

Terminer la relation d'intervention ...

tout en s'assurant que les personnes gardent leur élan

— Résumé —

Ce texte fait partie d'une banque de 50 récits de pratiques d'intervention en itinérance qui ont été réalisés avec quatre *Équipes Itinérance* du Québec (Hurtubise et Babin, 2010) et les trois équipes cliniques du projet *Chez soi* à Montréal (Hurtubise et Rose, 2013).

Dans le cadre du projet Chez soi, on s'adresse à des personnes combinant parcours d'itinérance et problèmes de santé mentale qui ont parfois été longuement éloignées des services, et ce, pour diverses raisons : stigmatisation de la part des services, méfiance, désorganisation ou comportements agressifs. À la fin du projet Chez soi, une préoccupation des intervenants de l'équipe SIV CSSS J-M consistera à s'assurer qu'il n'y ait pas de rupture de services, que la personne conserve ses acquis et qu'une certaine vision cette personne, construite au fil des années dans le cadre d'une approche du rétablissement, soit transmise au nouvel intervenant ou à la nouvelle équipe.

À la fin du suivi, les intervenants veilleront aussi à valoriser les pas faits par la personne dans le cadre du suivi, notamment à travers le bilan. Ce retour visera aussi à identifier ce qui a aidé la personne dans le suivi, et éventuellement contribuer à la réconcilier avec le réseau des services.

Deux suivis sont ici relatés. Le premier concerne le transfert personnalisé du dossier d'une jeune personne qui souffre de schizophrénie et qui a de la difficulté à exprimer ses besoins, afin que soient préservés ses acquis. Le deuxième raconte les précautions prises avec une femme qui a un lourd parcours d'exclusion, afin de bien terminer la relation d'intervention et qu'elle puisse en faire une expérience positive. En conclusion, l'équipe SIV souligne l'importance de tenir compte également de l'environnement de la personne dans le cadre de la fin d'un suivi.

« Les personnes qui ont longtemps vécu à la rue ont souvent une faible estime d'eux-mêmes. Le bilan sert à explorer avec elles que ces étiquettes qu'elles portent sur elles-mêmes ne sont plus aussi vraies qu'elles l'ont été. »

Équipe SIV CSSS J-M, Projet Chez soi



Bjearwicke, 2007. Certains droits réservés. CC

« Faire une rencontre à trois »

Fatima est une jeune femme qui présente des difficultés à entrer en relation. Dans un contexte où doit se terminer la relation d'intervention, l'intervenante va organiser un transfert personnalisé vers une autre ressource en s'assurant que les besoins de Fatima soient bien entendus et qu'elle ne soit pas laissée à elle-même. Il s'agira de s'assurer que la personne n'aura pas à prouver son besoin d'aide, à recommencer à zéro pour obtenir des services. L'intervenante va également faire un nouveau plan d'intervention avec Fatima, pour lui permettre de clarifier ce qu'elle souhaite continuer de travailler et l'aider à se situer à l'égard de la nouvelle relation d'aide qui s'amorce. La fin du suivi sera également saisie pour faire le bilan avec Fatima du suivi dans le cadre du projet Chez soi.

Les démarches qui vont s'échelonner sur plusieurs mois permettront de faire une transition en douceur avec le nouvel organisme d'accueil. Il s'agira de les informer sur la manière dont on a travaillé avec la personne, les bons coups, ce qui fonctionne bien, ce qui fonctionne moins bien.

Fatima est une femme d'origine dominicaine née au Québec. Elle a 32 ans et souffre de schizophrénie paranoïde. Elle a parfois des idées délirantes, mais ce sont surtout les symptômes négatifs de la schizophrénie sont très présents chez elle : son affect est généralement plat et elle ne va pas vers les autres. Ça donne de prime abord une impression de nonchalance, mais quand on la connaît on sait qu'elle a de la difficulté dans ses interactions avec les autres et qu'elle ne comprend pas très bien les rôles sociaux.

