

DOCUMENT THÉMATIQUE

LES INTERVENTIONS DE DÉMARCHAGE

À AIRE OUVERTE



Les interventions de démarchage¹ (*outreach*) consistent à **aller vers** les personnes, de façon proactive, là où elles se trouvent, dans le but d'établir un lien de confiance, de réaliser des interventions et de les accompagner vers les différents services et ressources appropriés.

Les interventions de démarchage :

- sont proactives et non réactives : elles visent à rejoindre les personnes là où elles se trouvent, dans leur milieu;
- s'adaptent en fonction de chaque individu et de chaque milieu, de sorte qu'il n'existe pas de recette préétablie, mais doivent plutôt se développer à travers une compréhension du territoire et du vécu des gens qui y habitent;
- s'inscrivent dans des partenariats établis avec les acteurs et actrices communautaires, publics et privés;
- visent l'appropriation par les jeunes du pouvoir d'agir individuel tout en renforçant leurs réseaux de soutien et la promotion des capacités de la communauté.

1 Dans le texte original, les auteurs utilisent le terme intervention de proximité, plutôt qu'intervention de démarchage.

Différentes **conditions favorables aux interventions de démarchage** ont été identifiées et liées à des pistes d'actions pouvant contribuer à leur réalisation lorsque le contexte est propice :

Une bonne connaissance du territoire

L'intervention doit s'enraciner à la fois dans son champ d'action, le territoire qu'il couvre et la population à rejoindre. Elle requiert un travail préalable afin de documenter la réalité territoriale, de se familiariser avec les lieux et les partenaires qui fréquentent les jeunes et de développer un réseau de partenaires pouvant faire appel à l'équipe Aire ouverte lorsqu'ils décèlent des besoins.

PISTES D'ACTION

- Se faire connaître des organismes et des jeunes qui côtoient déjà des jeunes en situation de vulnérabilité pour saisir les besoins aigus du terrain;
- Examiner de façon régulière ce qui amène les jeunes à se présenter à Aire ouverte pour orienter les interventions de démarchage;
- Impliquer les équipes de recherche et de surveillance de la santé des populations de l'établissement, les membres d'autres programmes-services ayant implanté les interventions de démarchage (ex. : équipes itinérance, intervention de quartier), les principaux partenaires (ex. : organismes communautaires, écoles) et les groupes de jeunes d'Aire ouverte;
- Positionner les sites satellites dans des organismes où le nombre de jeunes en situation de vulnérabilité est en forte concentration et qui sont éloignés du local principal.

Intégration de l'espace fréquenté

Les interventions de démarchage s'appuient sur la visibilité, la création de liens de confiance avec les jeunes, leurs réseaux et les partenaires de la communauté avec lesquels une collaboration s'installe et sur des interventions créatives.

PISTES D'ACTION

- Déployer une unité mobile, un kiosque ou un local bien identifié, positionné dans un lieu visible et accessible, à proximité de lieux régulièrement fréquentés par les jeunes, afin de favoriser le sentiment de sécurité et de confiance;
- Réfléchir et organiser les trajets de déplacement en circuits récurrents entre les lieux d'intervention et éviter les longues périodes d'absence dans les milieux ou dans les locaux des partenaires, pour ne pas être oublié;
- Rester agil : penser à un plan B si le jeune n'est pas disponible tout de suite ou ne se présente pas;
- Assurer des présences à des moments prévisibles et fixes pour faciliter les arrimages avec les jeunes;
- Nommer un même membre de l'équipe Aire ouverte pour les quartiers et communautés plus difficiles à rejoindre afin de faciliter le lien de confiance entre personnes, qui sera transférable en un deuxième temps vers les services d'Aire ouverte;
- Instaurer le rôle de personne de garde au local du site Aire ouverte, ainsi qu'une autre personne de garde « mobile » qui peut se déplacer pour aller à la rencontre des jeunes en sans rendez-vous;
- Réduire la mobilité du personnel, les réaffectations ainsi que les affectations temporaires, considérant le temps nécessaire pour un membre de l'équipe à développer des liens privilégiés avec les jeunes et les milieux et une maîtrise du territoire.

