



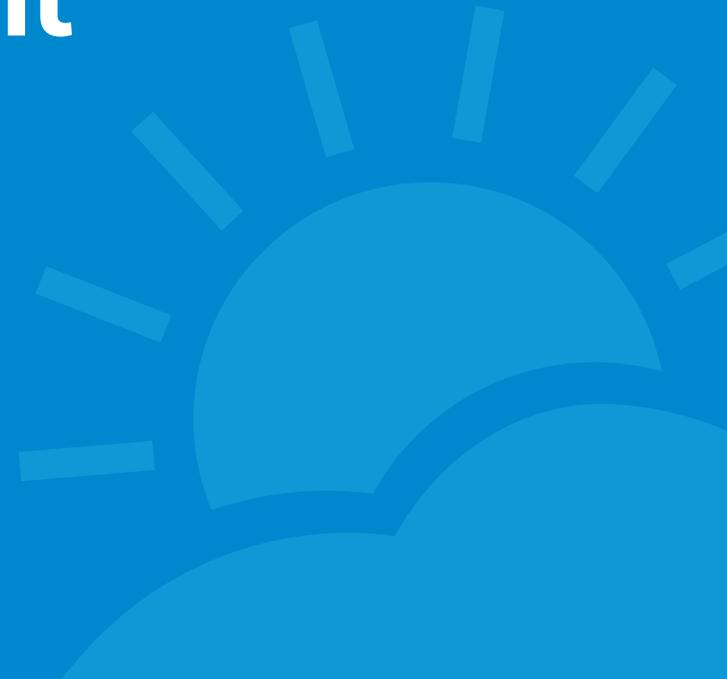
Commission de  
la santé mentale  
du Canada

Mental Health  
Commission  
of Canada



# Mettre le rétablissement en pratique

Une introduction au *Guide de référence pour  
des pratiques axées sur le rétablissement*



# Mettre le rétablissement en pratique

Le rétablissement en santé mentale renvoie à la possibilité de mener une vie satisfaisante et nourrie par l'espoir et d'apporter une contribution à la société en dépit de symptômes causés par un problème de santé mentale. La forme qu'il prend varie d'une personne à l'autre, et chaque personne devrait avoir le pouvoir de déterminer ce que le rétablissement signifie pour elle et ce dont elle a besoin pour y parvenir.

## Le rétablissement est fondé sur le partenariat

La notion de rétablissement reconnaît que chaque personne est unique et a le droit de choisir la voie qu'elle empruntera dans son cheminement vers la santé mentale et le bien-être. Elle reconnaît aussi que nous vivons dans une société complexe où de multiples facteurs intersectionnels influent sur la santé mentale et le bien-être. Comme pratique, le rétablissement nécessite un partenariat actif et dynamique entre une personne et son équipe de soutien, qui peut compter entre autres des professionnels de la santé, des membres de la famille et des amis. Les décisions concernant les objectifs, les traitements et les soins sont prises conjointement et non imposées, et elles peuvent évoluer au fil du temps en fonction des circonstances et des besoins changeants de la personne.

## Pourquoi la pratique axée sur le rétablissement est importante

Tout le monde mérite le respect, la dignité et l'occasion de mener une vie reflétant ses espoirs, ses buts et ses aspirations. Ce sont nos droits collectifs. Dans la pratique axée sur le rétablissement, il est reconnu que chaque individu possède des forces, des passions et des objectifs à célébrer et sur lesquels il peut s'appuyer. Lorsque les gens faisant appel aux services sont traités avec respect et reconnaissance, ils y puisent de l'espoir et de l'optimisme pour leur rétablissement. Les travailleurs de la santé nourrissent également cet espoir par leur façon d'interagir et d'entrer en relation avec les clients, les soignants et les partenaires communautaires. Les

fournisseurs de soins de santé qui travaillent en partenariat avec des personnes ayant des maladies et des problèmes liés à la santé mentale peuvent aider ces dernières à atteindre les résultats qu'ils recherchent, même si leurs buts évoluent au fil du temps.

