Grille d'auto-évaluation pour l'observation dans les milieux

Guide d'accompagnement

© CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2019. Tous droits réservés

CREMIS
Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté

Québec

ÉDITION
La Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche
du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Le présent document est disponible uniquement en version électronique
à la section documentation du site Web : www.cremis.ca/iris

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019
Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN: 978-2-550-85470-8

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable du CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

Pour citer ce document:
HURTUBISE, Roch, CAMARA, Sira, et BENOIT, Rachel (2019). *Grille d'auto-évaluation pour l'observation dans les milieux - Guide d'accompagnement*. Montréal: CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal; 14p.

© CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2019

DIRECTION SCIENTIFIQUE

Roch Hurtubise, chercheur, CREMIS, CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL), Professeur titulaire, École de travail social, Université de Sherbrooke

AUTEURS

Roch Hurtubise, directeur scientifique du projet, CREMIS, CCSMTL, Professeur titulaire, École de travail social, Université de Sherbrooke
Sira Camara, Agente de planification, de programmation et de recherche, CREMIS, CCSMTL
Rachel Benoit, Agente de planification, de programmation et de recherche, CREMIS, CCSMTL

COORDINATION

Sira Camara, Agente de planification, de programmation et de recherche, CREMIS, CCSMTL
Rachel Benoit, Agente de planification, de programmation et de recherche, CREMIS, CCSMTL
Francine Côté, remplacée par Daphné Morin, Cheffe de service, CREMIS, CCSMTL

RECHERCHE ET RÉDACTION

Sira Camara, Agente de planification, de programmation et de recherche, CREMIS, CCSMTL
Rachel Benoit, Agente de planification, de programmation et de recherche, CREMIS, CCSMTL
Alexis Pearson, Agente de planification, de programmation et de recherche, CREMIS, CCSMTL
Marie-Claude Rose, Agente de planification, de programmation et de recherche, CREMIS, CCSMTL
Laurence Roy, professeure adjointe, École de physiothérapie et d'ergothérapie, Université McGill (validation scientifique)
Lucie Trudel, Agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche, CCSMTL

COLLABORATION PONCTUELLE AU DÉVELOPPEMENT DES OUTILS DE LA STRATÉGIE DE REPÉRAGE

Suzanne Carrière, Consultante, CREMIS, CCSMTL
Jason Champagne, Directeur des programmes santé mentale et dépendance, CCSMTL
Francine Côté, remplacée par Daphné Morin, Cheffe de service, CREMIS, CCSMTL
Frédéric Maari, Spécialiste en activités cliniques, CCSMTL
Daniel Plante, Chef d'administration de programme, Direction des programmes santé mentale et dépendance, CCSMTL
Marie-Claude Rose, Agente de planification, de programmation et de recherche, CREMIS, CCSMTL
Lucie Trudel, Agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche, CCSMTL
Lorraine Beauvais, Chef d'administration de programme, Direction du programme jeunesse, CCSMTL
Samuel Blain, Médecin responsable des équipes de soins de proximité, CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
Carine Bricaud, Coordinatrice du Projet pour Toit, CACTUS Montréal
Guylaine Cyr, Infirmière clinicienne, CCSMTL
Marie-Laure Guillot, Spécialiste en activités cliniques, CCSMTL
Nancy Keays, Infirmière clinicienne et praticienne chercheure, CREMIS, CCSMTL
Catherine Lessard, Organisatrice communautaire, CCSMTL
Christopher McAll, remplacé par Nicolas Sallée, Directeur scientifique, CREMIS, CCSMTL
Christian Méthot, Coordonnateur de recherche, Centre de recherche de l'Hôpital Douglas, CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
Linda Ounis, Agente de relations humaines, CCSMTL
Julie Poussard, Infirmière clinicienne, CCSMTL
Michel Raîche, Conseiller aux banques de données, Centre d'expertise en santé de Sherbrooke et chercheur associé au Centre de recherche sur le vieillissement, CIUSSS de l'Estrie-CHUS
Mélissa Tam, Spécialiste en activités cliniques, CCSMTL
Joël Tremblay, Directeur scientifique, Recherche et intervention sur les substances psychoactives (RISQ)
Caroline Tourigny, Infirmière clinicienne et assistante du supérieur immédiat, CCSMTL
Carole Turbide, Spécialiste en activités cliniques, CCSMTL

