

Intervention de proximité

MODULE 3 – FORMATION ARS NOUVELLE AQUITAINE



Par : Josée Lemay

COLLABORATIONS : DANIEL BOISVERT, ERIC PIRIOU, NATHALIE RIHOUEY

© tous droits de reproduction et d'utilisation réservés à CPSI-CAC

Table des matières

Introduction	2
Pourquoi l'approche de proximité dans le secteur du handicap	2
Stratégies à développer pour intervenir en proximité	2
S'insérer dans le milieu	3
Agir en proximité relationnelle	4
Intervenir de façon proactive	4
Mettre en réseau les citoyens et favoriser l'intégration sociale.....	5
Favoriser l'empowerment des citoyens.....	5
Contribuer à développer une communauté d'intervention	5
Trois pratiques de proximité	6
Pratiques d'organisation communautaire intégrées	6
Intervention psychosociale individualisée de proximité.....	6
Intervention psychosociale de groupe.....	7
Un changement de paradigmes	7
Soutien aux différents acteurs	7
Les citoyens en situation de handicap	7
La personne proche aidante et les proches	8
Les organisations et les professionnels.....	9
Conclusion	9
Principales références	10

Introduction

L'intervention de proximité s'inscrit dans la vision de l'approche populationnelle qui invite les acteurs à planifier autrement les services du réseau socio sanitaire, de droit public et les autres, à travailler davantage en réseau et de mettre en place des actions pour agir en amont des problèmes de santé et de bien-être de la population, incluant celle en situation de handicap.

L'inclusion sociale demeure aussi au cœur de l'intervention de proximité pour l'ensemble des citoyens, incluant les personnes vivant des situations de handicap.

Pourquoi l'approche de proximité dans le secteur du handicap

L'intervention de proximité évite que s'aggravent les comportements symptomatiques et que les ressources d'aide s'épuisent et se raréfient. Trop souvent lorsque la demande de service est prise en charge par le professionnel, un long parcours a dû être fait par la personne en situation de handicap et ses proches. Ce parcours est parsemé de recherches, de longue attente et trop souvent quand le professionnel arrive à bon port, il n'a d'autres choix que de « réagir » en dernière extrémité, souvent en retirant le client identifié de son milieu. Le professionnel, l'organisation, doit alors assumer entièrement la responsabilité de la prise en charge puisqu'il ne peut compter sur l'implication des proches, car souvent ces derniers sont à bout de souffle, qu'ils ne souhaitent que déverser le problème dans les mains d'un professionnel, leur confiance en l'institution est entière.

L'intervention de proximité étant une interaction proactive, permet d'aller à la rencontre des personnes avant:

- Qu'une demande formelle de services ne soit formulée ;
- Que la situation de la personne ne soit trop détériorée ;
- Que le réseau social soit essoufflé ou dépassé.

Elle contraint donc les organisations et les intervenants à élargir la vision de la personne qui reçoit des services non seulement à sa famille, mais également à tout autre individu impliqué de près ou de loin dans sa vie : son employeur, le voisin, le marchand, etc.

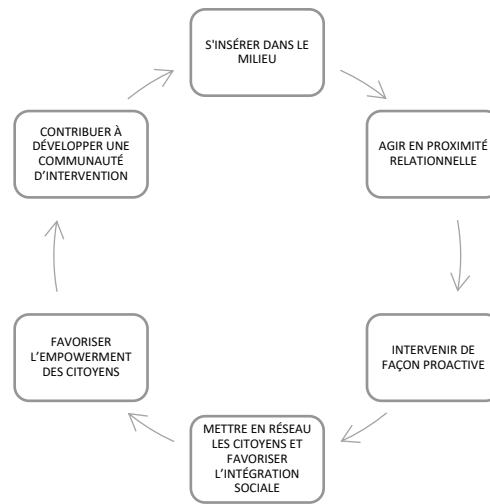
Elle soutient aussi l'intégration et à la participation sociale des personnes en outillant et soutenant les différents milieux qui côtoient les personnes dans leur quotidien. Elle permet la mise à contribution des ressources professionnelles disponibles ainsi qu'un partage des responsabilités avec les partenaires du réseau afin d'être en mesure de répondre adéquatement aux besoins de la personne, de ses proches ainsi que de ses différents milieux.

