

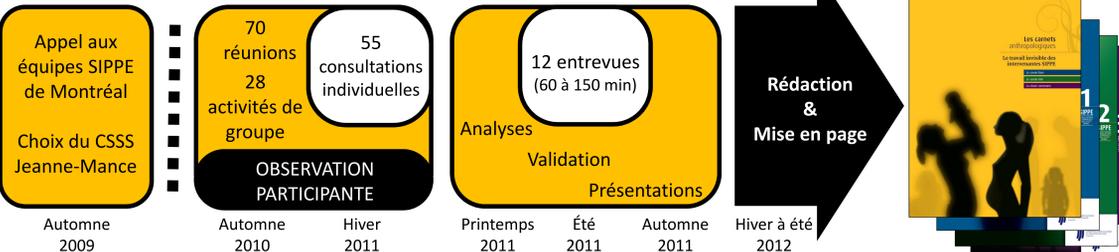
Le travail invisible des intervenantes SIPPE : aperçus anthropologiques

Leah Walz, PhD (lwalz@santepub-mtl.qc.ca)

Objectifs

L'objectif de cette recherche anthropologique consistait à mieux comprendre l'implantation de la composante « Accompagnement des familles » du programme SIPPE (les *Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance à l'intention des familles vivant en contexte de vulnérabilité*) et à repérer les pratiques innovatrices et bénéfiques pouvant le mieux répondre aux besoins des familles suivies dans le cadre du programme.

Cette affiche présente *Les carnets anthropologiques : le travail invisible des intervenantes SIPPE*, la production ultime de cette recherche. Il s'agit d'une description étoffée (*thick description*) du travail quotidien des intervenantes SIPPE du CSSS Jeanne-Mance. S'appuyant sur leurs paroles, histoires, défis et préoccupations, ainsi que sur les observations et l'analyse de l'anthropologue, cette description illustre la complexité de leur tâche, touchant des facettes du **savoir-faire**, du **savoir-être** et de la **vision commune**.



Le savoir-faire

Selon les intervenantes du CSSS Jeanne-Mance, lorsqu'on accompagne des familles dans le cadre des SIPPE, ce qui est primordial, c'est de bien les écouter et de les encourager dans ce qu'elles font de bien.

- *Écoute, écoute, écoute... Le concept d'écouter, t'as pas idée ce qu'il y a là-dedans. C'est 80% de ton intervention... Quand t'as ça, t'as tout.*

Mais faire de l'*empowerment* avec les familles demande aux intervenantes SIPPE d'intervenir de diverses façons. Ainsi, pour illustrer l'ampleur de leur tâche, j'ai proposé une représentation métaphorique du travail au sein des SIPPE, inspiré par le fameux proverbe:

Quand un homme a faim, mieux vaut lui apprendre à pêcher que de lui donner un poisson.

Les intervenantes l'ont intitulé *Le poème du poisson*.

Le poème du poisson

Pour les intervenantes SIPPE, l'accompagnement des familles, c'est:

Les amener à ouvrir la porte ou à reconnaître leur faim.
Les convaincre que les poissons sont bons.

Les laisser raconter leurs histoires de pêche, leur dire qu'ils sont de bons pêcheurs.
Surveiller si et jusqu'à quel point ils sont affamés, demander ce qu'ils veulent manger, leur donner un poisson!

Leur apprendre à pêcher, leur montrer comment pêcher, apprendre comment ils pêchent.

Leur montrer qu'ils savent déjà comment pêcher.
Leur dire que ça ne mord pas toujours, aller vérifier pourquoi « ça ne mord jamais! », prévoir leurs difficultés quand – finalement – ça mord!

Leur trouver des amis qui pêchent, les encourager à cesser de voler du poisson, les aider à réparer leurs filets ou à trouver une casserole.
Leur expliquer comment faire cuire le poisson et à qui le servir.
Les avertir de ne pas manger les arêtes!

S'informer si les lacs ne sont pas pollués et sont pleins de poissons.
Les orienter vers un meilleur pêcheur, ou un agriculteur!

