



ÉCHO DU HAVRE

Un nouveau service au Centre Le Havre

Pour la première fois, en mars 2008, la direction du Centre Le Havre a intégré à l'équipe d'intervention, *un service de soutien externe pour les personnes vulnérables, ou un agent de liaison pour agir plus efficacement avec les autres organismes concernés par les problématiques de la rupture sociale.* Dans cette nouvelle page d'actualité, je vous présente un témoignage de Danny Lacroix, dans l'exercice de ses fonctions, ainsi que le témoignage de ses plus proches partenaires.



Au Centre d'hébergement, tout le monde connaît Danny Lacroix, avec son sourire narquois et ses rires qui déboulent dans tous les corridors du Centre. Ses journées se passent entre deux rencontres au bureau, des visites à domicile, la rédaction des dossiers et plusieurs accompagnements vers les institutions publiques ou ailleurs dans les quartiers populaires. Mais pour tout vous dire son dynamisme est constant. Tous les matins il se donne un défi : « Faire décrocher un sourire à quelqu'un qui l'a pas facile. »

Depuis l'adolescence, il avait fait le choix d'agir pour l'action sociale. Une formation en éducation spécialisée, lui a permis de travailler une dizaine d'années dans l'équipe d'intervention

du Centre Le Havre. Malgré son expérience, le nouveau mandat n'a pas été facile à réaliser. Tout reposait sur son initiative et sa détermination de pouvoir lier les solutions d'urgence, aux solutions durables. On lui demandait d'offrir un soutien dans la communauté aux personnes les plus vulnérables, pour assurer les besoins de base et la stabilité en logement. Sa mission s'est précisée avec le temps, suivant les besoins et le rythme de la personne en réinsertion.

Un soutien pour La Transition

Le premier principe du Centre Le Havre est de reconnaître aux personnes en situation de survie, le droit de recevoir l'aide nécessaire pour améliorer leur condition de vie. « *Quand on voit quelqu'un qui n'a qu'un sac vert pour bagage à la sortie de l'hébergement d'urgence, le soutien devient une nécessité.* »

Le besoin d'un soutien externe se fait sentir surtout pour la transition. Après l'hébergement d'urgence la fragilité et la vulnérabilité demeurent face aux difficultés de se trouver un logement abordable, de surmonter les épreuves de la solitude et de maintenir l'équilibre nécessaire à l'organisation d'un environnement stable et sécuritaire. À ce moment, on comprend l'importance de la communication et de la complicité, pour atténuer la peur et l'insécurité de commencer un nouveau projet, de réaliser son propre destin et de construire un projet créatif.

« *L'humour permet de briser la glace.* »

Pendant les va-et-vient de la transition, les confidences sont plus grandes et les liens sont plus faciles à créer. Assurer les besoins de base, nécessite le temps d'une à deux semaines, recherche de logement, faire le déménagement et les

premiers achats, ameublement, épicerie ou autres. Un lien s'est créé rapidement et facilement, mais le suivi est plus lent. C'est là que commence le travail à construire. Et c'est là aussi que son expérience a été significative.

Un soutien dans la communauté

« *Il faut offrir un suivi sans obligation pour la personne, il faut être patient, réviser les dossiers en attente, faire la tournée de manière respectueuse et sans juger personne.* » C'est aussi un travail de rue, il faut aller vers la personne, se promener dans les rues et les quartiers propices aux rencontres. La relation peut aussi s'approfondir au moyen d'un médium. La musique, est un bon outil pour ouvrir des portes, consolider le lien et installer la constance.

« *Par ailleurs, il arrive également des changements négatifs dans le comportement des personnes en suivi, la toxicomanie, la psychose toxique, l'arrêt de médicament en santé mentale.* La personne ne veut pas se faire voir dans sa rechute, c'est un échec qui produit de la honte. » Une fois sorti du Centre Le Havre, la discipline peut disparaître rapidement. L'intervention provoque parfois des prises de conscience chez l'individu enfermé dans la solitude, une prise de conscience pas toujours agréable ni désirée, ce qui oblige à se retirer pour quelques temps. Ce qui veut dire pour Danny respecter le rythme de la personne.

