



SOUTENIR LES INTERVENANT.E.S COMMUNAUTAIRES

ÉVALUATION DU PROGRAMME DE
SANTÉ MENTALE DE MÉDECINS DU MONDE



RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE :

Gilbert, S., Bourgeois-Guérin, É., Guillemette, A., et Pion, K. en partenariat avec Médecins du Monde (2024). *Soutenir les intervenant.e.s communautaires : Évaluation du programme de santé mentale de Médecins du Monde*. Rapport de recherche. Groupe de recherche sur l'inscription sociale et identitaire des jeunes adultes.

LE RAPPORT COMPLET PEUT ÊTRE CONSULTÉ :

- Sur le site Internet de Médecin du Monde
- Sur le site Internet du Groupe de recherche sur l'inscription sociale et identitaire des jeunes adultes (GRIJA)



TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE DE LA RECHERCHE	3
OBJECTIF	3
RECUEIL DE DONNÉES	3
RÉSULTATS LES PLUS SAILLANTS	4
Complémentarité entre les services offerts.....	4
Différentes postures adoptées par les intervenant.es	4
Soutiens individuels et de groupe	5
Caractéristiques générales et fondamentales des suivis.....	5
Deux temporalités de l'apport des soutiens	5
Processus inhérent aux soutiens	6
Création d'un espace potentiel	6
Un « pas de recul » : du reflet à la nouvelle perspective.....	7
La double posture des psychologues	7
Le soutien de la cohérence et de la cohésion dans les équipes	7
Soutien par rapport à l'organisation, la direction : trouver les mots ?	8
CASMI : apports spécifiques et singuliers	8
Les usagères et usagers : point de chute des services offerts.....	8
RECOMMANDATIONS	9
PARENTHÈSE SUR LA PANDÉMIE	10
CONCLUSION	11

CONTEXTE DE LA RECHERCHE

OBJECTIF

Comprendre les effets sur l'intervention auprès de la population en situation d'itinérance et de précarité, du programme de santé mentale de Médecins du Monde offert aux intervenant.es des organismes communautaires partenaires.

CE PROGRAMME COMPORTE TROIS SERVICES :



Le soutien psychologique
individuel

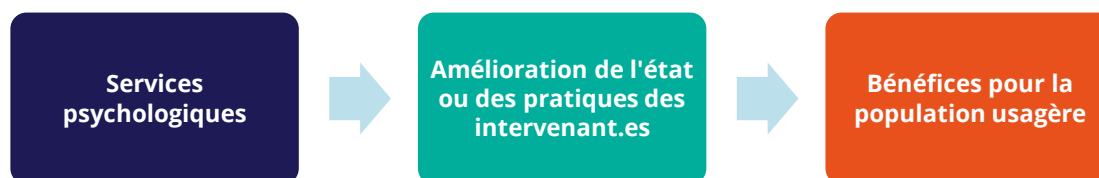


Le soutien psychologique
de groupe



La CASMI
(communauté de pratique en
santé mentale et itinérance)

PROCESSUS CIBLÉ PAR L'ÉVALUATION :



RECUEIL DE DONNÉES



10 entretiens de groupe (psychologues et intervenant.es)



16 entretiens individuelles (psychologues et intervenant.es)