Avant son entrée au projet, Fatima a vécu une situation un peu difficile : elle a accouché de son quatrième enfant et la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) lui en a retiré la garde dès la naissance. Fatima n'en parle pas. Le suivi a beaucoup tourné autour de l'organisation de sa vie : son budget, la propriété de son logement, des démarches administratives, les factures. Pendant son suivi, un autre gros morceau fut le travail d'accompagnement par une conseillère en adaptation au travail (agente IPS). Fatima a travaillé quelques mois chez Walmart et la conseillère a beaucoup travaillé avec elle pour s'intégrer à son milieu de travail. Fatima a également un psychiatre depuis plusieurs années et qui a continué de la suivre aux

trois mois pendant qu'elle était au projet. Nous avons eu une belle collaboration de sa part, notamment lorsqu'elle a fait son retour au travail, afin d'ajuster la médication pour ses horaires de nuit.

Nous avons bien préparé la fin du suivi avec Fatima, bien qu'elle était déjà partiellement attachée à des services. D'abord, j'ai pris contact avec l'intervenante d'une autre ressource qui serait attribué à son dossier. Nous avons eu deux conversations téléphoniques lors desquelles j'ai fait le portrait de Fatima, de ses objectifs, ses plans d'intervention, ce que nous avons travaillé, toutes les démarches autour de l'emploi, quels étaient les progrès réalisés, ce qu'elle souhaitait faire dans son suivi, quelles étaient ses difficultés et ses forces en logement. Ce fut l'occasion de noter que Fatima se débrouille bien maintenant, elle gère son budget et elle a de l'argent à la fin du mois, elle mange bien, elle s'occupe de son chat. Parmi les besoins qui demeurent, elle a certaines difficultés à comprendre les papiers administratifs. Par exemple, elle avait retrouvé ses bulletins de paye de Walmart et elle a cru qu'il s'agissait de chèques, alors elle les a déposés au guichet. Elle a par la suite été accusée de fraude et il a fallu aller régler ça avec la banque.



krappweis, 2013. Certains droits réservés. CC

Notre suivi se terminant en mars, à la fin décembre **nous avons fait une rencontre à trois : Fatima, la nouvelle intervenante et moi. Lors de cette rencontre, j'ai laissé Fatima parler du suivi et des objectifs qu'elle voulait atteindre.**

Elle a beaucoup axé son bilan sur les derniers mois du suivi. Elle a parlé de Walmart, puis elle s'est concentrée sur le fait qu'elle faisait des démarches pour émigrer dans un autre pays. Elle voulait savoir si la nouvelle intervenante pouvait l'aider dans ces démarches-là. Puis à la fin, j'ai complété le portrait des différents plans d'intervention qui avaient été fait avant, ce sur quoi nous avons travaillé. Ensuite, l'intervenante s'est présentée et lui a expliqué son rôle. À la fin, on s'est occupé de choses plus techniques. Nous avons parlé du transfert de la fiducie pour le logement. Fatima a déjà perdu un logement social parce qu'elle n'avait pas payé son loyer. Elle gère bien son budget désormais, nous aurions pu envisager de retirer la fiducie, mais nous avons convenu avec Fatima que lorsqu'elle et la nouvelle intervenante jugeraient qu'elle serait prête, il serait toujours possible de retirer ce service.

Fatima était d'accord et elle a signé le transfert de la fiducie.

Au retour des Fêtes, j'ai préparé un plan d'intervention de fin de suivi avec Fatima. Je lui ai demandé ce qui pourrait être pertinent comme objectifs à travailler ensemble, dans l'optique où notre suivi ensemble se terminait en mars. Nous avions prévu de faire un sevrage progressif, et d'intercaler les rencontres entre moi et la nouvelle travailleuse sociale au début de janvier, mais son emploi du temps ne lui a pas permis. Cela dit, Fatima ne manifeste pas de malaise à l'égard de la fin du suivi et de l'idée de passer d'une personne à l'autre. Malgré cela, j'ai tout de même vu qu'elle était plus proactive lorsque j'ai commencé à parler de la fin de son suivi à Chez soi : elle faisait plus de demandes. C'était beau à voir.

