

Présentation du Guide de bonnes pratiques pour l'implication des proches en santé mentale

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



Déroulement

- Contexte de conception du Guide
- L'implication des proches en santé mentale
 - Qui sont les proches?
 - Comment les impliquer?
 - Les bonnes pratiques cliniques
 - Une responsabilité partagée
 - Les principes directeurs
- Les bénéfices de l'implication des proches



Objectifs

- Définir l'implication des proches dans un contexte de rétablissement de la personne ayant un trouble mental
- Nommer des bonnes pratiques en matière d'implication des proches en santé mentale
- Reconnaître l'importance et les bénéfices d'impliquer les proches dans ce contexte

An artistic painting in a style reminiscent of Vincent van Gogh's 'Olympia' or 'Self-Portrait with Bandaged Ear'. It depicts two figures against a warm, textured background. One figure, with a pale face and dark hair, stands behind the other, holding their head. The second figure has a greenish face and wears a red cap. The overall mood is contemplative and intimate.

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*

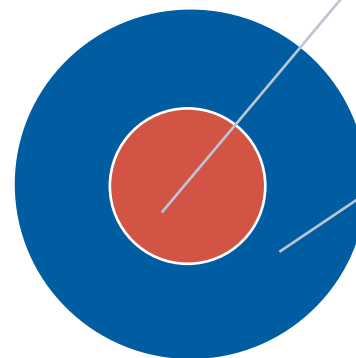


<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003699/>



Objectifs du Guide

- Soutenir la mise en œuvre des pratiques cliniques visant à faire des proches de **réels partenaires** dans le processus de rétablissement des personnes ayant un trouble mental



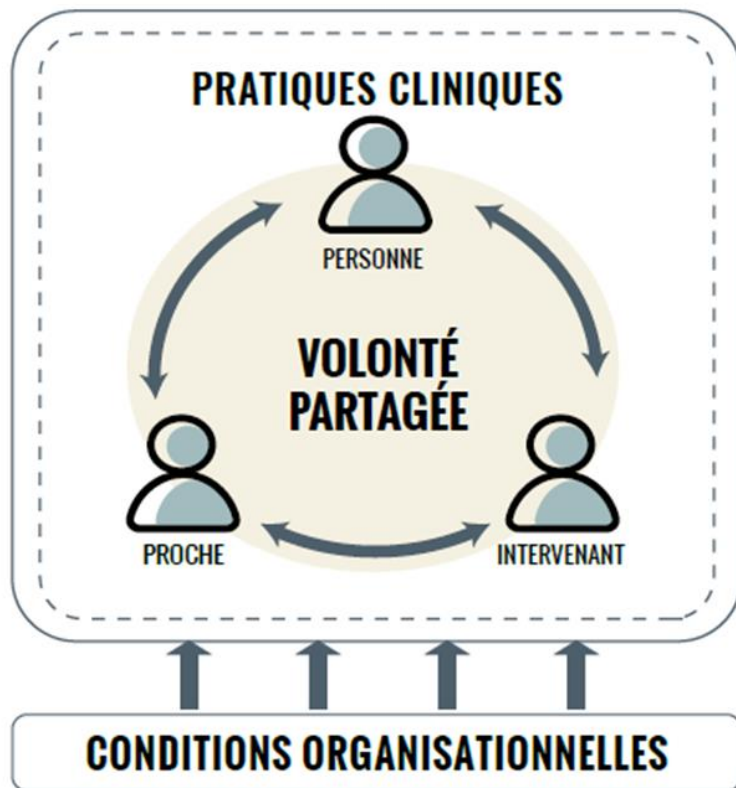
Conditions organisationnelles nécessaires à l'implantation des bonnes pratiques cliniques

Outil de référence et de soutien à la pratique des intervenants

- **Réponse aux préoccupations cliniques, éthiques et légales** à l'égard de l'implication des proches



Des améliorations



➤ Pratiques systématisées

➤ Sentiment de compétence des intervenants

➤ Présence renforcée des conditions favorables



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



Contenu et format du Guide

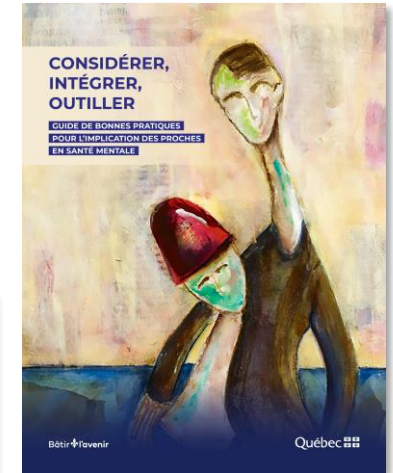
Partie 1 : Bases théoriques

Partie 2 : Pratiques cliniques – 21 fiches

Partie 3 : Conditions organisationnelles

Quatre formats

- Guide complet
- Boîte à outils à l'intention des intervenants (partie 2 seulement)
- Synthèse sur une page
- PDF indépendants de chaque fiche thématique « Les pratiques cliniques »

