Ricochet

MODÈLE DE SOINS & DE SERVICES

INITIÉ PAR LA CLINIQUE SPOT CLINIQUE COMMUNAUTAIRE DE SANTÉ ET D'ENSEIGNEMENT

Clinique communautaire de santé et d'enseignement

Bienvenue à Ricochet

Ce document présente le modèle de soins et de services du projet Ricochet. Il définit les balises et oriente les partenaires et professionnel.les impliqués pour assurer une vision commune du développement du projet.

Mise en place en septembre 2020, Ricochet est un projet exploratoire. Ce modèle de soins et de services est adaptatif, des ajustements pourront être réalisés selon l'évolution du projet et du contexte dans lequel celui-ci s'inscrit.

La présente version a été rédigée par *Clémentine Ogier*, dans le cadre de son stage de Maîtrise en santé publique, sous la supervision des membres de l'équipe de SPOT et en collaboration avec les partenaires du projet.

SOMMAIRE

1. Historique 3
2. Déclaration de principes 4
3. Valeurs portées par Ricochet 5
4. Mission et objectifs de Ricochet 6
5. Population et territoire desservis 7
6. Vision des soins et services de Ricochet 8
7. Les cinq volets de Ricochet 9
8. Approches préconisées à Ricochet 10
9. Types de soins et services de la Ricochet Mobile 13
10. Fonctionnement de la Ricochet Mobile 14
11. Gestion et gouvernance de Ricochet 15

Note : Les personnes travaillant dans le milieu communautaire étant très majoritairement des femmes, et pour faciliter la lecture de ce document, le féminin sera ici utilisé pour désigner l'ensemble des travailleuses et travailleurs, tout genre confondu.

Historique du projet Ricochet

La clinique communautaire de santé et d'enseignement SPOT (SPOT-CCSE) offre, depuis 2014, des soins de première ligne interprofessionnels pour les personnes en situation de désaffiliation, de marginalisation et de vulnérabilité qui sont peu ou pas rejointes par l'offre de soins du réseau public. En se déplaçant sur le terrain pour cette mission, dans différents milieux communautaires au fil des ans, l'équipe de SPOT côtoyait **la détresse et une fatigue importante chez les travailleuses de ces milieux**. Il n'était pas rare de recevoir des demandes des travailleuses pour obtenir des soins de SPOT pour elles-mêmes.

Le CA et l'équipe de SPOT se sont sentis particulièrement interpellés par cette problématique puisque **la détresse et l'épuisement du personnel ont des conséquences importantes sur les organisations, la qualité des services offerts et la relation d'aide entre les intervenantes et les personnes en situation de pauvreté et/ou d'exclusion sociale.** SPOT a donc consulté ses membres et partenaires lors de son AGA de juin 2017 pour valider la pertinence et l'intérêt d'agir sur cette problématique. Suite à l'approbation des membres pour s'engager à travailler sur cette problématique, un comité « Santé et bien-être » a été mis sur pied, formé de plusieurs acteurs, pour développer un projet afin de répondre à ce besoin important.

En 2018, ce comité a réalisé un sondage auprès de l'ensemble des travailleuses des milieux communautaires de la Capitale-Nationale. Plus de 450 travailleuses communautaires ont répondu. **75 % des répondantes se disaient fatiguées ou très fatiguées, depuis plus de deux ans pour 21 % d'entre elles**. **72 % des répondantes attribuaient majoritairement leur fatigue au fait de travailler dans le communautaire** à cause de la surcharge de travail, de la complexité des dossiers et du contexte financier de l'organisation (SPOT, 2018). Une autre étude de Meunier, et coll. (2020) rapportent aussi que **20 % des travailleuses communautaires québécoises sondées en 2020 avaient un score d'épuisement professionnel élevé**. Enfin, une autre étude rapporte que l'accès aux soins paramédicaux (ex. physiothérapie, psychothérapie) parait très limité puisque dans le milieu communautaire, **seulement deux employé.es sur cinq ont accès à une assurance collective complémentaire, et que le salaire moyen est de 20 $/h contre 26,65 $ tous secteurs confondus au Québec** (Fauvel, et coll., 2020 ; Laliberté et Tremblay, 2007).

Devant ces constats alarmants, SPOT et ses partenaires, en 2019, ont décidé de mettre en place des actions concrètes pour favoriser le bien-être et la santé globale des travailleuses du communautaire, en créant le projet Ricochet.