APPROBATION DES ORIENTATIONS DU PROJET

Roch Hurtubise, Directeur scientifique du projet, CREMIS, CCSMTL, Professeur titulaire, École de travail social, Université de Sherbrooke
Francine Côté, remplacée par Daphné Morin, Cheffe de service, CREMIS, CCSMTL
Marise Guindon, Directrice adjointe, Recherche, développement et transfert de connaissances, CCSMTL
Sylvie Simard, remplacée par Annie-Kim Gilbert, Directrice de l'enseignement universitaire et de la recherche, CCSMTL
Lynne Duguay, remplacée par Benoit Lefrancois, Directeur des services en dépendance et en itinérance, Ministère de la Santé et des Services sociaux
Marie-Andrée Gourde, Coordonnatrice en itinérance, Adjointe à la direction, Direction des services en dépendance et en itinérance, Ministère de la Santé et des Services sociaux
Christina Grenier, Conseillère, Direction des services en dépendance et en itinérance, Ministère de la Santé et des Services sociaux

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce projet n'aurait pas été possible sans la contribution financière du MSSS et la collaboration des personnes ayant pris part aux démarches de validation :

Jacinthe Bibeau et Laurie-Ève Therrien avec la collaboration de Melissa Descôteaux et Katrine Beaudoin, CIUSSS de-la-Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Jeanne Boulva Bélanger, Kim Brochu, Monica Weber, Violette Bardou-Marchand et Mélissa Tam, CCSMTL

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE 5
VUE D'ENSEMBLE ET PUBLIC CIBLE 6
COMMENT UTILISER L'OUTIL 7
POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DES SERVICES 8
POUR CLORE 8
BIBLIOGRAPHIE 9
ANNEXE : GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION POUR L'OBSERVATION DANS LES MILIEUX 11

PRÉAMBULE

En 2014, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et ses partenaires interministériels se sont dotés du *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 – Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance* afin d'agir le plus rapidement possible auprès des personnes qui arrivent à la rue et auprès de celles qui risquent d'y arriver (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2014b). La littérature scientifique met également en évidence l'importance d'agir tôt afin de prévenir l'itinérance (Goering et coll., 2002 ; Cousineau et coll., 2005). Dans la foulée de ces travaux, différentes productions ont été conçues afin d'outiller les intervenants à repérer et explorer l'instabilité résidentielle et ainsi leur permettre de mieux accompagner les personnes vers les services appropriés. Ce guide vise à présenter la ***Grille d'auto-évaluation pour l'observation dans les milieux***. Cet outil, qui a notamment fait l'objet d'une démarche de validation auprès des intervenants susceptibles de l'utiliser, offre des repères afin de soutenir le travail en contexte de proximité.

Cette production s'articule à d'autres outils associés aux mandats confiés par le MSSS au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, qui détient une désignation à titre de Centre affilié universitaire (CAU) avec le Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS). La réalisation de ces mandats a donc été confiée au CREMIS, financé par le Fonds de recherche du Québec – Société et Culture (FRQSC), afin de favoriser une intervention préventive et proactive à l'égard des personnes qui vivent l'itinérance ou sont à risque de la vivre :

- L'outil de repérage IRIS (*Instrument de repérage et d'identification des situations résidentielles instables et à risque*) : cet outil vise à aider les intervenants à déceler les indices d'instabilité résidentielle. En soutien à l'appropriation de l'outil IRIS, une formation en ligne est mise à la disposition des établissements de santé et de services sociaux.