En mars, j'ai eu ma dernière rencontre avec Fatima. À cette occasion, je lui ai demandé : *«J'aimerais que tu me parles de ton expérience. Comment tu étais quand tu es arrivée au projet Chez soi, comment tu as trouvé ça, comment tu es aujourd'hui, et quels sont tes projets d'avenir.»* Ce fut vraiment très intéressant de faire cet exercice avec elle. Elle a été étonnamment loquace, contrairement à son habitude. Elle a

dit que ce qui est beaucoup ressortis du projet Chez soi, et je pense que le suivi de l'agente IPS y a beaucoup contribué, c'est : *« maintenant, je peux faire la conversation. Moi, je ne savais pas faire la conversation avec quelqu'un. Je ne savais pas ce qu'il fallait faire et ce qu'il fallait dire. Maintenant, je suis capable. »* Elle a dit aussi que ça lui avait permis d'apprendre comment parler avec son médecin et sa travailleuse sociale pour nommer ses besoins, ses objectifs, parler de ce qui est dérangent dans son environnement pour qu'on puisse l'aider. Le projet a donc été important au niveau de ses habiletés sociales. Elle a de nouveaux repères. Une autre chose que Fatima a identifiée, c'est qu'elle a aimé ne pas être tenue de faire quelque chose toutes les semaines. **Je respectais son rythme, si c'était trop pour elle se voir pendant une heure cette semaine-là, nous écourtions la rencontre.**

Avec Fatima, on ne sera pas dans l'émotif, elle ne nous dira pas ce que ça lui apporte émotionnellement. C'est toujours un peu technique, un peu formel. Mais ce que ça lui a apporté, elle a été capable de le nommer. Le plus souvent dans nos rencontres, je n'avais pas de rétroaction. J'étais très

heureuse en sortant de cette rencontre. Voilà un an que je suivais Fatima. Lorsqu'on se retrouve devant une personne avec qui il est difficile de discuter, difficile d'obtenir son point de vue et qu'elle termine le suivi en donnant accès à ce que le suivi lui a apporté, sa vision des choses, c'est extrêmement intéressant. Je n'avais pas pris conscience qu'elle pouvait avoir ce type de discours.

Après coup, je me fais la réflexion que si c'était à refaire, avec une personne comme Fatima, je prendrais plus le temps d'ouvrir sur des questions ouvertes, générales et de la laisser broder autour de ça : « parle-moi de ton expérience jusqu'à présent ». Comme quoi, il y a des apprentissages à faire jusqu'à la fin pour nous aussi en tant qu'intervenants!

« Donner un sens à la fin du suivi »

Guylaine a longuement vécu en situation d'itinérance et son parcours est ponctué de relations d'exclusion, des relations le plus souvent brèves, marquées par la rupture et le sentiment d'échec. Elle avait peu vécu de relation positive avant le suivi offert par l'équipe SIV. Au fil des deux dernières années, s'est établie avec l'intervenante une relation dans la constance et le lien est devenu significatif. Aussi, au moment où se termine le projet, il s'agira de veiller à ce que la fin du suivi ne soit pas vécue comme un abandon, en aidant Guylaine à comprendre ce qu'elle vit, à s'y préparer, à y donner un sens. L'intervenante va proposer une façon positive de voir la fin de la relation, en la situant comme un apprentissage. Bien terminer la relation visera à outiller la personne dans ses habiletés relationnelles, à faire du modeling et à réparer le sentiment d'exclusion vécu par le passé. On espère que la relation positive développée avec un intervenant permettra de nourrir l'espoir, de réconcilier la personne avec le réseau des services, de croire qu'elle peut trouver réponse à ses besoins.

Parmi les démarches pour terminer la relation de façon positive, l'intervenante proposera de faire un bilan des dernières années, afin d'identifier les nombreux apprentissages et ce qui sera poursuivi par la personne par la suite. Pour la personne, cet exercice permet de constater le chemin parcouru. Pour l'intervenante aussi.

