

## OUTIL 1

## QUI FAIT QUOI, QUAND ET OÙ (QQQO) DANS LA SANTÉ MENTALE ET LE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL (SMSPS) : RÉSUMÉ DU MANUEL AVEC CODES D'ACTIVITÉ<sup>8</sup>



**Pourquoi utiliser cet outil :** Pour la coordination, par le biais de la cartographie des aides psychosociales et de santé mentale disponibles

**Méthode :** Entretiens avec des administrateurs de programmes d'organisations

**Durée requise :** Selon l'ampleur de la crise, environ deux semaines dans un premier temps (mises à jour régulières requises)

**Ressources humaines requises :** Deux personnes

### Contexte

- L'outil Qui fait Quoi, Quand et Où (QQQO) pour la SMSPS sert à :
  - (a) offrir une vaste vue d'ensemble de l'ampleur et de la nature de l'action menée ;
  - (b) identifier les lacunes dans les réponses en cours afin de permettre des actions coordonnées ;
  - (c) favoriser le système d'orientation-recours en mettant à disposition des informations sur qui fait quoi et où ;
  - (d) préparer les procédures d'appel (par exemple, la procédure d'appel global) ;
  - (e) améliorer la transparence et la légitimité de la SMSPS au travers de documents structurés ;
  - (f) améliorer les possibilités de révision de pratiques et de détermination des enseignements à tirer pour l'avenir.
- Cet outil est un système de données informatiques permettant d'établir une cartographie des activités SMSPS de tous les secteurs dans les situations humanitaires.
- Bien souvent, les gens n'arrivent pas à recueillir des données. Recueillir des données auprès des différentes organisations nécessite d'avoir de l'influence, et ce sont les organisations (gouvernement, Nations unies ou ONG) qui y parviennent le plus aisément, en assumant des fonctions de coordination.
- Les données sont recueillies au moyen d'une feuille de calcul Excel. Ce fichier doit être complété par chaque organisme participant à l'exercice QQQO. Les parties à compléter sont indiquées dans le Tableau 1. Cette feuille renvoie aux codes d'activité SMSPS détaillés dans le Tableau 2.
- La relation entre les codes d'activité du Tableau 2 et les aide-mémoire et la pyramide des directives du CPI est présentée dans une annexe du manuel qui accompagne l'outil QQQO.
- Avant d'utiliser l'outil, lisez attentivement l'intégralité du manuel. Ce dernier présente les étapes suggérées pour appliquer l'outil QQQO dans la SMSPS, notamment :
  - (a) traduire la fiche de collecte des données QQQO et l'adapter au contexte local ;
  - (b) contacter le gouvernement ou l'agence de coordination des Nations unies pour connaître le nom et le code normalisés des régions géographiques, préciser les limites de ces régions ;
  - (c) déterminer l'ampleur et la stratégie de la collecte de données ;
  - (d) se rapprocher des organisations, recueillir des données et examiner les données recueillies ;
  - (e) relever les erreurs ou incohérences majeures dans les données recueillies, nettoyer et fusionner les données ;
  - (f) analyser les données et produire et diffuser un rapport sur les résultats ;
  - (g) discuter des lacunes identifiées avec les parties prenantes et déterminer les améliorations à apporter aux programmes ; et
  - (h) mettre à jour les données et les rapports.

<sup>8</sup> Source : IASC Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Who is Where, When, doing What (4Ws) in Mental Health and Psychosocial Support: Manual with Activity Codes (Field Test Version). Geneva: 2012. Cet outil a été reproduit ici sous forme résumée avec l'autorisation du groupe de référence du CPI. [http://www.who.int/mental\\_health/publications/iasc\\_4ws/en/index.html](http://www.who.int/mental_health/publications/iasc_4ws/en/index.html)

- Comme indiqué précédemment, cet outil permet d'établir une cartographie des activités SMSPS de tous les secteurs. Néanmoins, si vous voulez établir la cartographie des activités SMSPS d'un seul secteur, vous devez utiliser un outil QQQO spécifique à ce secteur. L'outil QQQO du cluster Santé mondial est le *système de recensement des ressources sanitaires disponibles HeRAMS (Health Resources Availability Mapping System)* du cluster Santé mondial (2009) du CPI.
  - (a) Le système HeRAMS doit être mis en place par le secteur de la santé (par exemple, ministère de la Santé, cluster Santé) ou sous sa responsabilité.
  - (b) Le système HeRAMS comporte une liste de contrôle des services de santé, classés par niveaux de soins et par sous-secteurs, correspondant aux interventions pratiquées dans les établissements de santé, les dispensaires ambulants et les communautés. Certains points de la liste de contrôle concernent précisément la santé mentale (soins communautaires, soins primaires et soins secondaires et tertiaires).
  - (c) En général, les personnes qui organisent des évaluations de santé mentale ne sont pas en mesure de mettre en place le système HeRAMS. Cependant, là où ce système est en place, elles doivent s'assurer que les services de santé mentale y sont enregistrés, et utiliser ce système comme principale source d'informations concernant les services de santé mentale.



