

Une approche de proximité : bienveillante, accessible et adaptée aux besoins!

Atelier présenté dans le cadre d'un événement d'Éclaire Côte Nord
Isabelle Fournier, Andréane Gélineau et Lesley Hill
13 octobre 2022



Points qui seront abordés

Première partie:

- Pourquoi des approches de proximité?
- Découvertes dans le cadre de la Commission spéciale

Deuxième partie:

- Vigilance: une approche de proximité qui fait ses preuves en Montérégie-Ouest

Première partie

Pourquoi des approches de proximité?

Accroître l'accessibilité aux services, notamment pour des populations en contexte de vulnérabilité :

- Conditions de vie difficiles (revenu, logement, isolement social, etc.)
- Méfiance par rapport aux services publics
- Parents ayant des difficultés personnelles qui font en sorte que l'expérience de la parentalité comporte des défis supplémentaires
- Exclusion sociale et crainte de jugement
- Mobilité géographique

Augmenter la cohésion sociale et l'inclusion

Protéger les enfants au sein de communautés bienveillantes



Accroître l'accessibilité des services

Figure 1 Système de mécanismes d'accès aux services de proximité



Tiré d'une œuvre de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux, Direction des services sociaux, Mécanismes d'accès aux services de proximité, 2019

- Approches dans les milieux de vie des personnes
- Intervenants stables et présents dans les milieux
- Services disponibles, qui s'adaptent aux familles
- Offerts de façon conviviale et informelle
- Respectent le rythme des familles
- Concertation de plusieurs partenaires
- Tendent à favoriser la cohésion sociale et l'inclusion (communauté bienveillante)
- Augmentent la participation citoyenne des familles

Certaines caractéristiques des approches de proximité

A collection of lightbulbs on a dark surface. One lightbulb in the center is illuminated and glowing bright yellow, while all other lightbulbs are dark and unlit. The scene is set against a dark blue background with a reflective surface.

Découvertes dans le cadre de la Commission spéciale

Travailler sur les conditions de vie des familles est central afin d'assurer une société bienveillante qui offre des opportunités équitables.

Conditions de vie des familles

Le Québec s'est doté de politiques sociales progressistes et nous avons beaucoup d'acquis.

Cependant, il y a encore beaucoup de recherche illustrant la probabilité plus grande d'être signalé et pris en charge en PJ lorsqu'on est aux prises avec des conditions de pauvreté.

Approches d'intervention

Les parents qui ont témoigné se préoccupent des approches d'intervention. Plusieurs déplorent l'approche directive de la DPJ et se sentent stigmatisés et dévalorisés.

Ils préfèrent clairement les approches plus communautaires et humanistes, basées sur les forces plutôt que centrées sur les déficits.

Il est clair que le Québec, tout comme plusieurs autres juridictions de l'Amérique du Nord et du monde, doit prendre un VIRAGE vers la prévention, en aidant les familles autrement, dans un contexte plus communautaire et ainsi évitant des signalements à la DPJ et la stigmatisation des gens vulnérables.

Soutien parental

Le bien-être des enfants est indissociable de celui de leurs parents. Il est important de tout mettre en œuvre pour aider les parents le plus tôt possible, idéalement même dès la grossesse et certainement durant la période de la petite enfance.

Aucun programme universel de soutien parental n'existe au Québec. Il serait important d'organiser les services selon une approche d'universalisme proportionné, c'est-à-dire, des services pour toutes les familles avec un soin accru de rejoindre et d'aider les familles ayant plus de besoins.

Les organismes communautaires ont démontré leur capacité à rejoindre les familles en contexte de vulnérabilité.

Organismes communautaires

Cependant, les organismes communautaires sont chroniquement sous-financés (7% du budget global JED) et peinent à remplir leur mission, étant souvent financés par projet et contraints à couper des services directs pour rencontrer leurs besoins de base.

Agir tôt

Le développement des enfants est central à leur bien-être, tout comme leurs liens d'attachement avec les personnes qui prennent soin d'eux. Il est important d'agir tôt pour soutenir le développement des tout petits et pour assurer aux enfants la stabilité qu'ils ont besoin pour s'épanouir.

