

# INTERVENIR EN PROXIMITÉ

Les interventions de proximité en CSSS, telles que l'Intervention de quartier à Sherbrooke, combinent diverses stratégies visant à rejoindre les citoyens éloignés des services et à renforcer les collaborations avec les partenaires du milieu. Il s'agit ainsi d'augmenter l'accessibilité des ressources et d'accentuer l'effet des interventions futures.

## INTERVENIR EN PROXIMITÉ SIGNIFIE :

- Rejoindre de façon proactive les populations éloignées de services;
- Agir en prévention en utilisant des stratégies de mise en réseau et d'intégration sociale;
- Agir en proximité relationnelle et s'adapter constamment aux imprévus;
- Agir de concert avec les partenaires du territoire;
- Favoriser l'*empowerment* et la participation sociale des citoyens.

Les interventions de proximité combinent diverses stratégies, dont l'intervention psychosociale individualisée ou de groupe.

## INTERVENTION PSYCHOSOCIALE INDIVIDUALISÉE DE PROXIMITÉ

Le contexte de ce type d'intervention est ce qui la caractérise. Voici les autres caractéristiques principales :

- Se déroule dans le milieu de vie des gens : dans un café, un parc, une salle communautaire, un local de quartier chaleureux différencié des édifices gouvernementaux, etc.;
- Se déploie dans plusieurs cas de manière informelle et non planifiée (sans rendez-vous);
- Se distingue par son caractère proactif : par exemple, un intervenant peut aller cogner à la porte d'une personne parce que ses voisins s'inquiètent pour elle ou encore aller fréquemment discuter avec le caissier du dépanneur pour connaître ce qui se passe dans le quartier.

## INTERVENTION PSYCHOSOCIALE DE GROUPE

Elle est utilisée comme stratégie pour :

- briser l'isolement des usagers;
- renforcer leur réseau social de soutien;
- stimuler l'entraide;
- renforcer leur pouvoir d'agir (*empowerment*).

Ces groupes d'intervention sont parfois fermés, c'est-à-dire réservés à quelques personnes (groupe de soutien mutuel par exemple), alors que d'autres sont ouverts à tous, comme « La souprière », où les citoyens sont invités à se réunir et à venir partager le repas. À cela se combinent les fêtes et les événements spéciaux qui animent la vie de la communauté.

## PRATIQUES D'ORGANISATION COMMUNAUTAIRE INTÉGRÉES

Diverses pratiques de l'organisation communautaire soutiennent les pratiques d'intervention de proximité. Par exemple :

- elles supportent le développement du milieu en facilitant la concertation entre les organismes, les associations et les institutions œuvrant sur un même territoire;
- elles interagissent avec les intervenants d'autres institutions, écoles et organismes communautaires, ainsi qu'avec certaines personnes du corps médical (médecin, infirmière, etc.).

Bref, l'arrimage entre intervenants de proximité et organisateurs communautaires permet de consolider les collaborations intersectorielles et donne parfois naissance à des projets collectifs forts intéressants. Dans un des quartiers de Sherbrooke s'est d'ailleurs établi un partenariat fructueux entre l'Intervention de quartier et un projet de pédiatrie sociale.

## SIX STRATÉGIES PROPOSÉES POUR VOUS AIDER À RELEVER CE DÉFI

- › S'INSÉRER DANS LE MILIEU
- › AGIR EN PROXIMITÉ RELATIONNELLE
- › INTERVENIR DE FAÇON PROACTIVE
- › METTRE EN RÉSEAU LES CITOYENS ET FAVORISER L'INTÉGRATION SOCIALE
- › FAVORISER L'EMPOWERMENT DES CITOYENS
- › CONTRIBUER À DÉVELOPPER UNE COMMUNAUTÉ D'INTERVENTION

STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
S'insérer dans le milieu	<p>Analyser et comprendre les dynamiques et l'histoire du territoire. Porter attention aux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Degré de confiance/méfiance de la population;</li> <li>– Degré de mobilité de la population;</li> <li>– Degré de stabilité/instabilité du personnel;</li> <li>– Caractéristiques de la population : langue, origine, profil, statut socioéconomique, etc.</li> </ul>	
	<p>Selon les consultations et les besoins identifiés, déterminer quels sont les besoins prioritaires pour démarrer (santé, services sociaux ou développement social et communautaire). Refaire l'exercice périodiquement (chaque 3 ou 4 ans).</p>	
	<p>Déterminer les critères pour prioriser les principaux territoires d'action.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Niveau de défavorisation;</li> <li>– Demandes de services;</li> <li>– Difficulté à joindre la population;</li> <li>– Trous de services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Reconnaissance de la part des citoyens et des partenaires sur le territoire</li> <li>▶ Établissement de liens de qualité avec les institutions et organismes du territoire</li> </ul>
	<p>Choisir les lieux physiques d'action, c'est-à-dire où l'équipe de proximité agira prioritairement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Local de l'équipe;</li> <li>– Local d'un organisme communautaire;</li> <li>– Point de service CLSC de proximité;</li> <li>– Rue;</li> <li>– Secteur passant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Établissement d'un réseau avec les acteurs de la communauté (citoyens et organisations)</li> </ul>
	<p>Nouer des liens de confiance avec les acteurs du milieu, les autres intervenants de proximité et les citoyens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Adéquation des services aux besoins de la population du territoire</li> </ul>
	<p>Identifier les citoyens pivots (ceux qui connaissent tout le monde) et nouer des alliances avec eux.</p> <p>Se rendre visible, disponible et accessible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– En fréquentant régulièrement des lieux passants du territoire (ex.: parc, organisme, dépanneur, etc.);</li> <li>– En participant à des activités dans le quartier et d'autres organisations;</li> <li>– En ayant un lieu dans le territoire où les citoyens peuvent venir rencontrer l'intervenant de proximité ou l'intervenant dédié;</li> <li>– En sensibilisant la population et en précisant son rôle dans la communauté.</li> </ul>	

STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
Agir en proximité relationnelle	Développer et maintenir des liens de proximité avec les acteurs (partenaires) du milieu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Reconnaissance sur le territoire</li> <li>▶ Identification, avec les citoyens, des besoins de la population et de pistes de solutions adaptées</li> <li>▶ Déploiement, avec les citoyens, de stratégies de prévention</li> <li>▶ Facilitation du contact avec des populations difficilement accessibles par les canaux habituels de l'accueil psychosocial</li> </ul>
	Entretenir des liens de confiance avec les citoyens.	
	Entretenir des relations de qualité avec les collègues des autres programmes du CSSS pour favoriser l'arrimage entre les pratiques de proximité et les pratiques des programmes-clientèles.	
	Développer sa capacité de gérer la complexité et de tolérer parfois l'impuissance.	
	Développer sa capacité à répondre à des besoins et à faire face à des situations problématiques ponctuelles et imprévues. Autrement dit, gérer son horaire avec souplesse pour être en mesure de s'adapter à ces imprévus.	
	Intervenir en situation de crise : une opportunité pour renforcer des liens de confiance (alliances) dans le milieu.	
	<p>Approfondir ses réflexions éthiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Développer sa capacité à naviguer dans diverses cultures ethniques et sociales;</li> <li>– Décortiquer des situations cliniques complexes.</li> </ul>	
	<p>Maintenir une distance professionnelle saine.</p> <p>Défi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Entretenir des frontières souples, mais claires avec les citoyens pour prévenir l'épuisement et le surengagement.</li> </ul>	
Selon les situations, travailler en dyade peut être pertinent, en particulier pour des questions éthiques ou de sécurité (ex.: présence de gang de rue).		



STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
Intervenir de façon proactive	<p>Consacrer du temps à l'entretien de son intégration dans le milieu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Faire connaître l'approche aux partenaires et aux autres intervenants de proximité (travailleurs de rue, accompagnateurs de milieu, intervenants de corridor, etc.);</li> <li>_ Faire des tournées régulières du quartier;</li> <li>_ Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Diminution des crises et des situations lourdes par des actions en amont</li> <li>▶ Maintien d'une pratique d'intervention équilibrée et dynamique, répondant aux besoins du terrain</li> </ul>
	<p>Dépister les besoins psychosociaux et référer vers les ressources pertinentes. Prendre le temps d'accompagner la personne si nécessaire.</p>	
	<p>Agir en prévention.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Intervenir de façon précoce pour prévenir les crises.</li> </ul>	
	<p>Aller de façon régulière vers les citoyens.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Être proactif dans l'établissement de nouvelles relations (<i>reaching-out</i>);</li> <li>_ Demeurer visible et accessible;</li> <li>_ Saisir les opportunités de rencontre lorsqu'elles se présentent.</li> </ul>	
	<p>Adapter de manière continue son intervention selon l'évolution du contexte et des événements.</p>	

STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
Mettre en réseau les citoyens et favoriser l'intégration sociale	Stimuler l'engagement des <i>leaders</i> du milieu à l'intérieur de projets et d'activités.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Renforcement de la capacité de rejoindre rapidement un bon nombre de personnes, dont celles qui ne sont jamais rejointes par les services traditionnels</li> <li>▶ Augmentation de l'efficacité des interventions</li> <li>▶ Instauration d'un filet de sécurité en vue de prévenir la dégradation des situations de crises</li> <li>▶ Réduction de l'isolement des citoyens vulnérables</li> </ul>
	Créer des activités de groupe pour que les citoyens se rencontrent ou participer à des activités déjà existantes. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Activités rassembleuses (fêtes, musique, bouffe, fête de quartier, etc.);</li> <li>– Activités thématiques intergénérationnelles/interculturelles;</li> <li>– Cours et activités thérapeutiques.</li> </ul>	
	Développer un réseau d'entraide entre les citoyens.	
	Favoriser la création de nouveaux liens entre les citoyens (amitiés, jumelage d'entraide, etc.).	
	Renforcer la qualité des liens entre les citoyens. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Se coordonner avec les partenaires dans le but de résoudre des dynamiques relationnelles complexes et/ou conflictuelles.</li> </ul>	

STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
Favoriser l'empowerment des citoyens	Partir des besoins des citoyens pour stimuler leur participation et leur engagement.	► Renforcement de la capacité des citoyens à agir sur leur milieu et leur qualité de vie
	Favoriser le développement de nouvelles connaissances et le renforcement de compétences chez les citoyens. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Activités d'éducation populaire;</li> <li>– Échange de services.</li> </ul>	
	Transformer les aidés en aidants. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Offrir aux aidés des occasions de soutenir et d'aider d'autres personnes.</li> </ul>	
	Intervenir en utilisant les forces des individus, des groupes et du territoire. <ul style="list-style-type: none"> <li>– S'approprier le modèle d'intervention centré sur les forces (formation et <i>coaching</i>);</li> <li>– S'approprier le processus d'intervention axé sur le renforcement du pouvoir d'agir des personnes, des groupes et des communautés;</li> <li>– S'approprier l'approche intégrée et écosystémique.</li> </ul>	
	Utiliser des méthodologies d'intervention variées (individuelles, de réseau, de groupe, etc.). <ul style="list-style-type: none"> <li>– Intervention de groupe utilisée comme un levier de mise en réseau et de mise en action des individus.</li> </ul>	
	Avoir une approche intégrant la composante « plaisir » en mettant à profit les intérêts des individus.	
	Valoriser, renforcer et faire connaître les réussites.	
	Amener des individus et des groupes à prendre des responsabilités et à poser des gestes pour améliorer leur qualité et leurs conditions de vie. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Transformer les aidés en aidants.</li> </ul>	
	Travailler conjointement avec les organismes communautaires et les organisateurs communautaires pour favoriser la prise en charge d'une activité ou d'un besoin par les partenaires du milieu ou par un groupe de citoyens.	

STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
Contribuer à développer une communauté d'intervention	<p>Mobiliser et soutenir les ressources informelles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aidants naturels;</li> <li>– Personnes pivots;</li> <li>– <i>Leaders</i> du milieu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Renforcement de la fluidité et de la rapidité d'action entre les partenaires</li> <li>▶ Renforcement de l'efficacité du travail partenarial</li> <li>▶ Accroissement de l'engagement et de l'imputabilité du CSSS envers les communautés locales (actualisation de la responsabilité populationnelle)</li> </ul>
	<p>Faire la liaison entre les services du CSSS et ceux offerts sur le territoire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Avec les partenaires;</li> <li>– Avec les intervenants de programmes-services;</li> <li>– Avec les organisateurs communautaires.</li> </ul>	
	<p>Créer des liens avec les différentes équipes cliniques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les informer des activités et événements qui se déroulent dans le quartier.</li> </ul>	
	<p>Créer des espaces de réflexion et d'entraide professionnelle dans le but :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) d'agir de façon cohérente, coordonnée et en synergie avec les partenaires;</li> <li>2) de bâtir des ponts entre le CSSS et le milieu;</li> <li>3) de bâtir des ponts entre l'intervention individuelle et collective;</li> <li>4) de développer une vision commune de l'action.</li> </ol>	
	<p>Approfondir les notions de confidentialité et d'échanges d'information avec les partenaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rencontre de codéveloppement clinique entre intervenants et partenaires pour discuter de cas et d'enjeux d'éthique clinique.</li> </ul>	
	<p>Favoriser le développement d'un <i>leadership</i> collectif.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Définir ensemble les grandes orientations;</li> <li>– Consulter les partenaires lors de prises de décisions;</li> <li>– Valoriser l'innovation;</li> <li>– Partager les responsabilités entre les différents acteurs du milieu.</li> </ul>	
	<p>Mettre en place des mécanismes de communication et de liaison efficaces avec les collègues et les partenaires pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– clarifier les rôles;</li> <li>– assurer la qualité des communications;</li> <li>– faciliter le mentorat et l'entraide entre les intervenants.</li> </ul>	



## EXEMPLES DE PRATIQUES EXISTANTES

### S'INSÉRER DANS LE MILIEU

#### Un ensemble d'actions posées pour s'insérer dans le milieu

Afin de s'insérer dans le milieu, les intervenantes de quartier du CSSS-IUGS ont participé à divers événements publics tels que des fêtes de quartier, des assemblées citoyennes, des activités de groupes ethniques, des tournées dans les parcs, etc. De plus, ces intervenants ont rencontré régulièrement les organismes et intervenants du milieu, dans le but de les connaître et de créer des liens de collaboration avec eux.

Ces démarches nécessitent d'y investir du temps, mais elles portent fruits : elles permettent, d'une part, de mieux comprendre le territoire et ses citoyens et, d'autre part, de faciliter et d'augmenter l'effet des interventions futures. Ainsi, les intervenantes ont saisi les occasions qui se sont présentées et ont été proactives. Assister à une fête des voisins, aller rencontrer des propriétaires d'édifices à logement, être présentes aux assemblées de quartier et à diverses activités des tables de quartier locales, nouer des liens avec les concierges... bref, elles sont allées à la rencontre des citoyens et des ressources du milieu.

### AGIR EN PROXIMITÉ RELATIONNELLE

#### Des effets positifs de la proximité

Cette stratégie représente un levier d'intervention très important. Par exemple, une participante de l'atelier d'Art-quartier-communauté (atelier thérapeutique en santé mentale) qui était très isolée socialement au départ agit maintenant en soutien à l'animation de l'atelier. Ainsi, le contexte de proximité a permis à cette personne de passer de la position « d'aidée » à la position « d'aidante » au sein de ce groupe, mais également au sein d'autres projets dans la communauté. Son rétablissement a même permis de mettre fin à son suivi professionnel en santé mentale.

