



## CONSEIL LOCAL DE SANTÉ MENTALE

### CHARTRE DE PARTICIPATION

# coordination opérationnelle du Groupe de régulation en santé mentale





Les expériences rapportées par les acteurs de terrain du logement ainsi que du champ sanitaire et social mettent en évidence un manque de communication et de lien entre les institutions et pointent l'absence d'articulation ou de collaboration instituée comme un frein majeur dans la prise en charge de situations complexes impliquant de multiples acteurs institutionnels.

**La finalité de la coordination opérationnelle** est de développer une coopération interinstitutionnelle afin de faciliter la prise en charge collective des problématiques de santé mentale associées à des troubles du voisinage sur le territoire villeurbannais.

**L'objectif de la coordination opérationnelle** est d'associer les compétences de plusieurs professionnels pour une évaluation interdisciplinaire d'une situation de souffrance psychosociale impliquant une gêne du voisinage et pour proposer des réponses interinstitutionnelles.

## LA CHARTE

La charte de participation à la coordination opérationnelle est composée d'un ensemble de **principes éthiques et déontologiques** et de **principes d'action ou de fonctionnement**.

La présente charte :

- propose un cadre de référence commun,
- pose un cadre déontologique,
- clarifie le rôle, la mission de la coordination opérationnelle,
- définit son mode de fonctionnement ainsi que les limites de son action, pour accompagner et légitimer les pratiques.

La construction de la charte a été réalisée par un groupe de travail constitué de membres permanents et partenaires de la coordination opérationnelle.

La charte de participation à la coordination opérationnelle est proposée aux institutions représentées au sein du GRSM. Leur **adhésion engage les institutions à promouvoir le dispositif, à en respecter les principes**.

## LES PRINCIPES ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES

La Coordination Opérationnelle agit dans l'intérêt général par :

- ▶ la mobilisation d'un réseau de partenaires locaux,
- ▶ le respect du secret professionnel partagé au sein d'une zone de confiance entre partenaires dans l'intérêt de la personne concernée,
- ▶ le principe d'ouverture et d'accessibilité,
- ▶ l'information de la personne concernée,
- ▶ l'accompagnement du professionnel demandeur,
- ▶ l'évaluation des pratiques ainsi que des processus engagés.

### ▶ Principes éthiques et déontologiques

"ensemble de principes implicites et consensuels construit lors de la phase expérimentale de la coordination opérationnelle. Il s'agit de principes qui constituent le fondement de l'action du dispositif. Ils renvoient à des valeurs partagées par l'ensemble des membres du GRSM. Ils orientent l'action et les pratiques de cette instance."

## LES PRINCIPES D'ACTION OU DE FONCTIONNEMENT

- ▶ intérêt général,
- ▶ travail en réseau,
- ▶ respect du secret professionnel,
- ▶ ouverture et accessibilité de la coordination opérationnelle,
- ▶ information de la personne concernée,
- ▶ dispositif d'accompagnement,
- ▶ évaluation.

### ▶ Principes d'action

"« règles du jeu » qui définissent le rôle qu'entend jouer la coordination opérationnelle, mais aussi son mode de fonctionnement. Ces principes à vocation « pragmatique » traduisent sur le plan opérationnel les engagements qui découlent des principes éthiques et déontologiques."

## INTÉRÊT GÉNÉRAL

Une **convention** établie entre les institutions représentées par des membres permanents au sein de la coordination opérationnelle garantit l'application de ce principe. Les institutions signataires de cette convention sont :

- ▶ la Ville de Villeurbanne,
- ▶ le Centre hospitalier Le Vinatier,
- ▶ le Département du Rhône,
- ▶ l'association ABC HLM.

Par cette convention, les institutions s'engagent à :

- adhérer à la charte et promouvoir les principes du dispositif,
- mettre à disposition de la coordination opérationnelle un ou plusieurs représentants, membres permanents ; le bon fonctionnement du dispositif reposant sur leur participation et leur assiduité,
- être garants du cadre et de la pérennité de la coordination opérationnelle.

Le respect de ce principe est rendu possible par la composition interinstitutionnelle de la coordination opérationnelle, volontairement représentative des acteurs institutionnels du champ de la santé mentale, du champ social et du logement.

