



## Thème 4 : Familles et personnes significatives Guide accompagnateur de la capsule vidéo

### Pour qui?

Ce guide s'adresse particulièrement aux intervenants des équipes de soutien dans la communauté (SIV et SIM) en santé mentale. Il peut également être pertinent pour toute personne intéressée à entamer une réflexion sur les divers rôles que jouent les familles et les personnes significatives dans le soutien de leur proche, en partenariat avec le réseau de la santé.

### Pourquoi?

Ce guide est un outil d'aide à la supervision clinique et de réflexion. Suite au visionnement de la capsule vidéo, il sert à ouvrir la discussion et susciter la réflexion. Il sert également à soutenir une pratique réflexive sur le type d'intervention permettant de mieux soutenir le rétablissement de toute personne.

### Notions de vocabulaire

Les membres de l'entourage (familles et personnes significatives) sont considérés à la fois:

- **Clients** du réseau de la santé, en regard de leur détresse émotionnelle;
- **Accompagnateurs**, puisque bien soutenus, ils facilitent le cheminement vers le rétablissement de la personne;
- **Partenaires** dans leur pouvoir de donner leur point de vue relativement à l'organisation et à l'évaluation des services de santé mentale.

Pour en savoir plus, consultez le [modèle CAP – FFAPAMM](#).

### Étape préalable à la discussion

Nous invitons les gens à visionner la capsule vidéo Familles et personnes significatives

Capsule vidéo: [Familles et personnes significatives](#)

[https://www.youtube.com/watch?v=f5jaVI6KT\\_w](https://www.youtube.com/watch?v=f5jaVI6KT_w)

De plus, trois témoignages intégraux sont disponibles sur notre site.

- [Paroles de familles : Simon](#) : <https://youtu.be/Vm00A5pBc3o>
- [Paroles de familles : Lisette et Marie-Pier](#) : <https://youtu.be/zg1bTzwuydE>
- [Paroles de familles : Michel](#) : <https://youtu.be/UVkqaRmAf58>

*À noter que ces témoignages ne sont pas nécessairement représentatifs de l'ensemble du vécu des membres de l'entourage. Ils vous sont proposés comme outils de réflexion.*



## Questions pour réflexion et discussion

Les questions qui suivent servent à nourrir la réflexion et orienter les discussions sur le rôle essentiel que jouent les familles et les personnes significatives, dans le processus de rétablissement de leur proche. La liste n'est pas exhaustive, mais sert comme point de départ aux échanges.

### Besoins des membres de l'entourage et rôle de client

- Comment l'équipe d'intervention perçoit-elle les besoins des membres de l'entourage (familles et personnes significatives)? Connaissez-vous bien ces besoins? Comment les connaître davantage?
- Comment l'équipe d'intervention répond aux besoins des familles en tant que client? Comment peut-on accompagner les membres de l'entourage (familles et personnes significatives) dans leur propre processus de rétablissement? Quels types de soutien offrons-nous?
- Sommes-nous en mesure de bien cerner où en est la famille dans son propre processus de rétablissement et comment cette position a un impact sur leur besoin d'aide (comme client) et leur possibilité de collaboration (comme accompagnateur)?
- Est-ce que de maintenir un lien avec les familles permet de bien les soutenir et les accompagner? Sommes-nous ouvert (et compétent) à des intervenants de réseau (approche systémique) ou autres types d'intervention et de collaboration?
- Outre les enjeux de confidentialité, quelles difficultés rendent parfois complexes ou limitent les interventions auprès des membres de l'entourage?

### Les ressources pour les membres de l'entourage

- Quelles sont les ressources dans votre communauté offrant du soutien aux membres de l'entourage? Connaissez-vous ces ressources? Avez-vous des liens avec eux? Est-ce que ça fonctionne bien? Quels sont les bons coups ou aspects à améliorer?
- La [mesure 1.4 du nouveau Plan d'action en santé mentale](#) (PASM, 2015-2020) indique que les établissements ont la responsabilité d'orienter systématiquement les membres de l'entourage vers des associations/ressources leur étant dédiées (et offrant des services d'intervention psychosociale, de formation et d'information, des groupes d'entraide et des mesures de répit-dépannage, etc.). Répondez-vous actuellement à cette mesure? Quelle est la valeur ajoutée de travailler en collaboration avec les associations et ressources destinées aux membres de l'entourage? Est-ce que ces interventions sont complémentaires à vos services? Si oui, comment en bénéficier et en faire bénéficier davantage?