- Le deuxième outil, intitulé *Outil d'aide à l'exploration de l'instabilité résidentielle*, permet une analyse plus approfondie des signes identifiés avec l'outil de repérage IRIS et facilite l'identification des services à interpeller en fonction des besoins et des priorités de la personne et de l'opinion professionnelle de l'intervenant.

- Le *Guide des bonnes pratiques en itinérance* vise à soutenir les intervenants dans la prise en compte des besoins particuliers des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être dans différents contextes. Une formation en ligne, inspirée de ce guide, sera également mise à la disposition des établissements. Cette formation constitue un outil essentiel à l'appropriation des pratiques et au développement des habiletés qui y sont associées.

Enfin, l'utilisation de la ***Grille d'auto-évaluation pour l'observation dans les milieux*** s'inscrit dans la mise en œuvre de la *Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir* (Stratégie d'accès) (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2018), développée par le MSSS en collaboration avec le CCSMTL par le biais du CREMIS.

VUE D'ENSEMBLE ET PUBLIC CIBLE

Plusieurs experts constatent que des personnes en situation d'itinérance ne vont pas facilement vers les services et qu'il est nécessaire de développer des pratiques pour aller vers elles, dans les lieux qu'elles fréquentent. Une première génération de ces pratiques pour « aller vers » a consisté à se rendre dans les ressources d'hébergement, les centres de jour et les soupes populaires qui offrent des services aux personnes en situation d'itinérance. D'une certaine façon, l'observation et l'identification dans ces lieux sont assez simples puisque bon nombre des personnes qui fréquentent ces endroits sont en situation d'itinérance ou à risque de l'être. Mais ce ne sont pas toutes les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être qui fréquentent ces lieux. Dans certains cas, la meilleure manière d'entrer en contact avec certaines personnes vulnérabilisées et désaffiliées est de faire un pas vers elles dans l'espace public.

L'objectif de cet outil est d'accroitre la capacité des intervenants, et plus largement, du réseau de la santé et des services sociaux, à rejoindre les personnes qui sont en marge des ressources existantes. Il consiste en une grille d'auto-évaluation afin de permettre aux intervenants de prendre un recul par rapport à leur travail quotidien et de bonifier leur pratique. Cet outil peut être utilisé dans des contextes variés, selon les besoins et le cadre de travail des intervenants. Par exemple, il peut servir d'outil :

- pour faciliter l'entrée en fonction d'un nouvel employé
- pour aider des intervenants d'expérience à faire le point sur leur pratique
- pour être utilisé dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la pratique et faire l'objet de discussions lors de rencontres d'équipe ou de supervision clinique.

Si l'outil se concentre plus spécifiquement sur les pratiques d'observation dans les milieux publics (rues, parcs, etc.), il peut également être utile aux intervenants travaillant dans des ressources (services d'hébergement d'urgence, centres de jour, etc.) et dont les fonctions pourraient les amener à devoir « aller vers » les personnes fréquentant ces services, mais qui restent en périphérie des activités de ces intervenants.

La Grille d'auto-évaluation pour l'observation dans les milieux ne prétend pas couvrir l'approche *outreach* dans son ensemble, mais donner quelques pistes pour plus facilement rejoindre les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être là où elles se trouvent. Ce travail doit s'inscrire à moyen et long termes, il se fait par une présence régulière dans des lieux spécifiques qui ont été identifiés comme potentiellement fréquentés par des personnes en situation d'itinérance. Souvent associés à des pratiques qui se situent à la marge (pratiques silencieuses) parce qu'ils nécessitent que les intervenants se situent en dehors de leur zone de confort et de leur univers normatif habituel, l'*outreach* et l'observation dans les espaces publics sont des actions essentielles pour s'assurer que les personnes plus marginalisées ne soient pas privées des services auxquels elles ont droit. Ce travail est bienveillant, il pourrait être qualifié de « profilage positif ». Il consiste en effet à identifier des personnes parmi d'autres pour pouvoir établir un lien de confiance avec elles, dans l'objectif de les amener éventuellement vers les services qui répondent à leurs besoins.