En effet, l'intérêt général ne pourra être privilégié, au détriment d'intérêts institutionnels ou particuliers, que si chaque cas traité par la coordination opérationnelle aura fait l'objet d'une élaboration collective.

Le statut de **membre permanent** est accordé aux représentants des institutions signataires de la convention, il est caractérisé par la fonction occupée par le représentant au sein de son institution.

À partir de chaque saisine, sont identifiés les acteurs concernés ou impliqués par la situation évoquée. Ils sont sollicités pour participer à la séance de travail de la coordination opérationnelle.

## TRAVAIL EN RÉSEAU

La coordination opérationnelle est un groupe de professionnels constitué autour de la volonté de créer un **espace interinstitutionnel** où sont mises en commun, dans la complémentarité, les compétences, les expériences, les analyses.

C'est aussi un espace de réflexion où les réponses aux situations présentées sont co-construites dans un esprit d'intelligence collective.

Sur une situation donnée, le travail engagé par ce réseau est susceptible de se poursuivre en dehors du dispositif.

## RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL

Ce principe suppose une organisation spécifique et nécessite de poser un certain nombre de règles concernant l'anonymat des personnes, la confidentialité des propos tenus au cours des réunions ainsi que la diffusion des documents écrits :

- diffusion limitée ou restreinte des informations communiquées et partagées (oralement ou à travers des écrits) dans le cadre des séances de travail de la coordination opérationnelle.
- les règles de diffusion des informations sont rappelées :
  - en début de chaque séance de travail de la coordination opérationnelle,
  - dans les courriers d'invitation des séances de travail de la coordination opérationnelle.
- la mention « document de travail réservé exclusivement aux professionnels participants à la coordination opérationnelle du GRSM de Villeurbanne » figurant sur l'ensemble des « écrits », stipule qu'ils ne doivent pas être diffusés en dehors du cadre légitime du dispositif.
- les **fiches de liaison** ne comportent que les informations strictement nécessaires à la compréhension de la situation.

Il est complexe d'articuler les différents niveaux de secret professionnel auxquels sont soumis les professionnels (*secret médical, devoir de réserve, discrétion, ...*).

Le principe de respect du secret professionnel est nécessaire pour créer une **zone de confiance entre les acteurs**, que les cadres juridiques ne prennent pas en compte dans le cadre d'un travail interinstitutionnel. Celui-ci est aménagé dans l'intérêt de la personne concernée, et prend en compte les caractéristiques et le contexte de chaque situation.

## OUVERTURE ET ACCESSIBILITÉ

### ▶ Qui peut formuler une demande ?

La formulation d'une demande (saisine) est réservée aux professionnels membres d'une institution, d'une association ou d'une organisation représentée au sein du GRSM.

Il est difficile de limiter l'accès au dispositif, il est néanmoins indispensable de cibler les interlocuteurs de la coordination opérationnelle.

### ▶ Quelles sont les demandes susceptibles d'être prises en compte ?

La coordination opérationnelle **ne traite pas les situations d'urgence**, les demandes doivent concerner les situations de troubles du voisinage ET de souffrance psychosociale / santé mentale.

### ▶ Comment saisir ?

Une **fiche de saisine** est disponible auprès de l'animateur du dispositif. Une fois renseignée par le demandeur, puis transmise, un accusé de réception est adressé. Ce dernier signifie que la demande est prise en compte.

La fiche peut être diffusée par les membres du GRSM. Pour permettre une bonne compréhension des modalités de traitement des demandes, cette diffusion doit s'accompagner d'explications. La fiche est régulièrement actualisée afin de suivre les évolutions du dispositif.

## INFORMATION DE LA PERSONNE CONCERNÉE

L'information de la personne concernée est toujours recherchée. L'animateur de la coordination opérationnelle n'a pas la légitimité d'effectuer directement cette information. Il est chargé d'accompagner le demandeur dans sa démarche lors de la saisine.

Le choix des modalités, du contenu ou de la stratégie d'information est laissé à l'appréciation du demandeur, en fonction de chaque situation.

## DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT

*Le mode d'accompagnement est caractérisé par un traitement relativement souple et variable des situations, il s'agit d'une démarche "au cas par cas" qui procède par tâtonnement et ajustement mutuel qu'il n'est pas aisé de retranscrire intégralement ou de formaliser.*

*Il est néanmoins possible de décrire le processus qui se décompose en plusieurs phases.*

### ► Phase d'analyse de la demande

Une fois la demande prise en compte, une prise de contact est organisée entre l'animateur et le demandeur. Une analyse de la demande est alors effectuée. Elle comprend une recherche d'informations complémentaires concernant la situation, la formulation de questions ou d'interrogations (phase d'étayage) destinées à clarifier la situation.

À l'issue de cette première phase, trois options sont envisagées :

- **orientation** : la situation n'entre pas dans le cadre des demandes prises en compte par la coordination opérationnelle. Le demandeur est alors orienté vers d'autres interlocuteurs ou dispositifs existants (le cas échéant).
- **processus d'accompagnement de la demande** : la situation n'est pas prête, soit par manque d'éléments d'information, soit parce qu'"en attente d'éléments nouveaux" ou "à survenir".

La demande fait l'objet d'un accompagnement par l'animateur en vue d'une prise en compte ultérieure ou bien le cas échéant, d'une orientation.

- **passage en coordination opérationnelle** : la situation sera traitée par la coordination opérationnelle. Une liste des acteurs concernés par la situation (dont la présence est souhaitable à la réunion de travail) est élaborée conjointement.

## ► Phase de traitement de la situation

### ■ convocation à la réunion :

La procédure comprend l'envoi de courriels aux professionnels invités ainsi qu'au demandeur. Parallèlement, des convocations sont adressées aux membres permanents.

- ↳ Un premier courriel concerne l'invitation. Il identifie la personne concernée (nom et adresse) et attribue un numéro d'identification à la situation. Un document de présentation du dispositif (version courte de la présente charte) est joint.
- ↳ Le second courriel est anonymisé (à l'aide du numéro d'identification). Il contient la fiche de liaison afférente à la situation.

### ■ organisation des réunions de la coordination opérationnelle :

La coordination opérationnelle se réunit une fois par mois, hors périodes estivales, soit 10 rencontres par an.

### ■ déroulement des réunions de la coordination opérationnelle :

L'animation des rencontres est assurée par la Ville de Villeurbanne.

Le déroulement d'une séance « type » débute par un rappel de l'ordre du jour, suivi d'un tour de table de présentation.

Chaque réunion permet de traiter 2 à 3 situations maxima (environ 45 minutes par situation). Occasionnellement un point d'information sur des situations traitées précédemment peut être effectué.

Seuls les membres permanents participent à l'intégralité de la réunion ; les invités et demandeurs ne sont présents que lors du traitement de leur situation.

## ► Élaboration de la stratégie d'action

L'analyse partagée de la situation est construite à la manière d'une étude de cas :

- ↳ la situation est présentée par le demandeur,
- ↳ viennent ensuite les questions et réactions du groupe,
- ↳ puis une discussion s'engage,
- ↳ la réflexion collective s'oriente vers la formulation de préconisations structurées sous la forme d'une stratégie d'action dont la réalisation invite, en règle générale, à une action coordonnée,
- ↳ en conclusion, l'animateur reformule la stratégie d'action qui est ensuite inscrite sur la fiche de liaison.



Le principe de cette "stratégie d'action" est de s'inscrire dans le registre **opérationnel et pragmatique** à travers la **mobilisation d'un réseau d'acteurs**.

La stratégie préconisée est le fruit d'une réflexion et d'une évaluation collective de la situation qui a motivé la demande. Elle ne doit pas être entendue comme une injonction et la coordination opérationnelle ne peut, en conséquence, être soumise à une obligation de résultat.

La **stratégie d'action** vise à :

- ▶ aider le demandeur à comprendre la situation, à en saisir les enjeux,
- ▶ amener le demandeur à prendre du recul, de la distance par rapport à une implication dans des situations complexes,
- ▶ aider le demandeur à la prise de décision, voire en légitimer certaines,
- ▶ établir des priorités,
- ▶ qualifier les acteurs.

