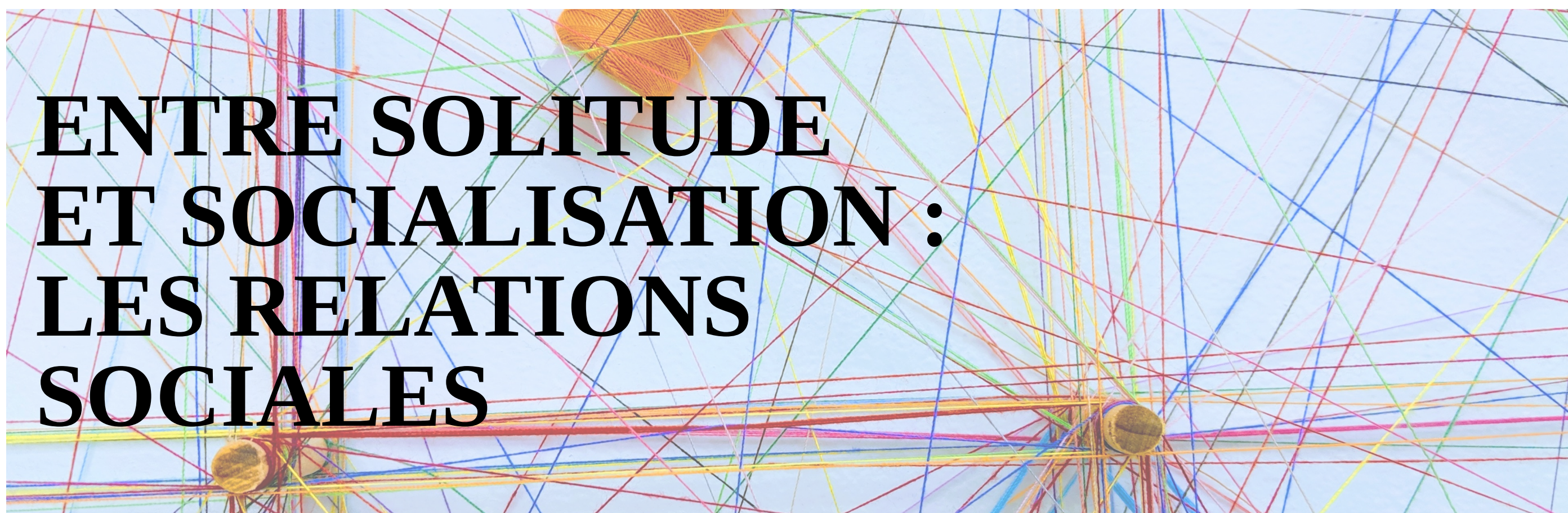




© Omar Flores sur Unsplash

LE POINT DE VUE DES PERSONNES QUI ACCOMPAGNENT

Sur le plan relationnel, les personnes accompagnatrices parlent de la relation d'accompagnement elle-même, mais aussi des rapports intra-communautaires, entre le secteur communautaire (ou associatif) et les services publics, de leurs propres relations dans leurs milieux de travail ainsi qu'avec la population plus largement. Elles sont confrontées au nécessaire investissement personnel en accompagnant la personne « dans sa globalité » et, en même temps, à l'importance de partager cet accompagnement avec d'autres pour bien répondre aux besoins des individus. D'une certaine manière, les personnes accompagnatrices sont aussi confrontées à leur propre solitude dans les responsabilités assumées et à la nécessaire socialisation dans l'exercice de ces mêmes responsabilités pour passer à travers.

« *Faire avec* » *les personnes*

Dans les échanges avec les intervenant·e·s, « accompagner la personne dans sa globalité » ressort comme étant un « principe de base » : « on travaille toujours avec la globalité, faut pas cibler les problématiques. Il faut accompagner un être humain dans sa globalité. » Ce principe peut aussi s'exprimer par un « accompagnement personnalisé » qui ne veut pas « changer à tout prix » mais vise plutôt de « petites améliorations ». Un accompagnement

personnalisé peut « apporter énormément pour être capable de cheminer avec la personne à travers son parcours » et favorise la construction d'un « lien de confiance ».

Centrer la relation d'accompagnement sur les besoins de la personne peut signifier s'adapter à la situation de la personne et donc être « prêt·e à vivre la rechute, le retour en arrière [...], il faut pas que la personne qu'on accompagne ait le sentiment de nous décevoir ». Une intervenante précise qu'elle et ses collègues conservent la même attitude et la même façon de travailler lorsqu'une personne se présente au centre ayant tout perdu ou encore ayant manqué un ou des rendez-vous : « certaines personnes pensent qu'on est fâché contre elles, tu sais, non, on continue. [...] Je pense que c'est important de leur faire savoir qu'elles vont toujours être traitées avec respect qu'elles perdent leur logement ou non. » Mais pour être prêt·e à accueillir la rechute ou même la chute, il faut que les moyens suivent, car, dans certains programmes, il n'est possible d'avoir accès à la subvention de départ qu'une seule fois*.