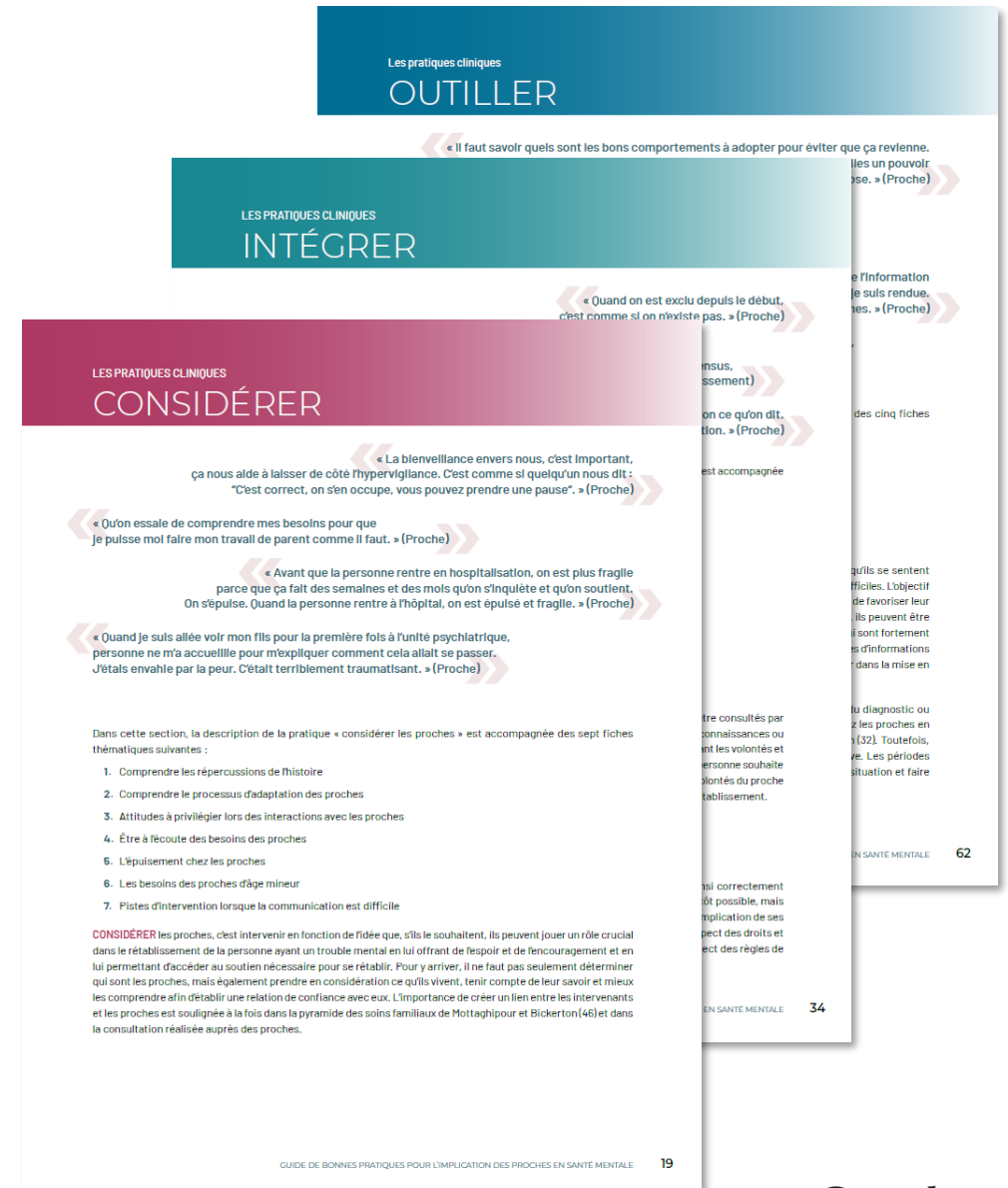




Comment utiliser le Guide

21 fiches thématiques en 3 chapitres

- Vignettes cliniques
- Pistes d'intervention
- Information légale
- Enjeux éthiques
- Références





