



# *La participation des usagers en service de santé mentale [Appel à projets]*

## *Document de support*

***Au sein de cette  
brochure explicative :  
tout ce qu'il faut savoir  
pour répondre à  
l'appel à projets***

***Pistes concrètes  
&  
marche à suivre***

***Ce projet vous concerne !  
Tant les usagers que les professionnels  
peuvent y répondre***



## **Usagers enfants, ados & adultes**

*N'hésitez pas à contacter les professionnels pour échanger sur la façon dont vous pourriez répondre à cet appel à projets.*



*Parlez-en avec les autres usagers de la salle d'attente ou contactez une association d'usagers locale*



*Parlez-en avec les professionnels du service et contactez la personne de référence concernant ce projet (coordonnées disponibles ci-dessous dans l'encadré)*



## **Professionnels**

*N'hésitez pas à communiquer avec les usagers et à susciter leur intérêt pour le développement d'un projet.  
Le dialogue peut faire émerger des idées intéressantes !*



*Ce qui marche, c'est d'en parler avec les usagers : relayez l'information, stimulez le dialogue à propos de cet appel à projets.*



*Faites-en un projet de service !*

Personne de référence à contacter au sein du service de santé mentale  
(Nom - Prénom - Mail - Tel):

Enquête de satisfaction, réflexion sur la qualité des soins et du service, travail sur l'information, activités visant la participation et l'empowerment (potager, marche, cuisine, etc.), groupes thérapeutiques, inclusion des personnes concernées dans les décisions prises, comité d'usagers, partenariat avec des associations d'usagers locales, action citoyenne, etc.

**Vous y avez déjà pensé ?**

**Vous l'avez imaginé mais vous n'êtes pas encore passé à l'action ?**

**Votre idée peut devenir concrète !**

**En tant qu'usager, c'est s'impliquer, donner son avis, faire entendre sa voix...**

**En tant que professionnel.le, c'est donner plus de place à l'expérience des usagers, prendre en compte leur avis, créer un projet ensemble... !**

Depuis plusieurs années, la participation des usagers dans les services dédiés aux soins en santé mentale devient incontournable. Comme en témoigne l'avis du Conseil Supérieur de la Santé « *la participation est à la fois un droit fondamental (et donc une fin en soi), et un moyen comme levier vers un bien-être accru* » [1].

Les associations de patients et de proches ont également formulé un certain nombre de recommandations en ce sens et précisent que « *Le travail en partenariat avec l'utilisateur ne doit être vu ni comme une contrainte [...], ni comme une concession à un prétendu effet de mode [...], il s'inscrit dans une volonté d'humanisation et d'amélioration de la qualité des soins de santé* » [2].

Mais, bien que la plupart des acteurs en santé mentale émettent le vœu d'une plus grande participation des usagers, **leur implication dans l'organisation des services reste complexe** et les initiatives concrètes en ce sens sont encore peu nombreuses et peu connues, notamment au sein des services de santé mentale [3].

---

[1] Conseil Supérieur de la Santé (CSS). (2019). Participation des enfants et adolescents dans le domaine des soins de santé mentale. Avis, 54. Retrieved from [https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth\\_theme\\_file/20190710\\_css\\_9458\\_participation\\_vweb.pdf](https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/20190710_css_9458_participation_vweb.pdf)

[2] Psytoyens, A., & UilenSpiegel. (2015). L'utilisateur comme partenaire de soins en santé mentale, 52. Retrieved from <https://www.psytoyens.be/wp-content/uploads/2015/04/PsytoyensUilenSpiegel-ASBL-L'utilisateur-comme-partenaire-de-soins-en-sant%C3%A9-mentale.pdf>

[3] Vanderlinden A. (2021). Synthèse des pratiques participatives en services de santé mentale - Lecture des Projets de Services de Santé Mentale (PSSM), 2017, CRéSaM, Namur.

## Contexte



Le CRéSaM a pour objectif de soutenir l'action des professionnels des services de santé mentale, avec comme finalité de contribuer à l'amélioration des pratiques et à la qualité des soins. Le CRéSaM lance un appel à projets afin d'encourager le développement de pratiques participatives impliquant des usagers - adultes, adolescents et enfants - en service de santé mentale. Cet appel à projets prend place dans le cadre d'une recherche-action sur le sujet.

→ *Le SSM idéal selon des ados du Groopsy (SSM Cowin)*

## Quels projets peuvent répondre à l'appel ?

Un pour tous et tous pour un!

Différentes pratiques participatives existent déjà en service de santé mentale ou ailleurs, n'hésitez pas à vous en inspirer ou à innover ! Le projet doit **développer une façon de travailler, d'organiser le fonctionnement du service**, de réaliser certaines actions en favorisant la participation des usagers.

