

**Agence de la santé
et des services sociaux
du Saguenay–
Lac-Saint-Jean**

Québec 

ÉVALUATION DU TRAVAIL DE PROXIMITÉ AU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

Faits saillants de l'évaluation

**Étude réalisée pour le compte de
l'Agence de la santé et des services sociaux
du Saguenay–Lac-Saint-Jean**

Mars 2006

L'évaluation du travail de proximité au Saguenay-Lac-Saint-Jean

Faits saillants

Réalisée entre novembre 2004 et juin 2005 par la firme Services Conseils Pomerleau, l'évaluation du travail de proximité est une première en douze ans de présence des travailleurs et travailleuses de rue dans la région. Produite avec la collaboration des organismes de coordination de ces services et du personnel qui y est affecté, l'étude visait à documenter cette pratique professionnelle dans la région. Pour ce faire, l'approche adoptée était à la fois quantitative et qualitative. L'analyse des données compilées par les organismes de coordination et d'une centaine d'entrevues réalisées auprès de clients, de représentants d'organismes partenaires (ex. : CLSC, commissions scolaires, sécurité publique, municipalités) et des travailleurs de proximité a permis d'établir ce premier bilan de la pratique dans la région.

Le rapport d'évaluation contient :

- un portrait de la population rejointe
- un inventaire des interventions/services dispensés
- une description de la pratique dans la région.
- un profil des perceptions de la clientèle et des partenaires
- des portraits locaux du travail de proximité
- un budget-type des coûts inhérents à une pratique de qualité

Les résultats

En 2004-2005, 6 organismes communautaires répartis sur l'ensemble du territoire du Saguenay-Lac-Saint-Jean ont obtenu du financement pour la dispensation de services de travail de proximité, permettant ainsi l'embauche de douze travailleurs et travailleuses de proximité. Cinq de ces organismes ont un mandat local (municipalité ou territoire sociosanitaire); trois d'entre eux gèrent d'autres services que le travail de proximité alors que pour les deux autres, situés à Alma et Chicoutimi, la mission concerne uniquement le travail de proximité. Enfin, le dernier organisme a un mandat régional lié à une clientèle spécifique.

Ce qu'est le travail de proximité

Le travail de proximité est une expression globale décrivant le fait de travailler auprès des personnes dans leur milieu naturel. L'expression correspond aux réalités tant du travail de milieu que du travail de rue. Le rôle du travailleur de proximité en est un de *1^{ère} ligne* : support-accompagnement, relation d'aide, information, prévention, dépistage, référence, médiation et intervention en situation de crise. Il est également un intervenant *de dernière instance* puisqu'il rencontre des exclus, « *sortis du système* », qui ne peuvent plus être rejoints par d'autres ressources. Le travail de proximité fait donc partie d'un *continuum de services*. C'est une *passerelle entre la rue et les institutions*.

Le mandat du travail de proximité est « *d'aller vers et d'être avec* » (accompagner) les personnes. Le terrain est le lieu de travail; la présence terrain en est le point de départ. S'effectuant là où les personnes socialisent, la présence sur le terrain ne se limite pas à la rue mais s'étend à d'autres lieux comme les écoles, les maisons de jeunes, les sites de loisirs. L'horaire de travail couvre habituellement les périodes de l'après-midi et de la soirée, moment où les jeunes socialisent. Le travailleur de proximité compte aussi sur un lieu de travail fixe.

La prévention est le principal mandat pour lequel les services de travail de proximité obtiennent du financement de la Direction de santé publique par le biais des *Fonds ITS - Sida et Prévention - Promotion, volet toxicomanie*.

La prévention de l'itinérance est également un mandat soutenu financièrement par Santé Canada via son programme *Initiatives Partenariat Actions Communautaires (IPAC)*. En outre, les travailleurs de proximité interviennent sur beaucoup d'autres plans : idées suicidaires, maltraitance, décrochage scolaire ou social, prostitution.

Des travailleurs bien formés...