Déclaration de principes

1. **CONSIDÉRANT QUE** les travailleuses du communautaire sont des actrices clés dans notre société pour le soutien et l'amélioration des conditions de vie des populations plus vulnérables.

2. **CONSIDÉRANT QUE** l'un des rôles du communautaire est de répondre aux besoins de base des populations plus vulnérables.

3. **CONSIDÉRANT QUE** le travail en milieu communautaire constitue un travail émotionnellement exigeant.

4. **CONSIDÉRANT QUE** le sous-financement des organismes communautaires fragilise le personnel, les organisations et les services offerts.

5. **CONSIDÉRANT QUE** les conditions de travail dans le milieu communautaire sont précaires et que les salaires offerts sont très en deçà du salaire moyen annuel québécois, tous secteurs confondus.

6. **CONSIDÉRANT QUE** la littérature scientifique montre des niveaux alarmants de détresse psychologique et d'épuisement professionnel chez les travailleuses communautaires au Québec (Laliberté et Tremblay, 2007; Meunier, et coll., 2020).

7. **CONSIDÉRANT QUE** les principaux outils de travail en relation d'aide sont le corps, l'esprit et le cœur. Prendre soin de soi devrait être davantage perçu comme un moyen de prévenir l'épuisement, tendre vers l'équilibre et créer davantage d'impact dans son milieu.

La Clinique communautaire de santé et d'enseignement SPOT (SPOT-CCSE) a mobilisé une pluralité d'acteurs afin de :

Développer le projet Ricochet, un projet pilote de trois ans pour favoriser le bien-être et la santé globale des travailleuses du milieu communautaire de la Capitale-Nationale.

Valeurs

Équité

- Ricochet reconnait que la santé est un **droit fondamental** pour toutes et tous : ses acteurs œuvrent pour une **accessibilité équitable** aux soins et services de prévention, en toute **confidentialité**.
- Ricochet prône des **rapports égalitaires** entre les professionnelles du projet Ricochet et les travailleuses du communautaire.

Solidarité

- Dans le respect des approches communautaires, Ricochet promeut une **cohésion sociale forte** et une **solidarité inclusive.**
- Ricochet est un projet collaboratif, **par et pour** les travailleuses du milieu communautaire. Pour bien prendre soin de nos communautés, Ricochet croit en l'importance de créer un **tissu solidaire** entre les acteurs du communautaire.

Reconnaissance

- En reconnaissant le travail accompli et les savoirs des travailleuses du communautaire, Ricochet favorise leur **pleine participation** et le **développement de leur pouvoir d'agir** dans le recours aux soins et services.
- Les professionnelles de Ricochet œuvrent dans le **respect de la dignité et des besoins** en santé des travailleuses du communautaire.

Bienveillance

- Les professionnel.les de Ricochet **prennent le temps d'accueillir** l'autre, son vécu, ses difficultés et ses émotions **sans jugement**, et dans le moment présent.
- L'**ouverture d'esprit** et la **souplesse** sont préconisées pour offrir des soins et services ancrés sur les **besoins exprimés** par les travailleuses du communautaire.

Mission

Favoriser le bien-être et la santé globale des travailleuses et travailleurs du milieu communautaire qui jouent un rôle essentiel auprès des personnes plus vulnérables de notre société.

Objectifs généraux

- Soutenir les organismes communautaires dans le développement d'une culture du bien-être auprès des travailleuses et travailleurs du communautaire
- Contribuer à prévenir l'épuisement professionnel et la fatigue de compassion des travailleuses et travailleurs du communautaire.

Ricochet

Objectifs spécifiques

- Favoriser une prise de conscience collective des organismes communautaires à la nécessité de prendre soin de la santé globale des individus.
- Créer un réseau d'acteurs clés pouvant favoriser la mise en place durable des solutions identifiées.
- Offrir un accès de proximité à des soins et services de santé globale.
- Offrir des outils adaptés aux travailleuses et travailleurs du communautaire face au stress et à la fatigue de compassion.
- Actualiser l'offre de services selon les besoins exprimés par le milieu.

Population et territoire desservis

Ricochet vise à rendre accessibles ses soins et services à l'ensemble des travailleuses du milieu communautaire de la Capitale-Nationale (QC, Canada).