Ce que les professionnels de la santé font et la manière dont ils le font sont d'une importance capitale pour leurs clients et l'expérience de soins de ceux-ci. Cette expérience peut favoriser ou entraver le rétablissement. Lorsqu'une personne est exclue des décisions concernant ses propres traitements, l'expérience de soins peut leur sembler insensible, paternaliste et stigmatisante. La pratique axée sur le rétablissement inspire l'espoir, donne aux usagers le pouvoir d'agir et les soutient dans leur processus de rétablissement. Le *Guide de référence pour des pratiques axées sur le rétablissement* (le Guide) aide les travailleurs de la santé à reconnaître ce qui compte pour les clients, les encourage à réfléchir à leurs pratiques et à leurs démarches et décrit les meilleurs moyens d'épauler une personne dans son cheminement vers le rétablissement.

Tous les travailleurs du système de santé mentale, quel que soit leur poste, leur métier, leur discipline, leur ancienneté ou leur degré de contact avec les bénéficiaires des services, sont encouragés à adopter une pratique axée sur le rétablissement. Chacun peut contribuer à mettre en œuvre la philosophie et les principes du rétablissement à l'échelle d'une organisation, de l'élaboration des politiques à la haute direction en passant par les processus individuels de prestation des services, l'environnement physique de soins et les activités de sensibilisation et d'interaction avec la communauté. Le Guide offre une description détaillée des valeurs, des attitudes, des connaissances et des compétences dont les travailleurs ont besoin pour mettre les principes du rétablissement en pratique.

## À qui s'adresse le Guide

Le Guide s'adresse à tout intervenant ayant un intérêt pour les soins de santé mentale, notamment les professionnels, les employés et les bénévoles du domaine de la santé mentale; les responsables des orientations politiques et de la prise de décisions; les professionnels dans d'autres systèmes ou secteurs contribuant à la santé mentale et au bien-être; et toute personne faisant appel à des services de santé mentale et ses proches. Puisque les besoins de chaque individu et de chaque population sont distincts, les organisations doivent adapter leur approche à l'égard du rétablissement à la clientèle qu'elles desservent. Le Guide est conçu pour procurer cette flexibilité tout au long du continuum des problèmes de santé mentale et des étapes de la vie.

## À propos de ce document

Cette introduction résume le Guide et présente un aperçu des principes du rétablissement et de leur application. Le Guide s'adresse à toutes les organisations, autant celles qui viennent d'entamer leurs réflexions sur l'adoption d'une approche axée sur le rétablissement que celles qui ont déjà accompli un travail considérable en ce sens. Pour de plus amples renseignements sur le Guide et sur la mise en œuvre des recommandations qu'il contient, veuillez consulter le document intégral au [mentalhealthcommission.ca/Francais/retablissement](https://mentalhealthcommission.ca/Francais/retablissement).

# La pratique axée sur le rétablissement en bref

Chacune des six dimensions de la pratique axée sur le rétablissement est assortie de lignes directrices qui lui sont propres. Les dimensions sont essentiellement des *principes* que le Guide aide à mettre en application.



## DIMENSION 1

### Promouvoir une culture et un langage empreints d'espoir

Ligne directrice :

- **1A** : Promouvoir une culture et un langage empreints d'espoir et d'optimisme



## DIMENSION 3

### Le rétablissement se produit dans le contexte de la vie

Lignes directrices :

- **3A** : Reconnaître la valeur de la famille, des amis et de la collectivité
- **3B** : Soutenir l'inclusion sociale et la défense des intérêts et des droits associés aux déterminants sociaux
- **3C** : Combattre la stigmatisation et la discrimination
- **3D** : Forger des partenariats avec la collectivité



## DIMENSION 5

### Travailler avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis

Ligne directrice :

- **5A** : Favoriser le rétablissement dans le contexte des cultures, des droits et des organisations propres aux Premières Nations, aux Inuits et aux Métis