Le logement est un point d'observation privilégié pour vérifier l'état de santé physique et mentale de la personne, par exemple les habitudes alimentaires, l'entretien, la salubrité du

logement. L'hiver met de la pression sur le logement social et la stabilité est plus grande. Par contre, l'isolement est également plus grand et mine les motivations premières, les rechutes sont plus nombreuses. Il faut toujours donner à la personne des occasions d'être active. **«Malgré les projets et les programmes de réinsertion, l'écoute active demeure indispensable et le meilleur remède pour briser l'isolement.»**

Le Chez-soi est une maison de chambres que le Centre Le Havre avait acquise dans les années quatre-vingt-dix, afin d'offrir une continuité aux résidents qui avaient besoin d'un suivi prolongé. L'opportunité est offerte aux locataires du Chez-Soi de développer leur autonomie. Le suivi communautaire se réalise par des rencontres de groupe, seulement une au trois mois. C'est le plus souvent une gestion de la vie communautaire, les relations avec le voisinage, le respect de la présence des autres locataires. Le suivi personnel se fait suivant la demande et au rythme de la personne. Danny nous confit qu'il faut voir un aspect très positif à cette maison de chambre. **«Les locataires qui partagent ce logement, depuis plusieurs années, ont fini par développer entre eux des liens de confiance et d'amitié. Des liens timides et parfois très discrets, mais il existe entre eux un certain appui, une aide dans les moments difficiles.»**

Un plan d'intervention

Au début de ce mandat, Danny se préoccupait d'offrir un cadre plus rigide et une fréquence au suivi pour devenir efficace, il y mettait beaucoup de pression. **«Je gardais une attitude institutionnelle. Après un temps de réflexions, je suis devenu plus souple et attentif aux besoins de la personne. Je me suis dit qu'il fallait faire un lien pendant l'hébergement pour, uniquement, amener la personne le plus loin possible dans l'amélioration de ses conditions.»**

En décembre 2008, après un stage de trois jours, à PECH, un organisme de travailleurs de rue et de milieu à Québec, Danny a adopté l'approche par les forces individuelles et les motivations de la personne. **«Faire un plan pour et par le client.»** Selon lui, cette approche est avantageuse pour le client mais, également, pour l'intervenant. Cette approche encourage une plus grande collaboration de la part de la personne en difficulté, elle devient responsable de ses choix et donne du sens à son cheminement.

Ouvrir des nouvelles voies d'intégration

«Par définition, le soutien externe reste hors les murs de l'organisme, par contre, suivant le besoin des personnes ce mandat se transforme à cause de la grande mobilité des personnes. Le soutien externe reste indissociable des rencontres à l'interne.»

Pour briser l'isolement, les gens préfèrent se rendre au Centre Le Havre. Danny a maintenant son bureau à l'interne, parce qu'il fait le suivi d'une vingtaine de dossiers et qu'une minorité demande une visite à domicile. Il y a beaucoup d'ex-résidents qui gravitent autour du Centre Le Havre comme bénévole, pour travailler sur des programmes d'employabilité, pour profiter des bons repas économiques, d'une aide pour la gestion de leur budget, et bien d'autres services qu'il peut leur offrir. **«Le mandat n'est pas relié au bâtiment de l'organisme, mais plutôt à la situation des personnes.»**

La Prévention

Un premier outil qui permet de mettre l'accent sur la prévention, c'est le Scribe. Le logiciel créé au Centre Le Havre, met les dossiers à la portée de tous les intervenants et de l'administration. Ce logiciel exige de répondre à des questions pertinentes et précises sur les objectifs à réaliser

avec les personnes en suivi. Le Scribe impose une réflexion qui permet de consolider le plan, parfois de prolonger le séjour, et ainsi de stabiliser la personne.

L'urgence est imprévisible et prioritaire au Centre Le Havre. À l'interne, l'équipe des intervenants assure qu'avec l'augmentation de la demande, le soutien externe devient indispensable et même essentiel pour enlever la pression sur l'urgence. Il arrive que certains résidents fassent une recherche personnelle de logement avec beaucoup d'autonomie. Cette attitude est fortement encouragée. Mais, malheureusement, d'autres ont réellement besoin d'aide. La présence d'un intervenant donne confiance aux propriétaires des maisons de chambres, principalement pour les jeunes et les personnes installées dans une itinérance chronique. Le soutien externe se montre aussi un moyen efficace pour accéder plus facilement et plus rapidement aux services des autres organismes, publics et communautaires. **«La prévention consiste à empêcher la chute vers l'urgence, c'est-à-dire, éviter les demandes répétitives ou les retours trop rapide en hébergement d'urgence.»**

Le travail d'agent de liaison

La concertation avec les partenaires du milieu public et communautaire est un terrain très important à cultiver dans la pratique de l'urgence sociale et de la prévention.