La professionnalisation de la pratique est évidente, démystifiant du coup l'idée que les travailleurs de proximité émergent eux-mêmes du «milieu». En effet, 11 des 12 intervenants possèdent un diplôme en intervention sociale : neuf de niveau collégial (technique d'éducation spécialisée, de travail social ou d'intervention en délinquance) et deux de niveau universitaire (travail social). La plupart des intervenants ont suivi les formations Travail de rue I et II. Ils participent également à diverses formations spécifiques en cours d'année pour mieux connaître les problématiques avec lesquelles les jeunes doivent composer. Ils se sont dotés par ailleurs de plusieurs outils et moyens pour la collecte et l'échange d'informations, l'analyse et l'intervention, le suivi, l'encadrement : la *Feuille de route*, le *Journal de bord*, un bottin des ressources, la supervision clinique, les activités de l'ATTRueQ, les codes d'éthique, etc.

Le travail de proximité requiert un ensemble de techniques d'intervention sociale, compétences largement acquises chez les travailleurs de proximité de la région. Le processus d'intervention adopté se réfère aux diverses approches enseignées en intervention sociale et aux processus de résolutions de problèmes : créer un lien de confiance avec la personne, connaître sa situation globale, établir la priorité relativement à ses besoins et ceux de son entourage, aborder un problème spécifique et accompagner la personne dans sa prise en charge.

... et bien encadrés

L'encadrement professionnel, clinique et administratif offert par l'organisme de coordination est essentiel à la réalisation du mandat de travail de proximité. Il joue un rôle conseil en guidant l'action et un rôle de soutien aux besoins humains et organisationnels des travailleurs. Il doit aussi posséder une bonne vision des problématiques terrain, une bonne connaissance des ressources du milieu et établir des liens durables avec les partenaires. L'encadrement par l'organisme de coordination est perçu par les partenaires comme l'élément central de la crédibilité des services de travail de proximité. Les conditions de travail, la connaissance de la profession et des problématiques terrain, la crédibilité de l'organisme dans le milieu, l'établissement d'ententes avec les partenaires, l'évaluation des résultats et le soutien professionnel sont autant d'éléments où l'organisme de coordination peut influencer positivement ou négativement les conditions de pratique.

Un des éléments les plus importants du soutien nécessaire au travail de proximité est la supervision clinique. Les rencontres d'équipe offrent aussi l'opportunité d'échanger sur les techniques d'intervention, les difficultés rencontrées, les stratégies à déployer et les nouveaux phénomènes observables sur le terrain.

... qui rejoignent les clientèles vulnérables

En 2004-2005, les travailleurs de proximité ont effectué un total de 4 064 rencontres dont 2 149 «premières rencontres», 1 652 rencontres de «suivi» et 263 rencontres de groupe. Comme par les années passées, ce sont les 14-17 ans avec 1 235 rencontres (32,5%) et les 18-25 ans avec

1 376 rencontres (36,2%) qui représentent la majeure partie de la clientèle. Un peu plus de 8000 interventions ont été réalisées, principalement dans les problématiques suivantes : alcool/drogues et toxicomanies, santé mentale, violence, suicide, sexualité, relations familiales et amoureuses.

Le Projet *Cat Woman* s'adresse, pour sa part, spécifiquement aux travailleuses du sexe. Tous types d'interventions confondus, c'est la thématique des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) qui revient le plus souvent, suivie de la toxicomanie et des problèmes de santé mentale. Un phénomène de polyproblématiques engendré par le cercle vicieux de la prostitution est observable : perte d'estime de soi, violence, relations amoureuses et familiales difficiles, difficultés d'ordre affectif et psychologique, ensemble de réalités souvent amplifiées par la consommation de drogues.

...et les aident de multiples façons

Pour le travailleur de proximité, le principe de globalité de la personne est fondamental. La personne de la rue est un être humain à part entière; elle a droit, en toute dignité, à être écoutée et accompagnée dans sa réalité quotidienne, sans être jugée. « *C'est une relation d'être plus qu'une relation d'aide* ». L'authenticité, le respect, l'écoute, l'ouverture, la cohérence, la discrétion, l'éthique, la loyauté et la solidarité font partie des qualités du travailleur de proximité.

Le travail de proximité adopte une approche non directive reliée au concept d'empowerment par lequel les personnes acquièrent le sentiment d'exercer ou exercent un plus grand contrôle sur les événements les concernant. Les travailleurs de proximité jouent un rôle d'information, de conscientisation et d'éducation menant vers la responsabilisation des individus, en visant l'amélioration des conditions de vie de la personne par la prise en charge.