## TABLEAU 1 DE L'OUTIL 1 : PARTIES À COMPLÉTER DANS LA DEUXIÈME FEUILLE DE LA FICHE DE COLLECTE DES DONNÉES QQQO

- A. Date de fourniture ou de mise à jour de ces informations
- B. Nom de l'organisme d'exécution
- C. Nom des autres organisations avec lesquelles cette activité est réalisée (s'il s'agit d'une activité conjointe)
- D. Nom du point focal
- E. Numéro de téléphone du point focal
- F. Adresse électronique du point focal
- G. Région/district de réalisation de l'activité
- H. Ville/quartier de réalisation de l'activité
- I. Code géographique attribué au lieu par le gouvernement ou le BCAH
- J. Code d'activité SMSPS
- K. Sous-code d'activité SMSPS
- L. Description de l'activité en une phrase (pour le sous-code « Autres » ou toute autre activité qui n'est pas clairement définie par son sous-code)
- M. Groupe(s) cible(s) (préciser la tranche d'âge, si nécessaire)
- N. Nombre d'individus du groupe cible ayant bénéficié d'une aide directe au cours des 30 jours précédents
- O. Cette activité est (1) en cours de mise en œuvre, (2) financée, mais pas encore mise en œuvre, ou (3) non financée et pas encore mise en œuvre
- P. Date de début de mise en œuvre de l'activité (pour les activités en cours, inscrire la date réelle et non la date proposée initialement)
- Q. Date de fin (préciser la date à laquelle les engagements de financement de la mise en œuvre de l'activité prennent fin)

---

Facultatif (les 5 parties facultatives suivantes permettent de mieux connaître le volume et la qualité des services disponibles, mais sont parfois trop approfondies pour les premières semaines ou les premiers mois d'une crise majeure grave)

---

- R. Nombre et type d'intervenants de la SMSPS qui réalisent cette activité (par exemple, 4 bénévoles de la communauté, 1 psychologue et 1 infirmier/ière)
- S. Thème et durée de la formation non universitaire en SMSPS (par exemple, des infirmiers/ières ont suivi 1 journée de formation aux premiers secours psychologiques)
- T. (le cas échéant) Disponibilité de l'activité (par exemple, espace ami des enfants ou clinique avec amplitude d'ouverture de 40 heures par semaine)
- U. Où la SMSPS est-elle assurée ? (domicile des personnes, clinique, espaces publics, etc.)
- V. Est-ce que ces services et ces aides sont payants ?

## TABLEAU 2 DE L'OUTIL 1 : CODES ET SOUS-CODES D'ACTIVITÉ SMSPS

### À LIRE AVANT DE COMMENCER !

- SMSPS signifie santé mentale et soutien psychosocial.
- Cette liste contient les activités les plus courantes réalisées en matière de SMSPS lors de crises humanitaires majeures.
- Cette liste n'est pas exhaustive. Vous devez utiliser la catégorie « Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire) » pour indiquer des activités non comprises dans la liste.
- La liste est de nature descriptive plutôt que prescriptive. Aucun jugement n'est émis quant à la pertinence des activités mentionnées. Plusieurs des activités mentionnées sont ou peuvent être sujettes à controverse. Pour en savoir plus sur les pratiques recommandées, consultez les directives du CPI (2007).
- **INSTRUCTIONS : INDIQUEZ LE CODE D'ACTIVITÉ SMSPS CORRESPONDANT (VOIR COLONNE A CI-DESSOUS) ET LE SOUS-CODE (VOIR COLONNE B) DANS LES COLONNES A ET B DU FORMULAIRE. EN CAS DE TRAVAIL GÉNÉRAL DANS UN DOMAINE, CHOISISSEZ LE SOUS-CODE « AUTRES ».**

