



**PRÉSENTATION DE L'ORGANISME
ET DE SON APPROCHE D'ACCOMPAGNEMENT**

Les exemples présentés dans ce document sont inspirés de situations rencontrées dans le cadre de la pratique des intervenants de La Maison du Goéland. Afin de respecter la confidentialité des personnes, les détails permettant de les identifier ont été modifiés. De plus, pour alléger le texte, le terme « intervenant » est utilisé de façon générique et inclut les intervenantes et intervenants.

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

La Maison du Goéland de la Rive-Sud est un organisme communautaire qui offre des services de réadaptation et de réinsertion sociale à des adultes aux prises avec des problèmes de santé mentale, parfois en contexte de dépendance. Ses services ciblent les sphères de vie de la personne et s'appuient sur ses aspirations et ses intérêts.

La Maison du Goéland adopte une approche alternative afin de développer le pouvoir d'agir des personnes et de promouvoir la défense des droits. Toutes les personnes qui bénéficient de services psychosociaux deviennent membres de l'organisme.

Les interventions se déploient soit dans le milieu de vie de la personne, soit en hébergement. Les services offerts sont les suivants :

- Logements sociaux (17 appartements)
- Maison d'hébergement (9 chambres)
- 73 personnes en suivi communautaire d'intensité variable (SCIV)

UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE

La mission de La Maison du Goéland est la réadaptation, qui s'actualise par l'accompagnement, en complémentarité avec le traitement offert par les services publics. Cet accompagnement psychosocial se caractérise par une centration sur les forces et les intérêts de la personne plutôt que sur son diagnostic ou ses comportements problématiques. L'intervention vise à favoriser son bien-être et son rétablissement en soutenant le développement d'une vie porteuse de sens.

La Maison du Goéland adhère à l'approche par les forces, qui repose sur la conviction que chaque personne possède des forces sur lesquelles s'appuyer ainsi que la capacité de reprendre du pouvoir sur sa vie malgré les difficultés qu'elle traverse (Rapp, 2012).

LE LIEN DE CONFIANCE COMME FONDEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT

La création d'un lien de confiance est au cœur de l'accompagnement offert à La Maison du Goéland. Les intervenants développent ce lien à travers un accueil empathique, une présence authentique et le respect de la personne.

Karolane, intervenante, raconte :

« Pour établir un lien de confiance, mon approche est principalement l'humour, tenter de parler d'anecdotes et que la personne me partage les siennes. Je m'éloigne un peu du "problème" ou de la vulnérabilité. Je crois que ça permet de diminuer l'impression que je suis une experte qui sait mieux que la personne, ce qui est bon pour elle. De plus, ça permet de se retirer momentanément des symptômes, mais bien de rire, de normaliser. Je crois que le lien de confiance ne se construit pas que par l'écoute de la souffrance, mais dans le partage d'anecdotes, les passions, ce que la personne aime, trouver des points communs. »

Lorsque la confiance s'installe, il devient possible d'aborder des sujets plus personnels, comme l'explique Karolane.

« J'écoute la vulnérabilité, les besoins, sans donner nécessairement mon avis. Je suis en apprentissage de la personne et de sa façon de percevoir les choses. Le lien commence quand j'apprends à connaître la personne, ses réactions, ses interprétations et surtout quand je commence à exprimer ce que je pense. Je n'utilise pas de phrases toutes faites, je communique avec mon langage habituel, le plus normalisant possible, sans laisser sous-entendre que j'ai la vérité absolue. Je dis tout haut mes hypothèses, questionnements pour que la personne soit au fait de mes pensées. Je laisse la personne réagir à mes propos et nous échangeons sur nos perceptions. Ça me permet de voir comment elle réagit et sa compréhension de sa situation. »

Ces propos illustrent l'importance accordée à une relation empreinte d'authenticité, de respect et de collaboration, où la personne aidée demeure l'experte de son propre vécu.

MISER SUR LES FORCES ET LE POUVOIR D'AGIR

Les personnes accompagnées par La Maison du Goéland vivent avec des défis liés à la santé mentale, tout en disposant de capacités d'adaptation sur lesquelles les intervenants s'appuient. Dès la rencontre

d'évaluation des besoins, ceux-ci accordent une attention particulière au vouloir de la personne, à ses intérêts et à ses ressources, afin de les mobiliser au service d'un processus de changement.