## DIMENSION 2

### Le rétablissement, par et pour la personne

Lignes directrices :

- **2A** : Privilégier la personne avant tout et préconiser une approche holistique
- **2B** : Préconiser l'autonomie et l'autodétermination
- **2C** : Mettre l'accent sur les forces et la responsabilité individuelle
- **2D** : Bâtir des relations de collaboration et avoir une pratique réflexive



## DIMENSION 4

### Répondre aux besoins diversifiés de toute personne vivant au Canada

Lignes directrices :

- **4A** : Répondre aux besoins diversifiés de toute personne vivant au Canada
- **4B** : Répondre aux besoins à tous les stades de la vie
- **4C** : Répondre aux besoins des immigrants et des réfugiés et des collectivités ethnoculturelles et racialisées (IRER)
- **4D** : Tenir compte des différences entre les genres et des besoins des personnes bispirituelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, transsexuelles et queer, de leur famille de prédilection et de leur collectivité



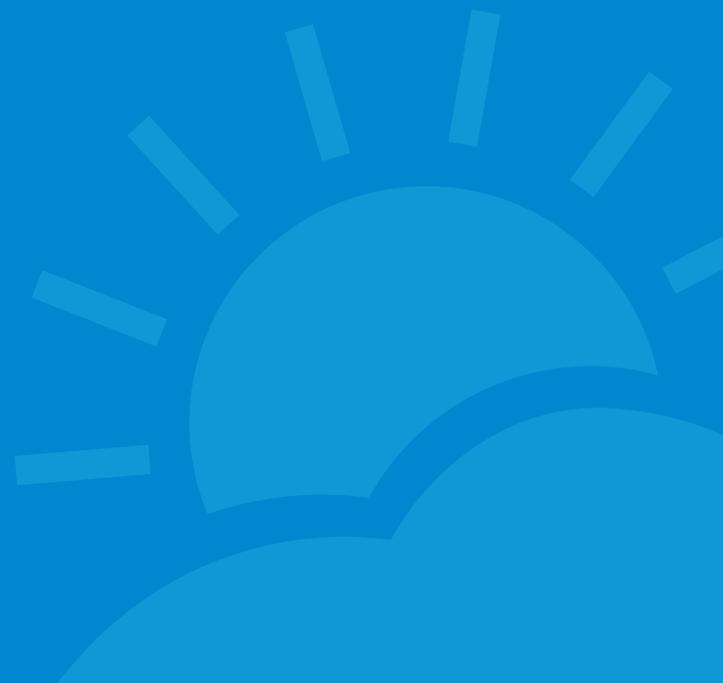
## DIMENSION 6

### Le rétablissement passe par la transformation des services et des systèmes

Lignes directrices :

- **6A** : Vision, engagement et culture axés sur le rétablissement
- **6B** : Reconnaître et valoriser le savoir expérientiel des usagers, en tirer des enseignements et apprendre des familles, du personnel et des collectivités
- **6C** : Des partenariats de services pour favoriser le rétablissement
- **6D** : Planification et perfectionnement de l'effectif

## Les six dimensions de la pratique axée sur le rétablissement :





## DIMENSION 1

# Promouvoir une culture et un langage empreints d'espoir

## Signification

Le rétablissement est possible pour tous et l'espoir est le fondement sur lequel le processus de rétablissement se construit. L'utilisation d'un langage empreint d'espoir dans toutes les politiques et pratiques organisationnelles contribue à jeter les bases d'un système de santé mentale visant à promouvoir le rétablissement.

## Ligne directrice

### 1A : Promouvoir une culture et un langage empreints d'espoir et d'optimisme

Autant la culture que le langage de la pratique axée sur le rétablissement communiquent des attentes positives et mettent l'accent sur l'espoir, de sorte que les usagers se sentent valorisés, importants, bien accueillis et en sécurité.