La ***Grille d'auto-évaluation pour l'observation dans les milieux*** vise ainsi à favoriser un rapprochement entre les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être et les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. L'outil de repérage IRIS et l'*Outil d'aide à l'évaluation de l'instabilité résidentielle* lui sont complémentaires et pourraient être utilisés ultérieurement dans le processus d'aide en vue d'orienter les personnes vers les services appropriés. En d'autres termes, si sa visée est de favoriser l'*outreach* vers les personnes qui ne fréquentent pas les services, le présent outil invite nécessairement à établir des liens avec les services offerts « à l'intérieur » des établissements. La ***Grille d'auto-évaluation pour l'observation dans les milieux*** appelle à développer des mécanismes de collaboration entre les différents services et partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et ainsi à assurer une intervention cohérente auprès des personnes.

COMMENT UTILISER L'OUTIL

L'utilisation de la grille s'appuie sur les principes suivants : l'accueil, le respect du rythme et la reconnaissance des forces de la personne. Ceux-ci s'inspirent des leçons tirées de la littérature portant sur l'expérience des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être et, plus spécifiquement, lorsqu'elles sont en contact avec des intervenants; ainsi que de la pratique des intervenants en contexte de proximité (Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec [ATTRUEQ], 1997).

L'ACCUEIL

Adopter une posture d'ouverture, une attitude non menaçante, faire preuve d'écoute, manifester de l'intérêt sont des exemples de ce qui est entendu par « accueil ». Ces comportements et attitudes sont des bases sur lesquelles s'appuyer. Ils représentent le socle d'une « relation d'être » qui pourrait éventuellement déboucher sur une demande d'aide/de services et d'un accompagnement plus volontaire.

LE RESPECT DU RYTHME

Se centrer sur ce qui est dit au moment de l'échange, en se rappelant qu'il s'agit d'une première étape, sans vouloir précipiter les choses et sans brusquer la personne, est l'attitude à privilégier. Par exemple, face à une personne cumulant plusieurs besoins/difficultés, l'intervenant peut être enclin à vouloir en savoir plus. Ce réflexe, qui part d'une bonne intention, peut parfois faire peur. Les énoncés de la grille peuvent ouvrir sur du vécu intime, que les personnes ne souhaitent pas expliciter davantage sur le coup.

LA RECONNAISSANCE DES FORCES DE LA PERSONNE

C'est à travers la présence quotidienne des intervenants que se vit le travail en contexte de proximité. Assurer une présence régulière et entretenir des liens ancrés dans le quotidien aide à tisser des relations « d'être » avec les personnes. Dépasser une vision réductrice de la personne centrée exclusivement sur ses manques et difficultés et se rappeler que chaque individu, quels que soient son parcours et sa situation résidentielle, dispose de forces et de ressources personnelles, sont des bases pour bâtir cette relation.

Différents facteurs, tels que le contexte d'intervention, la mission du service et le rôle de l'intervenant, peuvent influencer la décision de faire usage ou non de cet outil. Considérant la nécessité de répondre adéquatement aux besoins spécifiques des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, la Stratégie d'accès du MSSS invite les établissements du réseau de la santé et des services sociaux à identifier les services où son utilisation s'avère complémentaire et pertinente au regard des autres outils existants.

Tel qu'il a été mentionné précédemment, l'outil se présente sous la forme d'une grille d'auto-évaluation présentant des pistes de réflexion et d'action[1]. Pour effectuer leur bilan auto-évaluatif, les intervenants sont invités à :

- Indiquer la date de leur premier bilan.
- Estimer leur niveau d'aisance actuel (1 à 10, 10 étant le plus haut niveau d'aisance) pour chaque piste.
- Ajouter, s'ils le souhaitent, des détails relatifs à leurs forces et difficultés actuelles dans la grille et y inscrire des commentaires complémentaires.

Quelques mois plus tard (3 à 6 mois), l'intervenant qui souhaite réaliser à nouveau son bilan, peut le faire en remplissant les colonnes au « Temps 2 ».