*La variabilité dans les programmes SRA fait qu'il n'y a pas toujours de subvention au loyer dans le programme. Il peut, par exemple, y avoir une subvention de départ, permettant de payer le premier loyer, des meubles et une épicerie.

L'accompagnement selon les besoins peut se faire sous différentes formes et fréquences : « Nous, on va de deux à trois fois semaine chez nos clients, fait qu'on fait vraiment de l'accompagnement au niveau des AVD, AVQ, le ménage, l'épicerie, la nourriture, les banques alimentaires, on les accompagne en voiture »*. On peut aussi « être présent », « faire les appels avec eux, aller visiter avec eux », ou, tout simplement, « faire avec » : « Quand tu leur dis : “Ok, fais ta demande”, puis ils ne la font pas, parce qu'ils sont anxieux, parce qu'ils ne savent pas qu'est-ce qui va arriver, parce que pour toutes sortes de raisons ils préfèrent ne pas le faire. Puis c'est souvent en le “faisant avec” que les choses changent, puis que là on est capable de moduler une demande de services, puis d'en faire avec, parce que sinon ça ne fonctionne pas. »

Réseautage

Mettre la personne au centre, aller à son rythme, comprendre son histoire et sa situation actuelle, peut vouloir dire chercher d'autres ressources pour répondre à ses différents besoins. Un travail collaboratif avec différentes institutions, équipes du réseau public de santé et de services sociaux, organismes communautaires et même au sein d'un même organisme favorise un accompagnement qui correspond mieux aux besoins de la personne accompagnée. Comme le dit une des personnes rencontrées : « travailler tout seul dans ton coin, c'est impossible ». Il peut être nécessaire, par exemple, que les organismes communautaires travaillent en concertation avec les équipes institutionnelles pour faire face à des problématiques complexes et « raccrocher les gens avec le système de santé ».

Les personnes accompagnatrices ne peuvent pas toujours donner un « suivi particulier à chaque personne », soit parce qu'elles ne possèdent pas toutes les compétences pour répondre aux besoins de la personne, soit parce qu'il n'y a pas assez de financement pour soutenir une personne « tout le temps à 100% ». On peut aussi être débordé : « il y a beaucoup, beaucoup, beaucoup de demandes ». C'est

pour ces raisons que plusieurs affirment qu'« il faut trouver d'autres sortes de ressources qui vont les accompagner avec nous pour avoir un suivi plus efficace ». Il faut ainsi avoir une bonne connaissance des ressources existantes et faire un travail de réseautage, car il est impossible de former une personne qui répondra à tous les besoins et défis de la personne accompagnée. C'est aussi dans l'optique « de ne pas centraliser ça » vers une seule personne accompagnatrice, pour que cette dernière puisse éventuellement « se détacher du suivi naturellement ».



© Hin Bong Yeung sur Unsplash

Que ce soit avec des personnes présentes dans leur vie depuis longtemps ou de nouvelles personnes, la plupart des participant·e·s mentionnent un désir de sortir du logement pour « socialiser ». Comment rebâtir sa vie sociale lorsque celle-ci, dans les mots d'un des hommes rencontrés, est « perdue »? Pour ce dernier, « rebâtir [ma] vie sociale » est un « gros morceau », relevant presque de l'« impossible » : « C'est quelque chose, c'est un gros morceau, ça, la vie sociale, quand tu perds toute ta vie sociale, puis il faut que tu t'en rebâtisses une autre. J'irais même plus loin [...] C'est *tough*! C'est dans le domaine presque de l'impossibilité... Tu peux renouer des

*AVD et AVQ sont des abréviations utilisées dans différents milieux d'intervention, particulièrement en ce qui concerne l'évaluation des besoins d'une personne pour vivre de manière autonome. AVD est l'abréviation pour activités de la vie domestique et AVQ pour activités de la vie quotidienne.

