

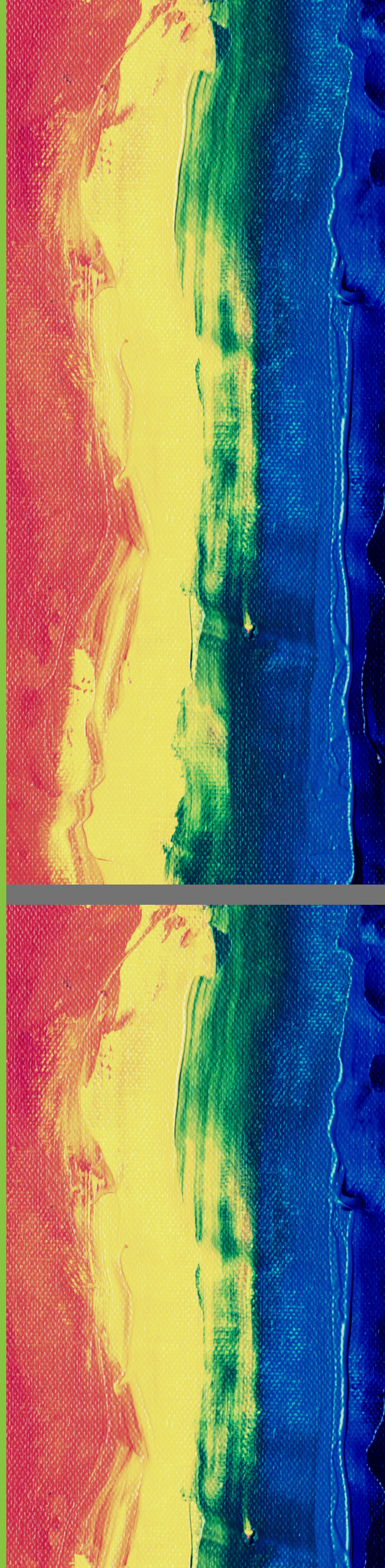
**Boîte à outils - Partie 2**

# INTERVENIR À DISTANCE

à l'usage des organismes  
communautaires  
en santé mentale

**pour traverser  
la crise de la COVID-19**

Par Lucie Hébert, chargée de projet



# Avant-propos

## Des outils pratiques pour intervenir à distance

En l'espace de quelques jours, des centaines d'organismes communautaires en santé mentale du Québec sont passés d'une pratique de proximité favorisant le contact personnel à une intervention à distance par téléphone ou par visioconférence. COVID-19 oblige !

Tout un défi d'adaptation que relèvent sûrement plus d'un millier de travailleuses et travailleurs du communautaire.

Les intervenants des organismes communautaires en santé mentale sont compétents et expérimentés. Mais, après quelques semaines d'expérimentation, un temps de mise au point sur nos pratiques en distanciation s'impose peut-être.

Voilà pourquoi nous partageons quelques trucs et réflexions concernant l'intervention téléphonique et la visioconférence. De plus, dans le contexte, il est possible que des bénévoles ou de nouveaux travailleurs aient à faire des appels téléphoniques au nom de votre organisme.

Voici donc un outil pratique pour intervenir à l'ère du confinement.

# INTERVENIR PAR TÉLÉPHONE

## Se préparer à l'intervention téléphonique en télétravail

- Avoir accès aux informations pertinentes sur la personne ;
- Avoir sous la main une liste des ressources : CISSS, cliniques, dépannage alimentaire, centre de crise, centre d'action bénévole, etc. Certaines régions sont desservies par le service 211.
- Avoir accès aux dernières consignes gouvernementales de la santé publique ([cliquez ici](#)) ;
- S'assurer d'avoir un endroit confidentiel tant pour les dossiers que pour avoir une conversation qui ne sera pas entendue par les autres membres de la maisonnée ;
- Avoir autour de soi tout ce dont on peut avoir besoin afin d'éviter les interruptions : verre d'eau, papier mouchoir, crayon, papier, etc. ;
- S'assurer de réaliser les appels dans un endroit qui limite les distractions visuelles et sonores ;
- Idéalement porter des écouteurs ou un casque d'écoute ;
- Se sentir bien et capable d'être ouvert et à l'écoute ;
- Se donner du temps pour s'acclimater à cette nouvelle forme d'intervention.
  - Accepter de ne pas se sentir aussi « performant » qu'à l'habitude, il est normal de se sentir déstabilisé ;
  - Partager vos défis et votre expérience à vos collègues lors de vos rencontres d'équipe en visioconférence.