Stratégies à développer pour intervenir en proximité

Il y a 6 stratégies reconnues pour développer l'intervention de proximité. Chacune de ses stratégies doit être initiée et entretenue pour qu'elles puissent être viables pour tous les acteurs

concernés. Ces stratégies sont les bases d'une relation durable, qui s'effritent si celles-ci ne sont pas constantes. Les organisations qui choisissent d'intervenir en proximité doivent éviter le piège de déléster leurs responsabilités au sein des communautés, si le soutien s'installe sous la forme de l'entraide ou de services communautaires, leurs responsabilités demeurent de prévenir l'épuisement du réseau en les soutenant et explorer avec eux de nouvelles avenues si celles jusqu'alors actualisées ne conviennent plus à l'un ou l'autre des acteurs impliqués.

Les six stratégies de l'approche de proximité sont donc dépendantes les unes des autres :



S'insérer dans le milieu

Pour s'insérer dans le milieu les professionnels doivent s'y rendre, faire des liens avec les personnes clés du quartier ou du territoire. Cela exige du temps et de l'énergie, car il est fort probable que les premières rencontres soient mitigées, car les citoyens avaient une vie avant l'arrivée des intervenants. S'installer au cœur même du quartier en y ayant un bureau est aussi privilégié comme stratégie, cela devient aussi une opportunité pour les citoyens d'aller à la rencontre des professionnels tant d'une façon formelle qu'informelle.

Ces rencontres répétées permettent d'analyser et de comprendre les dynamiques et l'histoire du territoire. Après quelque temps, les professionnels identifient les personnes pivots et créent des alliances avec elles. Ces personnes sont souvent celles qui connaissent tout le monde, incluant les personnes qui sont en situation de handicap. Pour

Faire souvent

atteindre cet objectif les professionnels doivent fréquenter les lieux stratégiques où se rassemblent les gens du quartier, ils doivent se rendre visibles, disponibles et accessibles.

Mieux connaître les territoires permettra de déterminer les critères pour les principaux territoires d'action comme par exemple certains secteurs pourraient regorger de demande de services non répondus.

Agir en proximité relationnelle

Maintenant que les professionnels se sont intégrés dans le milieu le défi est de développer et de maintenir des liens de proximité avec les partenaires du milieu, incluant des liens de confiance avec les citoyens. Il est tout aussi important d'entretenir des relations de qualité avec les collègues des programmes des autres dispositifs pour favoriser l'arrimage entre les pratiques de proximité et les pratiques des programmes-clientèles. Puisque ces deux pratiques peuvent être nécessaires pour répondre aux besoins des personnes.

Faire
ensemble

Il y a fort à parier qu'à plus ou moins long terme une situation de crise soit portée à l'attention du professionnel, l'intervention devient une opportunité pour renforcer des liens de confiance et les alliances dans le milieu. Pour y réussir la gestion de crise devra se « faire ensemble » et éviter le réflexe de ne recourir qu'aux programmes-clientèles connus, qui pourraient paraître une assurance de réussite pour l'équipe clinique. Cela exige donc de développer sa capacité à répondre à des besoins avec de nouveaux acteurs et parfois de tolérer l'impuissance.

Naviguer à l'extérieur de la sécurité des organisations exige aussi pour les professionnels impliqués et leurs dirigeants d'approfondir leurs réflexions éthiques, de développer des capacités à naviguer dans diverses cultures ethniques et sociales, d'apprendre à gérer le risque. Maintenir une saine distance professionnelle tout en maintenant des frontières souples et claires avec les citoyens est l'un des défis que rencontrent les équipes. Cette distance permet notamment de prévenir l'épuisement des professionnels. Selon les situations, travailler en dyade peut être pertinent, en particulier pour des questions éthiques et pour veiller à leur santé et sécurité.

Finalement la proximité relationnelle permettra d'identifier avec les citoyens, les besoins de la population, ainsi que des pistes de solutions adaptées et des stratégies de prévention.

Intervenir de façon proactive

Pour intervenir de façon proactive, il est essentiel de faire connaître l'approche aux partenaires et aux autres intervenants de proximité (travailleurs de rue, accompagnateurs de milieu, intervenants de corridor, etc.). Il est aussi essentiel lorsque des besoins psychosociaux sont dépistés, d'orienter les personnes vers les ressources pertinentes, l'intervention de proximité ne doit pas se substituer aux ressources spécialisées notamment. Toutefois pour que la personne ait

Faire
précocement

accès il peut être nécessaires de prendre le temps de l'accompagner vers la ressource.

Aller de façon régulière vers les citoyens est l'un des moyens privilégiés pour agir en prévention et ainsi éviter les crises. Toutes ces façons d'adapter de manière continue son intervention permet de maintenir une pratique d'intervention équilibrée et dynamique, répondant aux besoins du terrain.