La réadaptation s'appuie sur les forces de la personne et sur le développement de ses compétences, afin qu'elle puisse reprendre du pouvoir sur sa vie et occuper une place satisfaisante dans la société. Or, ces compétences ne sont pas toujours apparentes à première vue. En effet, plusieurs personnes vivent des fragilités qui s'expriment notamment par des fluctuations dans leur engagement. Lorsque des difficultés se présentent, elles peuvent vivre une baisse de mobilisation ou une humeur plus dépressive, comme si certaines expériences passées remontaient à la surface et que les progrès récents devenaient momentanément moins accessibles, laissant davantage de place à un sentiment d'impuissance.

« Si une personne ne semble pas motivée, j'ai tendance à me remettre en question. Je réfléchis à l'angle de mon accompagnement avant de conclure qu'elle manque de motivation. » – Gabriel, intervenant

Les intervenants évitent d'interpréter les difficultés de mobilisation comme de la paresse ou un manque de volonté. Ils vont plutôt chercher à comprendre ce qui freine la personne et se demander si une autre façon d'aborder la situation pourrait être plus aidante. Cette remise en question ne consiste pas à se blâmer comme intervenant, mais plutôt à demeurer curieux, flexible et ouvert à ajuster son accompagnement.

Ainsi, les intervenants explorent avec les personnes différentes façons de soutenir leur engagement. C'est notamment par l'activation et la participation à des activités que certaines capacités peuvent s'actualiser. Les intervenants offrent également des occasions de prendre des responsabilités, permettant de mobiliser et de développer des compétences parfois peu sollicitées jusqu'à présent.

OFFRIR UN CADRE STABLE ET SÉCURITAIRE

À La Maison du Goéland, l'équipe accorde une grande importance au sentiment de sécurité. Les intervenants assurent une stabilité dans leur accompagnement. Ainsi, bien que certaines personnes ne s'engagent pas autant que souhaité dans leur réadaptation ou se montrent réfractaires, parfois même hostiles, les intervenants ne les « lâcheront pas ». Ils savent que plusieurs personnes ont vécu de nombreuses ruptures relationnelles au cours de leur vie. Malgré les difficultés qui peuvent parfois survenir dans le suivi, ils cherchent à maintenir le lien et à demeurer présents.

« Nous ne voulons pas recréer cette structure d'abandon, nous sommes persévérants et croyons réellement en les capacités de la personne. » – Sylvie, intervenante

Par ailleurs, si les comportements des personnes sont agressifs, les intervenants n'hésiteront pas à les recadrer, sans pour autant rompre le lien de confiance.

UNE APPROCHE SENSIBLE AUX TRAUMAS

Bon nombre de personnes accompagnées ont vécu des situations de maltraitance ou de négligence durant l'enfance. Lorsqu'elles sont répétées et prolongées, ces expériences peuvent contribuer à l'apparition de difficultés parfois associées au trauma complexe, une notion de plus en plus reconnue dans les écrits cliniques et scientifiques.

La Maison du Goéland a offert aux intervenants une formation sur les conséquences de la maltraitance et de la négligence. Ces expériences peuvent influencer plusieurs dimensions de la vie d'une personne, notamment le fonctionnement corporel et neurophysiologique, la régulation des émotions, le développement de l'identité, l'estime de soi et les relations interpersonnelles.

Marie-Claude, intervenante, raconte :

*« Avec mes collègues, j'ai participé à une formation qui a marqué ma pratique : **Traumas complexes et populations vulnérabilisées**, offerte par Nancy Keays, praticienne-chercheuse au CRÉMIS.*

Pendant longtemps, j'abordais les troubles de santé mentale principalement à travers les diagnostics. Peu à peu, mon regard a changé. Je ne voyais plus seulement une personne vivant avec un trouble de santé mentale, mais aussi une personne ayant souvent traversé, depuis l'enfance, des expériences difficiles. Cette perspective m'a aidée à mieux comprendre certaines réalités observées sur le terrain : le figement, l'hypervigilance, l'évitement ou les difficultés relationnelles.