Le savoir-être

Selon les intervenantes des SIPPE, c'est l'expérience (de travail ou de vie) qui facilite l'établissement d'un lien de confiance ancré dans l'empathie, le respect et l'humanité.

- *Mon expérience de vie personnelle m'aide beaucoup. On en vit des épreuves en tant que personne [comme celles que vivent les familles]. On est des humains.[...] Je suis capable d'abord d'avoir de l'empathie, de me mettre au niveau de ce qu'ils vivent, parce que moi-même j'en ai vécu des situations difficiles.*

Le défi : établir un lien de confiance (raconté par Catherine)

Naomi avait déjà deux petits garçons et venait d'accoucher d'une petite fille quand je suis arrivée chez elle pour une visite postnatale.[...] Elle venait d'une famille extrêmement méfiante et fermée sur elle-même, une famille qui a vécu plusieurs problèmes et qui a déjà eu des contacts avec la DPJ (la Protection de la jeunesse) dans les générations précédentes. En même temps, c'était une famille très « fusionnelle », qui savait se protéger de l'extérieur. Un vrai clan! Je sentais qu'ils étaient toujours sur la défensive, comme si on était menaçants, comme si on allait leur enlever leurs enfants en leur disant qu'ils sont incompetents, qu'ils ne sont pas capables de s'en occuper. Je sentais aussi une volonté de changement chez Naomi, mais en même temps la difficulté d'y arriver, parce que les moyens lui manquaient. C'était difficile d'être acceptée et de commencer à intervenir avec eux. Tout un défi!

De fil en aiguille, j'ai pu établir une relation de confiance avec Naomi et sa mère – en incluant toujours sa mère qui venait constamment vérifier ce que je disais à sa fille. Peu à peu, elles se sont ouvertes sur leur vécu. On est même remontées à l'enfance de la grand-mère et à ses relations avec ses parents. Les contacts restaient difficiles. Il y avait des aspects importants à travailler et j'étais inquiète pour la sécurité et le développement des enfants. C'était LA famille qui me préoccupait sans cesse.



À un moment, Naomi a annulé deux rendez-vous à la dernière minute. Ça me prenait émotivement. Je suis allée chez elle, j'ai sonné à la porte, mais elle n'a pas répondu. J'ai donc laissé ce message sur son répondeur : « Naomi, je ne sais pas ce qui se passe. On avait commencé à travailler des choses ensemble. T'avais reconnu toi aussi qu'il y avait des difficultés... des changements à faire. Je pensais que c'était clair, que je suis là pour t'aider, pas pour te nuire. Je te fais confiance, mais j'ai l'impression que, toi, tu ne me fais pas confiance. On ne peut pas continuer à travailler ensemble dans ces circonstances-là. » C'est sûr qu'elle était là parce que, dix minutes plus tard, elle m'a rappelée. Elle pleurait et disait: « Je ne peux pas croire que tu penses que je ne te fais pas confiance! Je te fais confiance! » C'était comme si je niais une de ses qualités. Elle voulait me montrer qu'elle était capable de me faire confiance.

Après ce contact, on a eu une super belle rencontre; elle s'est ouverte sur sa vie depuis qu'elle était toute petite, comment elle a dû se battre pour en arriver là. Elle a aussi parlé de ses craintes que ses enfants aient été abusés (elle n'en avait jamais parlé). Elle reconnaissait que ses fils avaient des problèmes de comportement importants et anticipait avec crainte leur entrée à l'école. C'était toutes ces peurs-là qui éclataient, ce qui a permis d'ouvrir sur ce qu'on pouvait mettre en place à partir de ce moment-là.

Je suis certaine que cet évènement a amené Naomi à une autre étape, qu'il a favorisé une ouverture sur l'extérieur – car elle a accepté que je parle de sa famille aux intervenantes de la nouvelle école de ses enfants. Même si aujourd'hui je ne la vois plus, car elle a quitté le quartier, je garde espoir que ce qu'on a pu faire ensemble l'a amenée un peu plus vers un chemin différent de celui qu'elle suivait et a pu contribuer à prévenir une répétition des modèles malsains que sa famille vivait depuis quatre générations.

