

L'implication des proches en santé mentale : mon rôle comme gestionnaire

Préparé par le Centre intégré universitaire de santé et de services
sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale dans le cadre de
sa désignation d'Institut universitaire (IU) de première ligne en santé et
services sociaux et celle d'IU en santé mentale

2026

CONSIDÉRER,
INTÉGRER,
OUTILLER

GUIDE DE BONNES PRATIQUES
POUR L'IMPLICATION DES PROCHES
EN SANTÉ MENTALE

Bâtir l'avenir

Québec

Mise en contexte

Guide publié en 2024 en cohérence avec les orientations ministérielles

- *Plan d'action sur la primauté de la personne dans la prestation et l'organisation des services*
- *Plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026 (PAISM) action 7.5*
- *Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes et Politique nationale pour les personnes proches aidantes*



<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003699/>

Bâtir l'avenir

Québec



Démarche de conception du guide

- Rédaction par le CIUSSS de la Capitale-Nationale en partenariat avec une grande **diversité d'acteurs** en santé mentale
- **Richesse** et variabilité des points de vue
- Forte **mobilisation des partenaires** du début à la fin

Ont été consultés :

- Personnes ayant un trouble mental
- Proches
- Comité d'usagers
- Usagers partenaires et proches partenaires
- Groupes communautaires
- Intervenants et gestionnaires
- Médecins psychiatres
- Experts des aspects éthiques et légaux
- Chercheurs



Objectif de l'atelier

Vous appropriiez les huit conditions organisationnelles favorables à l'implication des proches afin de consolider et d'accroître leur présence dans le service ou le secteur dont vous êtes responsable.

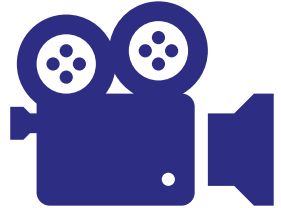


Les objectifs d'apprentissage

- Expliquer les bénéfices et les obstacles liés à l'implication des proches (IP) dans le processus de rétablissement d'une personne ayant un trouble mental
- Expliquer les huit conditions organisationnelles favorables à l'IP
- Évaluer la présence des conditions organisationnelles favorables à l'IP dans mon milieu
- Identifier des améliorations possibles à mettre en place dans mon milieu
- Situer mon rôle dans la mise en place des conditions organisationnelles favorables à l'IP

Les bénéfices et les obstacles à l'implication des proches

Les bénéfices et les obstacles à l'implication des proches



Témoignages

Yolande Massé, proche aidante

Suzanne Peloquin, chargée de projets à CAP santé mentale

Marie-Hélène Morin, Ph. D. travailleuse sociale, professeure-chercheuse en travail social à l'Université du Québec à Rimouski et cotitulaire de la Chaire interdisciplinaire sur la santé et les services sociaux pour les populations rurales (Chaire CIRUSSS)

Visionner ici :

<https://www.youtube.com/watch?v=63PX3FWWILg>



Pourquoi est-il essentiel d'impliquer les proches?

