

Une réflexion sur l'action, l'impact de la participation à une recherche

—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).

Ce récit met en lumière l'impact de la recherche sur le regard que des intervenants posent sur leurs actions. À l'issu du processus de recherche, il y aura un déplacement de l'attention vers la notion de bien-être, en opposition à un regard centré sur les difficultés des personnes vulnérables. Ce récit raconte la volonté de l'Équipe Itinérance du CSSS Laval de participer activement au processus de recherche et de maintenir l'effet « dynamisant » de leur participation grâce à des actions quotidiennes, des échanges ultérieurs avec leurs partenaires, collègues et décideurs, ainsi qu'à la poursuite d'un effort de réflexion sur le sens accordé à leur pratique.

« La recherche a eu un impact sur notre détermination à poursuivre avec notre approche d'intervention centrée sur le bien-être. »

Équipe Itinérance du CSSS Laval



kellzz99, 2012. Certains droits réservés. CC

Voir autrement la pratique

D'emblée, ce qui est désigné par les intervenants comme un résultat de leur participation à la recherche, est une façon de poser un regard sur eux-mêmes, de prendre un temps pour réfléchir à leurs pratiques. La recherche aura été l'occasion de participer à un questionnement des intervenants au sujet de leurs actes professionnels et qui pourrait se résumer par : « Qu'est-ce que ça donne? ».

Notre participation à la recherche nous a permis de réfléchir au sens de notre pratique en posant un regard critique sur elle. Au moment où se déroulait la recherche, nous étions impliqués dans le redémarrage d'une Table de concertation traitant du phénomène de l'itinérance et notre participation à la recherche a eu un impact sur la façon dont nous avons répondu à cette demande. Ce fut l'occasion pour nous de clarifier notre rôle par rapport à nos collaborateurs, tant à l'interne (CSSS), qu'à l'externe (organismes communautaires et institutionnels).

Dans le cadre de notre pratique, il n'est pas rare de nous questionner sur la pertinence d'une intervention par rapport à une autre et,

par conséquent, de nous demander ce qu'elle a comme impact. Nous n'obtenons rarement une réaction en retour sur nos actions de la part des personnes concernées. Par une recherche-action qualitative, les chercheurs sont allés identifier la perception de nos clients dans les lieux où nous intervenons. La recherche a été l'occasion pour nous de mieux apprécier l'impact que nous avons sur les personnes à risque ou en voie d'exclusion sociale. Cela dit, s'exposer au regard des chercheurs nous a mis en situation de vulnérabilité, puisque nous nous soumettions à une possible critique de nos actions professionnelles.

Les infirmières font état des changements nécessaires à réaliser dans leur pratique, afin de s'adapter aux besoins des clientèles desservies. À cet égard, la recherche va permettre de documenter et valoriser des pratiques professionnelles qui ne correspondent pas à celles qui sont dictées par les lieux de références habituelles (institutions, ordre professionnel, etc.). Ces « entorses » prennent la forme de pratiques adaptées aux contingences du contexte d'intervention. Ces innovations sont apportées dans le souci de mieux répondre aux besoins des personnes en situation d'exclusion.

La recherche nous a démontré que notre mode d'intervention était efficace. Donc, nous nous disons que nous avons intérêt à ne pas changer une formule gagnante.

Alors, nous acceptons plus facilement de vivre avec nos petites zones grises, ce qui est habituellement mieux pour la clientèle.

Pour illustrer cela : lorsque nous pratiquons du repérage actif, c'est dans le but de créer un lien avec des personnes qui ne peuvent être approchées de la même façon que dans un contexte d'intervention habituelle (CLSC, clinique, centre hospitalier). Nos interventions initiales visent la plupart du temps à créer un lien avec des personnes que notre présence dans leur milieu rend méfiantes. Ainsi, une part importante de nos interventions nécessite des stratégies servant principalement à créer un lien avec ces personnes : prendre le temps de jaser, aller visiter leur logement, les accompagner à un rendez-vous (médical ou autres), prendre un café, etc.

La notion de bien-être

La recherche a permis de consolider une manière différente de concevoir la pratique auprès des personnes en situation d'exclusion. Appliquée à l'intervention, la notion de bien-être permet de recentrer le rôle de l'intervenant en tenant compte de la perception du client. Elle s'articule autour d'une nouvelle façon d'aborder sa situation en s'écartant d'une approche qui s'appuie notamment sur les difficultés et sur les déficits de la personne. À partir de cette réflexion, l'Équipe développe une façon de faire éprouvée empiriquement. Les bénéfices de cette forme d'intervention se constatent tant chez les intervenants que chez les usagers. Le bien-être s'oppose, entre autres choses, à une vision linéaire du changement qui correspond à un mode d'intervention plus directif visant des finalités très pointues. Cela se traduit par un accompagnement qui favorise le pouvoir d'agir des clients.