Un programme Agir tôt est en déploiement au Québec et intègre des actions de trois ministères: SSS, Famille et Éducation. Ceci constitue une bonne nouvelle et un pas solide dans la bonne direction. L'ensemble des acteurs qui gravitent autour des enfants doivent faire partie des solutions pour assurer le bien-être des familles.

Le réseau Québécois des services éducatifs à l'enfance est un bijou dans le contexte nord-américain et nous pouvons en être très fiers.

Services de garde éducatifs à l'enfance

Cependant, les SGÉE ne sont pas représentés de façon égale à travers la province, notamment dans les quartiers les plus vulnérables. Les enfants ayant le plus besoin de ces services ne sont pas nécessairement ceux qui y ont accès.

Trop d'enfants cumulent des échecs scolaires par rapport aux situations difficiles auxquelles ils font face et sans avoir le soutien nécessaire à l'école.

Soutien psychosocial à l'école

Malheureusement, le soutien psychosocial a diminué dans les écoles.

Les psychologues scolaires sont surchargés à faire des évaluations plutôt que d'offrir des suivis aux enfants.

Le taux de décrochage scolaire demeure extrêmement préoccupant!

Services psychosociaux du CLSC

Les services psychosociaux sont importants, notamment du CLSC, pour offrir des interventions aux familles, dans leurs divers milieux de vie, et pour assurer le soutien nécessaire quand les gens vivent des difficultés.

Ultimement un filet de sécurité fort pourrait prévenir bien des signalements.

Cependant, les CLSC sont sous pression, peinent à intervenir en temps opportun, offrent moins de services dans les milieux de vie des personnes, adaptent peu leurs programmes aux familles vulnérables et n'offrent souvent pas l'intensité nécessaire.

Afin d'assurer un « virage » prévention, il est important de renforcer les services de première ligne et de rejoindre et d'aider les familles dès qu'elles ressentent un besoin.

Financement

Malgré que certains développements modestes ont été faits dans les services de prévention, au plan financier, le budget est toujours majoritairement octroyé aux services spécialisés (DPJ), qui monopolise toujours 80% du budget du programme Jeunes en difficulté.

Pratiques de concertation

Il est primordial que les différents services qui entourent les familles travaillent **ENSEMBLE**, pour assurer une prévention et une protection efficaces.

Plusieurs exemples de bonnes pratiques de concertation existent.

Les bonnes pratiques de concertation sont peu partagées et peu soutenues. La planification des services est peu actualisée, considérée comme une « lourdeur » par les intervenants, qui manquent chroniquement de temps d'intervention directe. La confidentialité est toujours considérée comme un obstacle majeur à la collaboration.

Il est important d'améliorer la concertation, tant au plan local, régional et national.

Deuxième partie

Vigilance... Un projet de proximité dans le quartier Robert-Cauchon à Salaberry-de-Valleyfield



Les constats

- Un taux supérieur de prise en charge pour négligence dans la ville de Salaberry-de-Valleyfield
- Difficulté à rejoindre les parents qui sont méfiants face aux services disponibles
- Nécessité de travailler collectivement et autrement

- ◆ Projet collectif porté par tous les acteurs du milieu; *Seuls, nous allons plus vite, ensemble, nous allons plus loin*
- ◆ Approche de proximité
- ◆ Intervention de quartier
- ◆ Intervenir sur la vulnérabilité des familles
- ◆ Améliorer les conditions de vie des familles et des enfants
- ◆ Intervenir collectivement sur les déterminants sociaux de la santé

Base du projet Vigilance

- ◆ Quartier ayant le plus grand nombre de dossiers liés à la négligence à la DPJ (équipe évaluation) et au CLSC (2018)
- ◆ Niveau très élevé de facteurs de vulnérabilité
- ◆ Nombre significatif d'enfants de 0-17 ans

Pourquoi le quartier Robert-Cauchon?

BUT:

Réduire le taux de négligence dans le quartier Robert-Cauchon en améliorant les conditions de vie des familles vivant dans un contexte de vulnérabilité et en intervenant sur les déterminants sociaux de la santé.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- ◆ Rejoindre les familles vivant des situations de vulnérabilité et qui n'utilisent pas les services du réseau;
- ◆ Faire autrement et collectivement;
- ◆ Améliorer les conditions de vie des familles du quartier;
- ◆ Développer une cohésion et une approche d'intervention commune entre les partenaires communautaires, scolaires, municipaux et ceux du réseau de la santé et des services sociaux.



