

# Valorisation des initiatives inspirantes

## Contexte

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a impacté toutes les sphères de la vie. Ce contexte a vu l'émergence voire le renforcement de certaines problématiques telles que l'isolement social, les difficultés de santé mentale, la consommation de produits, la précarisation, ..., notamment du fait de la limitation des contacts pour la population en général, l'isolement dans certains lieux de vie, ...

L'imposition du « distanciel » a contraint les institutions de soins présentes en Wallonie à s'adapter, voire à se réinventer durant cette période. Très vite les services subventionnés par la région wallonne se sont réorganisés avec les moyens dont ils disposent, puis grâce aux mesures urgentes en santé mentale adoptées par le gouvernement wallon, visant à renforcer les équipes. Des acteurs non subventionnés ou hors du champ de la santé mentale sont également venus s'ajouter afin de soutenir la santé mentale.

Issu du comité de pilotage de l'actualisation de l'offre lancé à l'initiative du Cabinet de la Ministre wallonne de la santé et de l'AViQ, un groupe de travail constitué de représentants des différents territoires de la Wallonie (issus des plateformes de concertation en santé mentale et des réseaux) et coordonné par le CRéSaM a identifié une série d'initiatives inspirantes (outils en ligne, renforcement de certaines offres à distance préexistantes, page Facebook, capsules vidéo, ...). Ces initiatives concrètes ont été regroupées en fonction du dispositif principal qu'elles utilisent et que vous pouvez vous approprier en fonction de votre réalité de terrain. Par ailleurs, certaines initiatives ne sont plus actives en raison d'un contexte évolutif mais elles peuvent tout de même servir de terreau à la réflexion et à l'inspiration.

La liste des initiatives reprises dans ce document ne se veut en aucun cas exhaustive et constitue un travail continu auquel vous pouvez contribuer. Aussi, si votre service a développé une initiative qui pourrait s'intégrer dans ce document, n'hésitez pas à nous la soumettre en nous contactant via cette adresse : [r.laguesse@cresam.be](mailto:r.laguesse@cresam.be)





# Extension de ligne téléphonique

Divers services ou associations ont mis en place ou étendu leur offre d'écoute téléphonique durant la crise sanitaire. L'isolement des personnes et l'inaccessibilité des services ont nécessité la mise en place d'alternatives aux rencontres « classiques » afin de pouvoir offrir une écoute. Les lignes téléphoniques permettent également d'apporter une réponse rapide qui peut être gratuite et confidentielle.

Le public visé est défini par l'offre que le service/l'association propose. Ainsi des lignes téléphoniques pourront offrir un soutien au grand public (avec parfois un focus sur une partie de la population) tandis que d'autres seront destinées à des besoins spécifiques de professionnels.

## Quelques applications :

- Centre d'écoute, garantissant l'anonymat, destiné aux parents (« écoute parentalité ») confrontés à des situations difficiles avec leurs enfants en cette période de crise/confinement. Proposé par l'ASBL Amarrage ;
- Isolement, solitude, deuil... Besoin d'en parler ? Ligne téléphonique mise en place par le Centre d'Action Laïque (CAL) et le Service laïque d'aide aux personnes (SLP) ;
- Ligne d'écoute étendue aux professionnels proposée par Respect Seniors (agence Wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés) ;
- Point Ecoute Jeunes mis en place par Infor Jeunes Tournai à destination des jeunes et des étudiants ;
- Projet Déter du CHU Ambroise Paré apportant une écoute aux étudiants de 17 à 25 ans ;
- Mise en place d'écoutes téléphoniques pour les résidents et professionnels de maison de repos par le SPAD réso-Aînés Luxembourg.



# Capsules vidéos & webinaires

La création de capsules vidéo, c'est-à-dire des séquences vidéo de courte durée (1 à 5 minutes en général), permet de sensibiliser un public à une thématique. Le webinaire permet dans un format plus long de partager des informations et d'organiser des échanges sur une thématique.

Le format vidéo « court » permet de créer un média attractif afin de mobiliser l'attention d'une personne ou d'un groupe pour leur délivrer un message court et précis. Suivant le support de cette capsule et des éventuelles plateformes de diffusion utilisées, la vidéo peut facilement être partagée avec un public ou encore être vue et revue. Quant au webinaire, il propose un format plus long apportant des informations plus complètes qui permettent une appréhension plus fouillée et plus large de la thématique choisie.