Ricochet s'adresse à **toute personne employée dans un organisme communautaire situé sur le territoire de la Capitale-Nationale**, des secteurs suivants :

- MRC de **Portneuf** (Donnacona, Pont-Rouge, St-Raymond, etc.)
- MRC de la **Jacques-Cartier**
- **Agglomération de Québec** (Centre-Ville, Beauport, Sainte-Foy, Charlesbourg, etc.)
- MRC de **L'Île d'Orléans**
- MRC de la **Côte-de-Beaupré**, notamment Ste-Anne-de-Beaupré
- MRC) de **Charlevoix**, notamment Baie-Saint-Paul et secteurs environnants
- MRC de **Charlevoix-Est**, comme La Malbaie et secteurs environnants

Vision des soins et des services

Le projet Ricochet s'inscrit dans une démarche globale de promotion du bien-être au travail en milieu communautaire

- En favorisant la **cohésion** et la **participation sociale** au sein du milieu communautaire, le projet Ricochet vise à **développer une culture organisationnelle durable du « prendre soin de soi et de ses pairs »**. Le déploiement de ses services et son rayonnement favorisent la **démystification** des difficultés émotionnelles, de la fatigue, et des troubles de santé mentale au travail.

- Les soins et services proposés par les différents volets de Ricochet sont complémentaires et interreliés : leur déploiement conjoint favorise réciproquement le recours aux soins et les services de la Ricochet Mobile.

- Ricochet offre des **soins et des services, non curatifs, de promotion de la santé, et de prévention secondaire et tertiaire**. Le développement du pouvoir d'agir et le renforcement des capacités à prendre soin de soi sont au cœur des soins et services.

- Dans la lignée de ses valeurs et approches, Ricochet propose, au besoin, du **référencement :** lorsqu'une personne sollicite les services de Ricochet et présente des signes de détresse ou d'épuisement professionnel.

« Ricochet offre des soins et des services, non curatifs, de promotion de la santé, et de prévention secondaire et tertiaire. »

Les actions de **promotion de la santé** visent à développer les facteurs de protection du bien-être, en amont des soins curatifs (OMS, 1999).

Les actions de **prévention secondaire** visent à intervenir de façon précoce, auprès de personnes ou populations à risque, pour éviter le développement d'un trouble de santé (ex. épuisement professionnel) (OMS, 1999).

En **prévention tertiaire**, les interventions visent à limiter les rechutes ou la chronicisation du trouble de santé (OMS, 1999).

Les cinq volets de Ricochet

Ressourcements

Un temps de répit dans un cadre bienveillant

Le ressourcement à Ricochet se veut un temps d'arrêt dans un lieu inspirant et déconfessionnalisé, Le Monastère des Augustines.

Une occasion pour prendre soin de soi dans un cadre bienveillant, raviver sa passion pour la relation d'aide et reconnecter au sens de son engagement communautaire.

Formations

Démystifier et s'outiller pour prendre soin de soi

La formation est un outil supplémentaire pour soutenir les travailleurs.euses dans leur rôle émotionnellement exigeant. Elle a pour objectif de démontrer et valoriser l'importance de prendre soin de soi lorsque l'on œuvre dans le communautaire et de donner accès à des moyens pertinents pour y arriver.

Réflexions

Ensemble, contribuons à la reconnaissance du travail communautaire

Forum de réflexion sur la santé des travailleuses avec les acteurs communautaires, philanthropiques et politiques.

La Ricochet Mobile

La Ricochet mobile est une unité de professionnels multidisciplinaires qui visite des milieux communautaires pour offrir des soins et des services accessibles autant par sa proximité que par ses coûts.
Afin de favoriser le bien-être au travail, une multitude d'activités sont proposées pour faire émerger l'importance de prendre soin de soi et partager des moments de plaisir et d'échanges avec les pairs.