Les pratiques cliniques en 21 fiches

Considérer les proches dès les premiers contacts avec les services et **reconnaître** leur rôle, leurs émotions et leur savoir

- Répercussions de l'histoire
- Processus d'adaptation des proches
- Attitudes à privilégier
- Besoins des proches
- Épuisement chez les proches
- Proches d'âge mineur
- En cas de communication difficile

Intégrer les proches comme de réels partenaires de l'équipe de soins et de services tout en respectant la volonté de la personne

- Décision partagée d'impliquer les proches
- Le consentement au partage de renseignements : notions théoriques et légales
- Distinguer l'information générale des renseignements de santé et de services sociaux
- Réflexions éthiques
- En l'absence de consentement au partage de renseignements
- En situation de crise
- À la fin d'un épisode de services
- En situation exceptionnelle
- Lors d'une transition vers les services pour une clientèle adulte

Outiller les proches pour qu'ils aient l'information et le soutien requis pour assumer leur rôle auprès de la personne et s'adapter à la situation

- Développer les connaissances des proches
- Outiller la fratrie et la famille
- Outiller les proches lors de la prise de mesures légales
- Les stratégies d'adaptation
- Diriger les proches vers des sources de soutien

L'implication des proches en santé mentale

Notions et pratiques cliniques

Qui sont les proches?



Une définition large et inclusive des proches

- Les proches sont **désignés par la personne** et constituent, **à ses yeux**, son réseau de soutien
- Ils peuvent être un membre de la famille, un ami, un voisin, un employeur, un collègue de travail, etc.
- Les proches ne sont pas toujours des proches aidants
- Les proches ne s'identifient pas toujours comme proches aidants

« Les proches, ce sont ces gens qui étaient là avant et qui seront là après. »



Le point de vue des proches

Impliquer les proches, c'est...

« Prendre en **considération** ce que les proches disent. Ils sont des témoins. »

« Bâtir une **relation de confiance** parce qu'on a un but en commun : le bien-être de la personne atteinte. »

« Faire un **suivi** quand la personne sort de l'hôpital : savoir qui va prendre en charge les soins par la suite? Qu'est-ce que je dois faire? »

« Qu'on essaie de **comprendre mes besoins** pour que je puisse moi faire mon travail de parent comme il faut. »

« Offrir la possibilité d'un **contact régulier** entre l'intervenant et l'entourage pour se donner des nouvelles, faire une mise à jour, tant quand ça va moins bien que quand ça va bien. »



Dans la pratique, comment impliquer des proches?

Pour créer un **réel partenariat** avec les proches impliqués dans le **rétablissement** d'une **personne ayant un trouble de santé mentale**, il faut :

Les considérer

Les intégrer

Les outiller

Selon vous, quelle est la distinction entre ces trois éléments?



Pratique clinique : Considérer

Considérer les proches dès les premiers contacts avec les services et **reconnaître** leur rôle, leurs émotions et leur savoir

- Répercussions de l'histoire
- Processus d'adaptation des proches
- Attitudes à privilégier
- Besoins des proches
- Épuisement chez les proches
- Proches d'âge mineur
- En cas de communication difficile

« Quand je suis allée voir mon fils pour la première fois sur l'unité psychiatrique, personne ne m'a accueillie pour m'expliquer comment cela allait se passer. J'étais envahie par la peur. C'était terriblement traumatisant. »
(Proche)



Quelles sont les attitudes à privilégier lors des interactions avec les proches?

- Prendre le temps d'accueillir les émotions et la souffrance
- Tenir compte de l'importance et de la complémentarité du savoir des proches
- Encourager les proches à communiquer avec les intervenants s'ils ont des inquiétudes ou des questions
- Faire preuve de transparence afin de créer un lien de confiance

Empathie

Reconnaissance

Ouverture

Communication



Comment être à l'écoute des proches?

Être attentif à leurs...

- connaissances
- difficultés
- émotions
- objectifs

Il est important de saisir toutes les occasions d'entendre les besoins des proches et de faire preuve d'ouverture à leur égard.



En cas de signe d'épuisement chez les proches

- **Augmenter** temporairement **l'intensité** des **services**
- **Normaliser** leur **état**, sans pour autant leur donner l'impression que le sentiment d'épuisement passera sans qu'ils aillent chercher de l'aide
- Proposer une **référence systématique** vers un organisme de soutien en santé mentale pour les proches
- **Déterminer** avec eux des **stratégies** qui pourraient les aider à mieux composer à court terme avec la situation



Quoi faire en présence de proches d'âge mineur ou jeunes adultes?