Je ne prétends pas que toute souffrance psychologique découle d'un trauma. Toutefois, face à l'anxiété ou à la détresse, plusieurs personnes réagissent en fuyant, en combattant ou en se figeant. Cette compréhension m'a rendue plus attentive au sentiment de sécurité, au respect du rythme de chacun et à l'importance du lien de confiance. »

Cette formation ne visait pas à former les intervenants au traitement des traumatismes. Son objectif était plutôt de mieux comprendre les répercussions possibles de ces expériences afin d'adapter l'accompagnement et les interventions de réadaptation aux réalités vécues par les personnes.

Les intervenants ne cherchent pas à amener systématiquement les personnes à revisiter leur passé. Lorsque celles-ci choisissent d'aborder certaines expériences difficiles, elles sont accueillies avec écoute et respect.

L'accompagnement privilégie toutefois le développement d'un sentiment de sécurité, l'engagement dans des activités significatives et le renforcement du pouvoir d'agir.

LE PLAISIR COMME LEVIER DE RÉTABLISSEMENT

Les intervenants cherchent à favoriser le bien-être chez la personne suivie. Par exemple, après avoir appris qu'une personne se sentait mieux lorsqu'elle vivait avec un animal de compagnie, l'équipe l'a aidée à adopter un chat.

Les loisirs constituent également une porte d'entrée pour établir le contact et développer le lien de confiance.

« Les rencontres informelles peuvent permettre de connecter plus rapidement avec la personne si on adapte la rencontre à ses intérêts. Nous pourrions proposer la pêche pour un passionné de pêche, une salle d'arcade pour une passionnée de jeux vidéo, etc. Il faut savoir être flexible et créatif pour créer le lien. » – Gabriel, intervenant

L'accompagnement ne consiste pas seulement à aider les personnes à mieux tolérer la détresse ou à gérer leurs difficultés. Il vise également à leur permettre de renouer avec des expériences positives et des activités qui procurent du plaisir.

Plusieurs ont vécu des périodes difficiles, de l'isolement ou encore des hospitalisations, au point d'avoir perdu l'habitude de faire des activités simplement pour le plaisir. La Maison du Goéland n'hésite pas, par exemple, à assumer les coûts afin que des personnes puissent assister à un spectacle ou à une activité.

L'équipe d'intervention demeure attentive aux désirs exprimés, mais aussi aux besoins parfois moins visibles. Caroline, intervenante, raconte avoir offert un toutou à une personne ayant connu la rue. Émue aux larmes, celle-ci lui a confié qu'on ne s'était jamais occupé d'elle de cette façon.

LES CARACTÉRISTIQUES DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le modèle d'accompagnement à La Maison du Goéland donne aux interventions une couleur particulière, qui se décline en plusieurs caractéristiques :

- son caractère informel ;
- le ton familier des échanges ;
- sa polyvalence ;

- sa recherche de solutions pour des problèmes concrets ;
- le mode collaboratif des interventions ;
- la présence comme mode d'intervention ;
- la mobilisation du réseau social.

L'accompagnement revêt un **caractère informel**, car les rencontres ne sont pas formatées. Il n'est pas rare que la personne se confie à son intervenant lors de rencontres informelles, mais ces confidences surviennent généralement de façon spontanée. La personne peut aborder la maltraitance ou la négligence qu'elle a vécue dans son enfance sans que ce soit prévu. L'intervenant va respecter le caractère informel de ces confidences et n'exigera pas que la personne en reparle de façon régulière lors des rencontres suivantes.

Le ton des échanges est généralement plus **familier**, car la figure de l'intervenant peut parfois rappeler certaines qualités associées à une présence amicale ou à une figure significative, plutôt que celle d'un professionnel qui effectue un traitement. Les intervenants vont parler de rapports égalitaires ; en fait, les rôles d'aidant et d'aidé demeurent, mais la hiérarchie est moins présente.

L'intervenant est très **polyvalent**, puisqu'il s'intéresse à l'ensemble des sphères de vie de la personne. L'accompagnement dans le milieu permet une compréhension plus complète de sa situation, car l'intervenant constate directement les conditions dans lesquelles elle vit. Cette proximité favorise une grande capacité d'adaptation et lui permet d'ajuster rapidement son intervention aux circonstances rencontrées. Cette façon de travailler s'inscrit dans une approche globale.