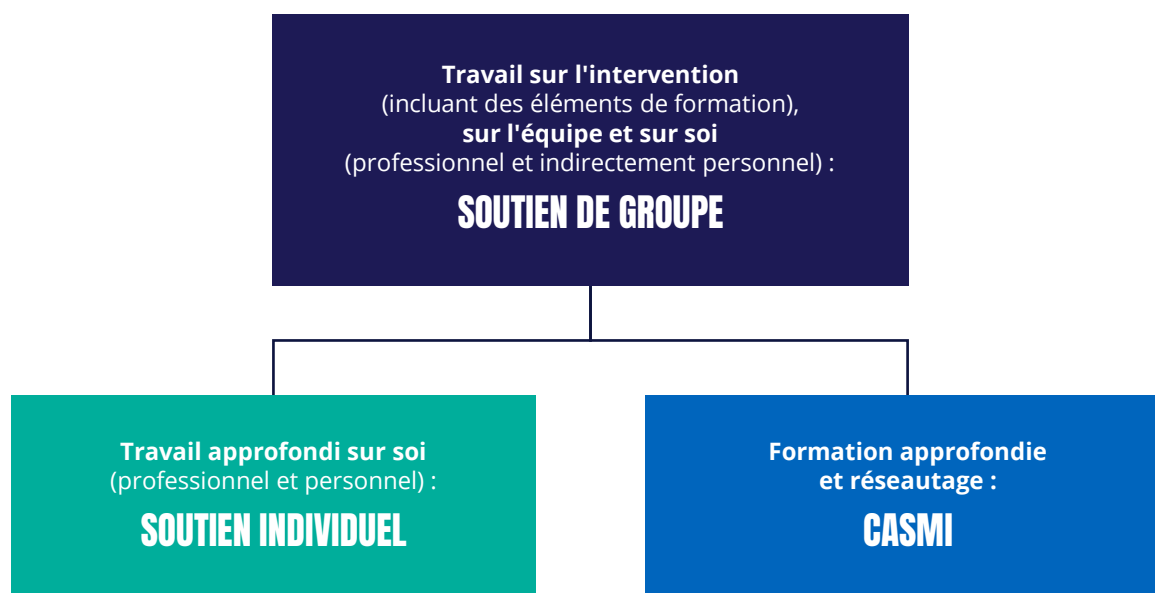


22 questionnaires en ligne (directions et coordinations d'organismes)

RÉSULTATS LES PLUS SAILLANTS

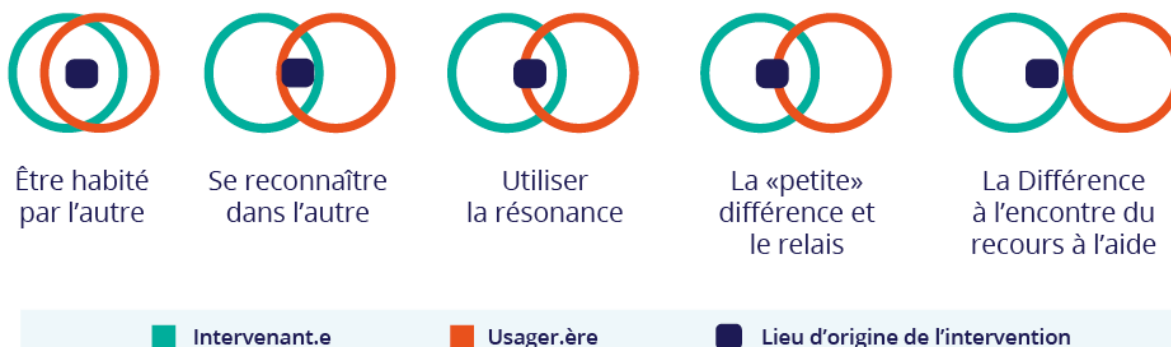
Les résultats portent à la fois sur le **processus** inhérent à la rencontre intervenant.es-psychologues lors des soutiens, et sur l'**apport** pour les intervenant.es et les usagers et usagères des différents services offerts par Médecins du Monde.

COMPLÉMENTARITÉ ENTRE LES SERVICES OFFERTS



DIFFÉRENTES POSTURES ADOPTÉES PAR LES INTERVENANT.ES

De la fertilité pour l'intervention aux défis exacerbés.



SOUTIENS INDIVIDUELS ET DE GROUPE

Caractéristiques générales et fondamentales des suivis



Un service essentiel : remédier à la souffrance et au désistement des intervenant.es