- **Vérifier** systématiquement si la personne a des **enfants** et explorer de quelle façon ils sont **affectés par la situation**
- **Accompagner le parent** pour qu'il informe son enfant, en adaptant l'information en fonction de l'âge de l'enfant
- **Conseiller le parent** pour qu'il puisse conjuguer son **rôle** et les **répercussions** de son problème de santé mentale



Pratique clinique : Intégrer

Intégrer les proches comme de réels partenaires de l'équipe de soins et de services tout en respectant la volonté de la personne

- Décision partagée d'impliquer les proches
- Le consentement au partage de renseignements : notions théoriques et légales
- Distinguer l'information générale des renseignements de santé et de services sociaux
- Réflexions éthiques
- En l'absence de consentement au partage de renseignements
- En situation de crise
- À la fin d'un épisode de services
- En situation exceptionnelle
- Lors d'une transition vers les services pour une clientèle adulte

« C'est important de sentir qu'ils prennent en considération ce qu'on dit. On est une équipe, on collabore, et on fait même partie de la solution. » (Proche)



Le consentement au partage de renseignements : notions théoriques et légales

Pour être valide, le consentement doit être :

- **manifeste** (sans équivoque)
- **libre** (sans contrainte)
- **éclairé** (toute l'information nécessaire a été fournie)
- **donné à des fins spécifiques**



Il vaut pour la durée nécessaire à la réalisation de ses fins.

Article 6 de la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux* (LRSSS)

Pour en savoir plus sur les critères de validité du consentement, consulter le site de la Commission d'accès à l'information du Québec : https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_Criteres_Validite_Consentement.pdf



Le consentement au partage de renseignements : notions théoriques et légales

Consentement : un processus continu

Il peut être **modifié** ou **révoqué** en tout temps par la personne.

L'objet du consentement **évolue** avec la situation et **doit être revu**.



Un **consentement verbal** est suffisant.



Distinguer l'information générale d'un renseignement de santé et de services sociaux

Qu'est-ce qu'une **information générale**?



- **Ne concerne pas la vie privée de l'individu, par exemple :**
 - La philosophie d'intervention
 - Les ressources disponibles
 - L'organisation des soins et services de l'établissement
 - Les droits de la personne et des proches
 - Les notions de consentement

Lorsque le diagnostic de la personne est connu des proches, l'information générale peut inclure les manifestations de la maladie, les comportements à adopter, etc.



Distinguer l'information générale d'un renseignement de santé et de services sociaux

Qu'est-ce qu'un **renseignement de santé et de services sociaux**?



- Il permet d'identifier la personne, même indirectement
- Il répond à au moins une des caractéristiques suivantes :
 - Il concerne l'état de santé physique ou mentale d'une personne
 - Il concerne le matériel prélevé sur une personne dans le cadre d'une évaluation ou d'un traitement
 - Il concerne les services de santé ou sociaux offerts à la personne
 - Il a été obtenu dans l'exercice d'une fonction prévue par la *Loi sur la santé publique* (chapitre S-2.2)

Article 2 de la LRSSS



Distinguer l'information générale d'un renseignement de santé et de services sociaux



Renseignement de santé et de services sociaux

- **Le consentement de la personne est nécessaire** pour partager ce type de renseignement aux proches et aux partenaires externes, **sauf exceptions**



Exceptions

- À des fins de sécurité publique ou poursuites pour infraction (articles 74 à 76 de la LRSSS)
- En contexte de protection de la jeunesse