La polyvalence de l'intervenant se manifeste également dans les différents rôles qu'il est appelé à exercer. Selon les besoins et le contexte, il peut offrir une écoute empathique, encourager la personne dans ses projets, l'accompagner dans ses démarches, lui transmettre de l'information, soutenir sa réflexion, intervenir en situation de crise ou l'aider à accomplir certaines activités de la vie quotidienne.

Les interventions ciblent des **problèmes concrets**. L'intervenant peut soutenir une personne dans des démarches visant à faire valoir ses droits, à résoudre un problème administratif ou financier, ou encore à se protéger d'une situation d'exploitation.

Les interventions se déroulent selon un **mode collaboratif**. Les intervenants peuvent proposer des pistes de réflexion ou transmettre de l'information, mais ils savent que les changements durables reposent avant tout sur l'engagement de la personne. Ils cherchent donc à l'aider à trouver des solutions qui lui conviennent et qu'elle pourra réellement mettre en œuvre. Cette collaboration se manifeste dès les premiers contacts. Les intervenants cherchent à laisser à la personne une marge de choix sur différents aspects de l'accompagnement, notamment le lieu de rencontre.

Comme l'exprime Gabriel :

« Je laisse aussi le pouvoir à la personne de décider certaines choses, comme le lieu de la rencontre (souvent un resto, car les gens aiment cela). »

Cette façon de faire s'inscrit dans une posture où l'intervenant cherche à établir une relation plus égalitaire avec la personne accompagnée. Karolane explique :

« Je me mets en position de non-expert. Je crois que ça permet d'enlever la croyance que je suis un modèle, une intervenante qui est là pour l'aider ou me positionner en experte. »

(Élissa, intervenante OK) souligne également l'intérêt de sortir du cadre formel du bureau : *« Pour certains la confiance peut être longue à développer, alors se rendre dans un endroit neutre peut être moins épouvantable pour la personne qu'un bureau. Le fait aussi de faire une activité ou même d'aller prendre un café en début de suivi détourne l'attention et peut permettre des confidences que vous n'auriez pas eues dans une rencontre formelle. »*

Ainsi, la voiture de l'intervenant peut devenir un lieu d'intervention lorsqu'il accompagne une personne à un rendez-vous médical ou administratif. Dans une situation particulière, l'intervention a même eu lieu dans une église, puisque la personne avait mentionné qu'il s'agissait du seul endroit où elle se sentait en sécurité.

Il arrive également que l'accompagnement se fasse sans échanges verbaux élaborés, par exemple, lorsque l'intervenant attend avec la personne avant un rendez-vous. On parle alors de **présence**. Bien qu'elle soit rarement définie comme une forme d'intervention en soi, la présence constitue une forme de soutien grandement appréciée, comme le soulignent les travaux sur l'approche de la présence auprès des personnes endeuillées (Baart, 2001).

« Nous attendions au palais de justice. Elle semblait nerveuse intérieurement. Pour ma part, j'étais très calme. J'ai peu parlé. Je suis demeurée bien ancrée, ici et maintenant. Je l'ai reconduite chez elle, après. Elle m'a remerciée. » – Marie-Claude, intervenante

L'accompagnement dans le milieu de vie met également l'intervenant en contact avec l'environnement de la personne et permet **d'impliquer son réseau social**. Par exemple, des voisins peuvent s'organiser pour reconduire une personne vivant avec un handicap à ses rendez-vous médicaux.

Dans un autre cas, Caroline, intervenante, a pris appui sur une dimension importante de la vie d'une personne : son appartenance à sa communauté religieuse. Comme des limitations physiques l'empêchaient désormais de participer aux célébrations, elle a mobilisé son réseau afin que la dame puisse recevoir la communion à domicile sur une base régulière.

SOUTIEN CLINIQUE ET DÉVELOPPEMENT DES PRATIQUES

Le soutien clinique et la supervision offerts aux intervenants visent à adapter les principes de base de l'accompagnement aux réalités vécues par les personnes suivies. Une attention particulière est portée à l'importance d'établir un climat de sécurité lorsque la personne choisit d'aborder certaines expériences traumatiques, une réalité présente dans le parcours de plusieurs personnes accompagnées. Les enjeux liés à la violence ou à la consommation peuvent également être discutés.