## Compétences et comportements requis pour mettre en pratique le rétablissement

- ✓ Communiquer clairement des attentes en faveur de résultats positifs et des messages d'espoir au sujet du rétablissement.
- ✓ Créer un climat d'accueil et d'acceptation pour favoriser la croissance en faisant preuve de sincérité, de chaleur et d'écoute sans jugement.
- ✓ Reconnaître les répercussions de différents obstacles, comme la pauvreté, l'accès limité au logement et les partis pris implicites, sur le sentiment d'espoir.
- ✓ Encourager les contacts avec des pairs aidants qui comprennent les défis et les revers des clients et leur donnent espoir.

**REMARQUE :** Pour une liste complète des compétences, comportements, valeurs, attitudes et connaissances requis pour mettre en œuvre les six dimensions, consultez le Guide. <https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/initiatives/11869/guide-de-referance-pour-des-pratiques-axees-sur-le-retablissement>



## DIMENSION 2

# Le rétablissement, par et pour la personne

## Signification

La pratique axée sur le rétablissement reconnaît l'individualité de chaque personne et son droit de déterminer dans la plus grande mesure possible son propre parcours en matière de santé mentale et de bien-être. Elle reconnaît le caractère unique du cheminement de chaque personne vers le bien-être et le droit de chacune de trouver sa propre façon de mener une vie qui a de la valeur et du sens dans la collectivité de son choix. Les travailleurs de la santé doivent centrer la pratique en santé mentale sur l'utilisateur et créer un partenariat avec lui pour l'aider à exploiter ses forces et à accroître son autonomie.

## Lignes directrices

### **2A : Privilégier la personne avant tout et préconiser une approche holistique**

La pratique axée sur le rétablissement reconnaît l'éventail des influences qui se répercutent sur la santé mentale et le bien-être et offre une gamme de services, de traitements, de mesures de réadaptation, d'interventions psychosociales et de mesures de soutien au rétablissement.

### **2B : Préconiser l'autonomie et l'autodétermination**

La pratique axée sur le rétablissement met de l'avant le droit de l'utilisateur à l'autodétermination et celui d'exercer un contrôle personnel, de prendre des décisions, d'apprendre et de s'épanouir par l'expérience.

### **2C : Mettre l'accent sur les forces et la responsabilité individuelle**

Les services de santé mentale axés sur le rétablissement mettent l'accent sur les forces des usagers. Ils soutiennent leur résilience et leur capacité en matière de responsabilité individuelle, de défense de leurs droits et de changement positif.

### **2D : Bâtir des relations de collaboration et avoir une pratique réflexive**

Les praticiens dont le travail est centré sur le rétablissement ont une pratique réflexive et forment des partenariats reposant sur la collaboration et le respect mutuel pour aider les usagers.

## Compétences et comportements requis pour mettre en pratique le rétablissement

- ✓ Explorer respectueusement les circonstances qui concernent la vie de la personne et qui déterminent ce qui est important et significatif pour elle.
- ✓ Renforcer la croyance des usagers dans leur capacité de se rétablir.
- ✓ Reconnaître le rôle de la famille de l'utilisateur, de ses aidants naturels et de ses cercles de soutien et, avec le consentement de l'utilisateur, travailler à les inclure à titre de partenaires de la planification du rétablissement.
- ✓ Travailler avec la personne et ses cercles de soutien pour fixer des buts basés sur les forces et tracer son cheminement vers le rétablissement.
- ✓ Maintenir un engagement en faveur de la prise de décisions et offrir l'occasion de prendre des décisions, en favorisant l'autodétermination et le choix et en tenant compte des aspects juridiques.
- ✓ Faire preuve d'affabilité, d'honnêteté et d'empathie dans toutes les interactions et encourager les discussions constructives pour résoudre les divergences d'opinions.



## DIMENSION 3

# Le rétablissement se produit dans le contexte de la vie

## Signification

Il faut comprendre l'usager dans le contexte de sa vie pour favoriser le rétablissement. La famille, les amis, les voisins, la collectivité locale, les écoles, les lieux de travail, les collectivités spirituelles et culturelles influencent tous la santé mentale et le bien-être et jouent un rôle important dans la réduction de la stigmatisation et dans le rétablissement.