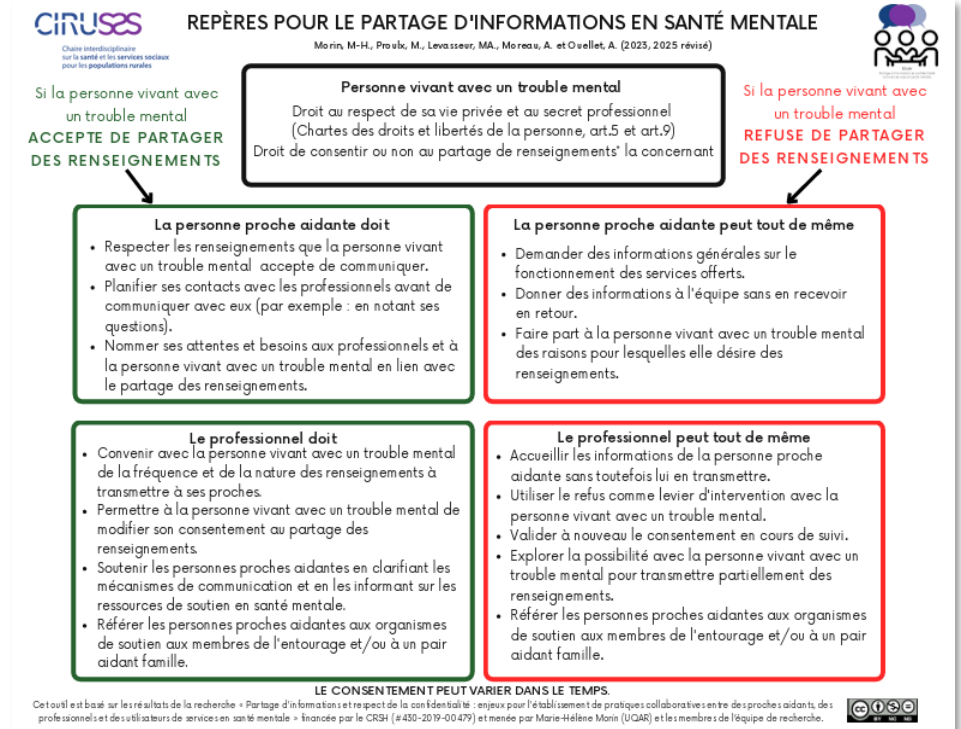
- **Même avec le consentement**, il faut toujours évaluer la **nécessité** de partager un renseignement à un proche, un collègue ou un partenaire

Outil pratique sur le partage d'information



Un outil simple et pratique
conçu au Québec
[Repères pour le partage
d'informations en santé
mentale](#)

Morin, Marie-Hélène, Proulx, Maryse, Levasseur, Mary Anne, Moreau, A. et Ouellet, A. (2023). *Repères pour le partage d'informations en santé mentale*. [Infographie].
<https://semaphore.ugr.ca/id/eprint/2334/>





Quoi faire en l'absence de consentement?

Si un proche se présente ou communique avec l'équipe soignante...

- Respecter le choix de la personne ayant un trouble mental
- Recevoir de l'information du proche
- Expliquer au proche que c'est une décision de la personne qui doit être respectée et qu'elle peut changer
- Discuter avec le proche de ses besoins à lui plutôt que de la personne
- Sur demande, communiquer de l'information générale sur la maladie ou le fonctionnement des services

À quels moments
impliquer les proches?



Quels sont les moments clés pour impliquer les proches?

En tout temps à la demande de la personne!

- Lors des premiers contacts avec la personne
- Lors des premiers contacts avec les proches
- Lors de l'élaboration d'un plan d'intervention avec la personne
- Lors des rencontres de suivi ou d'évaluation
- Lors de situations de crise ou de changements importants dans la vie de la personne
- Lors de la prise de mesures légales
- À la fin d'un épisode de service
- Lors d'un transfert vers une nouvelle équipe de suivi
- Lors de la transition des jeunes vers les services aux adultes

Tous ces moments sont aussi des moments clés pour réévaluer le consentement



Pratique clinique : Outiller

Outiller les proches pour qu'ils aient l'information et le soutien requis pour assumer leur rôle auprès de la personne et s'adapter à la situation

- Développer les connaissances des proches
- Outiller la fratrie et la famille
- Outiller les proches lors de la prise de mesures légales
- Les stratégies d'adaptation
- Diriger les proches vers des sources de soutien

« Il faut savoir quels sont les bons comportements à adopter pour éviter que ça revienne. Pour combattre le sentiment d'impuissance. Il faut donner aux familles un pouvoir d'agir et de faire quelque chose. » (Proche)



Quelles sont les connaissances dont peuvent avoir besoin les proches?

- Le diagnostic, les manifestations et les répercussions sociales
- Les signes précurseurs d'une rechute
- Les effets indésirables et les interactions entre les médicaments prescrits
- Le fonctionnement des soins et des services
- Les types d'interventions psychosociales et médicales possibles
- Le processus de rétablissement en santé mentale
- Le rôle de proche et ses conséquences
- Les ressources disponibles
- Les aspects légaux et juridiques
- Le rôle de représentation légale

**= mieux comprendre,
s'impliquer et s'adapter**



Comment référer un proche vers des ressources de soutien?

- Proposer la **référence systématique** (préférentiellement par des ententes de partenariat avec les milieux communautaires)
- Remettre une **trousse d'information** destinée aux proches
- Rappeler l'existence des services et des ressources de soutien pertinents et locaux



Quelles stratégies d'adaptation peuvent être proposées au proche?