Toutes sortes d'initiatives sont recevables : enquête de satisfaction, réflexion sur la qualité des soins et du service, travail sur l'information, activités visant la participation et l'empowerment (potager, marche, cuisine, etc.), groupes thérapeutiques, inclusion des personnes concernées dans les décisions prises, comité d'usagers, partenariat avec des associations d'usagers locales, actions citoyennes, etc.

## Quel type de participation ?

Le projet proposé doit encourager la participation des usagers **au niveau du service**, c'est-à-dire promouvoir la participation des usagers en vue d'impacter **le fonctionnement du service** (ou d'une initiative portée par celui-ci) ou en vue de contribuer à **l'évaluation du service** (ou d'une initiative portée par celui-ci).

De quoi parle-t-on lorsqu'on évoque le « niveau du service » ?

L'implication des usagers est communément située à trois niveaux<sup>[4]</sup> :

- 1) le niveau individuel (micro) : participation à la relation de soins, au processus/parcours de soin ;
- 2) le niveau des services (méso) : participation au fonctionnement et à l'évaluation des services ;
- 3) le niveau politique (macro) : participation à l'élaboration et à l'évaluation des décisions et des politiques en santé mentale.

Pour répondre à cet appel, les projets doivent mettre le focus sur le niveau 2 : **la participation des usagers au niveau des services**, en vue de contribuer à la qualité des soins. Étant donné la perméabilité entre les 3 niveaux théoriques précités, les projets peuvent aborder la participation des usagers parallèlement sur plusieurs niveaux.

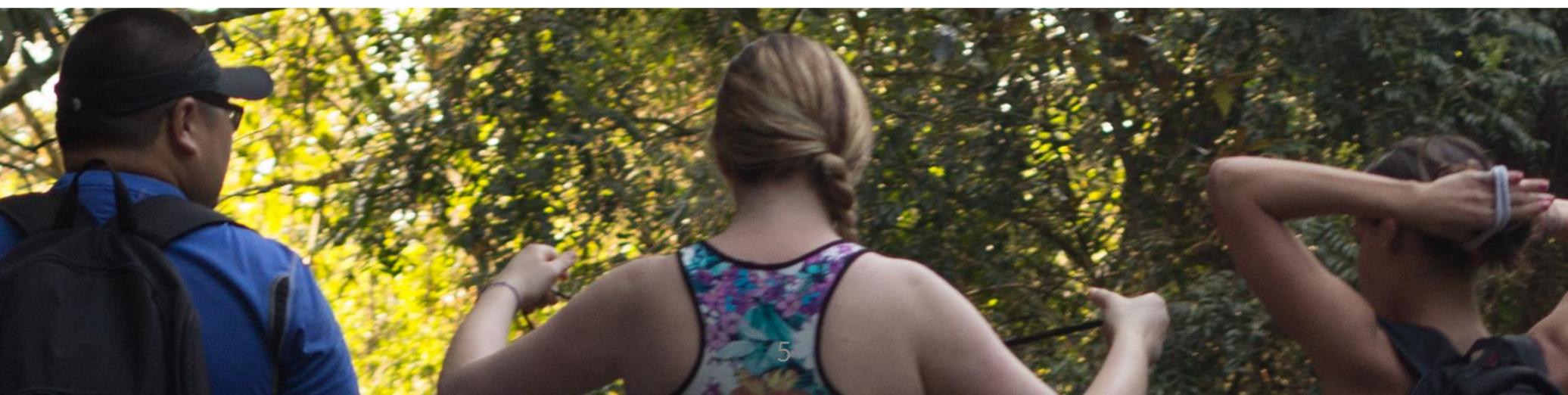
## « Enfants » et/ou « ados » et/ou « adultes » ?

Un projet peut concerner les usagers de tous âges ou se concentrer particulièrement sur l'implication d'un public spécifique : « enfants » ou « ados » ou « adultes ».

L'appel à projets est centré sur les pratiques participatives **avec les usagers eux-mêmes**, néanmoins les projets qui mixent la participation des usagers et celle des proches/familles sont aussi recevables.

---

[4] Projet participation des usagers et des proches à la réforme des soins en santé mentale. Rapport d'activité 2017. <http://www.psy107.be/images/Rapport%20d%27activités%202017.pdf>



## Qui peut répondre à cet appel ?

L'appel à projets concerne les **services de santé mentale (SSM)** de Wallonie [5]. Tant les professionnels du service que les usagers - adultes, enfants et adolescents - du service peuvent y répondre. Une association d'usagers en lien avec le service peut aussi répondre à l'appel à projets.