## Lignes directrices

### **3A : Reconnaître la valeur de la famille, des amis et de la collectivité**

La pratique et la prestation de services axées sur le rétablissement reconnaissent le rôle unique que jouent les relations personnelles et familiales lorsqu'il s'agit de promouvoir le bien-être, en plus de reconnaître les besoins des familles et des aidants naturels.

### **3B : Soutenir l'inclusion sociale et la défense des intérêts et des droits associés aux déterminants sociaux**

La pratique et la prestation de services axées sur le rétablissement préconisent la lutte contre l'iniquité des conditions de vie et des opportunités accessibles.

### **3C : Combattre la stigmatisation et la discrimination**

La pratique et la prestation de services axées sur le rétablissement favorisent une démarche positive relativement aux troubles mentaux et à la maladie mentale. On peut contrer la stigmatisation et la discrimination par l'éducation, les contacts personnels directs avec des modèles positifs de rétablissement, la défense des droits et le soutien à l'autonomisation.

### **3D : Forger des partenariats avec la collectivité**

La pratique et la prestation de services axées sur le rétablissement cherchent à maximiser le rétablissement en travaillant en partenariat avec les collectivités locales.

## Compétences et comportements requis pour mettre en pratique le rétablissement

- ✓ Aider la personne à solliciter des amis, membres de la famille et autres intervenants afin qu'ils participent aux soins et créer une atmosphère invitante pour favoriser leur participation.
- ✓ Fournir une information exacte au sujet des problèmes de santé mentale, susciter des discussions à propos des objectifs de rétablissement et faire connaître les ressources favorisant la réalisation de ces objectifs.
- ✓ Remettre en question de manière proactive la stigmatisation intégrée aux structures de soins de santé, les attitudes stigmatisantes dans les services et les communautés ainsi que les croyances et perceptions autostigmatisantes chez les personnes ayant une expérience présente ou antérieure de la maladie mentale.
- ✓ Inclure des personnes ayant un savoir expérientiel à titre de partenaires des activités d'éducation du public et de sensibilisation des médias.
- ✓ Soutenir les initiatives et les partenariats locaux pilotés par les pairs.



## DIMENSION 4

# Répondre aux besoins diversifiés de toute personne vivant au Canada

## Signification

La pratique axée sur le rétablissement est fondée sur des principes qui encouragent et favorisent le respect de la diversité et qui sont conformes aux pratiques adaptées, sûres et compétentes sur le plan culturel. Elle reconnaît la richesse de la diversité de la population canadienne afin de mieux respecter les choix de chacun durant le processus de rétablissement et de déterminer comment adapter les services pour mieux répondre aux besoins individuels.

## Lignes directrices

### **4A : Répondre aux besoins diversifiés de toute personne vivant au Canada**

La pratique axée sur le rétablissement est adaptée aux besoins des personnes selon le stade de leur vie, leurs capacités, leurs antécédents, leur orientation sexuelle, leurs croyances religieuses, leurs pratiques spirituelles, leur groupe linguistique et leur collectivité.

### **4B : Répondre aux besoins à tous les stades de la vie**

La pratique axée sur le rétablissement tient compte de l'évolution des objectifs en matière de rétablissement tout au long de la vie et reconnaît que les objectifs des enfants ne sont pas les mêmes que ceux des adultes.

### **4C : Répondre aux besoins des immigrants, des réfugiés et des collectivités ethnoculturelles et racialisées (IRER)**

La pratique axée sur le rétablissement est sensible à la culture de l'utilisateur, est mise en œuvre dans la langue de prédilection de celui-ci et reconnaît que les communautés IRER affrontent souvent des obstacles additionnels dans leur processus de rétablissement.

