



Plan de transfert de connaissance sur l'intervention de proximité en CSSS

Communauté de pratique sur l'intervention de quartier du CSSS-IUGS
et les interventions de proximité en CSSS

Auteurs : Jean-François Allaire et Pierre-Luc Bossé

Nous présentons dans ce document les objectifs visés par le transfert, le public cible, le contenu à transférer et les actions à poser afin de l'effectuer.

Les objectifs visés par le transfert

1. Faire connaître l'intervention de proximité à un nombre élargi de Centres de santé et de services sociaux (CSSS);
2. Améliorer la compréhension de l'intervention de proximité chez les gestionnaires et les intervenants en CSSS;
3. Favoriser et accompagner l'implantation d'intervention de proximité en CSSS;
4. Diffuser les dimensions clés de l'intervention de proximité au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ainsi qu'à d'autres secteurs d'activités (ex. : travail, éducation);
5. Favoriser la reconnaissance de l'intervention de proximité en CSSS.

Les publics cibles et comment les rejoindre

Cinq publics cibles sont visés par notre stratégie de transfert, ce qui demandera de déployer une variété d'actions afin de les rejoindre.

1. Directions et gestionnaires de CSSS ayant un intérêt envers ces pratiques;
2. Organismes communautaires;
3. Intervenants sociaux en CSSS;
4. Organismes actifs dans le domaine de la santé et des services sociaux (multisectoriel);
5. Directions, gestionnaires et professionnels du MSSS et d'autres secteurs d'activités.

Un autre groupe ayant des tâches diversifiées sera visé après analyse : les agents de programmation, planification et recherche (APPR). Ces personnes sont en contact avec plusieurs acteurs dans leur CSSS, mais ne sont pas présentes dans tous les CSSS. Il faut trouver le meilleur moyen de les rejoindre.

1. Directions et gestionnaires de CSSS

Ce groupe sera rejoint grâce à la diffusion de courts articles dans des bulletins spécialisés : bulletin, revue *Synergie* et colloque de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS), bulletins de l'Institut national de santé publique (INSPQ) et de



l'Initiative sur le partage des connaissances et le développement des compétences (IPDCD), revue *Le Point*. Une présentation a été effectuée aux Journées annuelles de santé publique (JASP 2014). La structure du message sera épurée et présentera trois éléments : 1) c'est quoi une intervention de proximité en CSSS, 2) qu'est-ce que ça demande et 3) qu'est-ce que ça permet de faire.

De plus, la diffusion se fera de manière plus poussée dans les CSSS membres de la Communauté de pratique (CdP) qui sont intéressés ou auprès de CSSS ayant participé à notre journée de réflexion du 10 septembre (40 participants provenant de 8 CSSS et 2 agences de santé).

2. Organisateurs communautaires

Par leur position de lien entre le territoire et le CSSS, leur soutien aux pratiques communautaires et aux actions concertées sur les déterminants sociaux de la santé, les organisateurs communautaires peuvent être d'excellents alliés pour rejoindre et sensibiliser les gestionnaires et intervenants de leur établissement. De plus, ils sont généralement intéressés par ce type d'approche.

Trois occasions de diffusion peuvent s'offrir à nous à travers le Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action communautaire en CSSS (RQIIAC), soit 1) par son bulletin *Interaction communautaire* et 2) par le colloque annuel qu'il organise et 3) par ses offres de formation. Les organisateurs communautaires du CSSS-IUGS associés à l'intervention de quartier et les organisateurs communautaires membres de la CdP pourront nous servir de relais.

3. Intervenants en CSSS

La perspective de transfert est autre pour les intervenants. Ceux-ci ne sont pas en position de décider d'implanter une intervention de proximité, mais ont la capacité d'intervenir eux-mêmes en suivant les principes et stratégies derrière l'intervention de proximité. Ces intervenants peuvent être sensibilisés à ce type de pratique qui pourrait avoir une influence sur leur intervention, en portant attention aux forces et aux réseaux des usagers ainsi qu'aux caractéristiques des territoires dans lesquels ils vivent.

La voie privilégiée pour les rejoindre est les revues des ordres professionnels des travailleurs sociaux, psychoéducateurs et infirmières. Les articles produits seront simples et précis sur ce que permet l'intervention de proximité, ses grandes caractéristiques, etc. Également, des colloques d'étudiants en formation nous permettraient de rejoindre plusieurs étudiants à la fois (ex. : colloque annuel des étudiants à la maîtrise en travail social ou ce type de colloque). Nous pourrions demander à des étudiants effectuant essais et maîtrises sur des questions concernant l'intervention de proximité de venir faire des présentations, avec le soutien des professionnels du CSSS-IUGS-CAU.