Mettre en réseau les citoyens et favoriser l'intégration sociale

Tous les réseaux ont des leaders qu'ils soient formalisés ou non, stimuler leur engagement à l'intérieur de projets et d'activités est un levier qui rassemble et attire d'autres acteurs parfois restés dans l'ombre. C'est pourquoi créer des activités de groupe pour que les citoyens se rencontrent ou participent à des activités déjà existantes permet de mettre en réseau les citoyens. Ces différentes activités sont aussi une belle occasion pour les professionnels d'être accompagnés par des personnes en situation de handicap. Elles permettent des rencontres dans des contextes favorables à la création de liens autour d'activités d'intérêts communs, elles sont parfois le noyau pour développer un réseau d'entraide entre les citoyens.

Faire le pont

Cette stratégie renforce la capacité de rejoindre rapidement un bon nombre de personnes, dont celles qui ne sont jamais rejointes par les services traditionnels, elle instaure pour certains un filet de sécurité sociale, la réduction de l'isolement des citoyens vulnérables et prévient la dégradation des situations de crises.

Favoriser l'empowerment des citoyens

L'empowerment demeure un levier important pour stimuler la participation et l'engagement de toutes personnes. Diverses activités peuvent favoriser le développement de nouvelles connaissances et le renforcement de compétences chez les citoyens. Comme des activités d'éducation ou de sensibilisation notamment pour faire connaître les caractéristiques des diverses clientèles ainsi que leurs capacités. L'idée est aussi de transformer les aidés en aidants.

Apprendre à faire

Pour la personne vivant avec une déficience intellectuelle, lui offrir des occasions de soutenir et d'aider d'autres personnes, fera d'elle un citoyen à part entière. S'approprier le modèle d'intervention centré sur les forces des individus, des groupes et du territoire renforce le pouvoir d'agir des personnes, des groupes et des communautés.

Il est judicieux d'utiliser des méthodologies d'intervention variées (individuelles, de réseau, de groupe, etc.). Les professionnels qui valorisent, renforcent et font connaître les réussites sont ceux qui favorisent le plus l'empowerment. Ce qui encouragera l'implication des individus et des groupes à prendre des responsabilités et à poser des gestes pour améliorer leur qualité et leurs conditions de vie.

Contribuer à développer une communauté d'intervention

Mobiliser, soutenir les ressources informelles et faire la liaison entre les différents acteurs sur le territoire sont des activités essentielles pour les professionnels. Ils doivent maintenir informer les

différentes équipes cliniques des activités qui se déroulent sur le terrain pour maintenir les liens. La création d'espaces de réflexion et d'entraide professionnelle est essentielle afin :

- d'agir de façon cohérente, et en synergie avec les partenaires;
- de bâtir des ponts entre les organisations et le milieu;
- de bâtir des ponts entre l'intervention individuelle et collective;
- de développer une vision commune de l'action.

L'intervention en proximité confronte le professionnel à divers enjeux liés aux notions de confidentialité lorsqu'il est question d'échanger, ou non de l'information parfois jugée essentielle pour l'intervenant, mais très sensible pour la personne concernée. Bien que le consentement de la personne demeure une obligation avant de divulguer quoi que ce soit, il s'avère pertinent, voir indispensable d'instaurer des lieux d'échanges, comme des rencontres de codéveloppement clinique entre intervenants et partenaires pour discuter de cas et d'enjeux éthiques.

Faire
différemment

Pour développer une communauté d'intervention, favoriser le développement d'un leadership collectif demeure essentiel tout autant que des mécanismes de communication et de liaisons efficaces avec tous les acteurs concernés. Plus ces mécanismes seront fluides et clairs plus l'efficacité du travail partenarial portera fruit.

Trois pratiques de proximité

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. 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.

Intervention psychosociale individualisée de proximité

Le contexte de ce type d'intervention est ce qui la caractérise, car il provoque des changements d'attitude de tous les acteurs. Concrètement elle se déroule dans les milieux de vie des gens, à la maison, dans un café, un parc, une salle communautaire, un local de quartier chaleureux différencié des édifices gouvernementaux, etc. Elle se déploie dans plusieurs cas de manière informelle et non planifiée (sans rendez-vous), initiée tant par les usagers et les familles.

Elle se veut proactive, 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 qui est la personne significative pour une personne en situation de handicap.

Intervention psychosociale de groupe

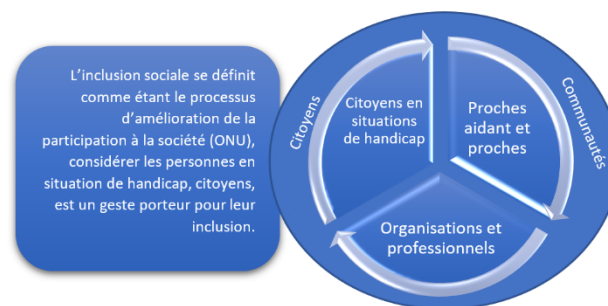
Cette dernière pratique est utilisée essentiellement pour briser l'isolement des personnes et de leur famille, pour renforcer leur réseau social de soutien, stimuler l'entraide et renforcer leur pouvoir d'agir.