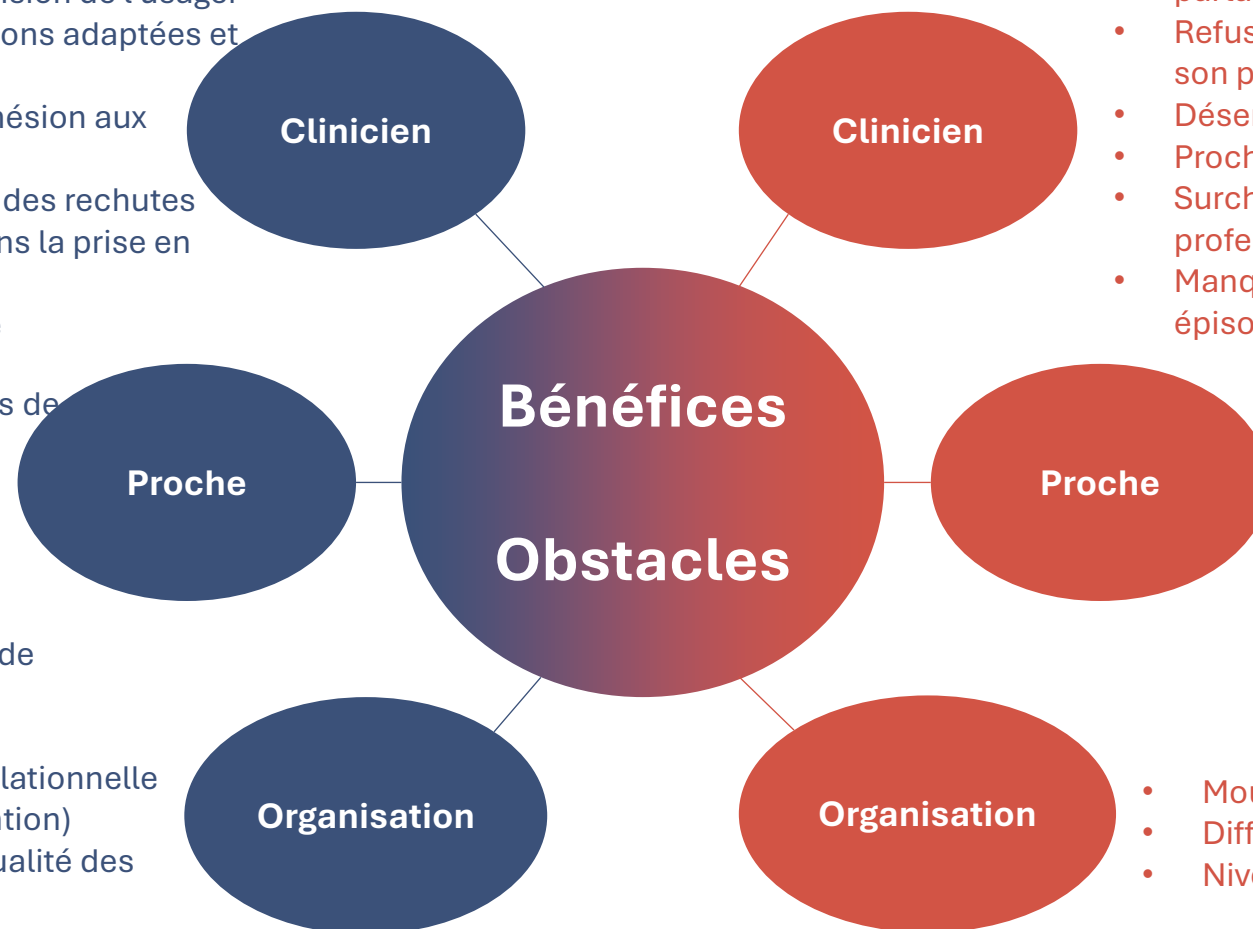
- **Amélioration** de l'adhésion au **traitement**, du bien-être et de la qualité de vie de la personne
- **Diminution** du nombre de **rechutes** et d'hospitalisations
- **Prise en charge plus rapide** : signalement rapide des signes précurseurs de rechute, demande d'aide précoce
- **Diminution** de la **comorbidité** entre les troubles mentaux et la consommation
- **Diminution** de la **détresse psychologique** des proches
- **Effet positif** sur la **dynamique familiale** et sur la relation avec la personne



Bénéfices et obstacles liés à l'implication des proches

- Meilleure compréhension de l'utilisateur
- Évaluation/interventions adaptées et cohérentes
- Amélioration de l'adhésion au traitement/plan
- Meilleure prévention des rechutes
- Efficacité accrue dans la prise en charge
- Diminution du risque

- Soutien au processus de rétablissement
- Meilleure compréhension de l'environnement
- Meilleur soutien des proches, prévention de l'épuisement
- Responsabilité populationnelle (promotion et prévention)
- Amélioration de la qualité des services
- Efficacité



- Questions de confidentialité, partage de renseignements.
- Refus de la personne d'impliquer son proche
- Désengagement du proche
- Proche inadéquat
- Surcharge de travail des professionnels/intervenants
- Manque de coordination entre les épisodes de soins

- Refus de l'intervenant de prendre le proche en considération
- Changement d'interlocuteurs
- Difficulté à comprendre les règles de confidentialité

