

Équipes mobiles de crise : Questions fréquemment posées

Qu'est-ce qu'une équipe mobile de crise (Mobile Crisis Team, MCT) ?

Une MCT est une petite équipe qui peut se déplacer sur place pour fournir une aide aux personnes traversant une crise. Les MCT réalisent des interventions en face à face auprès de ces personnes ainsi que des membres de leur famille et d'autres systèmes de soutien, afin de désamorcer les crises et d'entrer en contact avec ces personnes, de réaliser leur évaluation et de les mettre en relation avec les services les plus appropriés. La plupart des MCT sont constituées à la fois de membres du personnel professionnel et auxiliaire (par exemple, un-e clinicien-ne titulaire d'un master et un-e accompagnateur-riche).

Toutes les MCT poursuivent les objectifs suivants :

- Accompagner les personnes traversant une crise et aider ces dernières à la résoudre lorsque cela est possible
- Intervenir dans le milieu dans lequel les personnes traversant une crise se sentent le mieux et où l'intervention est la moins contraignante (que cela soit, comme dans la plupart des cas, chez les personnes elles-mêmes, ou dans un autre lieu de leur communauté)
- Fournir les soins et le soutien appropriés sans faire intervenir les forces de l'ordre et les services d'urgence ou sans avoir recours à une hospitalisation lorsque le cas le permet
- Mettre les personnes traversant une crise en lien avec les services de soins médicaux et comportementaux à même de résoudre la situation et de prévenir la survenue de futures crises

Comment puis-je avoir accès aux MCT pour moi ou pour une personne pour laquelle je me fais du souci ?

Toute personne qui s'inquiète pour elle-même ou pour une autre personne peut appeler le 988, envoyer un SMS à ce même numéro, ou discuter en ligne à l'adresse nyc.gov/988. Les conseillers du 988 évalueront la situation et proposeront une prise en charge appropriée. Si la personne peut être prise en charge par une MCT, le 988 demandera l'intervention de la MCT la plus qualifiée, en général selon l'âge et la localisation de la personne.

Les prestataires de soins de santé, notamment les prestataires travaillant dans le domaine de la santé mentale, peuvent également adresser leurs patients, du lundi au vendredi, entre 8 h et 16 h 30, en utilisant l'outil d'orientation en ligne du 988, disponible à l'adresse nyc988.cityofnewyork.us/en/crisis-services/mobile-crisis-teams.

Le 988 fournit-il des services de MCT ?

Le 988 adresse les personnes concernées aux MCT, mais le 988 ne propose pas de services de MCT. Les MCT sont gérées par les hôpitaux ayant mis en place des programmes d'urgence psychiatrique globaux (Comprehensive Psychiatric Emergency Programs, CPEP) habilités par l'État ou disposant d'unités de soins psychiatriques d'urgence, ou par les organisations communautaires nommées par le Département de la santé et de l'hygiène mentale de la ville de New York (New York City Department of Health and Mental Hygiene). Chaque arrondissement dispose d'une MCT dédiée aux enfants et aux jeunes adultes (de moins de 21 ans) de cet arrondissement. Il existe en outre 19 MCT pour adultes dédiées aux personnes âgées de 21 ans et plus dans l'ensemble des cinq arrondissements.

Le 988 fournit également des conseils en cas de crise, des informations et des orientations vers les services de santé comportementale, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par téléphone, SMS ou discussion en ligne.

Combien de temps une MCT met-elle pour intervenir à partir du moment où une personne leur a été adressée par le 988 ?

L'objectif des MCT est d'intervenir le plus rapidement possible dès lors qu'une personne leur a été adressée. Elles répondent généralement en quelques heures après avoir reçu une demande d'intervention. Les facteurs pouvant avoir une incidence sur les délais d'intervention sont :

- Les informations transmises par le service d'orientation sur le moment le plus approprié pour rencontrer la personne qui traverse une crise
- Une hiérarchisation des demandes qui ont été reçues au même moment
- La circulation
- Des difficultés à accéder au domicile ou à un autre lieu

Les MCT travaillent-elles les jours fériés ?

Oui, les MCT sont disponibles 365 jours par an.

À quels horaires les MCT sont-elles disponibles ?

Les MCT travaillent entre 8 h et 20 h, sept jours par semaine.

Qui est admissible à une prise en charge par les MCT ?