Il est possible que des intervenants remarquent certaines « redites » d'un énoncé à l'autre. Ces répétitions sont délibérées et visent à favoriser l'approfondissement des réflexions et à aider les intervenants à effectuer leur bilan réflexif. De plus, cet outil pourrait être utilisé dans une démarche de soutien ou de supervision clinique.

1 Le développement de cet outil a été largement inspiré par le *Cadre de pratique pour le travail de rue en Montérégie* (Regroupement du travail de proximité de la Montérégie et Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, 2013).

POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DES SERVICES

Une fois les personnes identifiées, les milieux concernés pourront déterminer les orientations à privilégier pour assurer la continuité des services avec le réseau. La Stratégie d'accès mise en œuvre régionalement peut être consultée à cet effet.

POUR CLORE

Tel que mentionné précédemment, l'élaboration de cet outil n'aurait pas été possible sans la contribution d'intervenants de différents services et établissements. Les citations suivantes ont été tirées des échanges que l'équipe du CREMIS a eus avec ces personnes lors des démarches de validation et de relecture de cet outil :

> *Je fais du travail d'outreach depuis 15 ans. Cet outil m'a permis de prendre un temps d'arrêt, de mieux cerner mes forces et mes faiblesses et de mieux comprendre comment améliorer mes zones les plus faibles. Au final, ça m'a permis de revoir mes objectifs professionnels et d'en parler de manière plus spécifique avec mes supérieurs.*
>
> *C'est un outil qui peut s'adapter à plusieurs contextes de travail. Le fait que les pistes de réflexion et d'action soient générales est un point fort de l'outil. Ça nous permet de l'adapter à notre situation.*
>
> *J'ai bien aimé le rappel des principes fondamentaux. La question du rythme, c'est super important. Même si on le sait, dans le quotidien, c'est facile de l'oublier. On est souvent pris dans la logique de performance et de rapidité.*
>
> *C'est utile d'avoir un outil de cette nature... Notre travail est plutôt individuel en bout de compte. Un outil comme ça permet de mieux nous connaitre et de cibler nos objectifs professionnels.*
>
> *C'est le genre d'outil que j'aurais apprécié avoir lorsque j'ai commencé mon travail. Au départ, c'est pas nécessairement évident de savoir quoi faire quand on sort dehors. L'outil propose des points intéressants pour structurer le travail de proximité un peu plus.*
>
> *Certains énoncés semblent aller de soi, comme par exemple le fait de saluer les personnes, d'établir des rituels de civilité comme des hochements de tête ou des sourires. Ces rituels sont importants, non seulement pour créer un lien avec les personnes, mais également pour avoir des indices sur l'état mental de la personne.*

BIBLIOGRAPHIE

Able-Peterson, T. et Bucy, J. (1993). *The Streetwork Outreach Training Manual*. Repéré à : https://eric.ed.gov/?q=+The+Streetwork+Outreach+Training+Manual+&id=ED364617

Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean (2009). *Cadre de référence pour le travail de proximité au Saguenay–Lac-Saint-Jean*. Chicoutimi : Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Repéré à : http://www.santecom.qc.ca/bibliothequevirtuelle/hyperion/9782921247641.pdf

Association des travailleurs et des travailleuses de rue du Québec (ATTRUEQ) (1997). *Le travail de rue : de l'oral à l'écrit*. Repéré à : http://attrueq.org/wp-content/uploads/2018/04/Le-travail-de-rue-de-loral-à-lécrit-Document-en-progression-à-propos-dune-pratique-douce-dans-une-réalité-heurtante.-ATTRueQ-1997.pdf

Cousineau, M.-M., Courchesne, A., Matton-Lacquerre V. et Jastremski, M. (2005). *Portrait de la clientèle fréquentant les refuges pour itinérants en saison froide*. Rapport de recherche. Montréal : Centre international de criminologie comparée. Repéré à : http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/pes_publications_fr/publications/client%c8le%20fr%c9quentant%20les%20refuges%20pour%20itin%c9rants%20en%20saison%20froide.pdf