Faciliter l'accès aux services publics

Au CHRTR, le personnel du département de psychiatrie apprécie la présence de Danny Lacroix, comme agent de liaison, pour mieux évaluer le client et permettre de faire rapidement un plan de sortie ajusté aux besoins réels du patient. Si la demande est inadéquate la personne sera, immédiatement, réorientée avant même de se déplacer. Par ailleurs, si la

demande est conforme, avant même d'arriver au Centre le Havre un premier contact est fait avec le patient, sa demande est reçue, l'admission est complétée et les objectifs décidés avec elle. Une fois rendue au centre d'hébergement Danny demeure responsable du suivi de cette personne, et principalement pour les résidents qui vivent une itinérance chronique.

Le Centre Le Havre : Une porte ouverte sur le système de santé publique



Cindy Bergeron fait parti de l'équipe de traitement de première ligne en santé mentale au Centre de Santé et de Services Sociaux de Trois-Rivières. Cette équipe multidisciplinaire est formée d'un médecin, une infirmière, quatre psychologues, un travailleur social, une éducatrice spécialisée ainsi qu'elle-même, spécialiste en réadaptation psychosociale et agente de liaison au Centre le Havre. *Les bases de son travail sont ancrées dans les principales assises de la réadaptation psychosociale et du rétablissement. Entre autre par la croyance à l'autodétermination des personnes et la réappropriation du pouvoir sur leur vie.* L'intervention se fait principalement au domicile, dans le but de favoriser l'intégration dans la communauté. Le suivi dans la communauté est un service volontaire, avec des rencontres une à deux fois par semaine, dépendamment des besoins de la personne. L'approche axée sur les forces, en identifiant les capacités de la personne plutôt que ses difficultés est privilégiée dans l'intervention. Pour chaque suivi, un plan d'intervention est établi selon les besoins de la personne. *La tenue de*

dossier demeure indispensable pour assurer une continuité adéquate des services.

L'intervention à domicile est un moyen d'aide personnalisé. *La portée de l'intervention peut avoir plus d'impact, puisqu'elle englobe la notion de « vécu partagé » et ainsi permet à la personne d'intégrer plus rapidement les acquis au quotidien.* Le suivi s'étend sur une période variant généralement entre 3 à 6 mois. Mais comme chaque personne est unique et présente des besoins différents, la durée du service peut varier. Lorsque les objectifs sont atteints, la personne peut recevoir un suivi ponctuel pour favoriser le maintien des acquis en téléphonant à son intervenant, selon ses besoins.

« Je me définit d'abord comme une porteuse d'espoir. Une sorte de boîte à outils qui laisse le libre arbitre à la personne de choisir ce qui lui convient le mieux. Je ne me décris jamais dans un rôle d'expert. Je veux agir d'égal à égal, m'ajuster au rythme de la personne. Je travaille en collaboration avec les personnes que j'accompagne vers le rétablissement. »

Une semaine type comporte de trois à cinq interventions dans la communauté par jour. Pour un ratio variant autour de 25 personnes en suivi. Des visites au Centre Le Havre sont effectuées à chaque semaine dans le but de faciliter la communication entre les intervenants, le CSSSTR et les résidents, afin de permettre que le centre d'hébergement devienne, comme le souhaite le directeur, *une porte d'entrée dans le système de santé publique et non une porte de sortie sans solution durable.* Et c'est là tout le sens du rôle d'agent de liaison. Lorsqu'une personne hébergée au Centre le Havre nécessite des services du CSSSTR, il y a une évaluation de sa situation afin de favoriser l'orientation du service adéquat selon ses besoins. *« Si le suivi de cette personne me revient, je continue avec Danny un suivi prolongé et je m'insère*

dans son plan d'intervention pour le début des rencontres. »

Le rétablissement

Cindy Bergeron nous laisse sur cette réflexion, *il ne faut pas percevoir le rétablissement comme la « guérison » complète de la maladie. Le rétablissement c'est la reprise du pouvoir sur sa vie pour acquérir une stabilité, un bien-être psychologique et physique, devenir fonctionnel au quotidien et apprendre à composer avec les limites qu'occasionne la maladie...*

Faciliter l'accès au logement abordable et supervisé.



Le Réseau d'Habitation Communautaire de la Mauricie

Avec la hausse du prix des loyers, la difficulté de trouver un logement abordable se généralise chez les personnes en situation de survie. Le RHCM est un organisme sans but lucratif, qui a été créé afin de répondre aux besoins de logement en santé mentale, pour des personnes démunies ayant des problèmes de réinsertion sociale. Le RHCM possède, actuellement, 56 logements supervisés répartis sur le territoire de Trois-Rivières, Shawinigan et St-Stanislas.