## À propos du suivi des situations ...

Malgré son implication et sa volonté d'accompagner les professionnels, la coordination opérationnelle ne peut assurer le suivi des situations abordées. Elle n'a ni les moyens, ni la légitimité pour s'engager activement dans cette démarche et garantir la réussite de la stratégie d'action préconisée.

La coordination opérationnelle ne peut qu'encourager les professionnels à poursuivre la dynamique de travail en réseau initiée lors du traitement de la situation.

## ÉVALUATION

La démarche d'évaluation s'apparente à un dispositif **d'évaluation collective**. Elle ne concerne pas les résultats obtenus mais les processus engagés dans la perspective d'améliorer la qualité du travail de la coordination opérationnelle.

Une réunion de la coordination opérationnelle dédiée à ce retour d'expérience ou bilan des situations traitées, est organisée une fois par an.

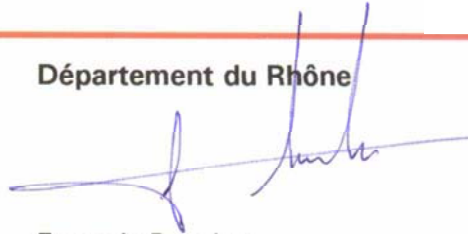
## Signataires

**Centre hospitalier Le Vinatier**



Hubert Meunier,  
directeur général

**Département du Rhône**



François Baraduc,  
vice-président chargé des personnes handicapées

**ABC HLM**



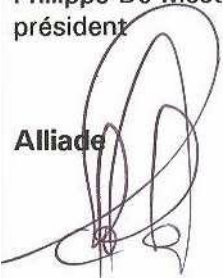
Philippe De Mester,  
président

**Ville de Villeurbanne**



Jean-Claude Ray,  
adjoint au maire chargé de la promotion de la santé

**Alliade**



Annie Cohas,  
déléguée – Unité territoriale de Villeurbanne

**Villeurbanne EST HABITAT**



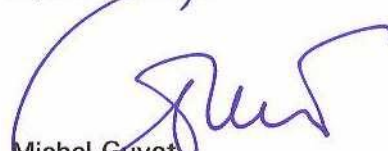
Cédric Van Styvendael,  
directeur général

**Société Villeurbannaise d'urbanisme**



Martine Kapps,  
directrice générale

**Opac du Rhône**



Michel Guyot,  
directeur territorial

**Aralis**



Mohamed Benazzouz,  
responsable territorial

**Adoma**



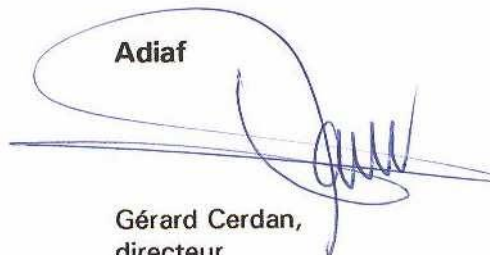
Matthieu Mouzet,  
directeur agence Grand Lyon Est

**Intermed**



Fabienne Diebold,  
coordinatrice

**Adiaf**



Gérard Cerdan,  
directeur

**Ovpar**



Jeanne-Marie Burlat,  
vice-présidente

**CCAS**



Danny Montois,  
vice-présidente

**Préfecture du Rhône – DDSP  
Commissariat de Villeurbanne**



Isabelle Garibaldi,  
capitaine de police

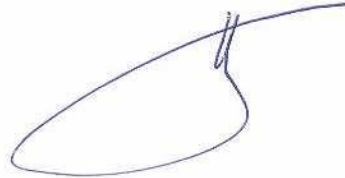
**Ministère de la justice – tribunal d'instance  
de Villeurbanne**

Michel Noyer,  
juge des tutelles

**Santé Mentale et Communautés**



Yves Saïeb,  
directeur



**Villeurbanne, le 10 juin 2010**

**Association Villeurbannaise  
pour le Droit au Logement (AVDL)**



Jean Hours,  
président

**Villeurbanne, le 20 septembre 2012**

ville de **ville**urbaine

membre associé au Réseau français des Villes-santé  
de l'Organisation Mondiale de la Santé