

OFFRIR UN SOUTIEN CLINIQUE ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES INTERVENANTS DE PROXIMITÉ

Le soutien clinique est un élément fondamental à mettre en place dès le démarrage d'une intervention de proximité en CSSS. Toutefois, ce soutien et la formation continue doivent être adaptés pour prendre en compte les différences entre l'intervention de proximité et les interventions de l'accueil psychosocial ou spécifiques à un programme-clientèle.

OFFRIR UN SOUTIEN CLINIQUE SIGNIFIE :

- Prévenir des défis cliniques sur le terrain (épuisement, surengagement, trauma vicariant, fatigue de compassion, etc.);
- Mieux prendre en compte les dimensions éthiques propres au travail d'intervention de proximité;
- Améliorer l'action des intervenants dans le temps (développement continu des compétences);
- Favoriser le travail multidisciplinaire;
- Stimuler le processus réflexif des intervenants.

Le soutien clinique et la formation doivent prendre en compte la teneur de l'intervention de proximité, partir des besoins et s'adapter à la réalité de cette pratique.

FAIRE FACE AUX ENJEUX RELATIONNELS ET ÉTHIQUES

Les enjeux de proximité relationnelle et certains enjeux éthiques exigent l'accompagnement d'un superviseur clinique et des discussions d'équipe structurées. Voici des thématiques de formation qui méritent d'être mises de l'avant dans vos organisations :

- L'utilisation des réseaux;
- Le travail d'intervention informelle et formelle;
- Les stratégies de jumelage et d'entraide;
- Etc.

De plus, certaines actions peuvent être posées en collaboration avec l'accueil psychosocial et une formation continue sur la gestion de crise ou le référencement peut être élaborée conjointement.

DEUX STRATÉGIES PROPOSÉES POUR VOUS AIDER À RELEVER CE DÉFI

- › SOUTENIR LES INTERVENANTS DANS LEURS TÂCHES
- › FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES INTERVENANTS

STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
Soutenir les intervenants dans leurs tâches	<p>Assurer un soutien clinique et éthique adapté à la réalité spécifique de l'intervention de proximité.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réduction de la distance professionnelle liée à la proximité (gestion des frontières relationnelles); – Stratégies de <i>reaching-out</i>; – Approfondissement des enjeux propres à l'intervention informelle et à la pratique de groupe; – Confidentialité et collaboration avec les partenaires; – Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prévention de l'épuisement professionnel et du syndrome vicariant ▶ Prévention des accidents de travail ▶ Optimisation des effets du travail des intervenants
	<p>Soutenir les intervenants de proximité dans le référencement aux programmes-services, en particulier lors de cas litigieux ou de besoins particuliers.</p>	
	<p>Soutenir les gestionnaires afin de structurer des protocoles et des stratégies de gestion de crise efficaces en contexte d'intervention de proximité.</p>	
	<p>Offrir du soutien et des espaces de réflexion sur la pratique professionnelle.</p> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rencontres cliniques aux six semaines. 	
	<p>Identifier les enjeux en matière de santé et sécurité au travail et proposer des solutions.</p> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proposer un protocole préventif lié à la propagation des punaises de lits. 	

STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
Favoriser le développement des compétences des intervenants	<p>Par un accompagnement personnalisé, soutenir le développement professionnel des intervenants (<i>Plan personnel de développement des compétences</i>).</p>	<p>► Développement continu des compétences des intervenants de proximité, incluant les intervenants dédiés</p>
	<p>Créer des occasions d'échange entre intervenants pour qu'ils puissent discuter de cas et de problèmes vécus (responsable : supervision clinique).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Formation commune avec les partenaires; – Codéveloppement avec les autres organisations du territoire (interorganisationnel); – Codéveloppement entre intervenants de proximité. 	
	<p>Former les intervenants sur les particularités de l'intervention de proximité, les approches, les enjeux éthiques et la compréhension du territoire (responsabilité partagée avec les ressources humaines).</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Formation portant sur l'approche milieu en intervention; – Formation et <i>coaching</i> portant sur le modèle d'intervention centrée sur les forces; – Formation et <i>coaching</i> portant sur le renforcement du pouvoir d'agir des personnes, des groupes et des communautés; – Formation portant sur l'approche intégrée et écosystémique; – Inscription de l'approche d'intervention de proximité dans le <i>Plan de développement des ressources humaines</i>. 	

EXEMPLES DE PRATIQUES EXISTANTES

SOUTENIR LES INTERVENANTS DANS LEURS TÂCHES

Les formes de soutien clinique des marcheurs de quartier du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord

Plusieurs actions ont été mises en place afin de soutenir les marcheurs de quartier. Chaque trois semaines, l'équipe rencontre des professionnels offrant un soutien clinique. Des formations périodiques traitant de problématiques cliniques, d'éthique et de droit sont organisées. Des échanges sur les problèmes et les situations cliniques du quotidien sur le terrain sont également planifiés régulièrement. Finalement, une rencontre mensuelle est tenue avec la chef de programme afin de discuter des aspects administratifs ou d'enjeux vécus par le milieu.

Santé et sécurité : des enjeux importants à considérer pour le bien-être des intervenants

Le fait de travailler en proximité crée nécessairement des défis de gestion différents du travail de bureau. Il est alors important d'adapter les paramètres de gestion de la santé et de la sécurité aux conditions de l'intervention de proximité et de faire une réflexion sur le sujet, en fonction du contexte d'intervention.

Par exemple, Montréal-Nord est un quartier où une problématique de gang de rue est présente et l'enjeu de la sécurité s'est posé dès le départ. Pour les marcheurs de quartier, les consignes sont très claires et des stratégies ont été mises en place dans le cas où ils se sentiraient en danger.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES INTERVENANTS

L'accueil et la formation des intervenants dédiés à l'Intervention de quartier au CSSS-IUGS

Afin d'élargir les activités de l'Intervention de quartier à divers programmes-clientèles de l'établissement, et d'ainsi améliorer le continuum de services auprès de la population, des « intervenants dédiés » ont été identifiés.

Il s'agit d'intervenants provenant de quatre programmes-clientèles : les services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE), le programme Parent'Aise (négligence), la santé mentale des adultes, le soutien à l'autonomie des personnes âgées. Ils sont affectés dans les quartiers une journée par semaine à la réalisation de projets complémentaires au travail des intervenants de quartier. De plus, il est prévu que leur charge de cas soit graduellement territorialisée, c'est-à-dire que leurs usagers proviennent majoritairement du même quartier. Dans le but d'intégrer ces intervenants dédiés aux équipes quartier, un plan d'intégration a été préparé, en collaboration avec le Centre affilié universitaire.

Diverses activités de trois heures traitant de sujets comme les principes derrière l'Intervention de quartier, les pratiques intégrées, la présentation du quartier et l'évaluation de la différence de son intervention ont été organisées. Cet accueil et ces activités sont considérés indispensables, afin de sensibiliser les intervenants dédiés et de développer leur compréhension des différents modes d'intervention de proximité. Finalement, l'expérience terrain est indispensable pour progressivement s'intégrer au quartier et intervenir en proximité.

Un des objectifs de ce déploiement (2013-2015) consiste à ce que les intervenants dédiés deviennent la liaison entre leur équipe (programmes-clientèles) et l'Intervention de quartier. Ils pourront également soutenir les partenaires communautaires, selon leur spécialité, lorsque des problèmes cliniques surviendront.