Objectifs du projet

Sur les 30 ans d'espérance de vie gagnés au cours du siècle dernier, huit années seraient attribuables à l'amélioration du système de santé (25 %) alors que l'amélioration des conditions de vie, de l'environnement et des habitudes de vie auraient permis d'ajouter 22 années (73 %).*

* MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2005), RAPPORT NATIONAL SUR L'ÉTAT DE SANTÉ DE LA POPULATION DU QUÉBEC, PRODUIRE LA SANTÉ, 120 P.E

**L'action sur les déterminants sociaux de la santé:
UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE**

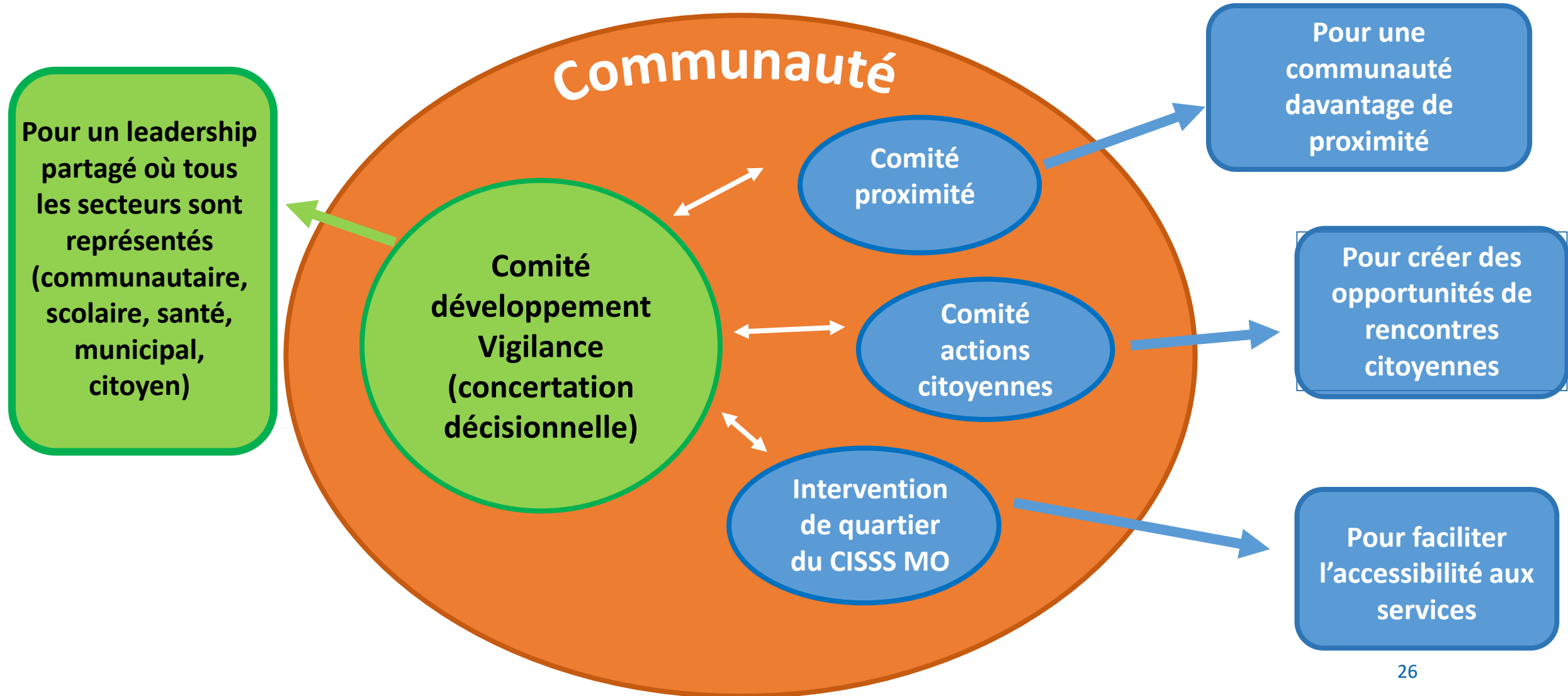
Proximité et respect du rythme de l'individu...

