyée à tous les SSM, un questionnaire ayant été prévu par membre de l'équipe, accompagné d'une enveloppe préaffranchie (le tout ayant été mis dans une enveloppe A4 pour chaque SSM, adressée à la direction administrative et envoyée à 79 adresses correspondant aux SSM et leurs antennes). De plus, sur le questionnaire figurait un lien ainsi qu'un code "QR" permettant de remplir le questionnaire en ligne ; ce lien a également été envoyé par courriel à toutes les directions administratives des SSM et/ou à l'adresse électronique générale à l'attention des directions administratives.

Dans le but d'envoyer un questionnaire par membre, nous avons contacté les 123 équipes de SSM (en ce compris les antennes, clubs thérapeutiques, et initiatives spécifiques) pour obtenir le nombre total de travailleurs. Cela a conduit à l'envoi de 1004 questionnaires (certaines personnes travaillant dans plusieurs équipes, ce chiffre surestime légèrement le nombre réel). Un seul SSM n'a pas répondu à notre requête ; le nombre de personnes dans l'équipe a alors été estimé sur base du PSSM de 2017. Les dates-clé concernant l'envoi du questionnaire ont été les suivantes :

- 29/01 : Envoi des questionnaires papier (Date limite initialement prévue : 12/02) ;
- 31/01 : Envoi d'un courriel à chaque direction administrative pour information ;
- 12/02 : Envoi d'un courriel à chaque direction administrative pour rappel et prolongation jusqu'au 26 février (environ 150 questionnaires supplémentaires reçus pour cette nouvelle date).

## **Données**

Nous avons analysé 317 questionnaires sur les 328 reçus (59 en ligne, 269 en version papier). En effet, 11 étaient totalement vides (9 en ligne, 2 en version papier) et ont donc été exclus. Cela représente au total un tiers des 1004 questionnaires envoyés.

Par ailleurs, 1 questionnaire a été rempli collégalement par toute l'équipe ; il a été conservé. Enfin, 4 questionnaires ont été reçus en juillet 2020, alors que les analyses étaient déjà terminées et les résultats présentés ; leurs réponses n'ont donc malheureusement pas été intégrées aux analyses.

## Analyses

Les analyses quantitatives ont été réalisées à l'aide du logiciel R<sup>13</sup>. Les graphiques ont été réalisés à l'aide du package ggplot2<sup>14</sup> et retravaillés dans Microsoft Excel pour ce rapport, écrit avec Microsoft Word. Les analyses inférentielles étudient le lien entre les données démographiques<sup>15</sup> (date d'entrée en SSM – centrée ; province – *dummy-coded* avec la province ayant la moyenne de la variable dépendante<sup>16</sup> la plus basse comme référence ; et le fait d'être DA ou non – *dummy-coded* comme 1 si DA)<sup>17</sup> et les différentes variables dépendantes, selon l'équation :  $VD \sim \text{Date} + \text{Province} + \text{DA}$ . En particulier, les régressions logistiques ordinales ont été réalisées pour les variables dépendantes ordinales (connaissance du CRéSaM et satisfaction par rapport à l'accessibilité/diffusion des travaux) en utilisant la fonction *polr* du package MASS<sup>18</sup>. Les régressions linéaires multiples pour les variables dépendantes continues (nombre de projets connus et nombre de projets expérimentés) ont été réalisées en utilisant la fonction *lm* (inclus de base avec le package *stats* de R), et les *p*-valeurs obtenues l'ont été grâce à la fonction *coefest* du package *lmtest*<sup>19</sup>.

Par ailleurs, les analyses qualitatives ont été codées de manière exploratoire via tableur LibreOffice Calc en fonction des dimensions identifiées. Deux passes ont été réalisées pour chaque codage de chaque question.

---

<sup>13</sup> R Core Team (2019). R: A language and environment for statistical computing. *R Foundation for Statistical Computing*, Vienna, Austria. <https://www.R-project.org/>.

<sup>14</sup> H. Wickham. *ggplot2: Elegant Graphics for Data Analysis*. Springer-Verlag New York, 2016. <https://ggplot2.tidyverse.org>

<sup>15</sup> Le fait d'avoir laissé ses coordonnées a également été testé. Les résultats étant similaires avec ou sans cette variable, et celle-ci n'ayant pas d'effet significatif, elle n'a pas été conservée.