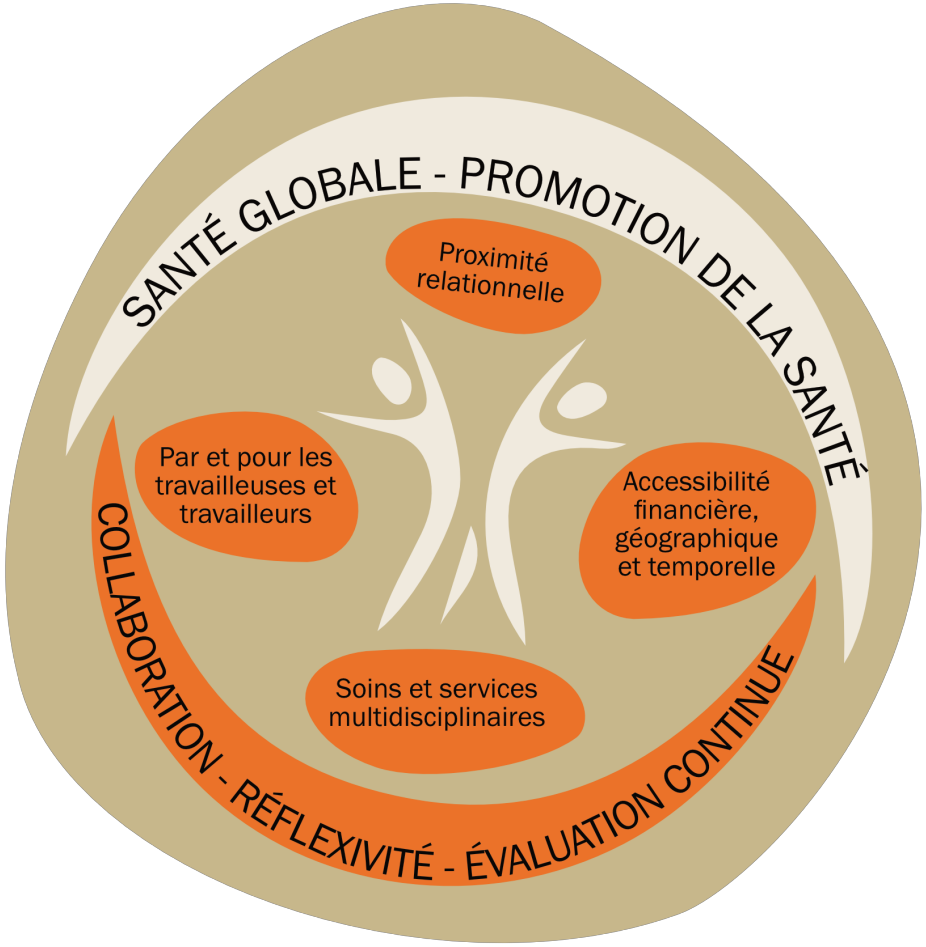
Porter en continu un regard évaluatif sur l'ensemble de Ricochet.

Évaluation transversale du Projet Ricochet et de ses quatre volets de services.

Approches préconisées

Le projet Ricochet prône une approche holistique, basée sur une conception de la santé qui tient compte des déterminants sociaux et environnementaux, et s'éloignant d'une vision strictement biomédicale. Elle comprend la santé comme un équilibre entre les dimensions physique, mentale, sociale et spirituelle qui sont interreliées.

Pour Ricochet, le bien-être est un état harmonieux au sein de chaque individu ainsi qu'entre les individus, les collectivités et l'environnement, et à travers lequel les gens évoluent et agissent de façon fluide et en partie inconsciente.



Le schéma ci-dessus modélise les approches préconisées à Ricochet. Déployées conjointement, ces approches interdépendantes permettront de favoriser le recours aux soins et services de Ricochet, et de maximiser ses effets.

Notes : ces approches ont été déterminées en concertation avec les partenaires de Ricochet, ainsi qu'avec des travailleuses du milieu communautaire et des professionnelles de santé consultées lors d'une enquête réalisée par Clémentine Ogier, lors de son stage à Ricochet, à la maîtrise en santé publique en 2021. Il s'appuie également sur le modèle du recours aux soins de Levesque, et coll. (2013).