Par « usager », est entendu toute personne bénéficiant ou ayant bénéficié de consultations, d'un suivi, d'activités de groupe, etc. au sein d'un service de santé mentale.

L'appel à projets est destiné aussi bien aux projets déjà en cours qu'aux projets en devenir. S'il s'agit du développement d'un projet déjà en cours, l'appui du CRéSaM doit permettre d'**apporter une réelle plus-value**.



## Quel appui sera proposé par le CRéSaM ?

Les projets sélectionnés bénéficieront d'un **appui logistique et méthodologique** pour une durée de **deux ans** : le CRéSaM mettra à la disposition des projets sélectionnés un responsable de projets pour réaliser, en étroite collaboration avec les porteurs du projet, ce qu'ils n'ont pas le temps ou la capacité de réaliser.

Il peut s'agir tant d'un **appui à la réflexion**, depuis les premiers balbutiements jusqu'à l'implémentation de la pratique participative, que d'un **soutien administratif ou méthodologique** pour réaliser des tâches concrètes. Par exemple : animation d'une réflexion en équipe ou d'un comité d'usagers, réalisation de fiches-projets, mise en page d'un folder d'information, réalisation d'un questionnaire, analyse de résultats, rédaction de rapports, entretiens, apports théoriques, formations, etc.

L'ampleur, la fréquence, l'objectif et les tâches de cet appui seront à **définir avec chaque projet**.

Les projets sélectionnés seront invités chaque année à participer à une **séance commune d'intervision** et de réflexion animée par le CRéSaM.

[5] Un service de santé mentale (SSM) est une structure ambulatoire qui, par une approche pluridisciplinaire, répond aux difficultés psychiques ou psychologiques de la population du territoire qu'il dessert » (art. 540 du Code wallon de l'action sociale et de la santé). <https://www.cresam.be/sante-mentale/les-ssm/quest-ce-quun-ssm/>



## Comment répondre à cet appel ?

Pour participer, il suffit de compléter en ligne le dossier de candidature (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3q1ujBDZmTAoxyf0ZNWqy4gMj2-wTJdq1uXI-5fDK001SpQ/viewform>). Le dossier de candidature complet doit être introduit pour le 25 juin 2022 à minuit au plus tard.

Le dossier peut être introduit tant par les professionnels que par les usagers du service de santé mentale.

## Quelles sont les grandes étapes pour les projets sélectionnés ?

Les projets seront sélectionnés en août 2022.

Les projets retenus seront mis en œuvre dès le mois de septembre 2022 et bénéficieront d'un appui du CRéSaM jusqu'en mai 2024. Les projets contribueront à alimenter la recherche-action menée par le CRéSaM en parallèle.

Au terme de la recherche-action, en 2024, les pratiques développées par les projets sélectionnés feront l'objet d'une transmission aux professionnels et usagers des autres services de santé mentale wallons, et plus largement, sous la forme d'ateliers dont le contenu sera déterminé par chaque projet.

## En résumé : critères de sélection des projets

1. Le dossier de candidature complet sera introduit avant le 25 juin 2022 à minuit
2. Le projet démarrera au plus tard en septembre 2022 et durera au minimum jusqu'en mai 2024
3. Le projet implémentera une ou plusieurs pratiques participatives au sein d'un ou plusieurs services de santé mentale wallons
4. Le projet sera travaillé en concertation entre professionnels de la santé mentale et usagers
5. Le projet concernera la participation des usagers enfants et/ou ados et/ou adultes
6. La pratique participative visera à impacter le fonctionnement du service ou d'une activité menée par le service et vise in fine la bonne qualité des soins
7. L'appui du CRéSaM constituera une plus-value pour le projet
8. Les porteurs du projet accepteront de contribuer à la recherche-action menée par le CRéSaM et de participer à une intervision (1 fois par an) ainsi qu'à 1 atelier de transmission qui aura lieu en 2024, à la fin de la recherche-action

Plus  
d'infos ?

Via la page web consacrée au projet :  
<https://www.cresam.be/projets/participation/>

En contactant Alexis Vanderlinden,  
responsable de projets au CRéSaM



081/25.31.40



a.vanderlinden@cresam.be



## Save the date !

Une après-midi d'étude et d'échanges sera organisée à Namur le **mercredi 25 mai 2022 (de 13h à 17h)** en vue de faire émerger une réflexion collective sur les pratiques participatives en service de santé mentale.

Le Jeudi 2 juin (de 11h à 12h), une séance d'information en ligne sera proposée à toute personne qui souhaite poser des questions à propos de l'appel à projets.

[www.cresam.be](http://www.cresam.be)

Une initiative du Centre de Référence en Santé Mentale (CRéSaM) agréé et subventionné par la Région wallonne.