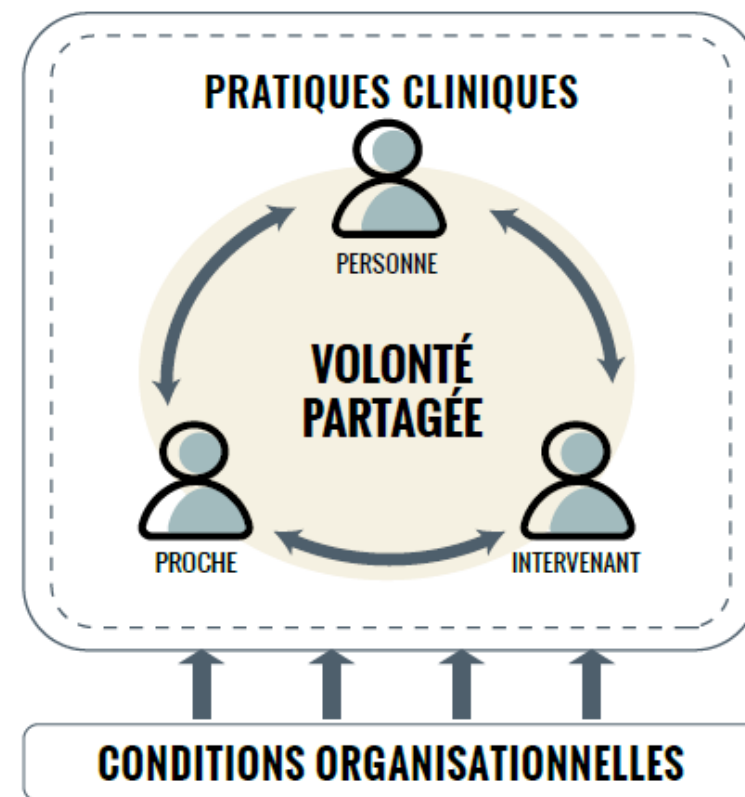
- Mouvement de personnel
- Difficultés liées au changement
- Niveau de priorité accordé

Les huit conditions organisationnelles favorables à l'implication des proches



L'implication des proches dans le processus de rétablissement des personnes...

- Se construit autour d'une volonté partagée de maintenir des liens
- Doit être soutenue par des conditions organisationnelles favorables





Les huit conditions organisationnelles

Pratiques organisationnelles axées sur l'implication des proches

1. Prise de position sur l'implication des proches
2. Normes de pratique
3. Outils et environnements de travail facilitants
4. Formation de base et continue
5. Soutien clinique offert
6. Gestion du changement dans l'organisation
7. Liens actifs avec les partenaires
8. Lutte contre la stigmatisation associée aux problèmes de santé mentale

Condition 1

Prendre position sur l'implication des proches

Objectif

Créer un cadre dans lequel les interventions visant à établir un partenariat avec les proches sont appuyées et favorisées par l'établissement

Formuler un énoncé officiel marquant l'importance d'impliquer les proches et d'en faire des partenaires légitimes, égaux et contributifs

L'afficher à plusieurs endroits

En parler souvent

L'incarner au quotidien

Condition 2

Déterminer et appliquer des normes de pratique

Objectif

Systematiser et encadrer la mise en œuvre de pratiques favorisant l'implication des proches dans l'établissement

Déterminer des normes applicables dans votre contexte

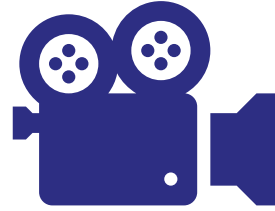
Comprendre et maîtriser les normes

Établir des indicateurs de performance et des cibles mesurables

Vérifier l'application systématique des normes

Ex. : Personnel sensibilisé aux besoins des proches et formé aux stratégies d'implication

Ex. : Personnel désigné pour l'accueil et le soutien



Exemple de personnel sensibilisé aux besoins des proches et formé aux stratégies d'implication des proches

Témoignage d'Isabelle Fillion,
travailleuse sociale

Visionner ici :