La création de la capsule peut prendre différentes formes : mini reportages, entretiens, présentations, témoignages, exposés, etc. Différentes thématiques ont été traitées par des services lors de la crise de la Covid-19 : la déstigmatisation de la santé mentale, la consommation de produits/substances, les difficultés chez les adolescents, etc. Ces mêmes thématiques peuvent également être explorées dans des webinaires avec des objectifs différents. L'outil vidéo peut être complété dans certains cas de mini-questionnaires et de feedbacks si la personne s'identifie (par exemple dans le cas d'utilisation abusive de substances) à un témoignage. Des pistes concrètes peuvent alors être proposées ainsi que des informations de contact ou des liens vers les services adéquats sont renseignés pour les personnes ayant besoin d'aide.

## Quelques applications :

- Capsules vidéo de soutien à la santé mentale chez les jeunes (<http://www.sdj.be/sante-mentale/>) réalisé par le Service droits des jeunes Namur-Luxembourg ;
- 4 capsules vidéo sur la thématique de la consommation de produits en temps de crise sanitaire (récolte de témoignages et analyse par des experts locaux) réalisé par le Réseau d'Aide et de Soins Spécialisés en Assuétudes de l'Est-Francophone (RASSAEF) et également un webdocumentaire sur l'usage des écrans en temps de crise ;
- Vidéos sur le ton de l'humour pour partager quelques conseils pour vivre le déconfinement avec ses enfants. AMO Color 'Ados ;
- Webinaire pour les professionnels accompagnant les enfants et adolescents par REALISM ;
- Adaptation de formations au format numérique vidéo par le SPAD réso-Aînés du Luxembourg.



# Emission de radio

Le principe d'une émission de radio est de proposer un contenu auditif à écouter en direct via différentes plateformes. Les émissions peuvent servir à communiquer des informations et/ou à garder du lien/interagir avec le public.

Le contenu peut proposer du divertissement, de l'information, des témoignages, donner la parole et permettre à chacun de se sentir moins seul face aux difficultés qu'entraîne le contexte de vie.

## **Quelques applications :**

- Augmentation de la fréquence d'une émission radio, qui passe d'une diffusion hebdomadaire à une diffusion quotidienne pour rester en contact avec les usagers. Diffusée par le service d'Aide en Milieu Ouvert (AMO) « la Chaloupe ».



# Utilisation des réseaux sociaux

L'utilisation de pages de type Facebook (ou d'autres réseaux sociaux) permet de créer des contenus multiples afin de les partager largement.

Beaucoup de services ont mis en place une page Facebook afin de communiquer avec leurs usagers. La page peut être envisagée de différentes manières : un outil de mise à jour des informations fonctionnelles sur le service, un outil de diffusions de vidéos, une plateforme de partage et d'interaction avec des échanges quotidiens, des suggestions d'activités, des informations utiles, etc. qui permettent de rester en lien avec ses usagers/bénéficiaires.

L'utilisation d'une page peut aussi, par exemple, permettre de rythmer la journée des usagers dans le cadre d'une institutionnalisation en proposant différentes activités au fil des heures.

## Quelques applications :

- Création d'un groupe Facebook pour les usagers, de newsletter (jeux, activités...) afin de garder le lien avec l'institution, mis en place par le Club Thérapeutique d'Arlon ;
- Diffusion de capsules vidéo sur la page Facebook du RASSAEF (Réseau d'Aide et de Soins Spécialisés en Assuétudes de l'Est-Francophonie).



# Répertoire de psychologues bénévoles

Avec l'augmentation des demandes de suivis psychologiques dans le cadre d'une crise provoquant des souffrances psychiques chez un grand nombre de personnes, les services sont chargés, saturés voire dépassés. Cette saturation ne permet pas de répondre à l'ensemble des besoins de la population et dans le cadre de la pandémie, de venir en aide au personnel soignant qui est en première ligne face aux contaminations de coronavirus.

En réponse à ce constat, des plateformes qui rassemblent des psychologues proposant des séances gratuites (jusque 4 séances) en visioconférence ont émergé. Ces plateformes ne se substituent pas à des suivis de longue durée mais permettent pour une partie de désamorcer une possible crise, et d'apporter une première écoute.