Isabelle Massicotte, intervenante pour le maintien en logement, depuis bientôt un an, est éducatrice spécialisée. Dans son organisme, le soutien à domicile va de soi, afin d'améliorer les conditions de vie des locataires. Ce mandat exige d'aider les personnes pour différentes tâches touchant l'entretien ménagé, l'épicerie et les repas autant que l'accompagnement pour des rendez-vous à l'hôpital ou ailleurs. Le but est de soutenir la personne à développer de saines habitudes de vie, et d'offrir une éducation à la planification. *« Nous offrons des suivis réguliers, une fois par semaine et des suivis intensifs, deux ou trois fois semaine. Si tout va bien, il peut y avoir demande d'arrêt de suivi. Mais, il faut toujours entretenir le lien, donner un coup de téléphone de temps en temps, rester vigilant. »*

La Prévention mise sur la confiance

Au RHCM, il existe une grande tolérance envers les locataires, nous voulons respecter la dignité des personnes. La plupart des logements ont été rénovés et les loyers sont fixés suivant le revenu des locataires. La seule exigence est de respecter les conditions du bail et du loyer, pour amener la personne à acquérir un plus grand pouvoir sur sa vie. Les visites permettent d'évaluer, au cas par cas, la propreté, l'anxiété, la dépression, la solitude, une visite avertit de la désorganisation. Pour un premier temps, la prise de médicament ou l'irrégularité, les surdoses, l'oubli, tout cela peut jouer sur l'instabilité. La toxicomanie influence très peu. Par contre, la consommation d'alcool

compte pour beaucoup dans la problématique des personnes désorganisées. Pour agir sur la réduction des méfaits, il y a beaucoup de conscientisation à faire sur les habitudes de vie. Il est donc indispensable de développer un sentiment d'appartenance et de sécurité avec les personnes en difficulté.

Les problèmes en logement

La solitude, la pauvreté, le manque d'activités sociales, sont les plus gros problèmes. Plusieurs personnes vivent dans la solitude et l'inaction. Après avoir payé leurs obligations mensuelles comme le loyer, l'épicerie, le tabac, le transport en commun, il ne reste pas beaucoup d'argent pour le divertissement, sauf pour le câble et la télévision, leur principal loisir. Par ailleurs, certains locataires arrivent à maintenir une stabilité émotive, par la prise régulière des médicaments, l'existence d'un réseau social ou le contact avec leur famille. Vraiment, le contact avec les proches, c'est ce qui apporte un réconfort, donne de l'espoir et le goût de vivre.

Des solutions durables

Pour les deux intervenants de l'équipe du RHCM, un partenariat est souhaitable avec plusieurs organismes publics et communautaires, comme c'est le cas avec le Centre Le Havre, afin d'augmenter la capacité de répondre à des besoins multiples et pour agrandir le réseau social des individus. Danny fait d'abord une demande, de logement supervisé, pour un résident du Centre le Havre. S'il y a un logement de libre au RHCM, nous procédons à l'évaluation du cas et un plan d'intervention est établi en équipe. Pour continuer le suivi avec Danny, nous devons obtenir *une autorisation d'échange d'informations de la part du locataire*. Le partenariat nous permet de connaître clairement les objectifs de la personne qui arrive et d'aller dans la même direction avec les autres intervenants. Nos principaux

partenaires sont le CIC, CSSSTR, CHRTR, Le Centre Le Havre et la famille. Isabelle nous assure que le bien-être est possible au quotidien. *« Il y a beaucoup de petites réussites, les résultats se voient à long terme. Il faut renoncer aux grandes récompenses, abandonner les grands triomphes. C'est du cas par cas, le maintien de la stabilité, un point c'est tout. La prise de médicament, bien se nourrir, entretenir une vie sociale. Bravo!! Et même, la conscience du problème est un succès. La confiance du lien s'exprime même par une demande d'aide à l'intervenante, s'il y a désorganisation ou rechute. »*

En conclusion, l'intervenant en soutien externe ou agent de liaison travaille, intensément, pour activer le lien social. Il est là pour accueillir et sécuriser la personne, évaluer ses besoins et lui venir en aide selon sa demande, son rythme, et ses motivations, coordonner avec d'autres intervenants la continuité des services de santé, des services essentiels pour le maintien d'une vie saine et équilibrée. Pouvoir installer un milieu de vie suppose de prendre la responsabilité de poser des actes qui dépassent le simple élan de générosité, pour entrer dans l'univers insolite des personnes en situation de rupture sociale. L'importance de la protection que peut procurer un réseau de solidarité sociale pour les personnes vulnérables est maintenant un droit qui n'est plus facultatif, mais reconnu pour tous les citoyens. Le Centre Le Havre est devenu un lieu de solidarité à la croisée des chemins. Un carrefour où les personnes fragilisées sont accueillies, pour repartir avec le bien-être d'un intime réconfort pour réorienter leur vie.

Diane Raymond,
Secretariat @havre.qc.ca