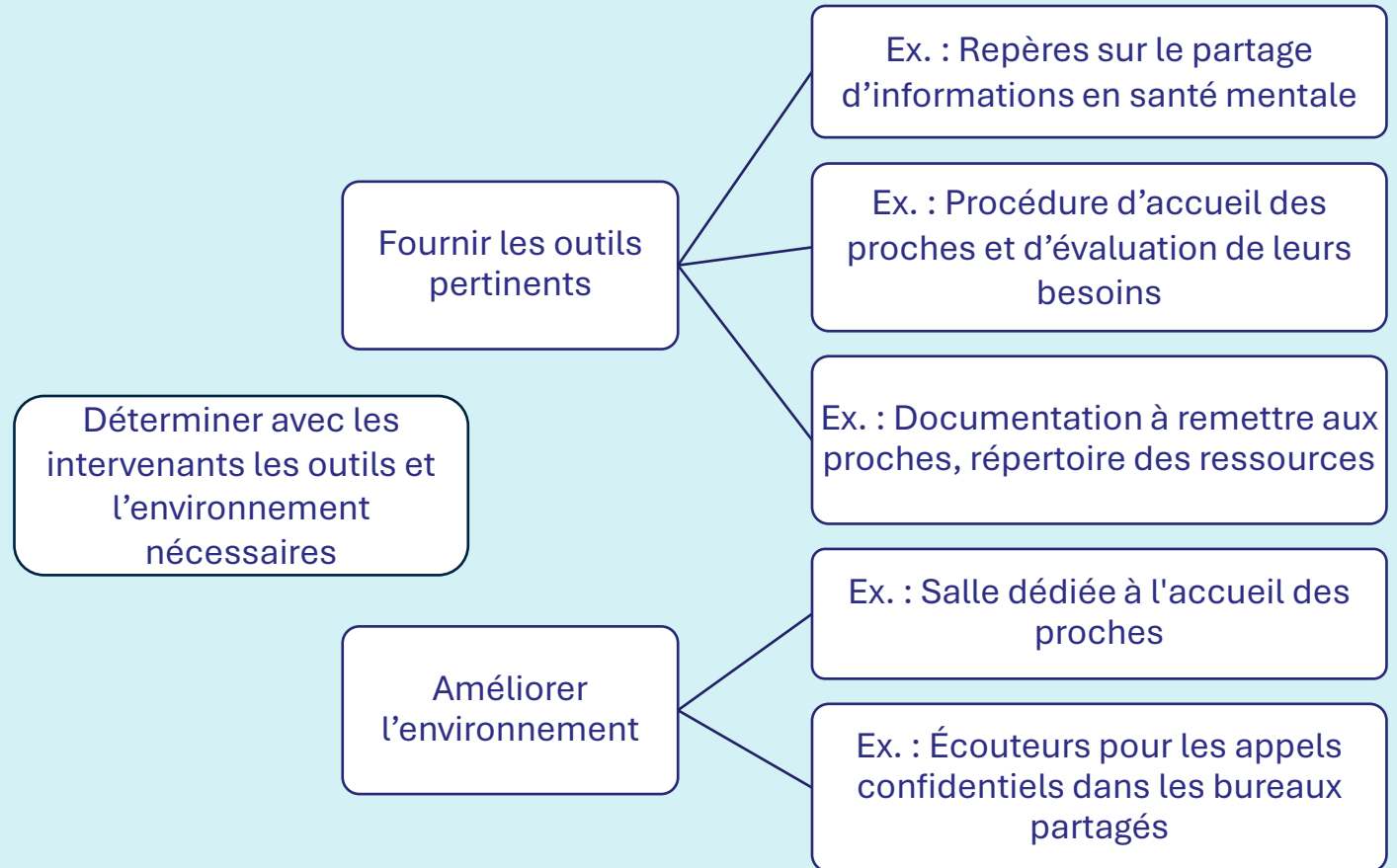
https://www.youtube.com/watch?v=_ZfyowAvvzk

Condition 3

Offrir des outils et des environnements de travail facilitants

Objectif

Soutenir le travail des intervenants auprès des proches



Condition 4

Offrir une formation de base et continue

Objectif

Améliorer les connaissances et le sentiment de compétence des intervenants et des gestionnaires cliniques de l'organisation

