
Cadre d'intervention

Abri de la Rive-Sud

2015

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Pourquoi ce document et pour qui?..... | 2 |
| Objectifs du document | 2 |
| Mission, pratiques et valeurs | 3 |
| Principes et leviers d'intervention | 5 |
| Processus..... | 6 |
| Notre clientèle | 11 |
| Communication et gestion de l'information | 12 |

Pourquoi ce document et pour qui?

Formaliser notre mission et nos méthodes...

Ce document « Nouveau cadre d'intervention » formalise la mission et les méthodes de l'Abri de la Rive-Sud pour permettre à ses intervenants et à ses partenaires de se positionner, de bien travailler ensemble et avec les bénéficiaires.

... auprès de nos intervenants et partenaires

Ce document s'adresse donc :

- aux intervenants de l'Abri de la Rive-Sud et de la Maison Isabelle Bergeron (« MEB »),
- aux partenaires (par exemple, les organismes communautaires, les policiers, le Réseau de la Santé).

Objectifs du document

Le présent document vise trois objectifs majeurs :

Sentiment d'appartenance

Le document a pour objectif d'aider l'équipe de travail :

- à développer une **habitude de réflexion collective** et un sentiment d'appartenance,
- à se **coller à la mission** et à être responsable de son application.

Il nous permettra de prendre part à quelque chose que nous avons défini ensemble et de nous rapprocher. En y adhérant, nous devenons **responsables** de son application et de son bon fonctionnement.

Clarté et distinction

Le deuxième objectif est de concevoir un **outil de travail propre à l'Abri de la Rive-Sud** qui nous distinguera des autres organismes. Cet outil a pour but de mettre en place des **objectifs** réalistes et réalisables. Il définira les **limites** de notre mission et de nos interventions.

Cohésion et congruence

Le document a aussi pour objectif d'élaborer des lignes directrices, de définir des concepts communs dans le but d'**harmoniser nos pratiques** et d'assurer une meilleure cohésion, une meilleure constance ainsi qu'une congruence dans nos interventions.

Par notre congruence et notre cohésion, nous servirons de **modèle** pour les usagers.

Mission, pratiques et valeurs

La mission initiale

L'Abri de la Rive-Sud a ouvert ses portes à Longueuil en mai **2000**, pour répondre à un besoin exprimé par la communauté : **implanter un refuge pour les sans-abris.**

Une étude exploratoire validait la pertinence de mettre sur pied une ressource de courte durée, complémentaire aux ressources déjà existantes en Montérégie.



Des pratiques en perpétuelle évolution

■ Les premières années, porteuses d'enseignement

En **2001**, une première philosophie d'intervention avait été mise sur pied. De nombreuses modifications ont eu lieu au fil des ans et de nombreuses questions ont émergé. L'évolution, les changements encourus, l'ajout du point de service la Maison Élisabeth-Bergeron sont des éléments qui nous ont incités à nous questionner sur nos pratiques.

■ Le comité, pour une réflexion sur les principes

En **2009**, une planification stratégique a été entreprise par l'organisme, dans laquelle nous avons identifié le besoin de « dégager une vision commune du cadre d'intervention de l'Abri de la Rive-Sud ».

Un comité a été mis sur pied afin de réaliser cet exercice de réflexion sur les principes qui guident nos interventions.

La mission actualisée et formalisée

■ Une mission plus dynamique, à portée plus globale

En janvier **2010**, des membres de l'équipe de travail et du conseil d'administration de l'Abri de la Rive-Sud ont réalisé un exercice de clarification de la mission.

La mission a été actualisée pour la rendre plus dynamique et lui donner une portée plus globale :

*« La mission de l'Abri de la Rive-Sud est d'accueillir, héberger, épauler et référer des femmes et des hommes sans abri pour les **aider à se sortir de la rue.** »*

■ La formalisation du cadre d'intervention

La journée de travail du 15 novembre **2013** a eu pour objectif de récolter les informations qui nous permettraient de finaliser le **document « Nouveau Cadre d'Intervention »**.