<sup>16</sup> Transformée en variable numérique lorsqu'elle était ordinale.

<sup>17</sup> Bien que leur analyse aurait été pertinente, les interactions n'ont pas été testées car elles contiennent trop peu de mesures (*cases*) par catégorie et un *fit* du modèle trop faible, entraînant des résultats non fiables.

<sup>18</sup> Venables, W. N. & Ripley, B. D. (2002) *Modern Applied Statistics with S*. Fourth Edition. Springer, New York. <https://www.stats.ox.ac.uk/pub/MASS4/>

<sup>19</sup> Achim Zeileis, Torsten Hothorn (2002). Diagnostic Checking in Regression Relationships. *R News* 2(3), 7-10. <https://CRAN.R-project.org/doc/Rnews/>



Vous préférez répondre au questionnaire via  
votre ordinateur ou smartphone ?  
Scannez ce code ou rendez-vous sur :  
<https://cresam.limequery.com/657119>

## Enquête mesurant l'impact du CRéSaM auprès des SSM

Bonjour,

Tout d'abord, merci d'avoir accepté de répondre à cette enquête, qui se clôturera le **12 février 2020**. Depuis sa création, le CRéSaM a toujours eu à cœur de remplir au mieux ses missions, dont l'une capitale est d'apporter son soutien et son expertise aux SSM. Si chacune de nos actions est suivie d'une évaluation, nous souhaiterions obtenir une cartographie plus globale de notre impact auprès de toutes celles et ceux qui travaillent en SSM. Nous avons donc besoin de récolter votre opinion, qu'elle soit positive, négative, ou même indifférente.

La participation à ce questionnaire prend entre 10 et 15 minutes environ. Les données récoltées serviront ensuite à réaliser un rapport global auquel vous aurez accès, et qui ne contiendra aucune information permettant de vous identifier vous ou votre service.

En vous remerciant pour votre participation,

Pour l'équipe du CRéSaM,

Maxime Résibois  
[m.resibois@cresam.be](mailto:m.resibois@cresam.be)  
081/253.149



## A. Le CRéSaM et ses projets

### 1. Connaissez-vous le CRéSaM ?

Pas du tout                      Un peu                      Bien                      Très bien  
                                                                                                                 

#### 1.1. Si vous deviez décrire le CRéSaM en quelques phrases, qu'en diriez-vous ?

### 2. Pourriez-vous indiquer, dans la liste ci-dessous, les projets et actions du CRéSaM que vous connaissez, ne fut-ce que de nom, et ceux que vous avez pu expérimenter (en y ayant recours, en y participant...)?

**Lorsque vous les avez expérimentés, pourriez-vous indiquer dans quelle mesure vous les avez trouvés utile(s) à votre pratique ?**

(Si vous le connaissez et/ou l'avez expérimenté, mettez une croix dans la colonne « Connu » et/ou « Expérimenté », respectivement. Indiquez son utilité en entourant la pondération correspondante, de -- = pas du tout utile à ++ = totalement utile, les niveaux intermédiaires permettant de nuancer votre réponse, et une croix dans la dernière colonne correspondant à « sans avis »)

	Connu	Expérimenté	Utilité				Sans avis
<u>Clubs thérapeutiques</u>							
Groupe de travail sur les spécificités et les richesses des clubs thérapeutiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Publications, rapports, documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Crise et santé mentale</u>							
Groupe de travail sur la traversée d'une crise en santé mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Colloque « Comment traverser une crise le mieux possible ? » (2017)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Publications, rapports, documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Direction administrative</u>							
Formations et intervisions en appui à la fonction de direction administrative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Direction thérapeutique (DT)</u>							
Groupe de travail à l'initiative des directeurs thérapeutiques sur les enjeux de la fonction de DT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>