Pour les travailleurs de proximité, la réduction des méfaits apparaît comme une stratégie très valable dans un contexte où il est préférable de réduire les impacts d'un comportement à risques (qu'on ne peut empêcher) par le renforcement de pratiques sécuritaires. La distribution de condoms et de matériel d'injection sécuritaire s'inscrit dans cette voie. Elle vise également à promouvoir la santé et répond à des critères éthiques établis. En somme, le travail de proximité fait appel à une multitude d'approches qui visent à favoriser la prise en charge et l'amélioration des conditions de vie des personnes rejointes.

À la lueur des entrevues réalisés auprès tant de la clientèle que des partenaires, force est de constater que les travailleurs de proximité semblent avoir une influence positive sur divers aspects de la vie des personnes rejointes. Bien qu'on ne puisse quantifier ces impacts, on peut toutefois présenter ceux qui ont été les plus souvent mentionnés lors des entrevues. Selon plusieurs répondants, les personnes rejointes reconnaissent mieux leurs besoins, apprennent à mieux les communiquer et passent davantage en mode solutions. Des effets positifs au niveau des habitudes de vie sont aussi observés : hygiène de vie personnelle (alimentation, sommeil, loisirs) plus saine, utilisation plus assidue de la médication prescrite, meilleure gestion du stress et, élément de valorisation personnelle non négligeable, beaucoup de fierté dans l'accomplissement des changements adoptés. Enfin, les contacts avec les travailleurs de proximité aident à augmenter les liens avec le réseau social réduisant d'autant l'isolement dans lequel se retrouvent souvent les personnes vulnérables. De plus, le travail de proximité contribue à réduire les préjugés en milieu institutionnel.

En ce qui a trait au projet *Cat Woman*, visant spécifiquement les travailleuses du sexe, les effets positifs observés sont entre autres une plus grande propension des jeunes ou des travailleuses du sexe à utiliser le condom; une assiduité des travailleuses du sexe à prendre part aux activités de dépistage des ITSS à tous les six mois et l'utilisation accrue des centres d'accès aux seringues (CAS) et de la récupération de matériel souillé.

Un service apprécié par les partenaires

Les travailleurs de proximité collaborent de façon régulière avec le réseau des Maison de jeunes, les services sociaux et de santé des CLSC et les organismes communautaires. À ces partenariats bien établis s'ajoutent des collaborations de plus en plus multidisciplinaires, diversifiées tant en termes de partenaires que de problématiques touchées. De plus, les travailleurs de proximité participent à divers comités de concertation, lieux de définition des stratégies et des actions à mettre en place pour mieux agir collectivement sur les réalités du terrain. Il arrive aussi que des intervenants d'autres organismes attribuent aux travailleurs de proximité un rôle de renforcement et cherchent à les associer aux actions visant le bien-être des personnes qu'ils rencontrent.

Dans une très large mesure, les organismes partenaires, qu'ils proviennent des secteurs municipal, scolaire, de la santé et des services sociaux ou de la sécurité publique, ont une opinion très positive du travail de proximité. On reconnaît à la fois l'humanisme et le professionnalisme des intervenants, la crédibilité des organismes de coordination, la qualité des ressources. Selon les partenaires, les services de travail de proximité remplissent bien leur mandat d'autant plus que les ressources leur apparaissent compétentes, professionnelles, discrètes et respectueuses des missions et interventions des autres organisations. Les commentaires négatifs sont plutôt rares et sont difficilement généralisables à l'ensemble des services de travail de proximité.

Tout en reconnaissant l'indéniable apport des travailleurs de proximité à l'offre locale de services sociaux, les partenaires interrogés admettent que plusieurs organisations méconnaissent le service. Selon eux, les travailleurs de proximité font un excellent travail qui mériterait d'être mieux connu et reconnu au sein des organismes desservant les mêmes clientèles.

... et par la clientèle

Selon les clients rencontrés en entrevue, le travail de proximité présente des atouts plus grands que le réseau institutionnel : humanisme dans les rapports, délais d'intervention plus courts, meilleure adaptation aux besoins. Les jeunes et les personnes marginalisées (travailleurs du sexe, itinérants, autres) trouvent le contact moins intimidant, moins clinique, moins formel, ce qui répond davantage à ce qu'ils recherchent.