	Colonne A : Code d'activité SMSPS (QQQO)	Colonne B : Exemples d'interventions avec les sous-codes. Notez toutes les réponses qui s'appliquent.
Ciblant les communautés ou des segments de communautés	1. Diffusion d'informations dans l'ensemble de la communauté	1.1 Informations sur la situation actuelle, les secours ou les services disponibles en général 1.2 Sensibilisation à la santé mentale et au soutien psychosocial (par ex. messages sur un mode d'affrontement positif des problèmes ou sur les services de santé mentale et le soutien psychosocial disponibles) 1.3 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)
	2. Instauration de conditions favorables à la mobilisation communautaire, l'organisation communautaire, la possession de biens communautaires ou au contrôle communautaire sur les secours d'urgence en général	2.1 Soutiens secours d'urgence entrepris par la communauté 2.2 Soutien à l'organisation d'espaces communs/réunions pour discuter, résoudre les problèmes et planifier l'action des membres de la communauté pour répondre à l'urgence 2.3 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)
	3. Renforcement du soutien communautaire et familial	3.1 Soutien aux activités de soutien social entreprises par la communauté 3.2 Renforcement du soutien parental/familial 3.3 Facilitation du soutien communautaire pour les individus vulnérables 3.4 Activités sociales structurées (par ex. activités de groupe) 3.5 Activités créatives ou de loisirs structurées (hors activités des espaces amis des enfants couvertes au point 4.1) 3.6 Activités de développement de la petite enfance (DPE) 3.7 Instauration de conditions favorables au soutien religieux, spirituel ou traditionnel indigène, y compris les pratiques de guérison collective 3.8 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)
	4. Espaces sûrs	4.1 Espaces amis des enfants 4.2 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)
	5. Soutien psychosocial dans l'éducation	5.1 Soutien psychosocial aux professeurs/autres membres du personnel des écoles/lieux d'apprentissage 5.2 Soutien psychosocial aux classes/groupes d'enfants des écoles/lieux d'apprentissage 5.3 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)
	6. Soutien, y compris aspects sociaux/ psychosociaux, en matière de protection, services de santé, nutrition, aide alimentaire, hébergement, aménagement des sites ou eau et assainissement	6.1 Orientation ou plaidoyer avec les organisations/agents d'aide humanitaire sur les aspects psychosociaux/ sociaux/ des programmes (précisez le secteur dans la colonne C du formulaire) 6.2 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)
Ciblant les individus (identifiés)	7. Travail psychosocial (axé sur les individus)	7.1 Premiers secours psychologiques (PSP) 7.2 Orientations des individus/familles vulnérables vers les ressources disponibles (par ex. les services de santé, l'aide aux moyens de subsistance, les ressources communautaires etc.) et suivi pour s'assurer qu'un soutien est apporté. 7.3 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)
	8. Intervention psychologique	8.1 Conseils de base aux individus (précisez le type dans la colonne C du formulaire) 8.2 Conseils de base aux groupes ou aux familles (précisez le type dans la colonne C du formulaire) 8.3 Interventions en matière d'alcoolisme/toxicomanie (précisez le type dans la colonne C du formulaire) 8.4 Psychothérapie (précisez le type dans la colonne C du formulaire) 8.5 Débriefing psychologique individuel ou en groupe 8.6 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)
	9. Prise en charge clinique des troubles mentaux par des professionnels de santé non spécialisés (par ex. des services de SSP ou postchirurgicaux)	9.1 Prise en charge non pharmacologique des troubles mentaux par des professionnels de santé non spécialisés (si possible précisez le type de soutien au moyen des catégories 7 et 8) 9.2 Prise en charge pharmacologique des troubles mentaux par des professionnels de santé non spécialisés 9.3 Action des agents communautaires pour identifier et orienter les individus atteints de troubles mentaux puis suivi pour s'assurer qu'ils suivent un traitement clinique 9.4 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)
	10. Prise en charge clinique des troubles mentaux par des professionnels de santé spécialisés (par ex. psychiatres, infirmiers psychiatriques et psychologues travaillant dans des établissements de santé mentale/ établissements de santé générale/SSP)	10.1 Prise en charge non pharmacologique des troubles mentaux par des professionnels de santé spécialisés (si possible précisez le type de soutien au moyen des catégories 7 et 8) 10.2 Prise en charge pharmacologique des troubles mentaux par des professionnels de santé spécialisés 10.3 Soins de santé mentale en milieu hospitalier 10.4 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)
Activités générales	11. Activités générales en faveur de la santé mentale et du soutien psychosocial (SMSPS)	11.1 Évaluation/analyses de la situation 11.2 Suivi/évaluation 11.3 Formation/orientation (précisez le thème dans la colonne C du formulaire) 11.4 Supervision technique ou clinique 11.5 Soutien psychosocial aux agents de l'aide humanitaire (précisez le type dans la colonne C du formulaire) 11.6 Recherche 11.7 Autres (veuillez préciser dans la colonne C du formulaire)