Offrir l'atelier d'appropriation des bonnes pratiques

Prendre connaissance du Guide sur l'implication des proches en santé mentale

Avoir des discussions d'équipe à partir des fiches thématiques du Guide

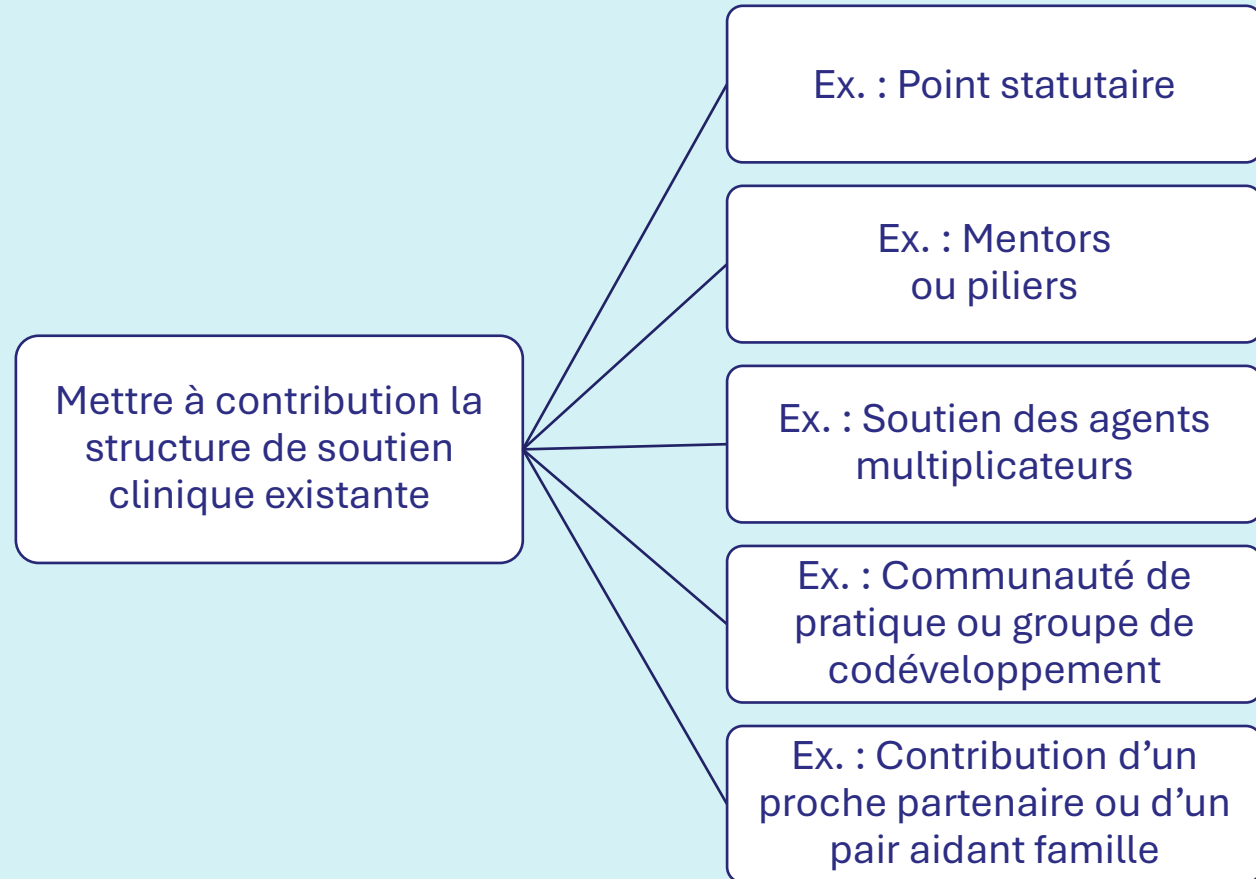
Inviter un proche à témoigner ou utiliser une capsule de témoignage enregistrée

Condition 5

Offrir un soutien clinique

Objectif

Soutenir les intervenants dans la pratique clinique visant à impliquer les proches