C'est l'aboutissement de deux années de travail du comité au cours desquelles l'élaboration du cadre d'intervention et la mise sur pied du projet pilote de dépannage ont fait l'objet de plusieurs discussions d'équipe.

Mission, pratiques et valeurs - suite -

Des valeurs fortes et interreliées...

Les valeurs phares à l'Abri de la Rive-Sud sont les suivantes :

- **la dignité,**
- **le respect,**
- **l'ouverture à la différence.**

Nous parlons de respect en lui donnant un sens axé sur la dignité de l'être humain (respect de l'intimité aux douches, donner la priorité à l'être humain plutôt qu'aux tâches).

Nous prônons également des valeurs :

- d'ouverture et d'écoute,
- d'acceptation des personnes en situation d'itinérance avec leurs forces et leurs limites,
- de renforcement et de préservation de l'estime de soi.



Il faut comme organisation **donner de l'espoir.**

En ce sens, les préceptes de l'approche humaniste nous interpellent. L'individu est au cœur de nos interventions.

... partagées par nos intervenants

Il est essentiel que les membres du personnel et les bénévoles adhèrent aux valeurs de l'Abri de la Rive-Sud et agissent en congruence avec celles-ci.

Un cheminement vers l'estime de soi et l'autonomie

En lien avec nos valeurs, l'approche de l'Abri de la Rive-Sud est basée sur des principes selon lesquels l'individu améliore sa **confiance en ses capacités**, favorisant ainsi l'**estime de soi** et la **prise d'initiatives**.

Il faut favoriser le développement de l'autonomisation (*empowerment*) des personnes et les **accompagner** dans leur cheminement. De plus, nous trouvons important de faire participer les usagers en lien avec certaines tâches quotidiennes, de façon bénévole ou dans une optique d'échange de services.

Principes et leviers d'intervention

L'accessibilité (l'accueil)

Les limites budgétaires, opérationnelles et de sécurité nous imposent actuellement certaines **restrictions** (heures d'accueil, intoxication de la personne, restriction pour les personnes handicapées, etc.).

Cependant, une **vigilance** devra être maintenue afin de profiter des **opportunités** qui nous permettront d'**accroître l'accessibilité** de la ressource. Nous devons aussi tenir compte de ces aspects lors des demandes de subventions et pour le développement futur de la ressource.

Conscients de ces limites, nous voulons **tendre vers une accessibilité en tout temps et un accueil inconditionnel** de la personne. En ce sens, nous favoriserons les conditions qui vont nous permettre d'accepter toute personne qui désire utiliser nos services, peu importe son passé, sa situation, son niveau d'autonomie lorsque les opportunités nous le permettront.

La prise en charge des besoins de base

Nous reconnaissons que l'organisme en est un de première ligne en **hébergement d'urgence** et qu'il est important que les besoins de base soient assurés. Mais parallèlement, nous favorisons la **prise en charge de la personne par elle-même**. Nous devons offrir à la personne un cadre de vie stable et sécuritaire et favoriser *l'empowerment*.

La diversité de notre clientèle nous incite à établir une limite en fonction de la personne et de son cheminement personnel. Le **degré de prise en charge** est différent d'une personne à l'autre et est évalué en fonction de son autonomie.

L'accompagnement vers la sortie

Nous pensons que le **séjour** de la personne dans notre établissement doit être **le plus court possible**.

Un **plan d'action** d'urgence peut être établi avec la personne en fonction de ses besoins et de son cheminement. Le but du plan d'action est de sortir la personne de l'urgence et de l'amener vers sa propre prise en charge.

Le pont vers les ressources du milieu

Nous voulons travailler en **synergie** et faire des **arrimages**.

L'organisme doit faire le pont avec les ressources du milieu. Le maillage (ou réseautage) doit donc toujours être en perspective lors de nos interventions. Les liens avec les organismes du milieu doivent être maintenus et faire l'objet d'un **travail constant** à tous les niveaux (intervenants, direction et CA).