Stratégies d'adaptation		
Par rapport à la situation	Par rapport à la personne	Par rapport à soi-même
1. Prendre du recul et comprendre la situation 2. Adapter ses attentes et son approche 3. Prévenir l'épuisement	1. Mieux communiquer 2. Mettre ses limites	1. Mieux se connaître 2. Prendre soin de soi

L'implication des proches est
la responsabilité de tous!

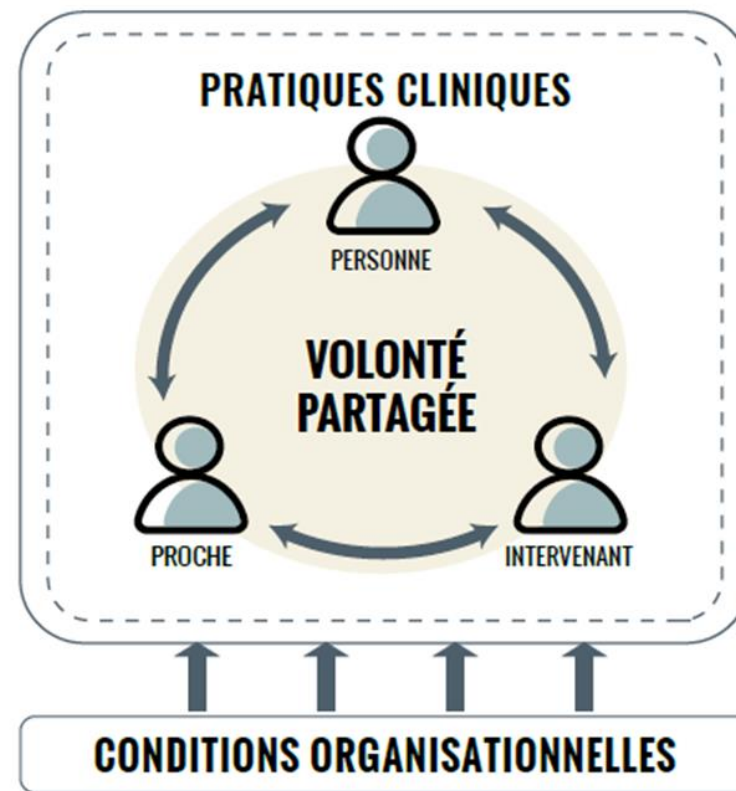


L'implication des proches dans le processus de rétablissement des personnes...