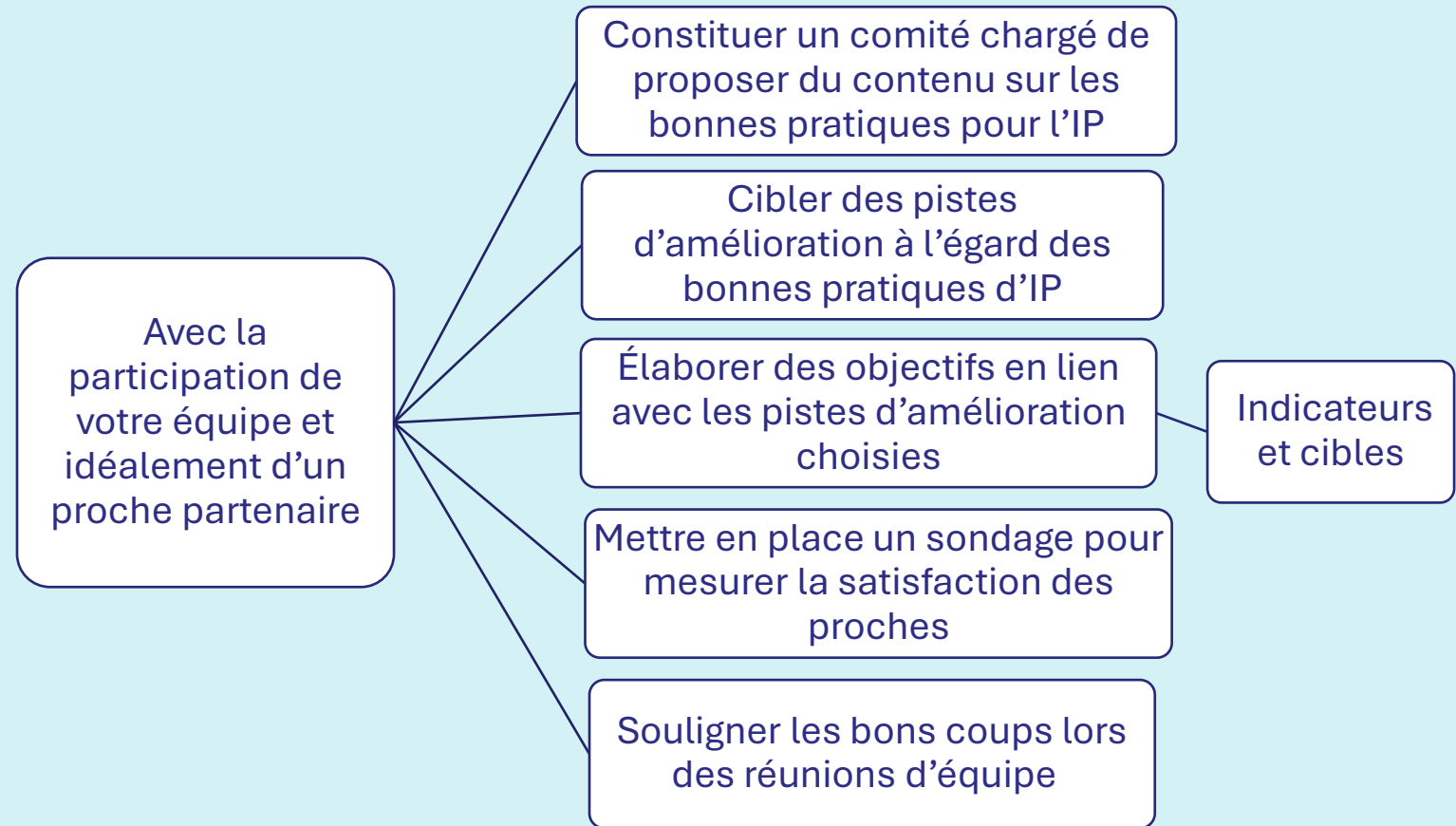


Condition 6

Coordonner la gestion du changement dans l'organisation

Objectif

Assurer la gestion du changement de pratiques auprès des différents acteurs impliqués et dans les différents secteurs d'activité en santé mentale



Condition 7

Maintenir et renforcer les liens avec les partenaires

Objectif

Assurer les liens et la continuité des pratiques entre les organisations qui interviennent auprès des proches

Établir des communications régulières avec les partenaires

Développer une compréhension commune de l'implication des proches avec les partenaires

Mettre en place un processus de référence systématique vers les organismes de soutien aux proches

Utiliser la table de concertation avec les partenaires de la communauté

Ex. : S'assurer d'une concertation au sein de sa direction

Ex. : Convenir de mécanismes de communication

Ex. : Avoir une conception large de nos partenaires (susceptibles d'interagir avec des proches)

Condition 8

Contribuer à la lutte contre la stigmatisation associée aux problèmes de santé mentale

Objectif

Réduire l'effet de la stigmatisation sur les proches et susciter leur volonté de devenir des partenaires du RSSS