CARACTÉRISTIQUES DU TERRITOIRE À CONSIDÉRER

- Les jeunes n'étant pas rejoints par les services en place, par rapport à ceux déjà ciblés et bien desservis;
- Les secteurs ayant les besoins en services les plus importants;
- Les services déjà existants dans le territoire, particulièrement les organismes communautaires;
- La disponibilité et les mécanismes d'accès des services existants, ceux qui fonctionnent bien, les clientèles pour qui ces services fonctionnent, et les raisons pour lesquelles certains groupes de jeunes ne les utilisent pas;
- Les lieux et les moments critiques liés aux fréquentations des jeunes ou aux phénomènes sur lesquels porte l'intervention, par exemple les lieux d'échanges et de consommation de drogues;
- L'histoire et les enjeux de la communauté, par exemple dans le quartier ou une école;
- La langue, les origines ethnoculturelles, le statut socioéconomique ou degré de confiance de la population envers les services publics sont des indicateurs de la réalité des jeunes.

Une intervention complémentaire

Certains organismes communautaires ou programmes des établissements ont déjà des équipes qui mobilisent des interventions de démarchage depuis longtemps. Ils ont développé une expertise de certains territoires ou problématiques. L'élaboration de partenariats forts, appuyés sur une posture d'écoute et d'ouverture aux apprentissages, est essentielle pour que les interventions de démarchage d'Aire ouverte s'inscrivent en complémentarité et en soutien à ce qui existe déjà (santé, services sociaux, éducation, organismes communautaires, service de police). Pour plus de détails, voir le document [thématique sur le partenariat](#).

PISTES D'ACTION

- Impliquer les principaux programmes et organismes partenaires dans la définition de l'offre de service locale d'Aire ouverte afin que cela se fasse en complémentarité;
- Identifier des personnes-ressources dans les milieux partenaires qui pourront aider à évaluer les meilleurs moments pour effectuer des présences;
- Se concerter avec les partenaires sur les meilleures stratégies pour engager les contacts avec les jeunes qu'ils rejoignent et les encourager, par la complémentarité des services, à agir comme pont entre les jeunes et l'équipe Aire ouverte;
- Collaborer directement avec les partenaires dans la formation, par exemple en rémunérant un partenaire local spécialisé en intervention de démarchage pour des formations ou du mentorat;
- Soutenir financièrement les projets des partenaires communautaires qui répondent aux besoins de services identifiés par Aire ouverte, plutôt que les dédoubler. Cela peut aller, par exemple, jusqu'à l'implication d'une ressource de l'organisme, comme un travailleur de rue, dont un certain nombre d'heures sera financé par Aire ouverte afin qu'il travaille en collaboration directe avec l'équipe dédiée pour faire de l'intervention de démarchage.

Personnaliser et baliser les liens

Le développement du lien passe par une présence active, authentique et engagée ainsi que des interactions sociales non invasives, qui respectent le rythme de dévoilement des jeunes. L'intervention doit établir des conditions qui respectent les espaces privés des jeunes, considérant que le nombre de contacts avant qu'une personne accepte de s'ouvrir varie énormément d'une personne à l'autre.