Différentes familles, différents succès

Un succès, c'est un enfant :

- Qui est né à terme, en santé et avec un bon poids.
- Qui développe un bon lien d'attachement avec ses parents.
- Qui reçoit le soutien qu'il lui faut pour réussir.
- Qui est magnifique, épanoui et heureux.

Un succès, c'est un parent :

- Qui accepte une visite à domicile et qui est là quand on arrive à la maison!
- Qui apprend à nous faire confiance et à ne pas se sentir jugé.
- Qui instaure une routine de dodo avec son enfant.
- Qui, des années plus tard, revient nous voir pour nous dire « tu as fait la différence ».



La vision commune

Au CSSS Jeanne-Mance, presque toutes les intervenantes des SIPPE témoignent de l'importance des équipes interdisciplinaires :

- *La plus grande force dans SIPPE, c'est qu'on est quatre intervenantes... Travailler en équipe comme ça, c'est assez exceptionnel... Pour le client, c'est très important, c'est très aidant parce que chaque intervenante apporte quelque chose.*

- *On est plus que complémentaires. Je vois ça comme un tout qui est plus que la somme de ses parties. Le fait qu'on travaille ensemble autour de la famille, ça fait que c'est encore plus aidant que si on travaillait tous chacune de notre bord séparément avec elle.*

La plupart des équipes SIPPE sont formées de nutritionnistes, de travailleuses sociales, d'infirmières et d'éducatrices spécialisées, et, au CSSS Jeanne-Mance, elles étaient organisées en plusieurs groupes de travail.

Plusieurs circonstances ont empêché une consolidation des liens entre les intervenantes des équipes interdisciplinaires au CSSS Jeanne-Mance au cours de l'année de cette recherche, telles que :

- des congés de maladie, ou
- ☒ des départs de professionnelles.

Chef		Chef					
Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Groupe 6		
		Éducatrice			Éducatrice		
Nutritionniste		Nutritionniste		Nutritionniste			
TS	TS	TS		TS		TS	
Infirmière	Infirmière	Infirmière	Infirmière	Infirmière	Infirmière	Infirmière	

Au sein des équipes interdisciplinaires (particulièrement en contexte de roulement du personnel), il n'est pas toujours facile de concilier les divers points de vue – et les différents jugements cliniques – des intervenantes et d'intervenir de façon concertée auprès des familles.

Par exemple, elles peuvent ne pas partager la même vision quant à :

- Le rôle de l'intervenante privilégiée et de l'équipe,
- L'importance de l'intensité et de la durée des suivis,
- L'évaluation de la vulnérabilité de certaines familles,
- La pertinence de relancer une famille ou de la retirer du programme.



Public cible

S'adressant aux intervenantes, cadres, gestionnaires ou directeurs qui voudront mieux comprendre, apprécier ou soutenir le travail des équipes des SIPPE, ces carnets visent à rendre visibles les aspects invisibles du travail des intervenantes afin d'alimenter une réflexion plus approfondie sur les meilleures façons d'intervenir auprès des familles, et de soutenir les intervenantes dans le cadre des SIPPE.

Pour télécharger *Les carnets anthropologiques : le travail invisible des intervenantes SIPPE* dans leur intégralité, consulter le site www.cacis.umontreal.ca/carnets/cacis/.

Remerciements

Pour leur collaboration, leur confiance et leur ouverture, je remercie toutes les familles suivies dans le cadre des SIPPE et toutes les intervenantes et chefs de programme du CSSS Jeanne-Mance (Hélène B., Francine B., Rachel B., Dilma C., Louise G., Sylvie G., Manon G., Nathalie L., Sylvie L., Linda L., Julie M., André M., Maria R., Amélie S., Sophie S., Louise S., Linda S. et Kathia V.).

Pour leur soutien, je remercie L. Potvin, J. Bernier et M. Rivard de la Chaire CACIS ainsi que F. Trickey, M. Elliott, J. Beauvais et L. Boucheron de la DSP de l'ASSS de Montréal.