## **Quelques applications :**

- Site internet pour le personnel médical qui fait face au coronavirus avec des psychologues bénévoles, plateforme « psy for med » ;
- Mise à disposition des professionnels d'une écoute psychologique en vidéoconférence, plateforme « Psy.be ».



# Utilisation de supports à la communication

Parfois la communication est difficile, soit parce que la situation à expliquer est compliquée, soit parce qu'une partie du public n'a pas la capacité de comprendre la situation.

Par exemple, la situation inédite de la pandémie a fait perdre leurs mots à bien des adultes face aux questions des enfants. Comment verbaliser adéquatement la situation ? Face aux « pourquoi » des enfants, l'adulte se retrouve souvent dans l'impasse.

Le développement de supports tels qu'une bande dessinée, le photolangage...apportent une certaine contenance à une réalité difficile à cerner dans laquelle il reste beaucoup d'inconnues. Sans minimiser la gravité de ce qui se passe autour de l'enfant, les supports visuels dédramatisent et illustrent ce qui est invisible. Il s'agit de faire comprendre aux enfants dans un langage approprié les notions de virus, propagations, gestes barrières...

## Quelques exemples :

- [Site internet](#) et livre pour enfants « coco le virus », réalisation privée ;
- Outil de photolangage pour exprimer les représentations et les ressentis face à la crise.  
Construit par le CLPS de Charleroi-Thuin.



# Création de site Internet dédié

La création de site web dédié permet une grande flexibilité en termes d'apport au public cible car il peut regrouper plusieurs des initiatives citées ci-dessus par son support numérique. Néanmoins, certains autres sites ont des objectifs ciblés qui peuvent être différents, par exemple :

- Une mise à disposition d'informations sur l'accessibilité de services ;
- Un regroupement d'informations ou d'initiatives sur un ou des sujets avec une vérification des informations données ;
- Une mise à disposition d'outils (par exemple pour évaluer son niveau de stress) ;
- Une mise à disposition d'activités ;
- Une reproduction virtuelle d'un service reprenant ses différentes fonctions (frapper à la porte d'un thérapeute, salle d'attente, valves, etc.).

## Quelques exemples :

- Reproduction d'un service à destination des bénéficiaires par la plateforme Télévea de l'AIGS et du CRP L'Ancre ;
- Communication d'informations validées sur la Covid-19 et les enfants sur la [plateforme d'information JOY](#).  
Celle-ci est réalisée à l'initiative du [Belgian Pediatric Covid-19 Task Force](#) et de ses partenaires ;
- Evaluation de son niveau de stress selon son âge suivi d'une orientation vers des services pouvant apporter de l'aide si nécessaire avec le [site web Home stress home de l'UMONS](#) ;
- Développement d'activités ludiques « online » pour des résidents par l'IHP d'Aubange.





# Espace de liens, rencontres, parole

Plusieurs initiatives se sont données pour but de créer des espaces de rencontre afin de pouvoir garder ou (re)créer des liens sociaux. Ces lieux peuvent servir d'espace de discussions et d'échanges, de décharge du stress, de communication.

Ces initiatives s'adressent à différents publics (usagers, professionnels, grand public) et prennent des formes très variées (marche pour la santé mentale et le bien-être, lieux d'accueil, groupes de parole, diffusion de messages via des valves, ouverture des portes à certains publics, ...).

## Quelques exemples :

- La grande marche pour la santé mentale et le bien-être organisée par l'ULB, l'UCLouvain et l'ULiège ;
- Des moments de pause destinés aux professionnels pour pouvoir discuter ou se détresser au D-Stress Café par l'IFAC (Institut Hospitalier Famenne-Ardenne-Condroz) ;
- Des groupes de paroles avec animateurs pour les résidents au sein de l'espace « Papote » de l'IHP d'Aubange ;
- Utilisation de valves et de post-it pour partager des choses positives sur le lieu de travail ainsi que d'un espace de parole pour les professionnels par l'hôpital de Marche ;
- Un psychologue se met à disposition des maisons de repos pour des rencontres avec les résidents, organisé par la plateforme des soins palliatifs de la province du Luxembourg ;
- Un hôpital psychiatrique ouvre ses portes aux seniors (isolés ou non) pour lutter contre l'isolement social à Bertrix.