### **4D : Tenir compte des différences entre les genres et des besoins des personnes bispirituelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, transsexuelles et queer (2SLGBTQ+), de leurs familles de prédilection et de leurs collectivités**

La pratique axée sur le rétablissement reconnaît que les problèmes de santé mentale et le rétablissement peuvent prendre diverses formes en fonction du genre de l'utilisateur et que les personnes 2SLGBTQ+ sont souvent confrontées à des obstacles sociaux additionnels.

## Compétences et comportements requis pour mettre en pratique le rétablissement

- ✓ Demander de l'information de façon proactive aux personnes au sujet de leurs préférences, de leurs attentes et de leurs besoins et utiliser cette information pour élaborer des solutions appropriées.
- ✓ Fournir de l'information étayant les décisions relatives aux soins dans des formats faciles à comprendre et dans plusieurs langues.
- ✓ Encourager la participation sociale et les relations avec autrui chez les personnes de tout âge.
- ✓ Comprendre l'évolution des besoins aux différents stades de la vie, spécialement aux points de transition, et encourager particulièrement les adolescents et les personnes âgées à participer à la prise de décisions.
- ✓ Faire appel aux services d'interprètes, d'intermédiaires culturels, d'intervenants chargés de l'accueil des immigrants et de dirigeants religieux pour entrer en relation avec les personnes issues de populations IRER afin de mieux comprendre leur expérience et de leur fournir des soins appropriés.
- ✓ Assurer que la pratique tient compte des différences de genre et d'orientation sexuelle, qu'elle répond aux besoins individuels et qu'elle offre un accès équitable et un service inclusif.



## DIMENSION 5

# Travailler avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis

## Signification

De nombreux principes ancrés dans les connaissances et la culture autochtones, comme la promotion de l'autodétermination et de la dignité, l'adoption d'une approche holistique qui repose sur les forces, l'encouragement de l'espoir et d'un but et le soutien de relations significatives, sont également à la base d'une orientation axée sur le rétablissement. Les praticiens orientés vers le rétablissement doivent reconnaître les cultures, les droits et la situation propres aux Premières Nations, aux Inuits et aux Métis et comprendre comment le rétablissement des Autochtones est intimement lié à l'histoire de la colonisation du Canada.

## Ligne directrice

### 5A : Travailler avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis

La pratique axée sur le rétablissement tire des enseignements de la façon dont les Autochtones voient le bien-être et travaille avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis pour soutenir le rétablissement en tenant compte du caractère unique de leurs cultures, de leurs droits et de leur situation.

## Compétences et comportements requis pour mettre en pratique le rétablissement

- ✓ Se livrer à une réflexion critique sur leurs propres partis pris et préjugés culturels et sur leurs privilèges en tant que praticiens de la santé mentale, ainsi que sur l'impact de la colonisation.
- ✓ Soutenir des actions axées sur les déterminants sociaux de la santé comme la pauvreté, les pénuries critiques au chapitre de l'accès à des services de santé mentale et le manque d'accès à des logements adéquats, à de l'eau et à des denrées alimentaires.
- ✓ Offrir des lieux sûrs et respectueux aux personnes qui ont connu des traumatismes et subi les effets intergénérationnels des traumatismes.
- ✓ Travailler en collaboration avec les Aînés, les praticiens traditionnels, les familles et les communautés tout en étant sensibilisés aux questions de la protection de la vie privée et de la confidentialité dans les petites communautés.
- ✓ Travailler pour lutter contre le racisme et la discrimination qui continuent d'avoir des conséquences sur le bien-être des Autochtones, qu'ils s'expriment dans les comportements individuels ou qu'ils se manifestent dans les systèmes et les institutions.



## DIMENSION 6

# Le rétablissement passe par la transformation des services et des systèmes

## Signification

La concrétisation d'un système de santé mentale axé sur le rétablissement qui soit complètement intégré est un processus continu qui prendra du temps à mettre en œuvre. Le rétablissement est un processus qui vise non seulement les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et leur famille, mais aussi quiconque participe à la prestation d'une forme de soutien ou de services. L'engagement à l'égard du rétablissement doit s'exprimer dans tout ce que fait l'organisme, lequel doit notamment veiller à ce que le personnel ait les compétences et les ressources nécessaires pour mettre en œuvre une pratique axée sur le rétablissement.