## Les objectifs des appels téléphoniques en contexte de confinement

- Établir ou confirmer un lien de confiance avec la personne ;
- Encourager la personne qui vit le confinement ;
- Rassurer la personne à l'égard de la pandémie ;
- Vérifier si elle trouve réponse à ses besoins essentiels ;
- S'assurer qu'elle comprend bien les consignes et les respecte ;
- Déceler et désamorcer les crises ;
- Référer aux bonnes ressources au besoin.

## Pour des appels réussis

- Identifiez-vous clairement et brièvement : votre nom, votre organisme, ainsi que la raison de votre appel ;
- Assurez-vous que la personne est disposée à vous parler. Peut-être préférera-t-elle un autre moment ;
- Avant de plonger dans le sujet, assurez-vous de régler ce qui peut nuire à l'entretien téléphonique : problème de ligne, fond sonore désagréable, difficulté à s'entendre ;

- Amorcez par : « Comment ça va ? » pour bien saisir l'état d'esprit de la personne ;
- Prendre son temps. Mettez de l'intention dans vos mots. Évitez de réciter votre texte, les phrases toutes faites et le timbre faussement joyeux. La voix ne ment pas ;
- Acceptez les silences, écoutez le souffle et les intonations : la voix est révélatrice de l'état d'esprit de votre interlocuteur... ;
- Soyez attentif à votre propre souffle. Il est un outil pour vous recentrer ;
- Ayez une liste aide-mémoire des points que vous souhaitez aborder avec la personne ;
- Portez une attention particulière à la clarté des messages. En l'absence du langage non verbal, il vaut mieux valider votre compréhension et celle de votre interlocuteur ;
- Notez les faits saillants abordés avec la personne et surlignez les éléments sur lesquels il serait intéressant de revenir, vos suivis et ceux de la personne. Attention, prendre des notes pendant l'appel peut distraire d'une réelle présence à l'autre ;
- Après l'appel, notez également vos inquiétudes ou questionnements par rapport à la personne. En cas de doute, faites-en part à des collègues ou à votre supérieur.

## L'intervention

- Détectez d'abord l'état d'esprit de la personne et identifiez son besoin. Si nécessaire, reformulez ses propos afin de valider votre compréhension ;
- Laissez le temps à la personne de « vider son sac ». Accueillez et normalisez ses émotions. **Voir plus bas l'annexe portant sur l'écoute active** ;
- Par la suite, vous pourrez l'inviter à passer en mode solution en fonction de ce qu'elle a exprimé. En appuyant sur ses forces et sur ses comportements constructifs, on accompagnera la personne à trouver les actions qu'elle souhaite mettre en place ;
- Notez que souvent, juste le fait d'avoir exprimé son vécu et de s'être senti écouté et accueilli est suffisant ;
- Il est démontré que la personne qui a un objectif à la fin de l'appel, même tout petit, ressent l'appel comme plus aidant. Dans le contexte anxigène dans lequel nous vivons, il est préférable que l'objectif soit petit et réaliste, afin d'éviter que la personne se sente en échec ou stressée si elle n'arrive pas à le réaliser ;
- Sachez doser l'humour et la familiarité. Il est important que vous soyez naturel et à l'aise, mais il y a des limites professionnelles à respecter.