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

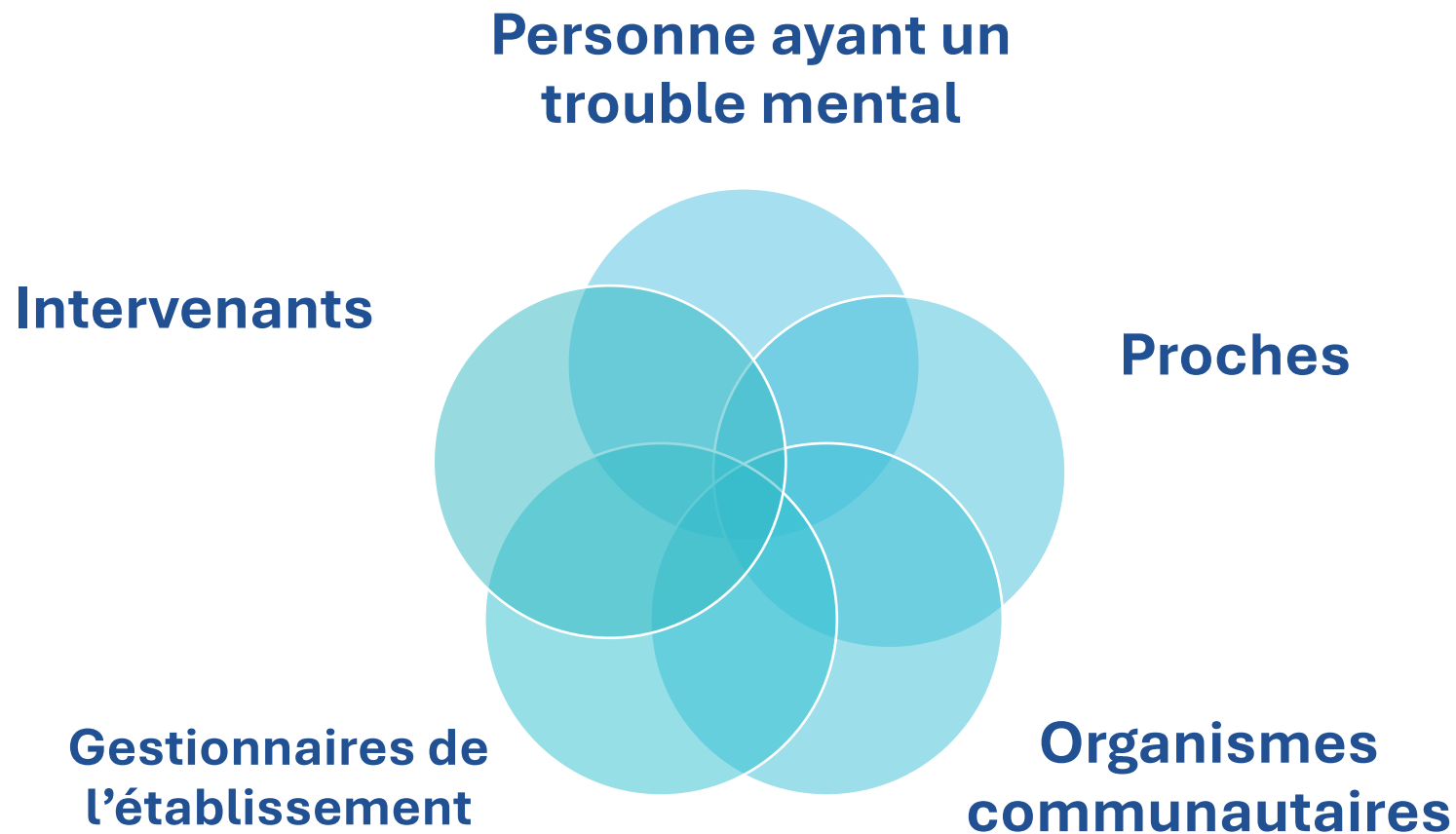


**Responsabilité de la
Direction et des
gestionnaires**



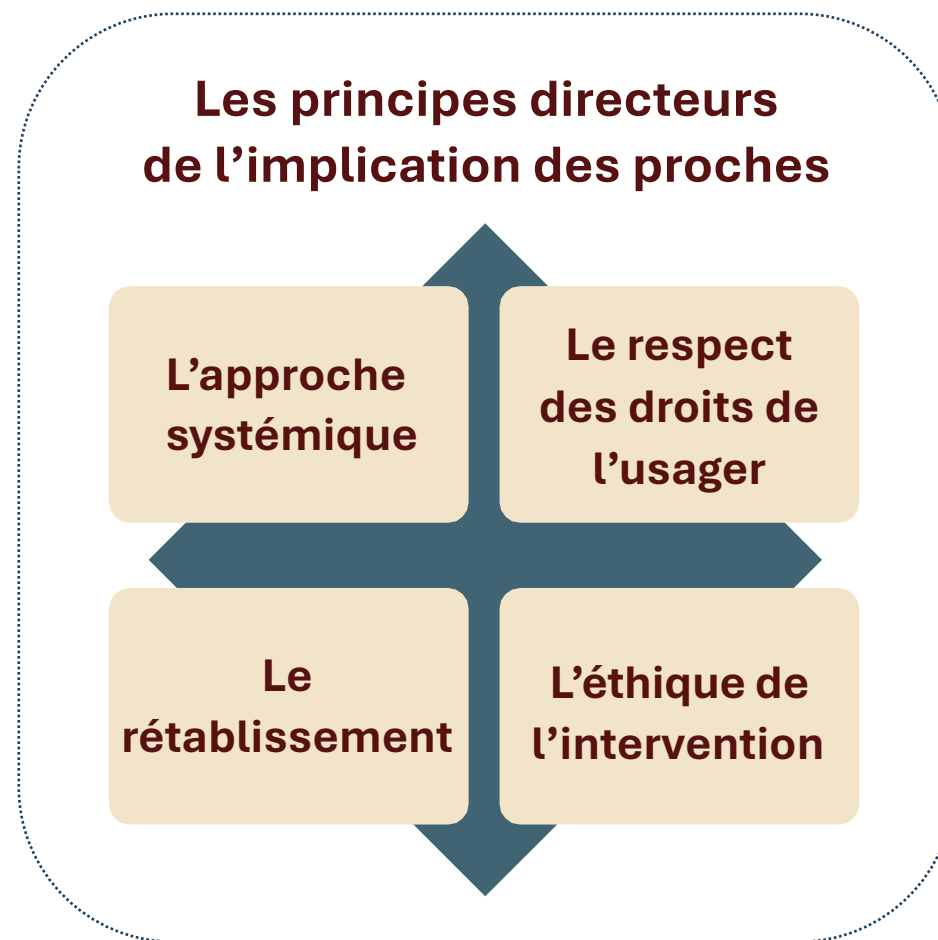


L'implication des proches : une responsabilité partagée





Les principes directeurs du Guide



Les bénéfices et les obstacles à l'implication des proches



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

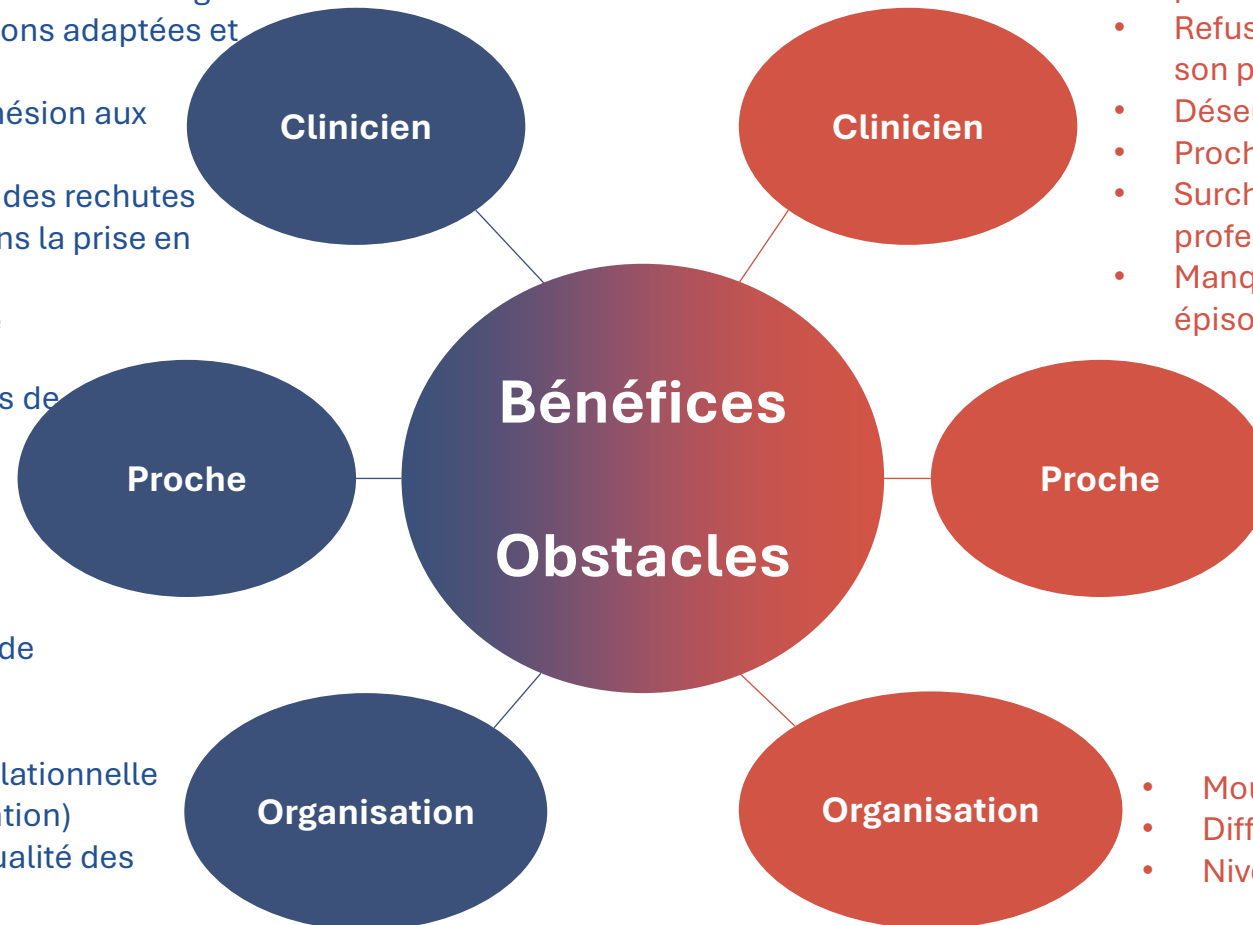


Bénéfices et obstacles liés à l'implication des proches

- 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

Période de questions

En savoir plus

[Québec.ca/ProfessionnelProcheSanteMentale](https://quebec.ca/ProfessionnelProcheSanteMentale)



Vidéo promotionnelle (3 minutes)

<https://www.youtube.com/watch?v=YtNuCsARpa8>



Webinaire de lancement du Guide, mai 2024 (1 h)

<https://www.youtube.com/watch?v=IrX-sh9j1J8>



Consulter la publication

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



Crédit de l'œuvre :

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