Guylaine a 55 ans et elle a vécu plus de vingt ans en situation d'itinérance. Elle a vécu dans la rue et non seulement dans les ressources. Elle a fait de la prostitution, elle a beaucoup consommé, de la cocaïne particulièrement et du crack. La consommation fait encore partie de sa vie. Quand j'ai pris le relais du suivi auprès de Guylaine, elle logeait dans un édifice où vivaient des personnes particulièrement défavorisées : des gens très près de l'itinérance, ça parlait fort à toutes heures du jour et de la nuit, les personnes étaient toujours en état de consommation. Quand Guylaine a reçu les meubles du projet, elle les a vendus tout de suite. Toutes les semaines, elle vidait ce qu'elle avait, il y avait de nouveaux meubles qui entraient, une nouvelle télévision, le matelas avait changé. Rien n'était stable dans son appartement.

Elle disait que le fait de rester dans cet endroit-là lui nuisait à cause des consommateurs. Elle a déménagé une première fois. Elle a à nouveau vécu des difficultés en lien avec sa consommation par injection à cause d'un voisin qui était lui aussi un consommateur. Elle a déménagé une seconde fois. C'est suite à cela qu'elle a commencé à trouver une certaine stabilité en logement.

Bubbels, 2004. Certains droits réservés. CC



Depuis qu'elle est dans son nouvel appartement, soit environ 8 mois, il y a des cadres accrochés sur les murs, qui y sont toutes les semaines. Une bibliothèque est là depuis le début aussi, il y a des livres à l'intérieur. Un matelas toujours à la même place, sa télévision, sa table. Elle a commencé à accumuler des biens, à les garder et à se sentir chez elle. Ça peut paraître simple, mais elle a un rideau dans sa grande fenêtre qu'elle a pris la peine d'installer comme il faut et qui donne une belle lumière. On rentre chez elle et c'est accueillant. Elle a souvent des bonbons ou une liqueur pour m'accueillir. Elle s'est liée d'amitié avec une voisine.

Au cours de nos rencontres, Guylaine était à l'aise de parler, mais ça devenait plus ardu lorsqu'il s'agissait de parler de ses difficultés.

Nos rencontres commençaient par un « comment ça va », elle parlait de ses affaires en général, on effleurait tous les sujets, mais quand je rentrais dans le vif d'un sujet, par exemple la consommation, ou que je posais

des questions, elle présentait rapidement des signes de nervosité. Elle se referme rapidement quand on va toucher à quelque chose. « OK, c'est assez pour aujourd'hui. » Et la semaine prochaine si ça ne lui tente pas, elle est malade... Elle a un diagnostic de maladie affective bipolaire et de trouble de personnalité limite. Guylaine est par ailleurs une personne honnête et j'ai également été authentique avec elle dans le suivi. Ça nous a servi beaucoup. On a appris à se connaître là-dedans. Elle s'est permis de comprendre qu'il était normal que je pose des questions dans le cadre de mon travail, que cela avait pour but de mieux comprendre. **Je continuais de parler de sujets plus délicats, même si je savais que ça allait créer un malaise.**

Au cours de l'année et demie où nous avons travaillé ensemble, Guylaine disait que dans le passé, rapidement elle mettait fin à ses suivis, parce que toucher à ses bobos, elle n'aimait pas tellement ça. Parmi les conditions de participation au projet Chez soi, on doit accepter un suivi psychosocial en même temps que le logement. Ceci l'a un peu obligé à créer un lien et à avoir

quelqu'un à rencontrer toutes les semaines, et ça n'a pas nécessairement été mauvais pour elle.

Je savais que ce ne serait pas simple d'aborder la question de la fin du suivi. En décembre, je lui ai dit que nous attendions des nouvelles à propos de la fin du projet. Je lui ai dit que je m'étais fait une feuille indiquant ce que j'avais à travailler, selon moi, avec chaque personne jusqu'en mars. Et j'ai dit : « *Rendue à toi, je ne savais pas trop. J'avais envie qu'on en parle.* » Là, tout de suite, je l'ai vu se refermer.

- Tu n'aimes pas qu'on parle de la fin du projet?
- Non, pas vraiment. Écoute, je pense que j'aimerais mieux qu'on ne se voit plus. Je vais finir ça maintenant. C'est correct. Tant qu'à ce qu'on continue et que ça ne donne rien.