Les supervisions de groupe, sous forme de discussions de cas, ne visent pas l'apprentissage de techniques spécifiques. Elles s'appuient plutôt sur les compétences relationnelles des intervenants, leur capacité d'observation, leur jugement clinique, leur empathie et leur sensibilité aux besoins des personnes accompagnées.

La supervision vise notamment à reconnaître et à renforcer les pratiques d'intervention qui favorisent l'engagement et le respect du rythme de la personne. Les échanges permettent également d'explorer différentes pistes d'intervention, de partager les expériences de chacun et d'apporter, lorsque nécessaire, des ajustements à la pratique.

Les discussions cliniques accordent une place importante aux attitudes reconnues comme favorables à la qualité de la relation avec la personne accompagnée, notamment l'empathie, l'écoute, l'authenticité, le respect et la considération de la personne dans sa globalité.

Comme le lien de confiance constitue le fondement de l'accompagnement offert à La Maison du Goéland, les intervenants sont régulièrement invités à réfléchir à la qualité de la relation établie avec la personne accompagnée et à se réajuster lorsque la situation l'exige.

BRISER L'ISOLEMENT ET FAVORISER LA PARTICIPATION SOCIALE

Du point de vue de leur univers social, plusieurs personnes vivent de l'isolement ou entretiennent peu de relations satisfaisantes avec leur entourage. Pour favoriser leur participation sociale, La Maison du Goéland offre différentes activités et occasions de rencontre.

Le comité *Les Rassembleurs* planifie et organise plusieurs activités au cours de l'année (sorties à la cabane à sucre, au bowling, au zoo, BBQ, fête de Noël, etc.). Les personnes qui y participent reçoivent ou ont déjà reçu des services de l'organisme. Chacune contribue au choix et à l'organisation des événements. Cette implication leur permet de se sentir utiles et renforce leur pouvoir d'agir.

Parmi ces activités, le *Café communautaire* du vendredi occupe une place importante. Les participants peuvent prendre part à diverses activités, comme des jeux de société, des jeux vidéo, des projets artistiques

ou des discussions. Ils peuvent aussi simplement passer un moment ensemble autour d'une boisson ou de pâtisseries.

Le milieu de jour constitue un espace où la relation d'égal à égal prend tout son sens, puisqu'il ne repose pas sur des rencontres d'intervention individuelle. Il s'agit plutôt d'un lieu de vie où la collaboration, les intérêts et les compétences de chacun sont mis à contribution.

En six mois, une trentaine de personnes ont fréquenté le *Café communautaire*, totalisant plus de 240 présences. Cette initiative permet de maintenir le lien avec La Maison du Goéland et de consolider certains acquis.

Les intervenants soulignent les retombées positives de ces moments de rencontre. Ils rapportent notamment des situations où certaines personnes ont réduit leur consommation d'alcool ou de drogues pendant la période où elles fréquentaient le *Café communautaire*. L'une d'elles a même renoué avec sa passion pour la pâtisserie afin de partager ses créations avec les autres participants.

« La notion de plaisir est très importante dans le contexte du Café communautaire. Il s'y développe une relation égalitaire et nous n'y faisons pas d'intervention individuelle. » (André, directeur des Services externes –)

Les intervenants profitent également de ces activités pour observer les interactions entre les participants et mieux comprendre leur fonctionnement social.

« Cela permet de favoriser des jumelages naturels entre des personnes susceptibles de bien s'entendre. L'objectif est aussi de soutenir l'entraide entre les membres. Par exemple, certaines personnes ont offert de l'aide lors d'un déménagement ou accompagné un autre membre à l'hôpital. » (Élissa)

LES INTERVENTIONS FAMILIALES

La Maison du Goéland a développé une pratique d'interventions familiales et prévoit l'intégrer plus systématiquement lorsque la situation de la personne accompagnée s'y prête. En effet, lorsqu'une personne est prise dans des relations familiales conflictuelles ou dans des dynamiques qui entretiennent sa détresse, il devient souvent difficile pour elle de s'ouvrir à de nouvelles relations ou d'investir d'autres sphères de sa vie.

À la différence de la thérapie familiale, les interventions familiales offertes par La Maison du Goéland ne visent pas à traiter la famille ou à modifier en profondeur les dynamiques relationnelles. Elles ont plutôt pour objectif d'apporter des solutions concrètes à des difficultés vécues par la personne accompagnée ou par ses proches.