Un changement de paradigmes

L'intervention de proximité amène à changer les paradigmes de l'intervention, c'est-à-dire les lunettes perceptuelles et cognitives, au travers desquelles nous percevons et conceptualisons nos services et programmes. Trois paradigmes sont identifiés par Guay et Al. :

- Remplacer le paradigme programme par le paradigme client dans ses différents milieux de vie.
- Remplacer le paradigme de prise en charge professionnelle par celui de partage de responsabilités avec les familles, leurs proches et la communauté.
- Remplacer le paradigme de la solution professionnelle au moyen du service par le paradigme la solution qui se construit au moyen de l'entraide.

Soutien aux différents acteurs



Les citoyens en situation de handicap

Pour devenir un citoyen à part entière la personne en situation de handicap doit développer son autodétermination le plus précocement possible, elle doit être soutenue dans cette démarche, car comme le mentionne Deci et Ryan, trois facteurs environnementaux sont essentiels; autonomie, compétence et proximité sociale. L'intervention de proximité avec ses tenants et aboutissements est donc un levier important dans ce sens. C'est pourquoi ils doivent être contributifs, participer au collectif qui s'organise et qui se transforme. Comme par exemple être soutenu dans l'organisation d'activités autogérées par elles et leurs proches.

La valorisation des rôles sociaux (VRS) est essentielle pour soutenir l'accomplissement du rôle de citoyen pour les personnes en situation de handicap. Elles doivent être traitées comme des personnes de leur âge, selon leurs intérêts, qu'elles aient accès à des milieux de vie typiques, confortables, beaux, conformes à leurs fonctions tout en offrant l'alternative la moins restrictive.

Les opportunités de socialiser doivent se faire dans de nombreux contextes et favoriser des rôles positifs, tel que de passer d'aïdés à aidants.

Pour qu'une société soit inclusive, les divers secteurs d'activités, incluant les établissements de services sociaux, doivent inclure les citoyens en situation de handicap dans ses instances décisionnelles, tant formelles qu'informelles.

Pour que la personne demeure engagée, autodéterminée, leur projet de vie doit être considéré tout au long de leur vie. C'est pourquoi il doit être établi précocement et révisé régulièrement pour tenir compte de la transformation de leurs aspirations selon leurs étapes de vie et leur condition personnelle. L'élaboration du projet de vie est aussi l'opportunité de leur faire voir tous les possibles.

La personne proche aidante et les proches

La personne proche aidante se distingue des proches, car c'est elle qui soutient la personne dans les diverses activités de la vie quotidienne. C'est habituellement un membre de la famille immédiate qui joue ce rôle et les risques d'épuisement sont nombreux s'ils ne sont pas soutenus dans leur rôle. Dans un contexte d'intervention de proximité, les proches aidants et les proches doivent être considérés dans la notion de client éclaté.

Les professionnels doivent tenir compte que le changement de pratiques déstabilisera certains proches. En effet ces derniers ont l'habitude d'adresser une demande de services en fonction de l'offre de l'organisation. Ce qui les dispose à attendre une réponse de la part des professionnels, sans y avoir contribué. Une fois les services actualisés, dans la grande majorité des cas, ils en sont satisfaits et ils estiment qu'elle est suffisante. C'est pourquoi plusieurs familles peuvent appréhender l'intervention de proximité le considérant comme le délestage des responsabilités des professionnels et des établissements. L'intervention de proximité leur font aussi craindre l'intrusion dans leur réseau, tant formel, qu'informel.

À la mise en œuvre de l'intervention de proximité il est important d'investir du temps de qualité pour rejoindre les familles et leurs proches, les regrouper lorsque possible, pour expliquer la transformation des pratiques tout en les rassurant que la présence des services professionnels sera complémentaire à l'intervention de proximité. Idéalement les dirigeants des organisations impliquées doivent être présents et actifs dans ces moments d'échanges.