Selon ma lecture, ce qui était en train de se rejouer là, c'était le rejet qu'elle a vécu dans sa vie. Elle préférait terminer ça elle-même maintenant, pour avoir le contrôle sur la situation. Pour ne pas se faire rejeter une nouvelle fois, pour ne pas souffrir de ça très longtemps. Alors j'ai repris avec elle. Elle m'avait parlé de tous les abandons qu'elle avait vécus dans sa vie, du fait qu'elle n'a

jamais vraiment eu une relation positive. Les relations qu'elle a eues étaient le plus souvent violentes, elle s'est fait abandonner, elle a été adoptée étant jeune et elle est passée d'une famille d'accueil à l'autre. Elle a essayé de reprendre contact avec sa mère biologique, mais ça n'a pas fonctionné. Guylaine n'a pas eu de lien significatif, sur le long terme, qui lui aurait permis de se rendre compte qu'il y a des choses agréables dans une relation, mais qu'il y a des moments où c'est plus difficile aussi, ou plus irritant. **Il s'est agi de voir la dynamique qu'il y avait derrière sa réaction de repli. D'entendre ce qui est en train de se passer, de voir la peur de l'abandon.**

Lors de cette rencontre, je lui ai dit que j'avais envie qu'elle ait un exemple d'une relation significative positive. Et pour ça, notre relation devait se terminer d'une manière positive. Et la manière positive, n'était pas d'y mettre fin cette journée, mais de se préparer à cette fin. Je lui ai dit que dans le cadre de la relation positive que nous avons développée, il y a le

début, mais il allait y avoir une fin, et qu'une fin, ça se prépare. Ce n'est pas toujours agréable, mais il y a un bilan qu'on a à faire ensemble. Je lui ai dit : *« pour toi, j'ai envie qu'on finisse ça tranquillement et qu'on le prépare bien. »* Et j'ai ajouté que pour moi, c'était important également que ça ne se finisse pas sec. Moi aussi, dans une relation qui a duré longtemps, j'ai besoin qu'on en parle et qu'on finisse la relation sagement. Elle a fini par dire : *« OK, je vais le faire pour toi. »* Je lui ai rappelé que ce n'était pas juste pour moi, que c'était pour elle aussi, pour qu'elle ait un bel exemple d'une belle fin de relation. Elle avait été plutôt d'accord. Ça a été une grosse rencontre et c'était vraiment touchant.



ischerer, 2012. Certains droits réservés. CC

C'était en décembre. Elle m'a demandé de convenir que la prochaine fois que je lui reparlerai de la fin du projet, ce serait quand je saurais exactement quand le projet se termine, quand la subvention au logement se termine et quand je ne serais plus là. Par la suite, nous avons eu des rencontres où nous ne parlions pas de la fin du projet; nous avons continué à parler d'elle, de l'amitié qu'elle a développée avec une voisine et qui est très positive pour elle.

J'ai à nouveau ouvert sur la fin du projet quelques semaines avant la fin mars : *« la dernière fois qu'on a parlé de la fin du projet, tu m'avais dit que tu voulais seulement qu'on en parle quand j'aurais des nouvelles. »*

Là, j'en ai. Est-ce que c'est correct pour toi si je t'en parle aujourd'hui? »

Elle a dit oui. Je lui ai dit qu'il était possible que la semaine prochaine soit notre dernière rencontre. Je lui ai parlé de la possibilité d'avoir un nouveau suivi dans son secteur. J'avais parlé avec les gens du CSSS et ils avaient l'air très gentils, ouverts, on pouvait faire un transfert personnalisé et se rencontrer tous ensemble. Guylaine est restée relativement calme. Elle m'a dit qu'elle ne voulait pas de suivi pour la suite. Elle l'a dit avec sa tête, pas seulement avec son impulsivité : *« je crois que là où je suis rendue en ce moment, ça va bien. »* J'ai quand même essayé de voir avec elle si le suivi qu'elle avait eu avait été utile. *« Si ça été utile, peut-être que ce pourrait être utile pour toi de continuer avec quelqu'un d'autre? »* Elle a dit : *« non, je suis vraiment contente de comment ça s'est passé. Mais ça va être difficile de recommencer avec quelqu'un d'autre. Une nouvelle relation, que quelqu'un d'autre apprenne à me connaître, je n'ai pas envie de ça et je me sens assez confiante pour continuer seule. »* Nous avons convenu que je lui donnerais tout de même la liste des ressources de son quartier et qu'au besoin, elle irait. Parce qu'elle va chercher de l'aide maintenant : si elle a besoin d'aller à l'hôpital ou chez son médecin, elle y va d'elle-même. Donc, elle ne voulait pas de suivi pour la suite.