La notion de bien-être nous amène à remettre en question une vision de l'intervention centrée sur les difficultés. Le

fait d'être centré sur les problèmes à résoudre nous permettait difficilement d'avoir une perception globale de la personne dans le besoin et/ou d'apprécier où elle en était par rapport à ses propres objectifs. Cette notion de bien-être permet d'éviter de s'égarer dans un sentiment erroné de devoir combler l'ensemble des besoins de la personne pour favoriser plutôt une amélioration de son bien-être. **Parfois, l'intervention se limite seulement à essayer de voir comment nous pouvons améliorer un aspect circonscrit de sa vie pour qu'elle se sente mieux.** L'adhésion à une philosophie de l'intervention qui est centrée sur le bien-être des gens peut nous amener à poser des actions plus cohérentes avec ce que veut le client. Il vaut mieux réaliser des objectifs modestes dans un premier temps et, à partir de là, poursuivre d'autres objectifs. **Une telle conception de la relation d'aide a un double effet : l'aidant se libère d'une pression induite et, parallèlement, elle permet d'éviter d'imposer une orientation à l'accompagnement**

qui ne correspondrait pas aux besoins de la personne aidée.

timobalc, 2010. Certains droits réservés. CC



Contourner la dimension contrainte dans la relation d'aide permet à la personne de se mobiliser davantage. Nous constatons qu'elle est beaucoup plus présente et impliquée dans son cheminement que si nous imposons notre façon de faire. Nous manifestons de l'ouverture en modifiant notre conception des situations problèmes. Nous travaillons maintenant pour améliorer les conditions de vie des personnes, à partir de leur propre définition du bien-être. Pour illustrer cette façon de concevoir la relation d'aide, citons le cas d'un homme qui ne souhaitait pas quitter la rue à court terme. Nous n'avons pas insisté pour qu'il le fasse. Nos interventions périodiques auprès de lui ont pris la forme d'actions ciblées sur des facteurs de risque précis : actions éducatives pointant les difficultés qu'il pouvait rencontrer en lien avec son choix. Nous lui avons remis de la crème solaire, des bouteilles d'eau, etc. Cette approche permet de maintenir un lien avec la personne et, selon son rythme, de proposer d'autres options au moment opportun.

La recherche comme outil de reconnaissance et de réflexion pour l'avancement des pratiques

Comme suite à cette recherche, le regard porté par les partenaires et décideurs sur les pratiques de l'Équipe itinérance s'est modifié. Des décideurs et d'autres intervenants se sont montrés intéressés par le caractère spécifique des pratiques de l'Équipe. Cette reconnaissance va non seulement créer une nouvelle dynamique avec les autres acteurs mentionnés, mais également permettre à l'Équipe de solidifier ses assises au plan de sa légitimité et de dynamiser ses réalisations au sein de la communauté.

La recherche nous a permis d'acquérir davantage de crédibilité auprès de notre organisation, tant chez les décideurs que chez nos collègues du réseau public. La recherche a mis en lumière ce que nous faisons. Auparavant, nous devions composer avec une certaine résistance quant à notre pertinence, notamment lors des demandes de financement. La recherche a eu un impact sur notre détermination à poursuivre avec notre approche d'intervention centrée sur le bien-être. La lutte que nous devons livrer

afin de maintenir l'Équipe en vie n'est plus nécessaire.

La recherche a donné plus de visibilité à notre approche d'intervention, notamment auprès de la direction de l'établissement. Par ailleurs, elle nous a amenés à participer à différents événements afin de présenter la recherche et notre travail. Lors de ces échanges, il a été possible de constater que notre approche est applicable à d'autres secteurs d'activité. La transversalité de la notion de bien-être auprès de différents services est évidente puisqu'elle est applicable à une diversité de clientèles. Encore aujourd'hui, nous recevons des demandes de professionnels pour parler de notre expérience de participation à une recherche et de son impact sur la transformation de notre pratique.

Conformément au plan communautaire régional d'action en itinérance, l'Équipe souligne l'importance de produire des écrits afin de diffuser les connaissances scientifiques liées aux pratiques. Les connaissances produites par la recherche sont vues comme essentielles au développement des pratiques et à la mobilisation des intervenants de divers secteurs.



Qu'il s'agisse des pratiques de l'Équipe ou du phénomène de l'itinérance au sein de notre communauté, **si nous voulons faire avancer les choses, il faut faire avancer les connaissances.** Pour nous, une telle participation est devenue quasiment un incontournable. Nous estimons qu'il n'est pas possible d'avancer dans la poursuite de nos nouveaux objectifs sans maintenir ce questionnement au sujet de nos pratiques. Ainsi, une des façons de réfléchir sur le travail que l'on fait est de bénéficier du recul que favorise la recherche, ce qui nous oblige à prendre un temps d'arrêt pour nommer et remettre en question nos actions. Ce type de recherche n'est pas relégué sur une tablette; nous l'utilisons et il nous permet de nous ouvrir à d'autres opportunités en assumant un rôle dans la diffusion des résultats. Nous sommes très enthousiastes à l'idée de maintenir des liens avec la communauté scientifique et souhaitons nous impliquer dans d'autres projets. La réflexion sur la pratique est à la fois une nécessité et un moyen pour nous de nous améliorer. En somme, il faut poursuivre ce questionnement afin de mieux comprendre l'intervention réalisée auprès des personnes en situation de grande vulnérabilité.

Conclusion

Ce récit fait état de l'impact de la participation à une recherche. Le fait d'œuvrer auprès de populations marginales et vulnérables semble alimenter un souci de démonstration de l'utilité du travail des équipes, par des moyens appuyés scientifiquement. La quête de reconnaissance peut parfois se traduire par un essoufflement. Ce récit met de l'avant l'intérêt de la participation active des praticiens à la réalisation de la recherche, afin de maximiser les échanges mutuellement bénéfiques entre les praticiens et la communauté scientifique, où l'analyse contribue à l'action et l'action nourrit la réflexion.

Équipe itinérance CSSS de Laval

Mots clefs : outils d'intervention.