Un premier objectif consiste à mettre en commun l'information détenue par les différentes personnes concernées. Les proches possèdent souvent une connaissance fine de la situation, tandis que les intervenants apportent les observations recueillies dans le cadre de l'accompagnement. Ce partage permet de développer une compréhension plus complète du problème et d'identifier des pistes d'action réalistes.

Les rencontres familiales permettent également d'identifier les porteurs de changement, c'est-à-dire les personnes les plus motivées à faire évoluer la situation. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, il ne s'agit pas toujours de la personne accompagnée. Il arrive fréquemment qu'un parent, un conjoint, une sœur, un frère ou une autre personne significative soit davantage prêt à entreprendre des changements concrets.

Un autre objectif important consiste à soutenir les proches qui assument une part importante des responsabilités liées au bien-être de la personne. Ces proches vivent souvent un niveau élevé de stress, d'inquiétude ou d'épuisement. Dans plusieurs situations, l'accompagnement offert par La Maison du Goéland leur permet de partager certaines responsabilités et de retrouver un meilleur équilibre.

Les rencontres familiales peuvent également contribuer à clarifier les rôles et les responsabilités de chacun. Dans certains cas, les intervenants sont appelés à remettre en question certains comportements ou certaines habitudes qui maintiennent les difficultés. Ils cherchent alors à créer les conditions favorables à des changements concrets et durables.

L'une des tâches importantes consiste parfois à créer les conditions favorables à des ruptures constructives. Ces ajustements dans les relations ou dans le partage des responsabilités permettent de répondre aux besoins des différents membres de la famille. Ils contribuent à alléger le fardeau porté par certains proches tout en soutenant le développement de l'autonomie de la personne accompagnée.

Dans plusieurs situations, le changement le plus significatif ne provient pas d'une transformation de la personne accompagnée, mais d'un ajustement dans les interactions et les attentes des personnes qui l'entourent.

L'ÉDUCATION POPULAIRE

Plusieurs personnes vivent dans une situation de précarité économique. Toutefois, plusieurs savent gérer un budget ou développent progressivement cette habileté avec le soutien des intervenants. Au besoin, les personnes peuvent également être référées à l'ACEF pour un accompagnement plus spécialisé.

La Maison du Goéland encourage aussi les membres à réfléchir aux conditions sociales, économiques et politiques qui influencent leur parcours. Cette réflexion se développe notamment par des activités d'éducation populaire, des ateliers de participation citoyenne et des discussions informelles au sein de différents groupes.

Les échanges portent sur divers enjeux, tels que le logement, la pauvreté, l'accès aux services, l'itinérance, les inégalités sociales ou encore la stigmatisation associée aux problèmes de santé mentale. Les membres sont également invités à prendre part à différentes initiatives de sensibilisation, de défense des droits et de mobilisation citoyenne organisées sur le territoire.

La participation à ces démarches demeure variable. Pour plusieurs personnes, les défis liés à la santé mentale, à la précarité ou à l'isolement limitent la disponibilité nécessaire pour s'engager dans des actions collectives. Malgré cela, certaines choisissent de s'impliquer à leur rythme, contribuant ainsi à faire entendre leur voix et à renforcer leur pouvoir d'agir comme citoyennes et citoyens.

L'ÉQUIPE : UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

À La Maison du Goéland, l'équipe occupe une place centrale et façonne le fonctionnement de l'organisme, ce qui frappe souvent les observateurs extérieurs. Les intervenants connaissent les personnes accompagnées par leurs collègues, de sorte qu'ils peuvent se remplacer en cas d'absence avec beaucoup de fluidité. Les personnes constatent rapidement qu'elles sont soutenues par une équipe et n'hésitent pas, au besoin, à consulter un autre intervenant que celui qui leur est officiellement assigné. L'accompagnement repose ainsi sur une responsabilité partagée entre tous les membres de l'équipe.

« Souvent, on se demande qui est l'intervenant pivot », mentionne André, directeur des Services externes.

Le travail d'équipe s'appuie sur un climat de confiance qui favorise la collaboration, le partage des points de vue et la reconnaissance des compétences de chacun. Les échanges permettent de mieux comprendre les situations vécues par les personnes suivies, tout en facilitant une répartition claire et équitable des tâches, des rôles et des responsabilités.