Processus

Les interventions au quotidien

■ S'adapter à la réalité de chacun

Travaillant avec des personnes vivant de multiples problématiques, nous nous devons d'être en mesure de trouver différentes façons de **répondre adéquatement** à leurs besoins **en fonction de la réalité de chacun**. Le facteur d'urgence, de diversité des besoins des personnes et les séjours de courte durée limitent aussi nos interventions. Nous souhaitons accueillir la personne là où elle en est rendue dans son cheminement. L'approche de l'Abri de la Rive-Sud est donc plutôt éclectique. Elle est adaptée aux usagers selon les besoins et la situation.

■ Prendre l'utile de chaque approche

Certaines approches telles que l'approche de la **thérapie réalité**, l'**approche motivationnelle**, l'approche **cognitivo-comportementale** et la **réduction des méfaits** nous inspirent dans nos pratiques d'intervention.¹

De façon plus spécifique, l'approche de la réduction des méfaits (réduire le risque de conséquences négatives liées au mode de vie) prend tout son sens, notamment en ce qui concerne l'amélioration de la qualité de vie des usagers.

L'intervention au quotidien sous-tend également d'avoir recours à différentes approches dont l'approche cognitivo-comportementale et l'approche motivationnelle lorsque cela est pertinent.

L'**approche systémique**, quant à elle, est moins présente en raison de l'urgence de nos interventions; mais il peut être utile de s'y référer dans certaines situations. Nous pouvons considérer le groupe ou le réseau des organismes comme un système (exemple : gestion du groupe lors des soirées). Nous pouvons alors isoler le symptôme et gérer le groupe.

■ Agir selon nos valeurs et responsabiliser

Malgré les différentes approches, il ressort que **la création du lien, l'accueil, l'ouverture, le respect et la dignité** sont des valeurs pivots qui nous permettent d'aller plus loin avec la personne. La **responsabilisation** est aussi un élément clé dans nos interventions.

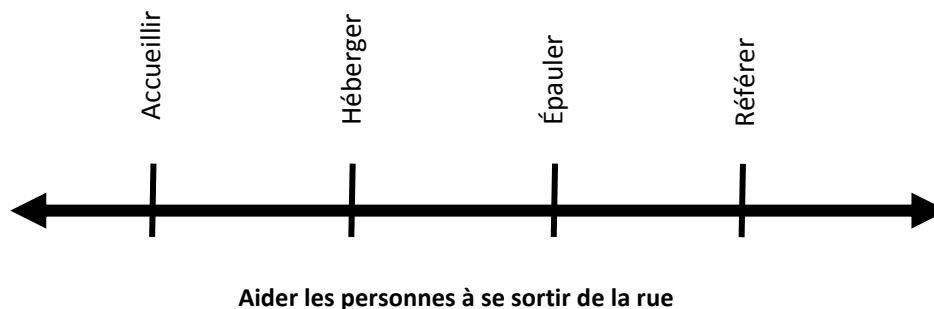
¹ Voir le document synthèse sur les différentes approches en annexe.

Processus - suite -

De l'accueil à la référence

Nos interventions se situent sur un axe allant de l'accueil à la référence.

Celles-ci sont **variables d'un individu à l'autre et dans le temps**. Elles dépendent de la situation et des besoins de la personne.



Modalités d'admission et heures d'accueil

Les contraintes actuelles liées aux bâtiments et à l'organisation du travail nous empêchent d'uniformiser les modalités d'accueil et l'offre de service des deux bâtiments. Toutefois, nous gardons l'**objectif d'uniformiser les modalités d'admission**, afin de réévaluer les interventions au quotidien lorsque les conditions nous le permettront.

Délai de carence et délai de retour

Lors de l'admission des usagers et des usagères, nous devons tenir compte du délai de carence et du délai de retour lorsque c'est pertinent à la demande.

- Le délai de carence est un **délai unique imposé entre deux séjours**, qui varie selon la disponibilité du service. Celui-ci est applicable au besoin.
- Le délai de retour est une **suspension temporaire d'un ou de plusieurs services**, à la suite d'une action commise par une personne et justifiant des conditions de réadmission qui tiendront compte, cas par cas, des particularités et des antécédents de celle-ci. Les critères de réadmission seront validés en équipe.