Être attentif aux fausses croyances et préjugés véhiculés au sein de son équipe

Ex. : En discuter en équipe

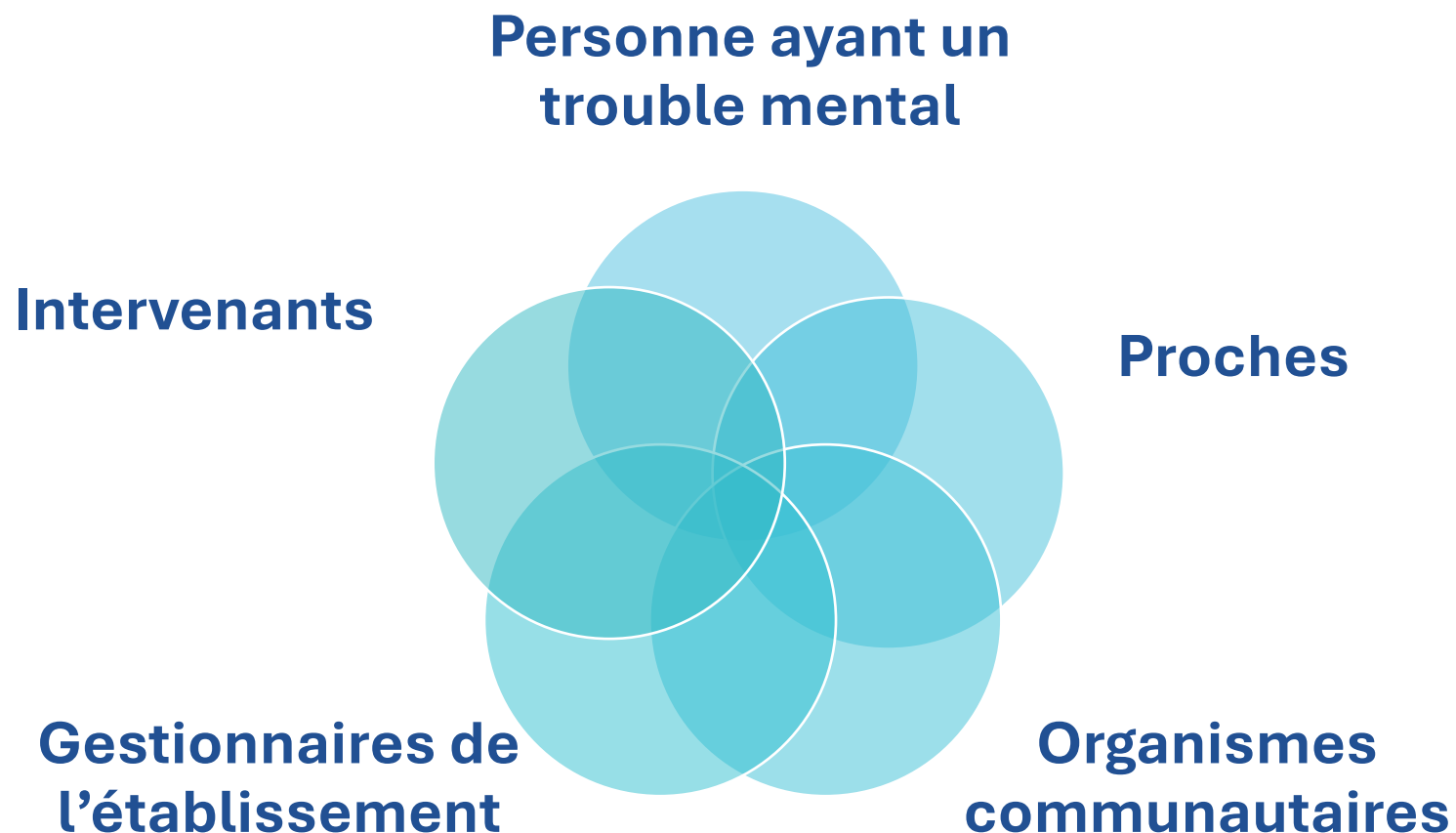
Être sensible au fait que les proches ont tendance à s'auto-stigmatiser

Favoriser les stratégies de contact

Ex. : Inviter un proche à témoigner de son vécu



L'implication des proches : une responsabilité partagée



Votre rôle dans la mise en place des conditions organisationnelles favorables



Que pouvez-vous faire?



Pour en savoir plus, voir le **Guide pour accompagner l'implantation de bonnes pratiques**

Lane, J. et al. Guide pour accompagner l'implantation de bonnes pratiques. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, Sherbrooke, Québec, 2015, 42 p. [EN LIGNE](#)



Les acteurs clés de votre établissement

Les directions transversales

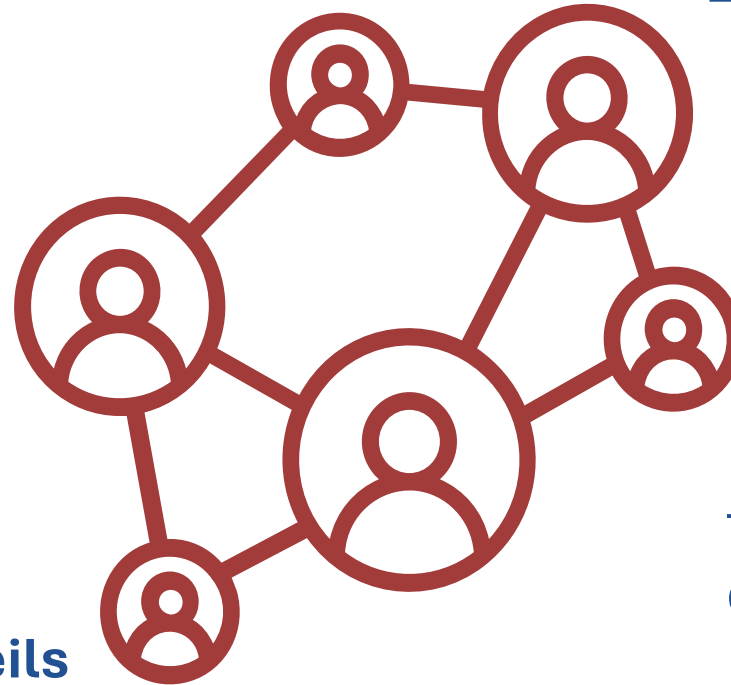
Toute personne ayant un **rôle de soutien** aux pratiques professionnelles dans votre direction