Dans le même ordre d'idées, une autre histoire illustre bien la valeur ajoutée découlant de la proximité relationnelle. Lors d'une activité conviviale en groupe, une intervenante a pris le temps de faire des tresses françaises à une personne ayant des troubles de santé mentale importants. Cette dernière était reconnue pour être très agitée; il était extrêmement difficile d'intervenir auprès d'elle. Or, l'établissement d'une relation de proximité a permis à l'intervenante de créer un lien significatif avec cette personne, ce qui a eu pour effet de l'apaiser. C'est à partir de ce lien de confiance que la personne a démontré de la réceptivité et de l'ouverture pour s'engager dans un processus d'intervention.

#### Des enjeux issus de la proximité

Toutefois, la proximité relationnelle pose parfois des enjeux. Un intervenant qui allait être père prochainement s'est fait organiser un shower par des usagers du local de quartier. Dans ce contexte, les citoyens lui ont offert des cadeaux, ce qui a placé l'intervenant face à un dilemme éthique : refuser représentait potentiellement une insulte envers les donateurs; accepter allait à l'encontre de son code de déontologie professionnel.

Autre exemple, dans un quartier multiculturel, certains immigrants donnent parfois la bise ou font une accolade à l'intervenante en guise de salutations et de reconnaissance. Toutefois, ces gestes acceptés par l'intervenante ont entraîné de l'incompréhension de la part de certains collègues, qui ont vécu un malaise face à cette pratique qui confrontait leurs propres valeurs. En somme, cette proximité relationnelle appelle à recadrer régulièrement son rôle et ses limites, de surcroît dans certaines situations où, par exemple, les usagers ont consommé. La sécurité s'avère alors un enjeu majeur.

## En milieu rural

Pour desservir localement la population, de petits points de services peuvent être mis sur pied grâce à des ententes avec les municipalités, qui peuvent autoriser la location de locaux dans les immeubles municipaux où sont déjà offerts des services à la communauté. C'est ce qu'a fait le CSSS des Aurores Boréales, en Abitibi.

En milieu rural, comme le bassin de population est plus limité en regard de chaque programme-clientèle, les intervenants exercent souvent de façon moins spécialisée et se doivent d'être polyvalents. Ils ont donc généralement une bonne connaissance des divers programmes, ce qui peut représenter une opportunité dans l'implantation d'une intervention de proximité, puisqu'elle s'adresse à l'ensemble de la population et des clientèles.

### INTERVENIR DE FAÇON PROACTIVE

## Des groupes de thérapie sociale à Montréal-Nord

Des groupes de thérapie sociale impliquant divers partenaires ont été initiés par le corps policier pour venir en aide à des citoyens d'un secteur de Montréal-Nord. Ils ont permis de sonder directement la population et d'alimenter un dialogue qui a favorisé l'émergence d'une compréhension commune des problématiques vécues. C'est dans ce contexte que les marcheurs de quartier de Montréal-Nord ont repris certains constats et besoins afin de mieux travailler en partenariat avec les policiers et les acteurs du milieu.

## Des relais dans les quartiers

À Sherbrooke, une intervention particulière a été mise en place dans le but de surmonter la difficulté inhérente à la prise de contact avec la communauté Afghane. Cette intervention a découlé de liens qui se sont progressivement créés avec cette communauté par le biais d'une intervention réalisée auprès d'une famille Afghane endeuillée. Cette famille est devenue un acteur important, un pivot, auprès de sa propre communauté : elle a agi à titre de relais permettant de démystifier les services et les ressources de leur terre d'accueil.