PISTES D'ACTION

- Demeurer ouvert et critique face à sa propre pratique et au système dans lequel on évolue, en reconnaissant le poids des vécus, des difficultés et des oppressions individuelles et structurelles;
- Mettre en place une ambiance informelle et chaleureuse en prévoyant des collations, en usant d'humour, en minimisant la confrontation et en évitant le discours autoritaire ou complaisant;
- Demander la permission avant de donner son opinion sur une situation, en misant sur les forces de la personne, en normalisant et en reconnaissant qu'il existe plusieurs voies vers le rétablissement;
- Organiser et participer à des activités pour les jeunes qui intègrent les composantes sensibilisation et plaisir, même lorsque celles-ci n'impliquent pas d'intervention psychosociale directe;
- Co-réaliser avec les partenaires des interventions non intrusives en sensibilisation et réduction des méfaits pour faciliter les premières étapes de création du lien, comme le partage d'informations sur les services disponibles (ex. : cliniques de dépistage, centres de consommation supervisée, distribution de matériel tels que condoms, matériel stérile pour la consommation sécuritaire de drogues).

Un soutien personnel et clinique

Les interventions de démarchage impliquent d'observer et même de se rapprocher des souffrances et de la grande précarité de certains jeunes. L'intervenant ou l'intervenante devra apprendre à faire face à ses propres préjugés, à ses incompréhensions et à certaines injustices de notre société qui contribuent à la précarité de ces jeunes, de même qu'à ses propres limites et celles du RSSS devant leur détresse. Face à ces chamboulements et ces dilemmes éthiques, la formation, l'accompagnement et la création d'espaces de soutien deviennent alors nécessaires pour prévenir l'épuisement professionnel et la fatigue de compassion. Dans certains cas, ces espaces de soutien peuvent être mis en commun avec les autres programmes-services de l'établissement ou les partenaires communautaires.

PISTES D'ACTION

- Déployer des espaces de support et de réflexion clinique et éthique entre les membres de l'équipe, comme des rencontres cliniques mensuelles;
- Mettre en place des formations et de l'accompagnement propres aux interventions de démarchage (par ex. : sur des approches et stratégies d'intervention, la confidentialité, la gestion des frontières relationnelles);
- Soutenir le développement professionnel des membres de l'équipe via un plan de développement des compétences en fonction du profil, de la réalité territoriale, des besoins et des enjeux éthiques rencontrés;
- Encourager une pratique réflexive et la reconnaissance et l'identification de ses limites à l'intérieur des équipes, cela sans jugement ou pénalité, afin de prévenir l'épuisement.

La sécurité des équipes

Sortir de l'établissement pour aller à la rencontre des jeunes implique d'intervenir dans un environnement de travail différent, ce qui peut impliquer des risques en matière de santé et sécurité au travail, qui doivent être évalués et pris en compte.

PISTES D'ACTION

- Se déplacer en dyade avec d'autres membres de l'équipe, d'organismes partenaires implantés dans le milieu (pairs et paires aidants, travailleurs et travailleuses de rue ou de milieu);
- Porter un identifiant visible de l'établissement de rattachement et annoncer rapidement à chaque contact la fonction assumée;
- Utiliser un téléphone cellulaire de travail et mettre en place une stratégie de garde à l'intérieur des équipes qui permet en tout temps à une personne de savoir où se trouvent ses collègues et de les joindre;
- Offrir une formation et le matériel nécessaire pour répondre à des situations d'urgence (ex. : naloxone en cas d'intoxication au fentanyl);
- Tenir un outil commun avec les partenaires sur des lieux peu sécuritaires où des activités illégales se produisent.

Évaluation continue et reddition de comptes

L'implantation des interventions de démarchage doit être évaluée et révisée régulièrement afin qu'elles soient cohérentes avec le territoire, les services et les besoins des jeunes et de leurs proches. Cette évaluation permet de mesurer l'impact des actions réalisées et d'allouer le temps, la main-d'œuvre et les ressources financières de manière plus optimale. Puisque ces interventions visent à atteindre des jeunes plus méfiants ou éloignés des services, et qu'elles requièrent du temps pour s'intégrer au milieu et créer un lien, l'efficacité ne peut être évaluée avec les mêmes indicateurs que les autres interventions n'ayant pas cet objectif.