	Connu	Expérimenté	Utilité				Sans avis
<u>Exil</u>							
Concertation entre équipes spécialisées pour les personnes étrangères ou d'origine étrangère	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Formation/Sensibilisation de SSM généralistes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Publications, rapports, documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Fonction de liaison</u>							
Réunions de travail sur les différentes modalités de mise en œuvre de la fonction de liaison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Publications, rapports, documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Fonction sociale</u>							
Groupe de travail sur la fonction sociale en SSM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Colloque « Comment la dimension sociale questionne et transforme la pratique en santé mentale ? » (2015)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Publications, rapports, documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Groupes thérapeutiques</u>							
Publications, rapports, documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Médias et santé mentale</u>							
Sensibilisation des médias francophones belges à adopter une communication la plus nuancée possible lorsqu'ils abordent la santé mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Pauvreté et santé mentale</u>							
Colloque « Faire Lien & Prendre Soin » (FLEPS, 2016)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Accompagnement de projets « Faire Lien & Prendre Soin » (FLEPS) co-construits par les acteurs de terrain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Ateliers de transmission dans le cadre du projet « Faire Lien & Prendre Soin » (FLEPS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Personnes âgées</u>							
Groupes et réunions de travail entre initiatives spécifiques « Personnes âgées »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Colloque « Personnes âgées et pratiques de santé mentale ambulatoires » (2015)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Petite enfance</u>							
Groupe de travail réunissant les professionnels concernés par le travail avec la petite enfance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Séminaires « Jeunes enfants et parents en souffrance psychique : Quels dispositifs adaptés à la singularité de chaque situation ? » (2015)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Publications, rapports, documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>

	Connu	Expérimenté	Utilité				Sans avis
<u>PSSM</u>							
Formations à la gestion de projets et/ou à l'évaluation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Appuis individualisés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Publications, rapports, documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Rapport d'activité (RASH)/Épidémiologie</u>							
Publications, rapports, documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Rapport du KCE</u>							
Contribution à la description de l'organisation des soins de santé mentale pour adultes en Belgique (2019)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Réforme et nouvelle politique</u>							
Enquête en collaboration avec l'Observatoire Wallon de la Santé (OWS –AViQ) sur l'implication des acteurs de terrain wallons dans les réseaux 107	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Sondage auprès des SSM concernant la nouvelle politique de santé mentale pour les enfants et adolescents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Reintegration Award</u>							
Mise à l'honneur des initiatives visant la réintégration / déstigmatisation des personnes souffrant d'une maladie mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Repères politiques pour la santé mentale</u>							
Plaidoyer pour la santé mentale en Belgique, Mémoire CRéSaM, Repères pour une politique wallonne de santé mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Semaine de la santé mentale en Wallonie</u>							
Rencontres locales organisées par les services d'aide/de soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Colloque lié au thème annuel de la Semaine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Usages problématiques des nouvelles technologies, notamment d'Internet et des jeux vidéo</u>							
Formations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Groupe de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Publications, rapports, documentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
Interventions en conférence ou dans les médias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Site Internet du CRéSaM</u>							
<u>Courriers du CRéSaM (newsletter)</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
<u>Page Facebook du CRéSaM</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>

	Connu	Expérimenté	Utilité			Sans avis
<u>Autres projets :</u>						
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++ <input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++ <input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++ <input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++ <input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	--	-	+	++ <input type="checkbox"/>
<b>Commentaires :</b>						
<input type="text"/>						

3.1. Le CRéSaM répond également aux demandes d'appui et d'information, ou aux questions qui lui sont directement envoyées. Avez-vous fait appel au CRéSaM dans ce contexte entre 2012 et ce jour ?

- Oui  Non

3.2. Si oui, pourriez-vous indiquer ci-contre votre degré de satisfaction générale par rapport...

(En entourant la pondération correspondante, de -- = pas du tout satisfait(e) à ++ = totalement satisfait(e), les niveaux intermédiaires permettant de nuancer votre réponse, et une croix dans la dernière colonne correspondant à « sans avis »)

	Satisfaction			Sans avis
...aux demandes rencontrées dans le cadre d'une ou plusieurs réunions au sein de votre SSM et/ou ailleurs	--	-	+	++ <input type="checkbox"/>
...aux demandes rencontrées par e-mail, téléphone, etc.	--	-	+	++ <input type="checkbox"/>

3.3. Commentaires :

## B. Satisfaction, attentes et pistes d'amélioration

### 4.1. Pourriez-vous indiquer ci-dessous votre degré de satisfaction par rapport...

(En entourant la pondération correspondante, de -- = pas du tout satisfait(e) à ++ = totalement satisfait(e), les niveaux intermédiaires permettant de nuancer votre réponse, et une croix dans la dernière colonne correspondant à « sans avis »)