4. Organismes actifs dans le domaine de la santé et des services sociaux

Ces organismes sont une cible importante, mais nous avons encore à réfléchir à la façon de les aborder, car certains organismes pourraient avoir une réaction de défense concernant l'implantation d'une telle pratique. Certains, qui font déjà de l'intervention de proximité (ex. : travail de rue), pourraient voir cette approche comme une forme de compétition. Toutefois,



l'intervention de proximité en CSSS s'inscrit dans une logique de faire équipe avec les forces vives du territoire et devenir une porte d'entrée facilitante pour les organismes ayant parfois de la difficulté à diriger leurs usagers vers des services spécialisés.

Le message à diffuser devra être bien cerné, et nous travaillons à cet effet actuellement, dans la perspective de différencier les termes, modèles et théories associés aux diverses formes d'intervention de proximité. Ce processus sera complété lors du lancement de notre plateforme Internet à l'hiver 2015.

5. Directions, gestionnaires et professionnels du MSSS et d'autres secteurs d'activités

Concernant le MSSS, la Direction de santé publique et le Service des communications seront approchés afin de cerner les meilleures façons d'atteindre les directions et employés concernés. Quant aux partenaires intersectoriels, ce groupe sera rejoint grâce à de courts articles dans des bulletins de chaque secteur d'activités ciblés. Un lien sera effectué vers le site web. Il s'agira de circonscrire les liens pertinents avec chaque secteur.

Le contenu à transférer

Le matériel à transférer est composé d'un site web sur lequel nous trouverons des stratégies, des exemples et des outils ciblant quatre thématiques, et des sections connexes sur le web (voir annexe 1 pour la structure et annexe 2 pour l'échéancier). Ce contenu a été développé par les travaux de la communauté de pratique (CdP) et synthétisé par son coordonnateur. Des professionnels de recherche relevant du CAU ont appuyé le coordonnateur dans la production finale des outils. Le contenu est divisé en stratégies desquelles découlent des moyens d'action et des retombées attendues. Pour plusieurs stratégies, des exemples concrets et des outils développés par des CSSS sont disponibles.

Comprendre le territoire et le vécu des citoyens

Afin d'être en mesure d'implanter ou de gérer une intervention de proximité, il est indispensable de bien connaître le territoire, les services qui y sont offerts par le CSSS, les statistiques sociales (portraits populationnels) et les acteurs institutionnel, communautaires et associatifs présents. De plus, il faut connaître la réalité vécue par les gens du territoire. Celui-ci peut contenir une zone qui les isole des services communautaires ou des commerces à cause de l'absence d'un passage pour piétons, par exemple.

Les pratiques développées au CSSS-IUGS et au CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord seront présentées, en guise d'exemple, afin d'illustrer les stratégies et les outils. De plus, des outils développés pour aider à mieux comprendre un territoire seront fournis sur le site Internet.

Intervenir en proximité

Pour intervenir en proximité, l'intervenant doit déployer diverses stratégies supplémentaires aux stratégies habituelles appliquées en CSSS. Par exemple, l'intervenant doit s'insérer dans le milieu et créer des liens avec les organismes et les citoyens, agir en proximité relationnelle, intervenir de manière proactive ou mettre en réseau les citoyens. Pour chacune de ces stratégies, plusieurs moyens d'action sont proposés.



Gérer une intervention de proximité

Afin de gérer une intervention de proximité, des stratégies adaptées doivent être mises en place. Qu'il s'agisse d'obtenir une marge de manœuvre et un engagement de son organisation; de gérer de manière souple et adaptée au contexte de proximité; de composer une équipe mobilisant les compétences appropriées au travail de proximité; ou de soutenir les intervenants dans leur tâche et de favoriser le développement de leurs compétences, ces différentes stratégies sont illustrées par des moyens d'action et des exemples appropriés.

Offrir un soutien clinique et développer les compétences des intervenants de proximité

Le soutien clinique et la formation continue sont deux stratégies à mettre en place afin de favoriser l'amélioration des actions sur le terrain. Cette section sera utile autant aux gestionnaires qu'aux spécialistes d'activités cliniques ou aux autres personnes effectuant le soutien et la formation continue.

Des compléments d'information forts utiles

En plus du contenu principal, certains autres outils seront accessibles sur le site web. Une grille d'analyse de l'implantation, validée lors de la journée de réflexion du 10 septembre 2014, sera également mise à la disposition des usagers. Également, les principes et grandes retombées soutenant l'implantation d'une telle approche seront explicités dans le modèle logique en cours de production (disponible lors du lancement du site Internet). Un outil présentant les divers modèles d'intervention de proximité avec les stratégies communes et différentes employées s'y trouvera aussi. Une section de la page web expliquera le projet de la CdP et fera le lien avec le grand projet TRASSS (avoir le bandeau des partenaires du projet TRASSS et un lien vers la page du CLIPP sur cette page). Une section de la page web présentera les pratiques d'intervention de proximité actives dans les CSSS québécois avec des personnes-ressources pour chaque pratique. Finalement, des liens seront effectués avec la pratique de pointe de l'infrastructure de recherche de première ligne du CSSS-IUGS et les recherches effectuées et futures.