PISTES D'ACTION

- Adapter les normes et les règles de reddition de comptes à la réalité locale et les réviser régulièrement afin que les indicateurs reflètent le travail d'intégration dans le milieu et ses effets, dont la capacité à rejoindre des jeunes hors des services traditionnels;
- Impliquer les membres de l'équipe et les partenaires dans l'élaboration des outils d'évaluation et de reddition de comptes, dont des dimensions qualitatives, afin qu'ils reflètent réellement la complexité de leur pratique;
- Tenir compte du principe d'équité dans le choix des modalités et des lieux d'intervention de démarchage. Se déplacer vers certaines petites agglomérations peut paraître peu efficace pour rencontrer un maximum de jeunes, mais permettre de rejoindre des jeunes en situation de grande vulnérabilité qui, autrement, n'auraient eu accès à aucun service;
- Partager les leçons tirées des évaluations avec les autres sites Aire ouverte et les autres programmes de l'établissement et partenaires, afin de favoriser la croissance et l'efficacité globale des services à travers la province.

Rédaction :

- Jérémy Boisvert-Viens, École nationale d'administration publique
- Emmanuelle Khoury, École de travail social de l'Université de Montréal
- Martin Goyette, École nationale d'administration publique

Avec la collaboration de :

- Amal Abdel-Baki, Centre hospitalier de l'Université de Montréal; Département de psychiatrie de l'Université de Montréal
- Jacinthe Rivard, École nationale d'administration publique
- Annie Fontaine, École de travail social de l'Université Laval
- Srividya N. Iyer, Centre de recherche Douglas; Département de psychiatrie de l'Université McGill
- Naima Bentayeb, Institut universitaire SHERPA; École nationale d'administration publique; Université McGill
- Dominique Fortier, direction des services en santé mentale - volet jeunes, ministère de la Santé et des Services sociaux
- Christian Macé, direction des services en santé mentale - volet jeunes, ministère de la Santé et des Services sociaux

Coordination des travaux :

- Christian Macé, direction des services en santé mentale – volet jeunes, ministère de la Santé et des Services sociaux

Sous la direction de :

- Pascale-Andrée Vallières, directrice des services en santé mentale – volet jeunes, ministère de la Santé et des Services sociaux

Direction scientifique :

- Martin Goyette, École nationale d'administration publique
- Jacinthe Rivard, École nationale d'administration publique
- Naima Bentayeb, Institut universitaire SHERPA; École nationale d'administration publique; Université McGill
- Amal Abdel-Baki, Centre hospitalier de l'Université de Montréal; Département de psychiatrie de l'Université de Montréal
- Srividya N. Iyer, Centre de recherche Douglas; Département de psychiatrie de l'Université McGill

Remerciements :

- Kathleen MacDonald, Centre de recherche Douglas
- Manon Boily, CIUSSS du Nord de l'Île de Montréal
- Natalia Incio Serra, École nationale d'administration publique
- Nicolas Girard, CIUSSS du Centre-Sud de l'Île de Montréal
- Steve Cornellier, direction des services en santé mentale - volet jeunes, ministère de la Santé et des Services sociaux
- Vincent Montpetit, Patient partenaire et jeune à Aire ouverte de Laval

Ce feuillet est une synthèse d'un document développé dans le cadre du projet *Aire ouverte : Soutien à des chantiers visant une implantation optimale à l'échelle provinciale*, financé par le ministère de la Santé et des Services sociaux, les Fonds de recherche du Québec – Santé et la Fondation Graham-Boeck. Ce document est accessible ici :

[Boisvert-Viens, J., Khoury, E., Rivard, J., Fontaine, A., Abdel-Baki, A., Iyer, S.N., Bentayeb, N., Fortier, D., Macé, C. & Goyette, M. \(2024\). Trousse thématique Aire ouverte : les pratiques de proximité. École nationale d'administration publique.](#)

Dépôt légal – 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-98489-4 (version PDF)

© Gouvernement du Québec, 2024