Dans le même ordre d'idées, les *leaders* de communautés culturelles jouent souvent un rôle de médiateur auprès de leurs membres. Souvent, ces *leaders* interviennent informellement avec l'intention d'aider. Toutefois, lorsqu'ils se sentent dépassés par les situations auxquelles ils sont confrontés, ils accompagnent les gens au local d'intervention de quartier, en particulier quand il s'agit d'une situation de crise. Par exemple, quelqu'un de la communauté africaine qui était suicidaire a été trouvé dans un banc de neige par le *leader* de sa communauté. Ce dernier l'a amené au local de quartier où une gestion de crise a pu rapidement être effectuée.

## METTRE EN RÉSEAU LES CITOYENS ET FAVORISER L'INTÉGRATION SOCIALE

### **Cultures du cœur : une stratégie de mise en réseau par l'Intervention de quartier à Sherbrooke**

Cultures du cœur met à la disposition des personnes et des familles en difficultés sociale et économique une offre de sorties culturelles diversifiées. Cela est rendu possible grâce à la collaboration de nombreux organismes culturels qui offrent des billets de spectacles gratuits. Certains organismes jouent le rôle de diffuseurs. L'Intervention de quartier en a profité pour utiliser le prétexte de la sortie culturelle pour favoriser l'émergence de nouveaux réseaux. Cela a permis à certains citoyens de développer de nouvelles relations sociales et de fortifier des liens de voisinage dans le quartier.

### **Les marcheurs de quartier comme initiateurs de la mise en réseau des citoyens**

Pour leur part, les marcheurs de quartier du CSSS d'Achutes et Montréal-Nord jouent un rôle préalable à la mise en réseau des citoyens. Cette dernière est effectuée par une personne ou un groupe communautaire qui prend le relais des marcheurs. Par exemple, des partenaires ont développé des groupes de cuisines collectives et un groupe de tricoteuses pour mettre en réseau des personnes âgées. Ils ont également participé à la mise en place de « Parole d'exclus » comme outil de socialisation et de mobilisation dans Montréal-Nord. Ces activités se poursuivent sans l'intervention des marcheurs, mais demeurent des lieux leur permettant de rencontrer des citoyens et d'entretenir des liens dans le quartier.

## FAVORISER L'EMPOWERMENT DES CITOYENS

### **De l'empowerment individuel à l'empowerment collectif : une intervention qui fait du chemin**

Dans un des locaux d'Intervention de quartier à Sherbrooke, les intervenants ont mis en place avec des usagères un repas communautaire nommé « La soupière », trois fois par mois. Progressivement, l'organisation a été prise en charge par un groupe de femmes bénévoles. Depuis, elles gèrent l'organisation de l'activité les ayant mises en réseau, avec le soutien au besoin des intervenants.

## CONTRIBUER À DÉVELOPPER UNE COMMUNAUTÉ D'INTERVENTION

### **Le codéveloppement professionnel en Intervention de quartier**

À Sherbrooke, un comité a été mis en place dans chacun des deux quartiers desservis par l'Intervention de quartier. Ils visent à soutenir l'amélioration des pratiques d'intervention dans la communauté avec les partenaires intervenant également auprès des mêmes populations.

Dans un des comités, lorsqu'une problématique observée dans la communauté rejoint plusieurs partenaires, la situation clinique est soulevée dans une rencontre. Des invités peuvent être présents, tels qu'une conseillère clinique de l'équipe quartier. Les intervenants dédiés peuvent être appelés à se joindre à la discussion, selon la thématique.

Le codéveloppement professionnel dans l'autre quartier est nommé comité clinique. Il a émané de l'Intervention de quartier, mais fonctionne comme un comité du quartier, indépendant du CSSS. Des discussions sur des enjeux cliniques et sur les enjeux de quartier sont abordées lors de sept rencontres annuelles. Composé de 19 partenaires différents (communautaire, école, CSSS, table de quartier), ce comité ne compte que des intervenants de terrain, soit un par organisme. Aucune information nominative n'est échangée, la discussion portant plutôt sur une situation ou une thématique afin d'outiller les membres et les amener à réfléchir sur leurs pratiques. Des invités sont parfois présents pour aborder des enjeux qui touchent plusieurs intervenants.