Actions à mettre en place

Diverses actions ont été choisies afin de diffuser l'information et de favoriser l'appropriation et, nous l'espérons, l'implantation d'approches d'intervention de proximité dans d'autres CSSS. Nous sommes toutefois conscients du contexte sociopolitique particulier dans le réseau de la santé et des services sociaux, qui pourrait rendre la tâche plus complexe aux CSSS, en plus des défis particulièrement importants concernant l'évaluation et la reddition de compte.

Publiciser le site web mis en place par la CdP

Diverses stratégies seront utilisées afin de positionner le site web et de favoriser sa fréquentation. Un nom de domaine spécifique sera réservé (en cours), afin de simplifier son accès. Nous réfléchissons également à des options de positionnement sur le web (*search engine optimization* - SEO). De plus, une diffusion dans un ensemble de publications visant les publics cibles sera entreprise en décembre, janvier et février (pour plus de détails sur ces publications,



voir la section Les publics cibles). Une demi-journée thématique sur les interventions de proximité en CSSS a eu lieu le 26 novembre, pendant les JASP 2014. L'information partagée lors de cet événement sera redistribuée au réseau des membres du CAU du CSSS-IUGS, regroupant un grand nombre de professeurs de plusieurs universités québécoises et des praticiens de plusieurs CSSS, principalement situés en Estrie. Un plan de communication sera aussi élaboré avec le Service des communications du CSSS-IUGS.

Poursuite du lien entre les membres de la CdP

Les membres de la CdP ont exprimé leur désir de poursuivre l'échange, sur une base différente et élargie. Les CSSS actuellement membres, les CSSS intéressés et ayant une intervention de proximité et les CSSS désirant implanter ce type de pratique seront approchés par le directeur scientifique du CSSS-IUGS-CAU afin d'organiser la suite de la CdP. La forme privilégiée est en développement et pourrait permettre les échanges périodiques sur l'évolution des pratiques ou sur des thèmes particuliers en visioconférence ou lors d'une rencontre annuelle élargie, un peu sous la forme de la journée de réflexion du 10 septembre 2014 (voir le point suivant). Une banque de personnes-ressources (lien avec les établissements ou lien avec des thèmes ou des expertises particulières) pourrait également être conçue. Finalement, nous avons à statuer sur la faisabilité de mettre en place un forum de discussion, et sur la forme d'animation et de modération à effectuer. Le soutien à la poursuite des liens entre les membres de la CdP est à préciser.

Effectuer un suivi de la journée de réflexion sur l'intervention de proximité en CSSS

La journée de réflexion inter-CSSS sur les interventions de proximité du 10 septembre 2014 a été un vif succès. Plusieurs participants, dans leurs commentaires sur la journée, ont suggéré de mettre en place un lien ou un suivi. Ce suivi serait intégré aux activités élargies de la CdP et servirait à garder vivante cette pratique, en particulier dans le contexte politique actuel plutôt incertain.

Développer et proposer une offre d'accompagnement / formation continue aux CSSS intéressés par la pratique

Le CAU du CSSS-IUGS développe actuellement une stratégie d'accompagnement pour les gestionnaires, de même que des formations destinées aux gestionnaires et aux intervenants de CSSS. Forts de l'accompagnement dans l'implantation de l'approche vécu au CSSS-IUGS et de la formation des intervenants en intervention de proximité, nous bâtissons sur ces expériences pour développer une offre pouvant répondre aux besoins de CSSS de diverses tailles et œuvrant dans divers contextes (urbain, semi-rural ou rural). De plus, nous procéderons à la réactivation de notre reconnaissance comme organisme formateur, nous permettant ainsi d'accorder des unités de formation continue reconnues par les ordres professionnels.

L'offre de service pourrait être composée des buts suivants :

1. Accompagner l'étude de besoins organisationnels et la planification de la mise en œuvre de l'intervention de proximité;
2. Accompagner l'implantation;



3. Produire un bilan évaluatif d'implantation (approche d'évaluation participative);
4. Offrir de la formation continue en intervention;
5. Offrir de la formation en gestion;
6. Offrir de la formation en supervision clinique

Développons les forces des
personnes et des communautés

Centre de santé et de services sociaux
Institut universitaire de gériatrie
de Sherbrooke

Centre affilié  UNIVERSITÉ DE SHERBROOQUE