Czech Streetwork Association (2015). *Streetwork! Good Practice 2015: Czech and Foreign Experiences from Work in Low Threshold Social Services*. Repéré à : http://www.travailderue.org/wp-content/uploads/2015/12/good-practices-street-work-chequia-2015.pdf

Fontaine, A. (2004). *Balises et enjeux de définition du travail de rue*. Repéré à : http://www.rapjeunesse.com/wp-content/uploads/2013/03/balises-et-enjeux-de-definition-du-travail-de-rue.pdf

Gaetz, S., Barr, C., Friesen, A., Harris, B., Hill, C., Kovacs-Burns, K., Pauly, B., Pearce, B., Turner, A. et Marsolais, A. (2012). *Définition canadienne de l'itinérance*. Toronto : Publications de l'Observatoire canadien sur l'itinérance.

Goering, P., Tolomiczenko, G., Sheldon, T., Boydell, K. et Wasylenki, D. (2002). Characteristics of persons who are homeless for the first time. *Psychiatric Services, 53*(11), 1472-1474.

Irving, D. et Whitmore, S. (2013). *Sur le terrain – Guide pratique pour les nouveaux travailleurs sociaux de rue*. Dynamo International – Réseau international des travailleurs sociaux de rue. Repéré à : http://www.travailderue.org/wp-content/uploads/2014/01/Toolkit-Nouveaux-travailleurs-de-rue.pdf

Latimer, E., McGregor, J., Méthot, C. et Smith, A. (2015). *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance à Montréal le 24 mars 2015*. Montréal : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2008). *L'itinérance au Québec – Cadre de référence*. (Publication nº 978-2-550-52364-2). Repéré à : http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2008/08-846-01.pdf

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2014a). *Ensemble pour éviter la rue et en sortir – Politique nationale de lutte à l'itinérance*. (Publication nº 978-2-550-70034-0). Repéré à : http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2013/13-846-03F.pdf

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2014b). *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020 – Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance*. (Publication nº 978-2-550-72033-1). Repéré à : http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2014/14-846-02W.pdf

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2014c). *L'itinérance au Québec. Premier portrait*. (Publication nº 978-2-550-71869-7). Repéré à : http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2014/14-738-01W.pdf

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2018). *Stratégie d'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir*. (Publication nº 978-2-550-81066-7). Repéré à : http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2018/18-846-02W.pdf

National Health Care for the Homeless Council (2014). *Outreach and Enrollment Quick Guide: Promising Strategies for Engaging the homeless Population*. Repéré à: http://www.nhchc.org/wp-content/uploads/2014/01/outreach-enrollment-quick-guide.pdf

Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (2004). *Le travail de rue à Rouyn-Noranda : une histoire de collaboration*. Rouyn-Noranda : Arrimage Jeunesse, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de la santé publique. Repéré à : http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/46877

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Lanaudière (2002). *Le travail de rue dans Lanaudière : vers une vision régionale*. St-Charles-Borromée, Québec : Direction de santé publique, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Lanaudière. Repéré à : http://www.team-monde.org/assets/files/PDF/documentation/Lanaudiere.pdf

Regroupement du travail de proximité de la Montérégie et Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie (2013). *Cadre de pratique pour le travail de rue en Montérégie*. Longueuil : RTPM et ASSSM, Direction de santé publique. Repéré à : http://extranet.santemonteregie.qc.ca/depot/document/3533/Cadre-pratique-Travail-de-rue.pdf

Grille d'auto-évaluation pour l'observation dans les milieux

L'outil se présente sous forme de grille d'auto-évaluation permettant aux intervenants de prendre du recul par rapport à leur travail quotidien et de bonifier leur pratique.