## Le silence

- Le silence semble plus lourd et plus long à distance. Comme intervenant ou accompagnateur, vous devez apprivoiser ce silence ;
- Peut-être appelez-vous à un mauvais moment ? Peut-être qu'une autre personne dans la pièce freine votre interlocuteur à s'exprimer ? Validez la situation avec la personne ;
- Certaines personnes sont des « taiseux » et peuvent se montrer peu loquaces. Pour évaluer la situation, vous pouvez proposer des échelles pour décrire son état : sur une échelle de 1 à 10

comment sens-tu ton niveau d'anxiété actuellement ? Ou encore poser des questions simples : qu'as-tu mangé pour dîner ? Que faisais-tu quand je t'ai appelé ? Ça peut être une amorce de conversation et une façon de vérifier comment la personne répond à ses besoins de base et comment elle occupe son temps. Se préparer à l'avance quelques questions de réserve peut être rassurant pour l'intervenant.

## Détecter la détresse

- Est-ce que le discours de la personne vous semble lourd et sans espoir ?
- Est-ce que la personne est plus silencieuse qu'à l'habitude ou est-elle plus agressive ou impulsive ?
- Est-ce qu'elle semble s'isoler de plus en plus ? Manque-t-elle d'intérêt pour faire quoi que ce soit ? Répond-elle à ses besoins essentiels comme manger, dormir, se laver ?
- N'hésitez pas à vérifier la nature des bruits que vous entendez ;
- Lorsque la personne ne va pas bien, vérifiez la présence d'idées suicidaires. Posez la question directement. Souvent les personnes sont soulagées de pouvoir en parler à quelqu'un ;
- Assurez-vous qu'un suivi sera fait avec le centre de crise ou le centre de prévention du suicide de votre région, si besoin est ;
- Assurez-vous que la personne est en sécurité ;
- Consultez votre supérieur ou vos collègues au besoin.

## Le plan d'intervention

- En contexte de confinement, il est possible que l'appel se limite aux objectifs mentionnés ci-dessus ;
- Des personnes fréquentant nos organismes sont accompagnées formellement dans le cadre d'un suivi particulier ou de suivi d'intensité variable (SIV). Certains aspects des plans d'intervention des personnes que vous accompagnez ne pourront pas être travaillés. Par exemple, on comprendra que « améliorer ma capacité à interagir dans les lieux publics » sera remis ;
- Il pourrait être intéressant de cibler avec la personne quels aspects elle peut et veut travailler dans le contexte ;
- Plus que jamais la créativité est de mise. Plusieurs chemins mènent aux mêmes objectifs !



*Un grand merci à Julie Ouellette de l'organisme Le Tremplin à Drummondville dont nous sommes largement inspirés.*



# INTERVENIR PAR VISIOCONFÉRENCE

Depuis le début de la crise, les organismes doivent faire appel à leur débrouillardise pour adapter leurs outils de travail avec les groupes à la réalité des télécommunications (cafés rencontres, discussions thématiques, groupes de soutien ou autre).

À partir des quelques semaines d'expérimentation, nous avons identifié quelques consignes pour faciliter l'expérience de l'intervention de groupe par visioconférence.

Selon des témoignages d'organismes en santé mentale, en cette période de confinement, plusieurs personnes participent avec enthousiasme aux groupes de partage. Ils permettent de briser l'isolement, de normaliser des émotions, de maintenir des liens avec les pairs et de briser la monotonie des journées de confinement.

Malgré tout, elle peut causer des frustrations et faire apparaître encore plus le clivage entre les personnes qui ont accès à l'internet et celles qui n'y ont pas accès. Notamment, pour les membres plus âgés et les personnes qui vivent en territoire rural qui n'ont pas accès à la haute vitesse.