	Sans Satisfaction avis				
...aux interactions avec les membres de l'équipe du CRéSaM ?	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
...à la disponibilité du CRéSaM ?	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>
...à la manière dont les travaux du CRéSaM sont diffusés (accessibilité) ?	--	-	+	++	<input type="checkbox"/>

### 4.2. Commentaires :

### 5. Quel(s) outil(s) ou méthode(s) utilisé(s) par le CRéSaM vous semblent le(s) plus pertinent(s) ?

<input type="checkbox"/> Affiches / Posters	<input type="checkbox"/> Appels à projets	<input type="checkbox"/> Colloques / Journées d'étude ou de rencontres
<input type="checkbox"/> Enquêtes	<input type="checkbox"/> Formations / Séminaires / Séances d'information	<input type="checkbox"/> Groupes de travail / Concertation
<input type="checkbox"/> Informations dans la newsletter du CRéSaM	<input type="checkbox"/> Listing d'outils / Modèles de documents	<input type="checkbox"/> Pages du site Web du CRéSaM
<input type="checkbox"/> Permanence téléphonique	<input type="checkbox"/> Rapports écrits	<input type="checkbox"/> Recherches-Actions
<input type="checkbox"/> Reportages vidéo	<input type="checkbox"/> Autre :	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 20px;"></div>

### 6. Y a-t-il des thématiques sur lesquelles vous souhaiteriez voir le CRéSaM travailler ?

7. **Y a-t-il des points pour lesquels vous souhaiteriez que le CRéSaM développe un appui ?**

8. **Avez-vous des commentaires généraux que vous souhaiteriez transmettre au CRéSaM ?**

***C. Questions à propos du/de la répondant·e***

---

9. **Dans quelle province se situe(nt) le(s) SSM où vous travaillez ?**

- Brabant Wallon       Hainaut       Liège  
 Luxembourg       Namur

10. **Vous travaillez pour...**

- L'équipe généraliste  
 Une (des) initiative(s) spécifique(s)  
 Un (des) club(s) thérapeutique(s)

**11. Quelle(s) fonction(s) occupez-vous au sein de ce(s) SSM ?**

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> (Pédo-)Psychiatre   | <input type="checkbox"/> Psychologue         | <input type="checkbox"/> Direction administrative |
| <input type="checkbox"/> Assistant(e) social | <input type="checkbox"/> Secrétaire          | <input type="checkbox"/> Direction thérapeutique  |
| <input type="checkbox"/> Médecin             | <input type="checkbox"/> Infirmier(e)s       | <input type="checkbox"/> Fonction de liaison      |
| <input type="checkbox"/> Ergothérapeute      | <input type="checkbox"/> Pédagogue           |   |
| <input type="checkbox"/> Sociologue          | <input type="checkbox"/> Psychomotricien(ne) |   |
| <input type="checkbox"/> Criminologue        | <input type="checkbox"/> Logopède            |   |
| <input type="checkbox"/> Éducateur(trice)    | <input type="checkbox"/> Autre :             | <input type="text"/>                              |

**12. En quelle année avez-vous commencé à travailler en SSM ?**

**Une immense MERCI pour votre participation**

**13. Pour compléter l'analyse des résultats obtenus durant cette enquête, nous pourrions être amenés à recontacter certain(e)s participant(e)s. Si vous êtes d'accord avec cette proposition, pourriez-vous indiquer vos coordonnées ci-dessous ?**

Nous vous rappelons que ces données resteront confidentielles et ne se retrouveront pas dans le rapport final, qui respectera strictement votre anonymat ainsi que celui de votre service<sup>1</sup>.

Nom :

Email / Téléphone :

**Merci**

---

<sup>1</sup> Les données récoltées seront enregistrées sur le serveur du CRÉSAM pour y être conservées 2 ans, et ne seront cédées à aucune tierce-partie. Vous avez le droit de consulter, modifier, ou supprimer vos données personnelles en contactant Maxime Résibois ou, à défaut, en contactant le CRÉSAM ([cresam@cresam.be](mailto:cresam@cresam.be)). Si vous désirez plus d'informations sur vos droits, ou si vous pensez, après nous avoir contactés, que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez vous adresser à l'Autorité de Protection des Données (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>). En indiquant vos coordonnées, vous donnez votre accord pour leur utilisation telle que ci-décrite.