Faire un bilan

Dans le cadre du suivi, **Guylaine aimait beaucoup que nous utilisions des moyens comme l'étoile du rétablissement pour faciliter nos discussions. C'est dans ces moments-là qu'elle réussissait à nommer comment elle se sentait dans sa vie.** On pouvait parler de sa santé, de sa consommation. Au cours de la dernière année et demie de suivi, nous avons fait l'étoile du rétablissement à deux reprises. Deux semaines avant la fin du suivi, nous l'avons refait. Je regardais l'étoile qu'elle avait remplie et j'ai dit : « *c'est dommage que nous n'ayons pas celle qu'on avait fait une des premières fois qu'on s'est vues il y a deux ans, parce qu'on aurait pu comparer.* » Guylaine a dit : « *ah! Je l'ai!* » Elle l'avait gardé.

Alors, nous avons comparé. Elle est restée fixée un moment devant l'étoile, à réanalyser tout ça. Il y a eu un beau silence. Après, je lui ai demandé comment elle se sentait, et elle a beaucoup parlé de la fierté de voir qu'elle s'était améliorée dans la plupart des sphères (santé physique, aptitudes à la vie

quotidienne, réseau social, gestion de la dépendance, estime de soi, etc.). Pour elle, ç'a été très significatif. De réaliser où elle en était rendue. De se dire, oui c'est difficile du point de vue des relations à créer, mais dans ces deux-trois dernières années, il y a eu une bonne amélioration.

Lorsque nous avons refait l'étoile du rétablissement au moment de cette avant-dernière rencontre, on s'est également permis de faire un budget. Ça été une grosse rencontre ça aussi, il y a eu beaucoup de *shakage* de patte! Faire le budget a permis à Guylaine de voir qu'elle avait la possibilité de rester dans son appartement. C'est un appartement qu'elle aime beaucoup, qu'elle a investi, il y a une voisine qui est son amie positive. La consommation fait encore partie de sa vie, mais d'une manière plus modérée. Depuis le début du suivi, c'était la première fois que Guylaine envisageait de rester en logement. Avant, elle avait toujours dit qu'à la fin du projet, elle retournerait dans un refuge ou à la rue.

Nous avons donc réussi à faire un bilan de ce que nous avons fait ensemble, et que ça se termine sur une note préparée, plutôt que de mettre un point final abruptement. Ça lui a permis de voir les acquis. **C'est ce qui est intéressant dans la fin d'un suivi, de ramener tous les acquis que la personne a faits.** Il n'y a pas eu de transition vers un autre service. Mais on s'est assurées d'une relation qui se terminerait d'une manière positive. Elle n'avait pas vécu de fin de relation positive. C'est elle qui s'enfuyait, qui mettait un terme abrupt, qui partait et ne redonnait plus de nouvelle. Elle m'en avait déjà parlé dans le passé que pour elle, fuir c'était un de ses moyens. Et quand elle se sentait abandonnée, elle s'en allait. Elle vivait une relation difficile avec un homme violent dernièrement et sa manière d'arrêter ça a été de couper son téléphone. Préparer, nommer, non. Elle coupe. Et là, je ne voulais pas qu'elle coupe. Nous avons une relation suffisamment significative pour qu'elle accepte de jouer le jeu, qu'elle me fasse confiance, qu'elle puisse entendre ma manière de percevoir ça. Et que ça prenne un sens pour elle.

Les gens qui ont vécu longtemps à la rue ont souvent une faible estime d'eux-mêmes. Parfois, ils se voient comme des personnes indignes de confiance, méfiantes, qui ne savent pas nouer des relations saines. Ces étiquettes peuvent durer longtemps. **Le bilan sert entre autres à explorer avec les personnes que ces étiquettes ne sont plus aussi pertinentes qu'elles l'ont été :** « *tu dis que tu ne fais pas confiance, mais ce n'est pas ce que je vois. Dans telle circonstance, tu as fait confiance. Dans telle autre, tu t'es ouverte.* » Il y a là une résistance qui n'est pas toujours rationnelle et qu'il faut travailler à défaire.