Comme l'intervention de proximité consiste notamment à construire ensemble une réponse aux besoins, elle invite le professionnel écouter les proches tant pour les besoins de leur enfant que pour les leurs. Diverses stratégies permettent aux professionnels de créer le lien de confiance afin de bien cerner ce que les familles désirent et prévenir l'épuisement. En individuel ou en groupe, il est important d'écouter leurs craintes et leur histoire de vie. Les rencontres faites à domicile permettent souvent aux familles de se confier plus aisément, de plus le professionnel peut aussi mieux saisir leur environnement. Comme parfois les familles peuvent douter des capacités de leur proche, il est essentiel que le professionnel saisisse toutes les opportunités pour leur transmettre les réussites de leur enfant. Plus, les différents acteurs percevront tous les possibles, plus ils participeront à la recherche de solution, plus l'élaboration et l'actualisation du projet de vie de la personne lui sera bénéfique.

Le soutien à leur propre réseau, peut être très sensible puisqu'à la base ils estiment que le soin à apporter à leur enfant relève de leur responsabilité exclusive, ils ne veulent imposer à quiconque une charge supplémentaire, et parfois leur histoire de vie peut dévoiler certaines ruptures : leurs frères et sœurs ne sont pas toujours très accueillants. Leur aide s'est graduellement effritée, à mesure que leur enfant a grandi. L'intervention de proximité peut prévenir ces situations en soutenant et informant les membres de la famille sur les caractéristiques du jeune ou de l'adulte, soutenir directement lors d'un premier gardiennage des grands-parents, etc. La mise en place des groupes dédiés à la fratrie, peuvent quant à eux prévenir le désengagement des frères et sœur de la personne en situation de handicap. Ces lieux d'échanges pour des jeunes peuvent leur permettre de rester engagés puisqu'ensemble ils développent l'entraide et des stratégies. Peu importe les stratégies proposées, leur mise en œuvre doit toujours tenir compte de la volonté des familles et leurs proches.

Les organisations et les professionnels

Il est essentiel de prendre le temps nécessaire pour expliquer les changements de pratiques liés à l'intervention de proximité et ce qui les motive. Diverses rencontres, menées par des leaders reconnus et engagés doivent être programmées tant pour expliquer que pour entendre les appréhensions, dès la première rencontre. Ces rencontres devraient être à la fois en groupe et individuelle. Comme pour les autres acteurs, il importe de rechercher les solutions et les pistes d'actions à prioriser.

L'intervention de proximité exige de nouvelles habiletés, il est essentiel de rendre disponibles des formations et des espaces de réflexions. Ces moments doivent comprendre diverses formules et s'actualiser en continu.

Comme l'intervention de proximité sort les professionnels du confort, voire de la sécurité que les organisations peuvent procurer, il est aussi important de promouvoir le droit à l'erreur et la prise de risque, partagée tant par les équipes, les personnes et leurs proches, que par les hauts dirigeants incluant les gestionnaires de proximité.

Comme l'intervention de proximité amène les différents acteurs à travailler en réseau avec divers partenaires, il faut formaliser la vision et les concepts. Convenir d'un mécanisme de concertation, d'un cadre de référence incluant les mésententes sont aussi gages de succès et évite que les pratiques collaboratives ne disparaissent lorsque des professionnels ou des dirigeants quittent l'organisation.

Conclusion

L'intervention de proximité exige d'investir le temps nécessaire au démarrage, car elle confronte les cultures organisationnelles, les façons de faire habituelles et redistribue le partage des pouvoirs des différents acteurs, tant formel qu'informel. De plus, moins les réponses sont institutionnelles plus les professionnels ont besoin de travailler en réseau et travailler en réseau exigent du temps de réflexion, de concertation et d'actions communes.

Ces nouveaux partenariats favoriseront les citoyens en situation de handicap car l'une de ses finalités sera de réduire les obstacles auxquels ils sont confrontés.

Principales références

- CHABOT, Denis et al. (1993). « Une approche proactive d'intervention communautaire en milieu rural ». *Revue canadienne de santé mentale communautaire*, 12(1):177-198.
- Deci, E. L., et Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York, NY : Plenum Press.
- DHUME, Fabrice, (2001), *Du travail social au travail ensemble*, Editions ASH.
- GUAY, Jérôme et al, *Principes et stratégies d'implantation de l'approche-milieu (fascicule 1)*. Centre de réadaptation Normand-Laramée et Centre Jeunesse de Laval, Québec.
- GUAY, Jérôme (2001). « L'intervention de réseau et l'approche milieu ». Dans DUFORT, Francine et Jérôme GUAY (dir.). *Agir au cœur des communautés : la psychologie communautaire et le changement social*. Québec, Les Presses de l'Université Laval.
- Morin, Paul et al. (2015), *Intervention de proximité en CSSS*, Direction du centre affilié universitaire, CSSS-IUGS.
- Pelletier, Jacques (2016) « Le principe de la valorisation des rôles sociaux et les personnes handicapées », Bureau Conseil Jacques Pelletier.