En écho aux témoignages des personnes accompagnées, les intervenant·e·s font aussi ressortir l'importance des centres de jour. Ces centres permettent aux personnes de socialiser et de se concentrer sur des éléments positifs en faisant des activités ou des sorties au lieu d'essayer de résoudre des situations difficiles et « d'être livrées à elles-mêmes, sans aucune activité à faire et avec des problèmes multiples ». Les centres de jour et les organismes qui offrent un hébergement d'urgence seraient complémentaires au travail



© Quino AI sur Unsplash

d'accompagnement : « Est-ce qu'on peut lui donner un lit d'urgence? Regarde, on vient d'aller chez le médecin, la médication commence. Est-ce qu'on peut-tu lui donner un toit d'urgence? Alors elle a eu un lit d'urgence et moi ça m'a donné un petit recul, une petite soupape et puis, bon, les collègues à ce moment-là apportent l'aide aussi en même temps au centre de jour. » L'accompagnement peut ainsi devenir plus intensif et plusieurs intervenant·e·s sont impliqué·e·s. Cette même intervenante soutient qu'elle n'ose pas imaginer ce que ça serait sans le soutien du centre de jour de son organisme pour les femmes accompagnées.

Au-delà des principes généraux de l'accompagnement,

on décrit différentes situations vécues par les personnes accompagnées et la manière dont cela teinte le travail d'accompagnement. Des organismes et institutions refusent parfois de donner des services aux personnes accompagnées. Il y aurait des personnes qui ne « *fit* nulle part ». Certaines personnes sont aussi déjà connues de plusieurs ressources et elles les ont parfois épuisées. Dans un cas, il s'agit d'une personne qui est « comme saturée du système, fait que là, présentement, elle a seulement moi ».

Relations *au travail*

Le besoin de créer des ponts et des partenariats avec d'autres organismes a été soulevé ainsi à plusieurs reprises. Cela s'avère une manière d'éviter les trous de services, d'assurer une continuité et une cohérence lors de transitions ou encore de mettre en place des pratiques de co-intervention afin, par exemple, d'éviter la judiciarisation. La collaboration entre le milieu communautaire et le milieu institutionnel peut ainsi permettre à une personne d'intégrer (ou de réintégrer) un dispositif de soins duquel elle s'était désaffiliée depuis longtemps, mais cela contribue également à l'enrichissement des expertises et des connaissances et donc à diminuer le sentiment de solitude qui peut être vécu par les personnes qui accompagnent.

Les rapports des personnes accompagnatrices dans leurs milieux de travail occupent aussi une place importante dans les discussions. Du côté du communautaire, les conditions varient d'un organisme à l'autre et sont souvent comparées aux conditions de travail dans les milieux institutionnels, perçues comme étant meilleures. Cependant, malgré le fait qu'« on n'a pas un énorme salaire » et souvent « pas d'avantages sociaux », il y a « plein de petites choses de base » qui, dans une certaine mesure peuvent compenser, notamment en termes de « soutien » que l'on reçoit : « ça fait dix ans que je suis dans le même organisme et que je travaille sur les mêmes problématiques, puis ça va bien. Ma santé mentale va bien par rapport à mon travail [...]. Il y a d'autres organismes [qui] n'ont peut-être pas ce soutien-là. »

L'écoute et le soutien reviennent comme étant essentiels pour le travail au quotidien. Avoir « une

coordonnatrice qui est tout le temps à l'écoute, les collègues aussi » ou « avoir un bon lien avec le coordonnateur ou la coordinatrice si on se sent moins bien dans telle situation » permet de ventiler lorsqu'on en a besoin. Une personne apprécie particulièrement pouvoir participer à une table de concertation à laquelle « on peut quand même se livrer [...] et exprimer des situations qu'on a trouvées difficiles [dans l'intervention] et qu'on va être soutenu·e par à peu près vingt personnes ».

Avoir « un bon lien avec son équipe de travail » et avoir des réunions d'équipe dans lesquelles on peut dire « heille, je me suis sentie vraiment pas bien l'autre fois quand c'est arrivé cet événement-là » sont aussi des facteurs de rétention. Les réunions d'équipe sont nommées comme un espace où on peut demander conseil aux collègues sur une situation que l'on trouve particulièrement difficile et où il est possible d'échanger et de partager les connaissances. On souligne aussi l'importance d'avoir accès, au besoin, à une coordination clinique externe ou à un soutien professionnel de la part d'un·e psychologue ou d'un·e travailleur·se social·e.

Avoir de la liberté d'action, de la flexibilité dans l'horaire de travail, contraste avec l'organisation du travail en milieu institutionnel qui est souvent qualifiée de « rigide ». Comme le précise une intervenante, « dans le communautaire on est peut-être un peu meilleur que dans l'institution par rapport à ça, parce qu'on a un petit peu plus de liberté par rapport au temps qu'on a, si on ne va pas bien ». Une travailleuse d'un CLSC soulève aussi l'enjeu du manque de personnel et des taux de roulement : « il n'y a plus personne, c'est tous des nouveaux ». Cet enjeu est partagé par le milieu communautaire. Une travailleuse du secteur communautaire qui dit avoir vu 30 à 40 collègues partir en moins de 6 ans, « c'est moi la plus vieille dans mon équipe, puis c'est moi la plus ancienne, puis vous voyez comment je suis jeune ».