Un temps « autre » en porte-à-faux avec l'intervention dans l'urgence

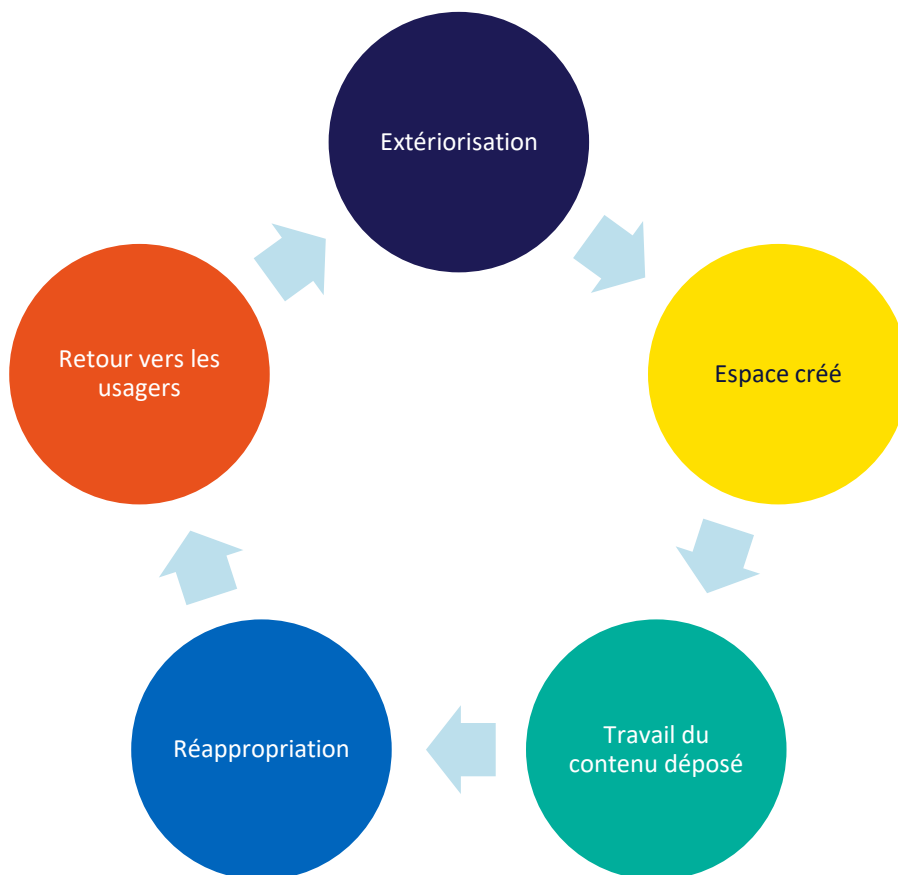


Jongler avec la diversité des besoins personnels et professionnels

Deux temporalités de l'apport des soutiens

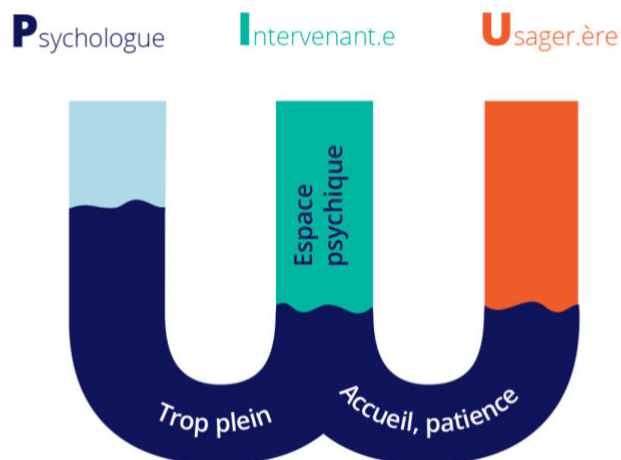
- L'**effet immédiat** sur l'« être » des intervenant.es (savoir-être)
- L'**effet après-coup** sur le travail d'intervention (savoir, savoir-faire)

Processus inhérent aux soutiens



Création d'un espace potentiel

Les psychologues, réceptacles des vécus et souffrances des intervenant.es, permettent la création d'un espace propice, chez les intervenant.es, à l'écoute, l'accueil des usagers et usagères.