### Les membres de l'entourage comme accompagnateur dans le processus de rétablissement



- Comment l'équipe d'intervention perçoit-elle le rôle d'accompagnateur que jouent les membres de l'entourage (familles et personnes significatives) dans le processus de rétablissement de leur proche? Quels services et outils avons-nous à offrir aux membres de l'entourage de la personne en rétablissement, leur permettant de jouer pleinement leur rôle d'accompagnateur, tout en respectant leurs limites?
- Peut-on affirmer que l'on considère la famille et les personnes significatives faisant partie d'emblée des personnes importantes dans le processus de rétablissement de la personne? Quels sont les défis de ce type de partenariat? Comment les relever et engager les familles dans le processus de rétablissement?
- Quelles informations/formations devraient être mises à disposition des membres de l'entourage pour soutenir d'avantage leur engagement et faciliter le lien avec l'équipe d'intervention?
- En particulier, quelles stratégies avons-nous dans des contextes difficiles (familles surprotectrices, familles non-collaborantes, familles conflictuelles, etc.)?
- Quels outils utilisez-vous actuellement pour maximiser l'implication entre l'équipe d'intervention et les membres de l'entourage? Est-ce que l'élaboration du plan de crise anticipée, [plan d'intervention](#) implique systématiquement les membres de l'entourage?

### Les enjeux de confidentialité

- Quelle est notre compréhension des règles de confidentialité concernant les membres de l'entourage (familles et personnes significatives)? Manquons-nous de connaissances sur le sujet (ainsi que sur les droits des familles) pour bien optimiser cette implication dans le respect des droits des usagers?
- Mettons-nous à profil le [plan de rétablissement](#) pour mieux baliser l'implication des familles, en particulier en situation d'hospitalisation, d'ordonnance de traitement ou autres situations?
- La [mesure 1.4 du nouveau Plan d'action en santé mentale](#) (PASM, 2015-2020) indique que les établissements doivent accorder une attention particulière à l'actualisation de la notion de confidentialité. Quels moyens avons-nous pour discuter de ces enjeux éthiques importants et actualiser la notion de confidentialité? Quelles stratégies peuvent être mises de l'avant par votre équipe ainsi que votre établissement?

### Membres de l'entourage : partenaire de l'organisation

- La [mesure 1.4 du nouveau Plan d'action en santé mentale](#) (PASM, 2015-2020) indique que les établissements doivent inclure dans leur plan de primauté de la personne des mesures impliquant les membres de l'entourage. Est-ce que votre organisation fait la promotion de l'implication des familles au niveau de son plan stratégique et de ses actions concrètes? Est-ce que la participation active des



personnes utilisatrices de services et membres de l'entourage est facilitée au sein de votre équipe et de votre organisation? Quelles sont vos attentes face à votre organisation pour faciliter cette participation active?

### Pour en savoir plus

Consultez le dossier Web Familles et personnes significatives :

<http://www.iusmm.ca/le-cerris/meilleures-pratiques/familles-et-proches.html>

### Extraits du dossier Web

#### Principes clés pour une collaboration réussie entre dispensateurs et familles

Pour améliorer la collaboration avec les membres de l'entourage, les dispensateurs de services, il est recommandé que les gestionnaires, intervenants, milieux communautaires, etc. puissent...

1. Identifier dès les premiers contacts qui sont les membres de l'entourage (familles, personnes significatives). Selon leurs capacités et volonté, identifier avec eux les balises de leur implication dans le parcours de [rétablissement](#) de la personne (en tant qu'accompagnateur) ainsi que leurs besoins de famille (en tant que client).
2. Développer des stratégies d'intégration qui tiennent compte des droits des membres de l'entourage (familles, personnes significatives) dans les interventions.
3. S'assurer que les politiques et protocoles en matière de confidentialité et de divulgation d'information soient en place dans le respect des droits de chacun et, à jour dans une vision moderne de la notion de confidentialité.
4. Développer des services de soutien entre pairs de type pairs aidants familles et favoriser l'accès aux ressources destinées aux membres de l'entourage.
5. Donner aux membres de l'entourage (familles et personnes significatives) accès à l'information et à la connaissance sur la maladie, le [rétablissement](#), les meilleures pratiques (informations et connaissances globales, mais aussi individualisées sur la situation de la personne atteinte).
6. Offrir aux membres de l'entourage une diversité de services de soutien, tout en leur fournissant des outils permettant l'auto-évaluation et l'autogestion de leurs propres besoins.
7. Lutter explicitement contre la stigmatisation et la discrimination vécues par les membres de l'entourage et les reconnaître comme accompagnateur et partenaire à part entière.



Projet CÉRRIS-CNESM de partage des connaissances  
À portée de main : les meilleures pratiques de réadaptation axées vers le rétablissement

Rappel de la mesure 1.4 du Plan d'action en santé mentale 2015-2020 du MSSS du Québec  
| [Document PDF de la mesure \(accès gratuit\)](#) | [Document PDF du PASM \(accès gratuit\)](#)

Aussi, consultez le dossier Rétablissement personnel et le dossier Services axés vers le rétablissement sur le site du CÉRRIS :

<http://www.iusmm.ca/le-cerris/meilleures-pratiques/retablissement.html>

<http://www.iusmm.ca/le-cerris/meilleures-pratiques/services-axes-retablissement.html>

Site Web du CÉRRIS : [www.cerrisweb.com](http://www.cerrisweb.com)