

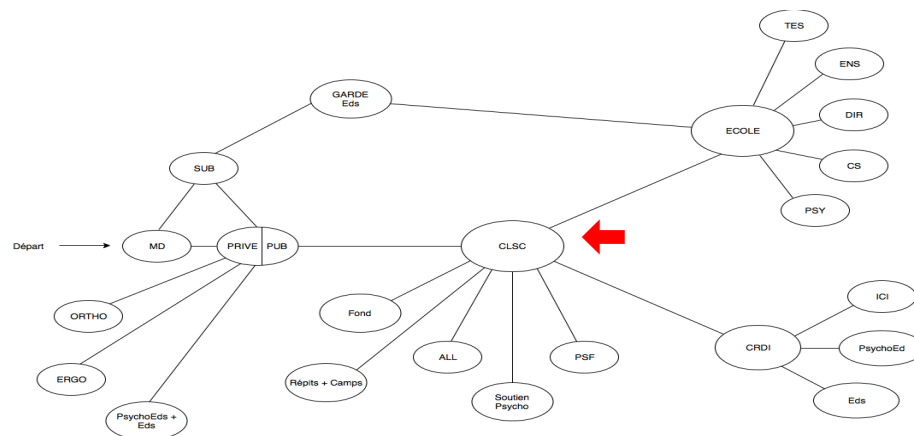
Au carrefour des pratiques en autisme : La perspective d'intervenant-e-s sociaux

Isabelle Courcy, Ph.D
Chercheure postdoctorale, ARIMA
Université de Montréal
17 janvier 2017



Contexte de la recherche

- **Le trouble du spectre de l'autisme (TSA)** (DSM-5, 2013)
 - Communication, interactions sociales
 - Comportements, activités et intérêts restreints ou répétitifs
 - Prévalence : 1/64 (CDC, 2014)
- **L'expérience des familles**
 - La trajectoire de recherche d'aide et de soutien



Contexte de la recherche

- **Intervenant-e-s sociaux (TSA)**
 - Une réalité très peu connue
 - Décrit comme un « poste clef »
 - Dans le réseau ...
 - Difficultés dans l'accès et l'articulation des services^{1,2,3}
 - Valorisation du travail en réseau⁴
 - ↑ collaborations⁵
- **Comment se vivent et se réalisent ces collaborations ?**

^{1,2} Protecteur du citoyen, 2009; 2015; ³Pelchat *et al.* 2008; ⁴Dumoulin et al., 2004; Brossard et White, 2016.

Objectifs

Dans une perspective relationnelle :

- Analyser les liens de collaboration des intervenants
 1. Les familles, les usagers et leurs proches
 2. Les autres professionnels
- Relever les défis rencontrés par les intervenant-e-s dans ces collaborations;
- Mieux comprendre comment ces liens influencent la façon dont les intervenant-e-s perçoivent leur rôle.

Méthodologie

- Recrutement (janvier 2016)
 - 3 équipes
- Entrevues semi-dirigés (février-mai 2016)
 1. Parcours professionnel
 2. Les liens de collaboration (sur la base de 2 cas)
 3. Perception du rôle
- Analyse de contenu (qualitative)
 - Codage de type « ouvert »^{1,2}
 - Méthode comparative continue d'analyse^{3,4}
 - Supportée par le logiciel N'Vivo⁵
 - Retour dans les milieux (automne 2016)

¹Bardin, 2009; Miles et Huberman, 1997; ³Glaser et Strauss, 2010; ⁴Strauss et Corbin, 2004; ⁵QSR International, 2012.

Participants

- Âge : Mi-vingtaine à mi-cinquantaine [M: 36 ans]
- Sexe: Grande majorité de femmes
- Profession : Intervenant-e-s (10) ; psychoéducatrices (2)
- Expériences diversifiées : accueil psychosocial, violence, toxicomanie, enfance en difficulté, CRDITED, etc.
- Dans l'organisation : 2-24 ans

Parcours

« un défi », « un hasard »

« une clientèle et un programme mal-aimés »

« intérêt particulier » et un « attachement »

1. Un rôle à multiples facettes

- Accompagnement, information
 - Évaluation et suivi psychosocial
 - Démarche de services et recherche d'aide
 - Gestion de l'attente et des urgences
 - Intervention, prévention et compétences parentales
 - Curatelle et régimes de protection
 - *Advocacy* et défense des droits
- « **Faire du lien** » !
- Avec les parents, l'enfant ou l'utilisateur et ses proches
 - Coordination de services

Extrait

L'intervenant-e « multitâches »

« Je pense que je suis à toutes les sauces : je fais de la santé mentale, du soutien, de la mise en place et de la coordination de services.