Visibilité et création de liens significatifs...

- ◆ Présence dans le quartier / milieu de vie des familles
- ◆ Présence dans les organismes communautaires
- ◆ Présence et implication dans les activités du quartier
 - Activités municipales
 - Activités scolaires
 - Activités communautaires
- ◆ Travail en étroite collaboration avec les différents partenaires de la communauté (écoles, OC, CISSS, CPE, municipalité, etc.)
- ◆ Présence au local de quartier situé au sous-sol de l'ABC de la Famille

Projet d'intervention de quartier CISSS MO

Gouvernance



- ◆ Être vigilant et bienveillant envers toutes les familles
- ◆ Assurer un filet social, entre autres, par une présence accrue, prévisible et constante dans le quartier
- ◆ Faciliter les rencontres entre les familles vulnérables et les ressources de la communauté
- ◆ Tenter de faire autrement pour rejoindre les familles plus vulnérables et agir en amont de la négligence
- ◆ Être un facilitateur pour la référence vers son organisation et l'accessibilité aux services offerts

**Rôles de tous les
acteurs impliqués
dans Vigilance
Selon les capacités
de chacun...!**



Actions concrètes

- Fête citoyenne / Souper communautaire
- Repas chauds pour les enfants d'âge scolaire afin de favoriser la réussite académique
- Soutien financier pour améliorer les conditions de vie des familles
- Local de quartier et rencontres régulières avec les familles
- Café citoyen
- Friperie d'un jour organisée par et pour les citoyens
- Accueil chaleureux des parents lors de la rentrée

Qui peut faire appel aux intervenantes de famille du projet Vigilance?

Délai de réponse: le plus tôt possible (entre 24 et 48 heures la semaine et 72 heures durant la fin de semaine).

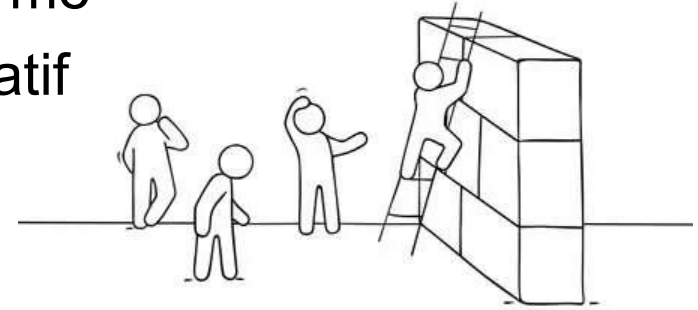
Tout le monde peut appeler les intervenantes de famille!!!
(familles, intervenants, organismes, facteurs, propriétaires d'immeuble, commerces, etc.).

Depuis le début du projet:

- ◆ Plus de 40 partenariats actifs et efficaces;
- ◆ Présence et soutien dans plus de 30 activités annuelles dans la communauté;
- ◆ Plus de 300 familles sensibilisées;
- ◆ Interventions actives auprès d'environ 70 familles
- ◆ 28 familles rencontrées en besoin et sans service;
- ◆ Présence – visibilité – plus de 300 h dans les rues;
- ◆ Familles plus réceptives à recevoir de l'aide des instances;
- ◆ Gagnant du premier prix Star du Réseau de la Santé catégorie humain!

Résultats observés

- ◆ Stabilité et continuité de services d'une approche à long terme
- ◆ Démontrer l'impact de nos interventions: un impact significatif
- ◆ Ressources humaines : un profil adapté!
- ◆ Ressources financières : des gestionnaires impliqués
- ◆ Respect du cadre administratif: en faisant autrement
- ◆ Partenariat efficace : présence d'une organisatrice communautaire
- ◆ Leadership partagé : garder le cap! Seuls on va plus vite, ensemble on va plus loin...
- ◆ Communication interne et externe
- ◆ Travailler par quartier : insatisfactions (limites à appliquer)



DÉFIS RENCONTRÉS

Partenariat

Communauté

Proximité

Conditions de vie

Liens significatifs

Présence

Prévention

Accessibilité

Autrement



Questions ?