Une fin du suivi pour l'intervenante aussi

Pour moi aussi c'est une fin de suivi. C'est important d'être transparent. Je me permets de me montrer humaine là-dedans et de montrer que pour moi aussi ça signifie quelque chose, ces deux années-là à suivre quelqu'un. Et j'ai besoin que ça se prépare. La personne, nous la voyons chez elle une fois par semaine, on voit son progrès, son épanouissement, ses difficultés. C'est toujours un petit déchirement d'arrêter un suivi et de dire qu'on ne verra plus jamais

cette personne-là avec qui on s'est inscrit dans une relation significative. C'est important pour eux, c'est important pour nous aussi de faire le bilan. De voir ce qu'elle en a retiré, là où la personne est rendue et quels sont ses objectifs pour la suite. Et de voir que ce n'est pas triste. Ça fait juste partie de tout ça.



trubueboy, 2010. Certains droits réservés. CC

Garder en tête le réseau de la personne

En conclusion de ce récit, l'équipe SIV note qu'il faut se préoccuper de continuer à tisser des liens entre la personne et son environnement. Le suivi dans le milieu aura donné lieu à divers contacts avec les proches de la personne, les gens qui composent son environnement immédiat, certains services. Il faut s'assurer que ce réseau soit connu de la nouvelle équipe qui prendra le relais : amis, famille, voisinage, les organismes fréquentés. Le cas échéant, il y aura également un souci particulier pour préparer les proches de la personne aux changements induits par la fin du suivi.

Un facteur de risque important auquel sont confrontées les personnes, c'est souvent d'avoir un réseau inexistant. Si la famille est là, nous sommes en lien avec elle dans le cadre d'une approche écosystémique. C'est soutenant pour le participant que la famille y soit. C'est souvent rassurant également pour la famille de savoir qu'un intervenant est là, quand ils ont connus leur proche dans la

toxicomanie, l'itinérance. Nous leur expliquons pourquoi nous sommes là, en quoi nous accompagnons la personne. Tout au long du suivi, on dit à la famille ce qu'on voit : ses forces, ses points à travailler, ses acquis. Souvent les proches n'ont pas le même regard sur la personne, leur confiance en elle est fragile parce qu'il y a eu différents épisodes difficiles. Il faut leur montrer que la personne n'a pas seulement un discours de changement, mais qu'il y a des changements réels qui s'opèrent.

En fin de suivi, il faut avoir un dernier contact avec la famille, soit par téléphone ou dans le cadre d'une rencontre avec la personne et ses proches. Et encourager ces derniers afin qu'ils aient le goût de continuer. « Si vous saviez comme votre présence est importante. Comme il est important d'avoir quelqu'un avec qui partager quand on se relève. » Il faut leur dire.

Dans le transfert au prochain intervenant, quand des proches ont été présents dans le suivi, nous faisons valoir l'importance de ce réseau. Parfois, on n'ose pas prendre contact avec la famille, et j'insiste en disant

qu'il faut les rencontrer dès le départ et les impliquer dans le suivi. Il peut s'agir simplement de se présenter aux membres de la famille, aux amis afin de faire connaissance, de briser la glace. Leur faire savoir qu'un nouvel intervenant est là. Si les proches ne veulent pas s'impliquer à ce moment-là, ils auront le numéro de téléphone de l'intervenant, appelleront peut-être le jour où ils s'inquiéteront. **Il s'agit de faire valoir auprès de la nouvelle équipe que ce qui a été gagnant auprès d'une personne combinant problèmes de santé mentale et itinérance est le travail dans une approche systémique.**

*Projet Chez soi, Montréal, 2013
Équipe de suivi d'intensité variable (SIV),
CSSS Jeanne-Mance*

Mots clefs : Accès aux services, réseau social/proches, trouble délirant, trouble relationnel, outil d'intervention.