Définition des approches

1. **Santé globale** : Le projet Ricochet prône une approche qui vise à **favoriser durablement la santé et le bien-être** des individus, des organisations et du milieu communautaire comme collectivité. Cette approche englobe les déterminants sociaux et environnementaux de la santé, prenant en compte les interactions multiples entre l'humain et son environnement. Elle ne fragmente pas les problématiques de santé en compartiments étanches et exclusifs. Dans ce sens, **l'offre de soins et de services est flexible et réactive**, s'adaptant aux besoins des personnes qu'elle dessert.
2. **Promotion de la santé** : Selon l'Organisation mondiale de la santé, la promotion de la santé est un « processus qui consiste à permettre aux individus de mieux maîtriser les déterminants de santé et d'améliorer ainsi leur santé » (OMS, 1999, p.1). Elle vise à **donner durablement les moyens et les ressources d'améliorer son bien-être**, par l'intervention sur l'ensemble des déterminants sous-jacents, et par la **participation de la population** à toutes les étapes des interventions (OMS, 1999).
3. **Par et Pour** : Cette approche rejoint la promotion de la santé, en ce sens qu'elle **vise le développement du pouvoir d'agir et de l'autonomisation** des individus et populations. Ricochet prône des **soins et services inclusifs, centrés sur la personne, ses savoirs et expériences**, mais aussi sur ses besoins exprimés. Elle **mise sur les forces et les capacités** des organisations et des individus pour instaurer des changements durables.
4. **Multidisciplinaire** : Dans la lignée de la santé globale, Ricochet favorise le travail **en équipe multidisciplinaire** pour adresser les déterminants de la santé à plusieurs niveaux (individuel, professionnel, organisationnel et communautaire). Ces niveaux étant interdépendants, l'intervention multidisciplinaire permet d'en potentialiser les effets.

Définition des approches (suite...)

5. **Proximité relationnelle** : Ricochet assure, dans ses soins et services, un **accueil inconditionnel, chaleureux et respectueux** à toutes et tous. Cette approche **préconise la souplesse et la flexibilité pour être en adéquation avec les besoins** des individus, des organisations et de la collectivité. Elle prône une proximité relationnelle entre les professionnelles et les travailleuses communautaires, en **favorisant le plaisir et l'accueil des émotions**.

6. **Accessibilité** : Le projet Ricochet **favorise la mobilité** des services et les soins sur le territoire pour en accroître l'accessibilité géographique. Pour faciliter l'accès aux soins et services, Ricochet **limite également les barrières administratives et préconise de faibles coûts**.

7. **Collaboration** : La gestion et le développement du projet Ricochet sont participatifs. Elle repose sur **la co-construction, l'intersectorialité, l'entraide mutuelle, l'implication, le partage et la valorisation des expériences et expertises** d'une pluralité d'acteurs.

8. **Réflexivité** : Ricochet favorise une **réflexion en continu** sur les pratiques de gestion et des professionnelles intervenant dans le projet. Cette réflexion est à la fois **pédagogique et critique** dans ce sens qu'elle vise à tirer des apprentissages des pratiques professionnelles à Ricochet, et à analyser les contextes communautaires et sociétaux dans lesquels s'inscrit le projet pour l'adapter.

9. **Évaluation continue** : En écho avec l'approche réflexive, une évaluation continue du projet Ricochet est mise en place. Elle vise à **évaluer l'impact des actions déployées et les ajustements à réaliser** au besoin.

Types de soins et services de la Ricochet Mobile

Bien-être physique

- Physiothérapie
- Massothérapie
- Outils et conseils pour la prise en charge des douleurs musculosquelettiques
- Activités physiques de groupe (variables)

Soutien psychosocial

- Groupe de soutien psychologique
- Espace d'écoute et d'échanges entre pairs
- Référencement vers des professionnels en psychologie et en intervention psychosociale

Soutien professionnel

- Séances individuelles de coaching professionnel
- Séances de coaching professionnel en équipe
- Outils et conseils pour favoriser des pratiques de travail saines (individuels et organisationnels)

Fonctionnement de la Ricochet Mobile

L'objectif de la Ricochet Mobile est d'offrir des soins et des services de proximité et accessibles aux travailleuses et travailleurs du communautaire.

Pour cela, une équipe multidisciplinaire se déplace à plusieurs points centraux du territoire de la Capitale-Nationale pour favoriser l'accessibilité géographique aux soins et services.

Les soins et les services de la Ricochet Mobile sont accessibles à faible coût pour les participant.es. Les organisations seront sollicitées dans une visée de promotion de l'importance du bien-être en contexte de travail émotionnellement exigeant.

Les organisations seront sollicitées à participer au financement des activités pour leurs employées pour favoriser leur engagement dans le bien-être au travail.

Les soins et services seront offerts essentiellement en journée, sur les horaires de travail, afin de promouvoir l'intégration du prendre soin de soi dans les pratiques professionnelles. Certains soins et services sont également offerts en virtuel pour limiter les contraintes horaires et les déplacements.