Les personnes admissibles à une prise en charge par les MCT doivent :

- Vivre à NYC
- Traverser, ou être à risque de traverser, une crise relevant du domaine de la santé comportementale
- Présenter le risque de se blesser ou de blesser autrui, se sentir bouleversées ou déconnectées de la réalité, être entravées dans leur fonctionnement (incapables de réaliser leurs tâches quotidiennes) ou être inquiètes ou stressées sans être en mesure de se calmer
- Connaître une crise pouvant entraîner une hospitalisation en urgence si elle n'est pas prise en charge

- Avoir refusé de demander ou de suivre un accompagnement relevant de la santé comportementale, ou ne pas y arriver, seules ou avec les membres de leur famille, un-e aidant-e ou ami-e, ou avoir besoin de soutien à court terme dans l'attente de la mise en place d'un tel accompagnement

Une crise de santé comportementale est une situation ne mettant pas en danger la vie de la personne concernée et dans laquelle cette dernière éprouve une réaction comportementale, émotionnelle ou psychiatrique intense, qui a pu être déclenchée par un événement précis.

Les MCT travaillent-elles avec les personnes en situation d'itinérance dans la rue ?

Les MCT ne travaillent généralement pas avec les personnes en situation d'itinérance dans la rue, qui reçoivent le plus fréquemment une aide de la part des services d'aide pour les personnes sans-abri. En effet, ces dernières mettent en place des équipes pour arpenter les quartiers et sont plus susceptibles de trouver et de nouer le dialogue avec ces personnes.

Les personnes en situation d'itinérance dans la rue doivent être mises en relation avec une équipe d'aide pour les personnes sans-abri et l'action de rue (Homeless Outreach Mobile Engagement and Street Action Team, HOMESTAT) en appelant le **311**.

Les MCT travaillent-elles avec les personnes vivant dans des foyers ou des centres d'hébergement et de réinsertion ?

Oui, les MCT interviennent auprès des personnes vivant dans des foyers ou des centres d'hébergement et de réinsertion. Si une personne traversant une crise vit dans un lieu où travaillent déjà des cliniciens de la santé mentale, ces derniers sont susceptibles de mieux la connaître et de connaître ses besoins, et peuvent donc être mieux placés pour intervenir en cas de crise. Par ailleurs, il peut être difficile pour les personnes étrangères à ces structures d'être autorisées à y entrer. Pour ces raisons, il est utile de mettre en place une collaboration étroite avec le service responsable du foyer ou du centre d'hébergement et de réinsertion pour une intervention efficace de la MCT.

Les MCT travaillent-elles avec les équipes chargées du suivi intensif dans la communauté (Assertive Community Treatment, ACT), dans le milieu carcéral (Forensic ACT, FACT), dans les structures d'hébergement (Shelter Partnered ACT, SPACT) ou auprès des personnes présentant des troubles graves du comportement (Intensive Mobile Treatment, IMT) ?

En règle générale, il n'est pas recommandé qu'une personne déjà prise en charge à domicile ou en centre par une équipe ACT, FACT, SPACT ou IMT soit également accompagnée par une MCT. En effet, ces équipes disposent de compétences et de capacités similaires à celles des MCT, de sorte que faire appel à un-e nouveau-elle prestataire peut être source de confusion. Cependant, il est important pour les personnes traversant une crise, et toute personne cherchant à les adresser à des professionnels, de savoir comment contacter ces équipes lors d'une crise.

Les MCT facturent-elles les assurances maladie ?

Les MCT dépendent à la fois de fonds publics et de revenus d'assurance pour fonctionner. Elles recueillent des informations sur l'assurance des personnes accompagnées et présentent des demandes

de règlement aux prestataires d'assurance pour services rendus.

Peut-on bénéficier des services des MCT sans assurance maladie ou sans être citoyen·ne des États-Unis ?

Oui, les MCT prennent en charge toutes les personnes admissibles, qu'elles aient ou non une assurance maladie et quel que soit leur statut d'immigration.

Quand une crise relevant de la santé comportementale nécessite-t-elle un appel au 911 ?

Nous vous recommandons d'appeler le **911** pour les situations d'urgence, et le 988 pour les situations pressantes qui **ne sont pas** des urgences. Voici quelques exemples d'urgences :

- Une personne qui exprime des idées suicidaires et qui a élaboré un plan, manifesté son intention et adopté un comportement préparatoire
- Un comportement qui présente un danger imminent pour soi ou pour les autres, par exemple une tentative de suicide ou une personne brandissant un couteau
- Une personne qui exprime des idées d'homicide et qui a élaboré un plan et manifesté son intention

En cas d'urgence, le **911** peut envoyer une ambulance pour transporter la personne à un CPEP (programme d'urgence psychiatrique complet) ou à une unité de soins psychiatriques d'urgence.

Si vous ne savez pas qui contacter, appelez le 988, envoyez un SMS à ce numéro, ou consultez le site nyc.gov/988 pour entrer en contact avec des conseillers qualifiés qui pourront vous indiquer les mesures les plus appropriées, mais aussi vous mettre en relation avec les services d'urgence ou les services d'intervention en cas de crise ne relevant pas de la police.

3.24 French