

Des services pour voir la fin
de l'itinérance chronique :
le travail de collaboration face à la gestion de cas
complexes

Émilie Fortier

Directrice des services du Campus Saint-Laurent

Hiver 2018

Mission Old Brewery

Raison d'être : mettre fin à l'itinérance chronique

- On y croit!
- On en prend les moyens!
- On avance et on s'adapte, une personne à la fois.

Cela a nécessité des changements :

- Changement d'approche
- Évolution des services (fin du refuge traditionnel, développement logement social)
- Collaboration et partenariat
- Accepter certaines réalités et l'imperfection

Services aux hommes

Services d'urgence et d'accompagnement :

- Accueil psychosocial et accompagnement
- 280 places en urgence et transition:
- 64 places pour les nouveaux en situation d'itinérance
- 48 places en santé urbaine (CHUM – santé mentale, santé physique, hépatite C)
- Café Mission Keurig® – Centre de jour mixte
- Autres : lits, repas, douches, navette, clinique juridique et logements sociaux

Durée : Le plus court possible, mais le temps nécessaire.

Services aux femmes

MISSION
OLD BREWERY
PAVILLON PATRICIA MACKENZIE



- 20 ans de service auprès des femmes itinérantes en 2018
- Des services qui ressemblent à ceux qui sont offerts aux hommes
- Un modèle d'intervention qui tient compte des réalités vécues par les femmes
- Sont-elles réellement moins nombreuses ?

MISSION
OLD BREWERY

Description équipe de travail

Équipe administrative : Direction et développement

Équipe d'intervention : Coordonnateurs, superviseurs, conseillers en intervention, intervenants, intervenants en santé urbaine et soutien (maintenance, cuisine)

Profil communautaire : formations et éducation variées, expériences variés, souvent un tremplin.

Point commun : la sortie de l'itinérance comme objectif... Peu importe le chemin! Diminuer le stress relié à la survie pour permettre de miser sur les solutions.

C'est quoi un cas complexe?

Autant d'histoire qu'il y a de personne :

- Vulnérabilités: responsable ou non
- Vivent avec un diagnostic ou non
- Situation permanente ou temporaire
- Vivent avec des dépendances ou pas
- Absence ou surabondance de services
- Ont des besoins et des droits... même si c'est parfois difficile à identifier

Impacts :

- Désorganise les services
- Gruge l'énergie et nous fait miser sur l'urgence au détriment des autres personnes
- Impression de courir après une couleuvre
- Force la créativité et à se remettre en question
- Met devant l'urgence
- Souvent impression d'être les derniers avec qui s'est possible

Cas (1)

Mathieu (53 ans) :

- Fréquente nos services depuis plusieurs années de façon cyclique.
- Consomme des opiacées.
- Veut poursuivre le gouvernement car *ils lui ont volé de l'argent lorsqu'il était étudiant... en 1989.*
- Apparence soignée. Ne présente pas de signe de détresse apparent.
- Il dit ne pas avoir de diagnostic. Parle très peu.
- Refuse de faire une demande d'aide sociale et d'avoir recours à un logement subventionné car cela serait *accepter une compensation plus petite que ce qu'on lui doit.*

Cas (2)

Martine (39 ans):

- Fréquente nos services depuis plusieurs années de façon cyclique. Lieux de vie variables.
- Consomme des opiacées.
- Discours décousus: parle de ses études et ses liens avec la mairie de Montréal, dit avoir un cancer et être enceinte depuis deux ans, menace fréquemment de poursuites lors de confrontation à ses problématiques, humeurs changeantes, propos suicidaires fréquents.
- Comportements agressifs fréquents.
- Apparence désorganisée: cheveux sales, jupe courte trouée, souliers non adaptés à la saison, manteau d'hiver en été...
- Dit avoir plusieurs diagnostics et maintient des liens avec plusieurs équipes de suivi (EMRII, CLSC, OBM)

Mathieu et Martine... J'en fais quoi?

Vous rencontrez Mathieu et Martine. Visiblement, ils ne vont pas bien. Cela vous bouleverse et vous vous sentez dans l'obligation d'agir.

Qu'est-ce que vous faites? Jusqu'où allons-nous?

Les cas complexes: notre approche d'intervention

- Observation, documentation et analyse
- La solution mise en place : Partenariats avec les ressources spécialisées (CHUM, CIUSSS et autres)

PRISM/SII

Équipe itinérance

UPS-J et services policiers

- Requête en évaluation : collaboration
- Être patient...encore...et encore. Et recommencer.

La formule fonctionne dans la plus part des cas!

Dans le feu de l'action, qu'est-ce qui oriente nos interventions?

1- L'instinct : on s'écoute!

2- Urgence de la situation: objectif stabiliser

3- Résultat rapide.

Moyens :

- Support à la personne
- Accès à des services adaptés et adéquats
- Défense de droit
- Accompagnement
- Travail de collaboration

Enjeux reliés

- Les avantages du communautaire: flexibilité, place à l'exception, rapidité du changement, travaille de collaboration...
- Les valeurs éthique/professionnelles : les résultats pour la personne avant tout (ou presque)

Enjeux reliés

- Facteurs de réussite :
 - Faire partie de la même équipe (notion de confidentialité moins tranchée)
 - La notion d'urgence commune
 - Documentation bien remplie dès l'admission
- Facteurs qui rend plus complexe l'intervention :
 - Manque de formation et compréhension des enjeux
 - Manque de « rigueur » administrative
 - Manque de temps et de ressources
 - Complexité des cas (Les cas « gris »)

Période de questions, invitation et coordonnées



Pavillon Webster

915, rue Clark

Montréal (QC) H2Z 1J8

Tél. : 514 798-2244



Pavillon Patricia Mackenzie 1301, boul.

De Maisonneuve E.

Montréal (QC) H2L 2A4

Tél. : 514 526-6446



missionoldbrewery.ca