Les jeunes croient unanimement que la présence sur le terrain des travailleurs de proximité est importante. C'est pourquoi ils apprécient particulièrement leur disponibilité, le fait qu'ils se déplacent, qu'ils soient présents dans les lieux de socialisation. Le travailleur de proximité est perçu comme un adulte qui comprend les jeunes. L'approche non directive est fortement appréciée parce qu'elle s'adresse à des personnes qui sont souvent en rupture ou en redéfinition par rapport à l'autorité. Ne pas être jugé est également une qualité fort prisée par les individus rejoints. Selon les personnes interrogées, les services rendus répondent bien aux attentes. Enfin, les personnes consultées ont fait valoir plusieurs changements bénéfiques pour elles et leur entourage.

De façon générale, les travailleurs de proximité sont appréciés par la clientèle, tant pour leurs qualités humaines (à l'écoute, respectueux, sensibles, matures, honnêtes, cohérents, positifs) que professionnelles (discrétion, empathie, connaissance des problématiques, bonne capacité de résolution de problèmes).

Mais tout n'est pas rose...

La stabilité de l'emploi, nécessaire à l'intégration dans le milieu, au maintien des expertises et à l'augmentation de l'efficacité, est le talon d'Achille des services de travail de proximité. Pendant la seule période de l'enquête entre l'automne 2004 et le printemps 2005, trois nouvelles travailleuses sont venues remplacer celles qui ont quitté; deux autres se retrouvaient en congé maladie, nécessitant des

remplacements temporaires et un service fermait ses portes mettant à pied la coordonnatrice et les deux travailleuses. Ce taux de roulement élevé entraîne des coûts liés au recrutement, à l'entraînement, à l'encadrement et à l'intégration des nouveaux travailleurs en plus de nuire à la continuité des services auprès de la clientèle.

Quatre des emplois sont soutenus par un programme dont le financement est non récurrent. Les montants alloués au service sont plutôt minces, les organisations doivent chercher constamment des sources de financement. Comme le temps est un élément important pour intégrer un milieu et ainsi y développer crédibilité et influence, il faut comprendre que cette instabilité des ressources nuit à la reconnaissance du travail de proximité comme service à la communauté fiable et efficace.

L'évaluation du travail de proximité démontre que ces services répondent à un double besoin : celui du ministère de la Santé et des Services sociaux de rejoindre des clientèles qu'il juge prioritaires et qui sont en rupture avec le réseau institutionnel régulier, et celui des clients. Or, les besoins de ceux-ci dépassent largement les problématiques qui font l'objet de financement en promotion/prévention. La hausse et l'alourdissement des besoins juxtaposés à une offre de services fragilisé par des ressources insuffisantes et des conditions de travail difficiles ne permettent pas d'assurer les conditions favorables à une pratique adéquate du travail de proximité dans la région. En conséquence, le rapport identifie un certain nombre d'éléments susceptibles d'améliorer la qualité de services de travail de proximité dans la région et formule des recommandations en ce sens. Les principales sont les suivantes :

- Que l'Agence de la santé et des services sociaux voie à la mise en place d'un comité de suivi de l'évaluation du travail de proximité au Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- Que ce comité de suivi :
 - explore les moyens d'assurer la stabilité et le déploiement des services de travail de proximité dans chaque territoire sociosanitaire de la région;
 - supervise l'élaboration d'un cadre de référence qui établira les paramètres encadrant la pratique du travail de proximité dans la région;
 - examine les modalités de la concertation à établir entre les organismes de coordination du travail de proximité;
 - étudie, en concertation avec les acteurs concernés, les stratégies de reconnaissance du travail de proximité sur les plans local et régional, auprès des instances politiques, des partenaires de services, de la clientèle et de la population en général; et identifie les moyens à déployer et encourage la réalisation d'activités communes de visibilité et de promotion des services;
 - se penche sur les moyens d'assurer aux travailleurs et travailleuses de proximité la capacité d'être adéquatement outillés pour répondre aux besoins croissants et changeants de la clientèle et de la collectivité;
 - se penche sur les moyens favorisant la consolidation financière des ressources de travail de proximité au Saguenay-Lac-Saint-Jean.