Ces conditions dépendent évidemment de plusieurs facteurs, par exemple, du financement reçu, de la gestion interne et de la gouvernance, de l'organisation du travail et de la formation offerte, entre autres choses. Centrale dans ces relations de travail, on retrouve toujours la question de la confiance : « Il y a quand même la confiance de la



© Shane Rounce sur Unsplash

direction [...]. C'est une mentalité d'organisme. Chaque organisme a ses limites. Il y en a qui vont avoir une approche un peu plus stricte, même dans le milieu communautaire, et ça peut être nécessaire en fonction de la clientèle aussi. Nous, la direction a quand même beaucoup confiance en ses intervenants. »

On parle aussi d'intégrer davantage les personnes accompagnées dans le fonctionnement de l'organisme lui-même : « Nous, on a la distribution alimentaire, le camion arrive de [organisme de distribution de nourriture] le lundi. Les gens vont nous aider à apporter les boîtes, à les ouvrir. Il y en a qui ont des travaux. Par la vie collective, l'aspect citoyen se concrétise aussi, l'entraide [...]. En faisant ça, on est dans un processus de réinsertion. » On peut aussi exprimer le souhait d'intégrer des pairs-aidants et pairs-aidantes : « On aimerait ça mettre de l'avant les pairs-aidants. Ça fait un bout qu'on y pense, puis on aimerait ça le mettre en place [...]. Les gens aiment beaucoup redonner [...]. On aimerait ça leur faire une réelle place. »



© Jason Rosewel sur Unsplash

Conscientisation

Au-delà de la relation d'accompagnement, des rapports intra-communautaires ou entre les milieux communautaire et institutionnel et au-delà des relations au travail, on met l'accent sur les relations avec la population plus largement, en termes de « conscientisation ». Accompagner signifie parfois dépasser les frontières de la relation d'aide et se poser en tant qu'éveilleur·se de conscience. C'est de prendre position pour la défense des droits des personnes, militer pour faire reconnaître leur histoire, lever le voile sur une situation inacceptable ou encore démystifier un phénomène pour informer la population :

« Le premier pas, ce serait [...] de faire connaître la problématique. C'est des phénomènes qui sont cachés, la population n'est pas tellement au courant. Pour avoir un impact et avoir des leviers, faut toujours bien qu'on soit conscients que la réalité existe. Si on n'en parle pas, si on ne le voit pas, on ne mettra pas de pression sur les décideurs non plus, là. [...] Il faut absolument combattre les préjugés pour qu'il y ait une meilleure acceptation. Puis là, on pourra peut-être parler de mixité sociale. Mais il faut éveiller les consciences si on veut vraiment s'attaquer au problème qu'il y a à la base : les préjugés, la marginalisation et l'exclusion des personnes. »

Il s'agirait de sensibiliser la population au fait que « personne n'est à l'abri de ces choses-là ». Une intervenante insiste sur le fait de se responsabiliser à la fois en tant que citoyenne et en tant qu'intervenante :

« C'est à nous de conscientiser la collectivité et à faire prendre conscience, oui, à nos décideurs mais à la population générale aussi autant qu'à ma famille proche. À la limite, tu sais, je pense qu'on a tous un rôle à faire là-dedans. [...] Comment faire réaliser à la population qu'il y a vraiment des gens qui ont besoin d'aide, qui se retrouvent en situation d'itinérance? [...] Nos décideurs nous envoient comme message que si tu étais plus travaillant, tu aurais droit à tous les avantages que les autres ont aussi [...]. Je pense qu'il y a beaucoup de travail à faire pour conscientiser les gens collectivement et revenir à un collectif. »



© RhondaK Native Florida Folk Artist sur Unsplash

La créativité serait de mise. Il faut « innover » pour faire prendre conscience à la population, puisqu'il est difficile de « trouver un projet collectif sur comment on peut aider notre population à mieux aller » et revendiquer une « conscientisation collective » dans notre société « axée » sur l'individuel. C'est aussi informer la population sur les modes de financement et ce que cela représente lorsqu'un gouvernement annonce un financement de trois millions de dollars dans le communautaire. Selon une intervenante, ce travail de sensibilisation doit se faire de la base et en collaboration : « c'est nous qui sommes les mieux placés pour savoir comment on doit les prendre ».