La meilleure illustration de cette culture d'équipe est le développement de ce qu'on appelle le *caseload* d'équipe. Concrètement, tous les intervenants se considèrent collectivement responsables des personnes accompagnées, peu importe à qui elles sont officiellement assignées. Cette approche favorise un fort esprit d'entraide, la solidarité et la continuité des services.

Le véritable travail d'équipe repose sur des relations fondées sur la confiance mutuelle, le soutien réciproque et la coopération. Les personnes qui découvrent Le Goéland sont souvent frappées par l'humour, les taquineries et le plaisir manifeste que les membres du personnel ont à travailler ensemble.

« On est comme une famille », mentionne Emily, intervenante.

À La Maison du Goéland, les membres du personnel ne sont pas définis uniquement par leur titre d'emploi. Au fil des années, chacun met spontanément à contribution ses talents et ses expériences personnelles. Par exemple, Anne-Marie, adjointe au développement, peut offrir des services de coiffure ou de jardinage. D'autres mettent à profit leurs intérêts pour la cuisine, les arts, le plein air ou l'animation d'activités. Cette mise en commun des compétences contribue à créer un milieu dynamique où chacun apporte une couleur unique à la vie de l'organisme.

UNE PRATIQUE HYBRIDE : HÉBERGEMENT ET SUIVI DANS LA COMMUNAUTÉ

À La Maison du Goéland, les intervenants ne sont pas répartis entre une équipe d'hébergement et une équipe de suivi dans la communauté. Tous participent aux deux volets de l'accompagnement. Cette façon de faire favorise une meilleure connaissance des personnes et assure une plus grande continuité des services.

Marie-Claude explique :

« Nous sommes des intervenants hybrides. Chaque semaine, nous participons à la vie de la résidence tout en assurant des suivis dans la communauté. »

Cette organisation permet aux intervenants de côtoyer les personnes accompagnées dans différents contextes de leur quotidien et de mieux connaître leurs forces, leurs défis et leur façon d'interagir avec les autres. Cette proximité favorise un accompagnement plus adapté et multiplie les occasions d'apprentissage dans un contexte naturel.

En hébergement, l'accompagnement repose sur les mêmes principes que ceux décrits précédemment. La principale différence est que le milieu de vie devient la résidence plutôt que la communauté. Les intervenants y pratiquent le vécu partagé, c'est-à-dire qu'ils prennent part à la vie quotidienne des résidents. Les repas, les tâches communes, les sorties et les activités deviennent alors des occasions privilégiées d'observer, d'échanger et d'accompagner les personnes dans leur développement.

Les interactions entre résidents et les activités de groupe deviennent autant d'occasions de développer des habiletés pratiques et relationnelles. L'hébergement constitue ainsi un environnement sécuritaire où les personnes peuvent reprendre confiance en leurs capacités et progresser vers une participation plus active à la vie communautaire.

UNE GESTION PARTICIPATIVE ET FLEXIBLE

La gestion de La Maison du Goéland est assurée par André, directeur des Services externes, et Justine, directrice des Services internes. Les intervenants soulignent le soutien qu'ils reçoivent de leur part. Leur mode de gestion se caractérise notamment par une approche participative, le maintien d'une pratique d'intervention chez les deux gestionnaires et une grande flexibilité dans l'organisation du travail.

La décision d'accepter ou non une nouvelle personne en suivi se prend en équipe. André et Justine, conscients du temps et de l'engagement que requiert l'accompagnement en soutien communautaire d'intensité variable (SCIV), confient cette décision aux intervenants concernés. Cette façon de faire reconnaît l'expertise des intervenants et leur connaissance des réalités vécues par les personnes qu'ils accompagnent.

Le jumelage entre une personne et un intervenant ne repose pas uniquement sur les disponibilités de chacun. L'équipe tient également compte des aptitudes, des intérêts et de la qualité du lien qui pourrait se développer entre la personne et l'intervenant.