Cheminement de l'utilisateur

Le cheminement de l'utilisateur et de l'utilisatrice sont déterminés par le **besoin exprimé** et par le **point de service**. Après un sondage auprès des usagers et pour des raisons pratiques, nous les avons classés par point service et type d'aide.

Nous aspirons toutefois à offrir des services uniformes et équivalents aux hommes et aux femmes qui fréquentent notre organisme; nous favoriserons les conditions qui vont nous permettre d'y arriver.

Processus - suite -

Abri Urgence

1. Les usagers se présentent sur le terrain entre 16 h et 17 h et passent par le processus carte.
2. Admission, inscription de l'usager, évaluation sommaire des besoins pour la soirée.
3. Besoins de base : répit, se nourrir, se loger, se vêtir, se laver.
4. Accueil et intégration de l'usager, soutien psychosocial, références, motivation.
5. Service de jour : suivi de l'usager dans ses démarches personnelles en vue d'améliorer sa situation.

But : devenir un citoyen actif et responsable.

Abri Dépannage

1. L'usager doit faire une demande d'admission.
2. a) Usager accepté : accueil et intégration de l'usager, établir un plan d'action et faire un suivi chaque jour jusqu'à la réunion d'équipe.
b) Usager refusé : référence vers un autre organisme ou au volet d'urgence de l'Abri.
3. Évaluation de l'usager une fois par semaine, à la rencontre d'équipe.
4. Service de jour : suivi de l'usager dans ses démarches personnelles en vue d'améliorer sa situation et de suivre son plan d'action.

But : devenir un citoyen actif et responsable.

Maison Élisabeth-Bergeron

1. Appel de l'usagère. Si place disponible, entrevue téléphonique.
2. a) Usagère acceptée : se présente à la ressource, ouverture du dossier et explication des règles du séjour.
b) Usagère refusée : références vers un autre organisme.
3. a) Volet intervention : accueil et intégration de l'usagère, soutien psychosocial, références, motivation, suivi de l'usagère dans ses démarches personnelles en vue d'améliorer sa situation.
b) Besoins de base : répit, se nourrir, se loger, se vêtir, se laver.
4. Évaluation de l'usagère une fois par semaine, à la rencontre d'équipe.

But : devenir une citoyenne active et responsable.

Processus - suite -

Suivi des interventions

■ Travail d'équipe, pas d'intervenant attiré

Les usagers n'ont pas d'intervenants attirés. En ce sens, les suivis se font au quotidien.

Les différentes modalités de communication sont les notes, les changements de quarts et les réunions d'équipe. Les décisions concernant les usagers (mis à part l'application des règlements au quotidien) se prennent généralement en réunion d'équipe.



L'équipe de l'Abri de la Rive-Sud

■ Évaluation

Afin de nous permettre de **suivre l'utilisateur** dans son évolution et d'augmenter les chances de réussite, une évaluation peut être effectuée. Celle-ci nous permet de raffiner notre intervention avec la personne, de mieux tenir compte de ses besoins ou de mieux l'orienter.

L'évaluation peut aussi être utilisée pour déterminer les conditions de **réadmission** à la ressource à la suite d'un acte répréhensible, le suivi d'une demande de dépannage ou une demande de dépannage subséquente à une première.

- **Pour le dépannage**, les facteurs évalués sont la trajectoire de l'individu et le fonctionnement antérieur au sein de l'organisme. Les besoins de la personne, la motivation, l'implication envers son plan d'action ainsi que l'autonomie en groupe sont aussi pris en compte.
- **Pour le retour**, les facteurs évalués à la suite d'un acte répréhensible sont l'engagement à respecter le code de vie, l'acceptation de regarder la situation problématique, le désir de se doter de moyens pour éviter la récurrence du comportement et le respect des conditions spécifiques à la problématique s'il y a lieu.

Processus - suite -

Nos services

■ Hébergement d'urgence

Nous offrons une durée de séjour d'un minimum d'une nuit, renouvelable chaque jour, non garantie et attribuable selon les critères de sélection.

Les demandes d'hébergement d'urgence doivent être effectuées chaque jour selon les modalités d'admission.