Les différents **conseils professionnels** de votre établissement

Les proches et les usagers

Le **répondant** nommé par votre établissement

Les **agents multiplicateurs** formés dans le cadre du déploiement du Guide



Le **coordonnateur en proche aide** de votre établissement

Exercice

Évaluer la présence des conditions organisationnelles favorables à l'implication des proches dans mon milieu

Outil pour soutenir l'appropriation du Guide de bonnes pratiques pour l'implication des proches en santé mentale : considérer, intégrer, outiller

Autodiagnostic de la présence des conditions organisationnelles favorables à l'implication des proches

Objectif
Cet exercice vise à soutenir l'évaluation de la présence des conditions organisationnelles favorables à l'implication des proches dans un milieu ainsi que la détermination d'améliorations à mettre en place à court terme.

Consignes
Indiquez dans le tableau dans quelle mesure les conditions organisationnelles suivantes sont présentes dans le service en santé mentale dont vous êtes responsable. Ensuite, répondez aux deux questions à la page 2. Pour vous aider dans votre réflexion, consultez le résumé de chacune de ces conditions organisationnelles aux pages 3 et 4 ou reportez-vous directement au Guide de bonnes pratiques pour l'implication des proches en santé mentale : considérer, intégrer, outiller ([lien](#)).

Échelle de notation
1 : Absente
2 : Présente de manière très inégale
3 : Présente dans la majorité des équipes
4 : Présente et solidement implantée

Conditions organisationnelles	1	2	3	4
1. Prendre position sur l'implication des proches				
2. Déterminer et appliquer des normes de pratique				
3. Offrir des outils et des environnements de travail favorables				
4. Offrir une formation de base et continue				
5. Offrir un soutien clinique				
6. Coordonner la gestion du changement dans l'organisation				
7. Maintenir et renforcer les liens avec les partenaires				
8. Contribuer à la lutte contre la stigmatisation associée aux problèmes de santé mentale				

Bâtir l'avenir Québec

Outil disponible sur
Quebec.ca/ProfessionnelProcheSanteMentale
Section « Formation et appropriation »

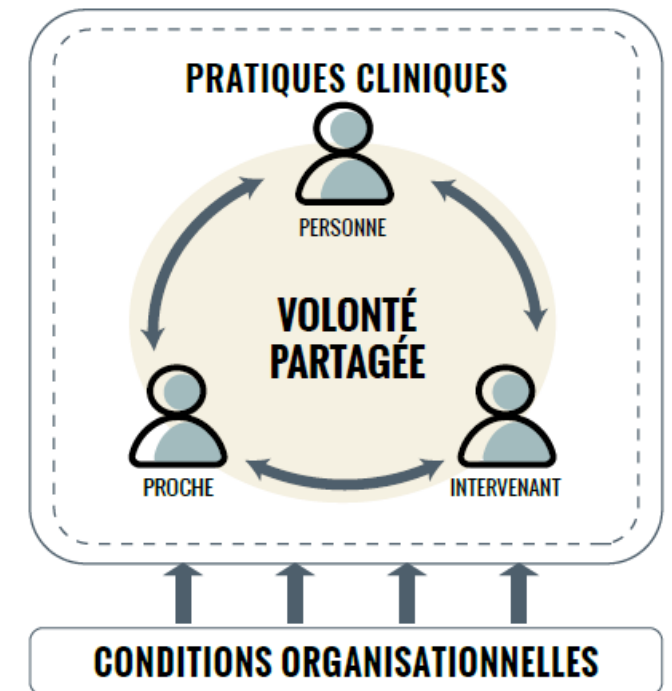


Conclusion

Votre rôle comme gestionnaire : assurer la présence des conditions organisationnelles favorables à l'IP

- Travailler en **partenariat**
- Développer **une vision commune**
- **Intégrer le changement** dans **l'organisation**
- Planifier **l'implantation** des **pratiques**
- **Évaluer** l'implantation

Démarche par petit pas





Vos prochaines étapes

Que ferez-vous?

Quelles actions entreprendrez-vous?



Crédit de l'œuvre :

Bourque, Mireille. *Instant intime*, 2020, papier, encre et acrylique sur toile. Collection Vincent et moi, CIUSSS de la Capitale-Nationale.