Consignes :

Pour chaque piste de réflexion et d'action, les intervenants sont invités à estimer leur niveau d'aisance actuel (1 à 10, 10 étant le plus haut niveau d'aisance). Ils pourront ajouter des détails relatifs à leurs forces et difficultés actuelles dans la grille et inscrire des commentaires complémentaires. Les intervenants qui le souhaitent peuvent faire à nouveau leur bilan quelques mois plus tard (« Temps 2 »). Le guide d'accompagnement peut être consulté pour obtenir plus d'informations sur l'outil.

	TEMPS 1 ○	TEMPS 2 ○	Bilan réalisé le :	
PISTES DE RÉFLEXION ET D'ACTION	**Niveau d'aisance actuel (1 à 10)**	**Forces actuelles**	**Difficultés actuelles**	**Commentaires**
CONNAITRE LE MILIEU ET IDENTIFIER LES LIEUX				
Je connais les organismes du milieu avec lesquels je pourrais collaborer.				
Je porte attention aux lieux publics (parcs, rues, stations de métro, etc.), mais également aux lieux moins fréquentés ou moins visibles (ruelles, structures sous lesquelles se protéger des intempéries – par ex. viaducs –, endroits reculés, etc.).				
J'ai l'habitude d'observer les dynamiques à l'œuvre dans le milieu en observant à des moments différents du jour et de la nuit.				
Je sais comment m'approprier un nouveau milieu (faire preuve de créativité, ne pas me fier à mes idées préconçues, m'ouvrir à de nouveaux lieux, nouveaux circuits, lire sur le territoire, son portrait, ses enjeux).				
ALLER DANS LES MILIEUX, FLÂNER ET S'IMMERGER				
J'ai l'habitude de faire un circuit ou une « tournée » (partir d'un endroit et revenir au même endroit lorsque possible).				
Je salue les personnes, j'établis des rituels de civilité (hochement de tête, sourire).				
Je porte mon attention aux personnes les plus désaffiliées, les plus exclues, qui ont l'air particulièrement « isolées dans la foule », non dérangeantes et qui ne demandent rien à personne.				
Je m'efforce d'établir des contacts, de reconnaitre les visages vus fréquemment et les personnes familières.				
Je vais à la rencontre des gens du quartier (commerçants, citoyens, voisins, policiers).				

© CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2019. Tous droits réservés.

CREMIS
Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté

Québec

Suite au verso →

Grille d'auto-évaluation pour l'observation dans les milieux

PISTES DE RÉFLEXION ET D'ACTION	Niveau d'aisance actuel (1 à 10)	Forces actuelles	Difficultés actuelles	Commentaires
ÊTRE LÀ, SE RENDRE VISIBLE, ACCESSIBLE, SE FAIRE REPÉRER				
J'assure une présence régulière (selon le lieu, les moments clés) sur le terrain, ce qui permet de construire des « rituels », des routines et de donner des repères aux personnes.				
Je sais distinguer mes priorités professionnelles et celles de la personne. Je fais mes tournées en réfléchissant aux priorités des personnes.				
SUSCITER LA COLLABORATION				
Je prends le temps de créer une relation avec la personne (tant que le contexte n'implique pas de danger).				
J'interpelle régulièrement des personnes contacts du réseau immédiat comme les commerçants, citoyens, policiers, voisins, familles pour recueillir des informations sur le milieu, les personnes et ainsi affiner ma façon de les rejoindre.				
Si je me préoccupe de la sécurité d'une personne ou celle d'autrui et que j'ai du mal à obtenir de l'information de cette personne, je fais appel à d'autres acteurs (organismes communautaires, intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, policiers, etc.).				
OBSERVER LA PERSONNE OU LES GROUPES EN RAPPORT AVEC LE CONTEXTE				
Lorsque je marche, je repère des éléments observables à distance, et ce, avant même d'établir un contact avec une personne (salubrité et sécurité du milieu – pour la personne ou pour moi –, présence ou non d'autres personnes, etc.).				
Je prête attention à l'apparence vestimentaire, l'attitude, l'hygiène, les possessions matérielles, le comportement, l'état de santé physique et mental des personnes.				

© CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2019. Tous droits réservés.

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal

Québec