C'est aussi un travail de prévention de l'épuisement des parents, surtout des mères [...] c'est aussi défendre les droits, ouvrir des portes. Et beaucoup de travail pour faire du lien. »

2. La collaboration

- Occupe une place importante dans la pratique
 - Essentielle : « *seule je ne fais rien* »
 - Inévitable : « *on a besoin du partenaire* »
- Bénéficie à l'utilisateur et contribue à la qualité des services
- Mais...
 - Un travail quotidien qui n'est « *jamais acquis pour toujours* »
 - Un travail qui se calcule difficilement
 - Un travail qui dépend de « *qui on a devant nous* »

« *Je suis persuadée qu'une belle collaboration avec nos partenaires c'est toujours du positif pour l'utilisateur. C'est lui qui en bénéficie. Des problèmes de collaboration, ça amène des conséquences sur la réponse à ses besoins.* »

2. La collaboration

À l'interne

- Équipes : entraide et partage de connaissances
 - « on travaille dans le même sens »,
 - « c'est un équipe forte de sa diversité »,
 - « nous avons des débats mais sains »
- Les défis des inter-programmes
 - Santé mentale, soins auxiliaires, etc.

« Les gens n'ont pas toujours qu'un diagnostic de TSA. Il y a aussi les comorbidités en santé mentale. Qu'est-ce qui prime ? À qui revient le dossier ? Qui a l'expertise ou qui doit la développer ? »

2. La collaboration

Avec les autres partenaires

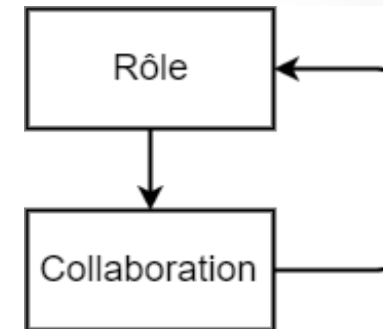
(CH, école, CRDITED, organismes communautaire, etc.)

1. Des méconnaissances

- Réalité, mandat et offre de service
- Clientèle

2. Le manque et l'accès aux services spécialisés

- « *Gérer l'attente* »
- « *Négociier* », « *défendre* », « *outiller* »
- La position des psychoéducatrices (langage partagé)



Extraits

Gérer l'attente

« Nous, on est la porte d'entrée. Et tant que l'enfant n'est pas pris en 2^e ligne, on doit gérer l'attente. On essaie de faire en sorte que son état et celui des parents ne se détériorent pas trop parce qu'ils n'ont pas de services. On fouille partout pour leur trouver quelque chose, de l'aide. »

Négocier

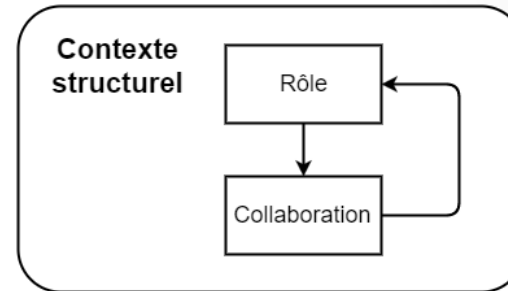
« Pour prioriser, maintenant, il faut prouver qu'il y a eu des services offerts en 1^{ère} ligne et que l'intensité était tellement élevée que l'on a besoin de réadaptation. [...]. Quand ma demande est rejetée - et c'est la plupart du temps- j'appelle et j'argumente. »

Défendre et outiller

« On est toujours en train de se battre pour que les familles soient entendues dans leurs besoins et avec leurs particularités. Si les partenaires jugent que le parent ne « collabore pas », ils ferment le dossier. Alors on essaie d'outiller et de coacher nos parents pour qu'ils obtiennent et gardent leurs services. »

3. Difficultés rencontrées

- Incitatifs à la performance
 - Effet sur les relations et les collaborations
- Lourdeur administrative
 - Faire de la « paperasse » vs. Intervenir auprès des personnes
- Des ressources inappropriées ou inexistantes
- Manque d'effectif humain (et autres professionnels)
- « Flou » entre la 1^{ère} et la 2^e ligne
- Restructuration du réseau, effets des réformes
 - « On a perdu l'essentiel : le travail de proximité »
- Le modèle d'intervention par épisodes de service



Pistes de réflexion

- Un travail nécessaire et méconnu
- Des liens de collaboration qui dépendent des personnes, mais surtout du contexte d'arrimage de leurs relations
- « Porte d'entrée » vs. « Porte tambour » ?
- Enjeux pour l'intervention et la pratique du travail social
 - Des effets sur la santé et la satisfaction en emploi

Merci !

Je remercie tout particulièrement les participantEs et les équipes qui m'ont généreusement accordé de leur temps et m'ont partagé leurs visions, perspectives et pratiques.

Isabelle.courcy@umontreal.ca

courcy.isabelle@uqam.ca