Ricochet réalise du référencement au besoin : lorsqu'une personne sollicitant les services de Ricochet présente des signes importants de détresse ou d'épuisement professionnel, l'agente de développement, en concertation avec une autre membre du projet Ricochet, réalise un référencement vers une structure d'aide adéquate.

Note : la programmation des soins et services de la Ricochet Mobile peut évoluer d'une saison à l'autre, selon les résultats de l'évaluation des actions et le contexte sanitaire en vigueur.

Gestion et gouvernance

- Le projet Ricochet est développé et porté par l'organisme communautaire, et à but non lucratif, SPOT-Clinique communautaire de santé et d'enseignement.
- Le projet Ricochet est chapeauté par un comité de pilotage, mobilisé depuis 2019, constitué d'une pluralité d'acteurs du milieu communautaire, philanthropique et universitaire. Le comité de pilotage donne les grandes orientations et objectifs de travail. Il veille, avec l'agente de développement communautaire du projet, à ce que le travail de co-développement de Ricochet se fasse en adéquation avec les valeurs, les approches prônées, les besoins exprimés et les résultats du volet évaluatif.
- Ricochet est géré de façon participative. L'agente de développement communautaire de Ricochet, employée par SPOT-CCSE, travaille en co-construction et en collaboration avec le comité de pilotage et d'autres partenaires. Au besoin, des comités ad hoc peuvent être constitués.
- Le comité de pilotage de Ricochet est principalement constitué d'organismes œuvrant au Centre-Ville de Québec. Toutefois, des liens ont déjà été tissés avec des regroupements ayant un plus large rayonnement (ex. RAIIQ, La Table de quartier L'Engrenage Saint-Roch, la Mobilisation Haute-Ville). Le comité travaille également au développement de liens plus serrés avec les organismes communautaires de Portneuf et de Charlevoix.
- Le projet Ricochet est réalisé grâce aux soutiens notamment de :

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches
Nous tous, ici

FONDATION Québec Philanthrope

mission inclusion
LE NOUVEAU NOM DE L'ŒUVRE LÉGER

Avec la participation financière de :

Québec

Alliances pour la solidarité
région de la Capitale-Nationale

Enseignement

Conformément avec la mission d'enseignement de SPOT-CCSE, Ricochet favorise la pleine participation d'étudiantes et étudiants dans le développement, la mise en œuvre et la promotion des soins et services du projet Ricochet.

Les stagiaires participant aux activités de Ricochet seront accueillies et encadrées par la coordonnatrice de l'enseignement selon les conditions et les modalités définies par SPOT-CCSE. L'objet de leur pratique sera défini conjointement avec l'agente de développement communautaire du projet Ricochet.

Bibliographie

Clinique SPOT. (2018). *Projet RICOCHET : santé et mieux-être des interventant-e-s communautaires* [document inédit]. Clinique SPOT.

Fauvel, M., Noiseux, Y., et Coget, L. (2020). *Précarité au travail et pratiques de gestion dans le mouvement de l'action communautaire autonome.* Repéré à : http://www.gireps.org/wp-content/uploads/2020/10/FAUVEL-NOISEUX-COGET-RAPPORT-FINAL.pdf

Laliberté, D., et Tremblay, I. (2007). *Organisation du travail et santé mentale dans les organismes communautaires en santé et services sociaux de la Capitale-Nationale : regard sur une situation méconnue*. Québec, Direction régionale de santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. Repéré à : http://roclaurentides.com/wp-content/uploads/2014/03/RapportOrgCommSSS07-sant%C3%A9-mentale.pdf

Levesque, J. F., Harris, M. F., & Russell, G. (2013). Patient-centred access to health care: conceptualising access at the interface of health systems and populations. *International journal for equity in health*, *12*, 18. Repéré à : https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.1186/1475-9276-12-18

Meunier, S., Giroux, A., Coulombe, S., Lauzier-Jobin, F., Radziszewski, S., Houle, J. et Dagenais-Desmarais, V. (2020). Enquête sur la santé psychologique des travailleurs et travailleuses du milieu communautaire au Québec. Montréal, QC : Université du Québec à Montréal, 42p.

Organisation mondiale de la santé (1999). *Glossaire de la promotion de la santé*. OMS : Genève, Suisse. Repéré à : https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67245/WHO_HPR_HEP_98.1_fre.pdf