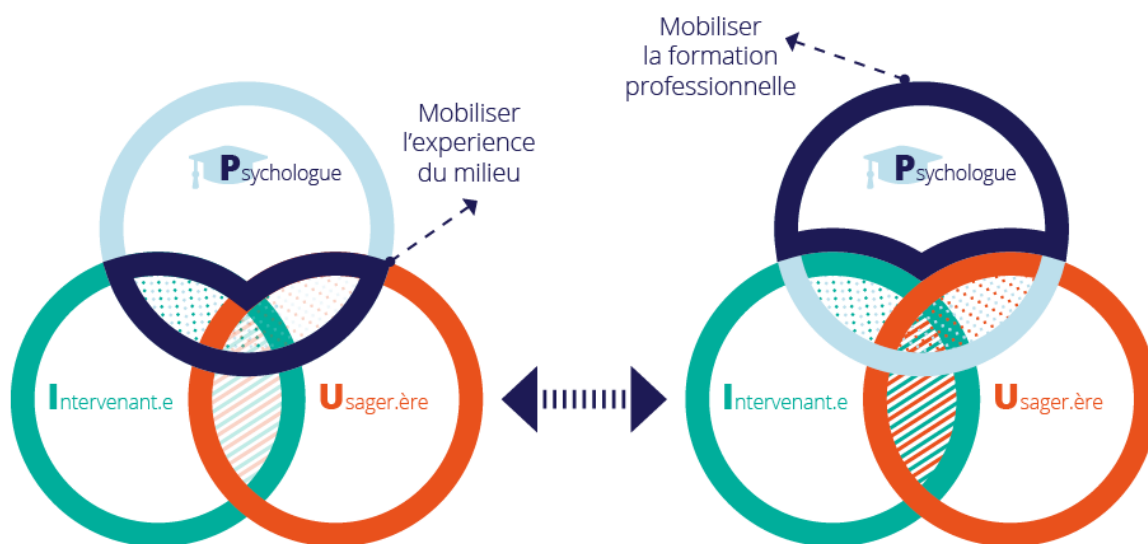


Favoriser un « pas de recul » : du reflet à la nouvelle perspective

- Prendre du recul, c'est **se distancier de la souffrance et des événements**, mais également regarder une situation de plus loin, avec une vue d'ensemble.
- Prendre du recul, c'est aussi se dégager des émotions encourues dans l'immédiat, « mieux comprendre ses réactions » à certaines situations. L'intervenant.e est invité.e à **se comprendre avant d'agir**.
- Finalement, le recul permet aussi de **poser un regard** neuf sur les interventions et la population desservie.

La double posture des psychologues

Les psychologues ont à trouver un équilibre, entre la mobilisation du savoir issu de leur formation, et celui, expérientiel, issu de leur connaissance du milieu de l'itinérance et de la précarité. Cet équilibre naît de l'ajustement aux groupes et aux intervenant.es rencontré.es lors des suivis.



Le soutien de la cohérence et de la cohésion dans les équipes

Afin de remédier aux défis inhérents à l'intervention qui peuvent fragiliser les liens entre les intervenant.es, sont à l'oeuvre les dimensions suivantes :

- Espace octroyé à la prise de parole par les intervenant.es
- Possibilité de mettre des mots sur les bons et les moins bons coups
- (Re)donner à chacun.e sa place, à chacun.e sa voix
- Évitement des conflits

Soutien par rapport à l'organisation, la direction : trouver les mots ?

Le travail des psychologues, au regard des gestionnaires, pourra amener les intervenant.es :

- À exprimer leurs souffrances ou déceptions relatives au travail
- À reprendre du pouvoir, en équipe, par rapport aux gestionnaires
- À actualiser les limites de leur travail
- À se faire entendre par les gestionnaires
- À comprendre le point de vue des gestionnaires

CASMI : APPORTS SPÉCIFIQUES ET SINGULIERS

- Complémentarité avec les fondements des autres soutiens (savoirs formels et expérientiels, recul, temps *autre*, etc.)
- Ouverture au niveau systémique : réseautage et références, reconnaissance de la pratique d'intervention sur le plan sociopolitique

LES USAGÈRES ET USAGERS : POINT DE CHUTE DES SERVICES OFFERTS

Les usagers et les usagères paraissent pouvoir bénéficier grandement du soutien offert aux intervenant.es. Ces dernier.ères peuvent notamment :

- Comprendre les comportements des usagères et des usagers en lien avec les « traumatismes » qu'ils et elles ont vécus et l'effet de ces comportements sur soi
- Être moins réactif.ves, avoir « moins tendance à réagir sur la défensive »
- Transférer ce qu'ils et elles ont vécu en contexte de soutien au contexte de la relation d'aide (modeling)

RECOMMANDATIONS

Les propos des participant.es vont dans le sens d'une **appréciation générale** des services offerts par les psychologues. Les constats et recommandations convergent vers le **maintien et l'extension** des services offerts, notamment :

- Augmenter la fréquence et la durée des suivis de groupe
- Augmenter la durée des suivis individuels
- Offrir une variété d'approches en psychologie
- Prévoir des disponibilités variées pour les psychologues
- Favoriser l'accessibilité des lieux de consultation des psychologues