Justine résume ainsi la philosophie de gestion de l'organisme :

« Pour moi, il est important que l'équipe participe directement aux réflexions et aux prises de décisions en lien avec nos différents services. La gestion participative est un témoignage de confiance envers notre équipe et favorise un engagement soutenu puisqu'ils font partie du processus de réflexions ce qui a des impacts directement sur les personnes que nous accompagnons. Nous misons sur les forces et les intérêts de chacun pour permettre à notre équipe de s'actualiser dans leur travail, mais également d'y retrouver une notion de plaisir. »

André et Justine ne se limitent pas à un rôle administratif. Tous deux demeurent impliqués dans l'intervention auprès des personnes suivies. Cette présence sur le terrain leur permet de partager plusieurs des réalités vécues par les intervenants et de mieux comprendre les enjeux rencontrés dans l'accompagnement. Ils peuvent participer à des accompagnements, à des activités ou à certaines tâches du quotidien lorsque la situation l'exige.

Les intervenants soulignent également la flexibilité dont ils disposent dans l'utilisation de leur temps :

« On peut se permettre une souplesse dans le temps selon la personne et ses besoins. Par exemple, faire deux ou trois rencontres de 30 minutes dans une semaine plutôt qu'une seule rencontre d'une heure, ou encore prolonger une rencontre lorsqu'une personne traverse une période de détresse importante. Nous avons la marge de manœuvre nécessaire pour prendre le temps qu'il faut. » – Emily, intervenante

Cette flexibilité repose sur une confiance accordée aux intervenants dans l'organisation de leur travail. Elle leur permet d'adapter leur accompagnement aux besoins des personnes et aux réalités rencontrées sur le terrain. Lorsqu'une intervention ne produit pas les effets souhaités, l'équipe ajuste son approche et explore d'autres pistes.

Comme le résume un intervenant (Élissa, intervenante OK) :

« Si ça ne fonctionne pas, ce n'est pas grave, on va essayer autrement. »

CONCLUSION

Les différentes dimensions présentées dans ce document ne constituent pas une série de techniques ou de programmes distincts. Elles forment plutôt un ensemble cohérent de pratiques qui prennent appui sur une même vision de la personne, du rétablissement et de la participation à la vie collective.

À La Maison du Goéland, l'accompagnement repose sur la conviction que chaque personne peut reprendre du pouvoir sur sa vie malgré les difficultés rencontrées. Le développement d'un lien de confiance, le respect du rythme de chacun, la participation sociale, l'entraide, le soutien du réseau naturel et la recherche de solutions concrètes constituent autant de moyens pour soutenir ce processus.

Cette façon d'intervenir s'enracine dans les valeurs du mouvement communautaire. Elle reconnaît les personnes comme des citoyens à part entière, capables de faire des choix, de contribuer à leur communauté et de reprendre du pouvoir sur leur vie. Le rétablissement ne se limite pas à la diminution des symptômes ou à la gestion des difficultés. Il s'exprime également par la possibilité de développer des relations significatives, d'exercer sa citoyenneté et d'occuper une place satisfaisante dans la société.

Cette approche se manifeste dans l'ensemble des activités de l'organisme : les suivis dans la communauté, la vie en hébergement, les interventions familiales, les activités de groupe, les espaces de participation citoyenne et le travail d'équipe. Elle repose sur une présence auprès des personnes accompagnées ainsi que sur la conviction que le changement est favorisé lorsque les personnes peuvent s'appuyer sur leurs forces, leurs intérêts et leur environnement.

Au-delà des services qu'elle offre, La Maison du Goéland cherche à créer un milieu humain, accueillant et engagé où les personnes peuvent reprendre confiance en leurs capacités, développer leur pouvoir d'agir, exercer leur citoyenneté et participer pleinement à la vie de leur communauté.

DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES

Les documents suivants peuvent être consultés afin d'approfondir certains aspects présentés dans ce texte :

- une analyse des caractéristiques de la clientèle, rédigée par Éliisa Brodeur, à partir des données recueillies par l'équipe ;
- des témoignages d'intervenants portant sur l'importance du lien de confiance dans l'accompagnement ; à venir
- une description détaillée du processus d'accompagnement d'une personne à l'hébergement ; à venir

BIBLIOGRAPHIE

Baart, J. (2001). *A Presence Model for Care and Nursing* (ou sa déclinaison francophone sur la « Théorie de la présence » en relation d'aide).

Rapp, C. A., & Goscha, R. J. (2012). *The Strengths Model: A Recovery-Oriented Approach to Mental Health Services* (3rd ed.). Oxford University Press.