■ Hébergement de dépannage (Abri et MEB)

Une durée de séjour allant de deux à trente nuits peut être accordée au besoin. La demande est faite à l'intervenant sur place qui peut accorder, selon son jugement et celui de son collègue s'il y a lieu, le nombre de nuits jusqu'à la prochaine réunion d'équipe.

La demande sera évaluée lors de la réunion d'équipe et un plan d'action d'urgence sera fait en fonction des besoins de l'utilisateur, tout en respectant le critère du plus court séjour possible. La demande sera réévaluée chaque semaine ou au besoin.

■ Service de jour

Abri de la Rive-Sud : un service de jour est ouvert entre 9 h et 12 h et de 13 h à 15 h pour les personnes qui désirent entreprendre ou poursuivre des démarches en vue d'améliorer leur situation. Un intervenant est sur place pour aider ces personnes.

Maison Élisabeth-Bergeron : une intervenante est sur place entre 8 h et 14 h 30 pour aider les femmes qui y sont hébergées à faire des démarches.



L'équipe de la Maison Élisabeth-Bergeron

Nos limites

Des contraintes architecturales nous empêchent actuellement d'accueillir les **personnes handicapées** et les **personnes avec enfants**. Nous souhaitons offrir nos services à ces personnes dans le futur; nous gardons cet objectif en perspective afin de le réévaluer lorsque les conditions nous le permettront.

Notre clientèle

Besoins physiques et psychologiques

Notre clientèle, quoique très diversifiée au niveau des problématiques et de son niveau de récurrence, se caractérise généralement par une **absence de réseau de soutien significatif**.

Ses besoins sont généralement parmi les suivants :

- Besoins de base (se nourrir, se loger, se vêtir, se laver).
- Hébergement ponctuel.
- Répit.
- Référence.
- Réinsertion sociale.
- Soutien psycho-social ponctuel.

Critères d'admission

Nous souhaitons que la personne soit **fonctionnelle dans le groupe** et nous voulons développer des outils nous permettant de mesurer cet élément.

Les facteurs influençant l'accessibilité, mentionnés en page 6, nous empêchent actuellement d'accueillir les hommes en état de consommation. Nous souhaitons donc que les usagers ne démontrent **aucun symptôme de consommation** lorsqu'ils sont à l'Abri et que ceux-ci ne consomment pas sur les lieux. De ce fait, quelqu'un qui est intoxiqué ne pourra pas utiliser les services de l'organisme et ce, afin d'assurer la sécurité des usagers présents, des bénévoles et des employés.

Il nous faudra donc être vigilants quant aux signes observables d'intoxication chez nos usagers. Toutefois, nous souhaitons trouver une façon de retirer cette contrainte lors d'une éventuelle relocalisation des services.

Gestion des usagers difficiles

Nous avons régulièrement à intervenir avec une clientèle présentant des **besoins particuliers** (troubles de santé mentale, toxicomanie, etc.).

Des outils tels que les formations et un programme de supervision clinique permettent aux intervenants de développer des habiletés et des outils pouvant les aider à dépister, intervenir et orienter efficacement cette clientèle.

Communication et gestion de l'information

Communication

Nous prôtons avant tout la **communication directe** entre les individus concernés par une situation, quelle que soit la position de la personne dans la hiérarchie. De plus, la façon de dire les choses à la personne concernée est primordiale (de façon descriptive et respectueuse). Il est important de mentionner les faits ainsi que les impacts liés à la situation.

Afin d'assurer la continuité des interventions, des documents sur les communications internes ont été élaborés dont les principes de base sont le **respect** et l'**efficacité**.

L'espace de communication privilégié est la **réunion d'équipe**. Il existe aussi des **outils de communication** complémentaires tels que :

- le cartable « Vie d'équipe »,
- la diffusion de l'information par courriels,
- la boîte de suggestion,
- le formulaire de plainte des usagers.

Gestion de l'information

Tout membre du personnel, bénévole ou stagiaire, doit respecter les dispositions :

- du **Code civil du Québec** portant sur le respect de la **vie privée** et la **confidentialité**,
- inscrites dans le **code d'éthique** et le **code de conduite** de l'Abri de la Rive-Sud.