## Lignes directrices

### 6A : Vision, engagement et culture axés sur le rétablissement

La vision, la mission et la culture des organismes qui dispensent des services de santé mentale reposent sur une orientation axée sur le rétablissement.

### 6B : Reconnaître et valoriser le savoir expérientiel des usagers, en tirer des enseignements et apprendre des familles, du personnel et des collectivités

Les services de santé mentale axés sur le rétablissement valorisent et respectent le savoir expérientiel des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, de leur famille et de leurs amis ainsi que du personnel et de la collectivité locale et en tirent des enseignements.

### 6C : Des partenariats de services pour favoriser le rétablissement

Un service de santé mentale axé sur le rétablissement établit des partenariats avec d'autres organismes à l'intérieur et à l'extérieur du secteur de la santé mentale.

### 6D : Planification et perfectionnement de l'effectif

Pour les services de santé mentale axés sur le rétablissement, c'est une priorité de se doter d'un effectif bien informé, compatissant, réceptif à la collaboration, compétent et diversifié qui intègre le savoir expérientiel et qui est déterminé à soutenir le rétablissement d'abord et avant tout.

## Compétences et comportements requis pour mettre en pratique le rétablissement

- ✓ Intégrer les valeurs, les principes et le langage du rétablissement dans la mission, la vision et le plan stratégique de l'organisme et effectuer une évaluation régulière de son orientation vers le rétablissement.
- ✓ Intégrer les principes du rétablissement dans le recrutement, la supervision, le matériel d'évaluation, de vérification et de planification ainsi que dans les politiques et procédures opérationnelles.
- ✓ Élaborer un plan et mettre sur pied une infrastructure pour favoriser le perfectionnement et le maintien en poste du personnel dans un milieu de travail solidaire, sain et réconfortant.
- ✓ Collaborer avec des personnes ayant un savoir expérientiel et avec leur famille et utiliser leur rétroaction pour innover et améliorer les services.
- ✓ Faire du soutien du rétablissement l'objectif commun des partenariats de services, en veillant à favoriser la prise de décisions par les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale ainsi que les transitions entre les organismes partenaires.
- ✓ Adopter une pratique réflexive en tout temps afin d'élargir vos connaissances, examiner votre propre travail, votre façon de voir les choses et vos habitudes et réaliser des progrès dans le soutien du rétablissement.



## En apprendre davantage sur l'intégration du rétablissement dans votre pratique

L'adoption d'une démarche axée sur le rétablissement nécessite un engagement de temps et d'énergie à tous les niveaux de l'organisation. Le Guide offre une fondation pour la prestation de soins de santé mentale donnant aux usagers les moyens d'établir leur propre cheminement vers le rétablissement et de choisir les services auxquels ils auront recours tout au long de ce processus.

Téléchargez le Guide et la Déclaration envers le rétablissement au [mentalhealthcommission.ca/Francais/retablissement](https://mentalhealthcommission.ca/Francais/retablissement).

---

### **Indications concernant la citation**

Citation suggérée: Commission de la santé mentale du Canada, (2020). Mettre le rétablissement en pratique. Une introduction au *Guide de référence pour des pratiques axées sur le rétablissement*. Ottawa, Canada: Auteur.

©Commission de la santé mentale du Canada, 2020

Les points de vue exprimés dans le présent document représentent uniquement ceux de la Commission de la santé mentale du Canada.

ISBN : 978-1-77318-198-1

Dépôt légal, Bibliothèque nationale du Canada



Les points de vue présentés ici représentent uniquement les points de vue de la Commission de la santé mentale du Canada. Le présent matériel a été produit grâce à la contribution financière de Santé Canada.