CONCERNANT LE CADRE DES SERVICES PSYCHOLOGIQUES OFFERTS

- Aménager une **poursuite du suivi** pour celles et ceux qui en ont besoin
- Inclure des **pré-évaluations** pour les personnes qui s'avèrent « en grande détresse »
- **Proposer une ligne d'urgence** (téléphone, texto) pour que du débriefing soit accessible aux groupes, en cas de besoin
- **Favoriser la malléabilité** du cadre des soutiens individuels et de groupe selon les besoins
- **Cibler la dyade** intervenant.es-direction/coordination par les services psychologiques

À PROPOS DE L'APPROCHE DES PSYCHOLOGUES

Des recommandations précises découlent de la **malléabilité du positionnement** des psychologues (entre savoir issu de la formation et savoir expérientiel), en particulier en ce qui a trait aux soutiens de groupe :

- La connaissance du milieu
- L'applicabilité des pistes d'intervention et la valeur clinique des échanges
- L'évaluation continue des besoins des intervenant.es
- La référence aux suivis individuels au besoin afin d'éviter de déstabiliser les équipes
- L'inclusion d'autres points de vue (théoriques ou disciplinaires)

QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR MÉDECINS DU MONDE

- Faciliter les **retours à Médecins du Monde** au sujet de l'adéquation du service obtenu
- Rendre les services psychologiques **plus connus et accessibles**
- Prendre en considération la **particularité des pair.es aidant.es** (rapport plus intime avec les enjeux des usagères et des usagers) : formation adaptée, soutien/accompagnement, mandat clair, etc.

CERTAINES FAILLES INHÉRENTES AU TRAVAIL DES PSYCHOLOGUES

- Questionnement quant à une synergie entre populations précarisées, voire marginalisées, intervenant.es, et psychologues en ce domaine, en **porte-à-faux avec un système de soin dominant**
- Danger d'une **précarisation des psychologues** : conditions de travail, éventuelle désaffiliation par rapport à l'organisme

PARENTHÈSE SUR LA PANDÉMIE

- Constat de la **fragilité du système d'aide aux plus démunis.es**, et ce faisant, de l'importance du soutien offert par Médecins du Monde, par le truchement des intervenant.es qui œuvrent auprès de cette population.
- Validation de la perception d'une **précarité partagée au sein de ce milieu**, et d'un inquiétant effet domino entre usagères et usagers d'une part, et intervenant.es d'autre part, déjà présent hors pandémie :
 - manque de reconnaissance sociétale
 - invisibilisation de ce travail fondamental

CONCLUSION

Les résultats de cette recherche démontrent la nécessité, pour les intervenant.es œuvrant dans le champ de l'itinérance et de la précarité psychosociale, d'**avoir accès** à des soutiens psychologiques tels que ceux offerts par Médecins du Monde.

Un apport original de cette recherche réside dans la **description fine des processus à l'œuvre** au sein du travail des psychologues qui offrent des soutiens de groupe et individuels.

Un élément particulier est ressorti de cette recherche : **la résonance entre le vécu des intervenant.es, des usagers et usagères, et parfois même des psychologues** est au cœur des soutiens, et de la relation d'aide dans le domaine de l'itinérance et de la précarité. Du reste, elle peut sous-tendre la **fragilisation** des intervenant.es et se poser à l'encontre de leur implication.

Lorsqu'il s'agit de précarité, cette similitude entre les protagonistes de la relation d'aide peut s'avérer délétère et obliger à envisager des **solutions davantage systémiques** – comme la situation singulière de la pandémie a pu le révéler. C'est dire que si l'apport de Médecin du Monde est essentiel pour contrer (et prévenir) la précarité psychique, la précarité socioéconomique relève des failles d'un système de soins et des œillères de nos politiques.

Ce qui amène à se poser la question suivante :
comment faire en sorte que la résonance fertile et heuristique entre usagères et usagers, intervenant.es et psychologues, qui se trouve au fondement de l'apport des soutiens, ne se transforme pas en une spirale vers la précarité, tant chez les psychologues que chez les intervenant.es ?

Enfin, il apparaît important de retenir combien le travail des psychologues tend à démontrer une **réelle allégeance communautaire** – au sens de la communauté de valeurs, autant que de l'importance des liens qui s'y tissent.