## Se mettre en ligne

- Ne sous-estimez pas le temps requis pour permettre aux personnes de bien comprendre le fonctionnement de la plateforme utilisée. Consultez la [Boîte à outils - Partie 1](#) pour le choix des plateformes ;
- L'expérience démontre que pour ce genre de groupe, entre 5 à 8 participants est une taille optimale ;
- Pour les groupes « ouverts » (à participation libre), l'animateur ou animatrice se mettra en ligne 30 minutes à l'avance afin de bien accueillir les personnes (surtout les nouveaux participants) et leur donner les consignes techniques et éthiques ;
- Fournissez un guide de fonctionnement aux participants. Le web regorge d'outils et de tutoriels. Attention ! Plusieurs d'entre eux sont présentés dans une langue d'initié (le geek) ! Au besoin, faites un document de référence maison à l'aide de captures d'écran. C'est un travail laborieux qui évite de répéter l'exercice avec tous les participants un à un.

## La tenue de la rencontre

- Il est idéal de travailler en coanimation. Ainsi un animateur peut s'attarder au contenu et l'autre à l'aspect plus technique : donner les tours de parole, lire les commentaires écrits, envoyer des liens ou des documents ou partager l'écran pour projeter les documents ;
- Prévoyez une période de branchement avant la réunion, qui permet de commencer à l'heure.

Cette période est variable s'il s'agit de groupes ouverts avec de nouveaux participants ou de groupes fermés avec des habitués ;

- Débutez la rencontre en rappelant les règles du groupe et du fonctionnement de l'application. Ces indications devraient identifier la disposition des outils et de leurs usages. Donc de comprendre comment :
  - lever la main pour demander la parole,
  - activer ou désactiver son micro,
  - appuyer un propos,
  - voir la liste des participants,
  - voir tous les participants en vidéo à l'écran,
  - expliquer comment être présent en audio seulement,
  - changer le nom de participant,
  - partager un commentaire général ou personnel dans la section commentaires ;
- Techniquement, il est préférable que tous ferment leur micro (ça peut être contrôlé par l'animateur). Ça évite les bruits de fonds qui « polluent » une réunion ;
- Il est préférable que les participants utilisent un casque d'écoute ou des écouteurs ;
- Une rencontre ne devrait pas dépasser beaucoup plus qu'1h30. Offrir une petite pause en mi-parcours ;
- N'oubliez pas d'établir et de dire clairement les règles ou codes de vie des rencontres : le respect, le non jugement, la confidentialité, etc. En incluant une règle d'inconfort qui permet à un participant en tout temps d'exprimer son inconfort face à une situation.

## **Les consignes de confidentialité**

Il est essentiel que les personnes puissent se sentir en sécurité, ainsi il faut que soit mis en place des règles de confidentialité et de respect.

- Les séances en visioconférence ne doivent pas être enregistrées par les participants ;
- Seules les formations ou les conférences peuvent être enregistrées par l'animateur après en avoir avisé les participants ;
- On masquera partiellement le numéro de téléphone des personnes qui participent par téléphone. L'animateur pourra le changer par le nom de la personne participante ;
- On laissera la possibilité au participant de s'identifier comme il le souhaite : nom complet, surnom ou prénom seulement ;
- Le participant peut, s'il le souhaite, désactiver sa caméra ou choisir un fonds d'écran virtuel pour préserver son intimité ;
- Afin de préserver des informations personnelles, les participants ne sont pas autorisés à partager leur écran.

## **Les limites et défis des visioconférences**

- Les visioconférences enlèvent une part de spontanéité. Il faut travailler son animation en fonction de la rigidité de l'application ;
- La visioconférence permet un partage d'expérience et de socialiser, mais il est plus difficile

d'accueillir des situations lourdes et douloureuses. Elles se prête moins à une démarche thérapeutique en groupe ;

- Bien définir le but de la rencontre. Si c'est un groupe d'échanges, les gens ne doivent pas s'attendre à des enseignements. Si c'est une formation, on n'est pas là pour partager du vécu. Il est bon que ce soit clair pour tous ;
- La visioconférence est exigeante en termes d'énergie et de concentration. Après 1h30, les gens sont fatigués.

## Apprendre ensemble

Nous avons une foule d'apprentissages à faire dans nos interventions dans le contexte de la pandémie. Il faut se donner le temps d'expérimenter, être indulgent avec nous, évaluer nos façons de faire régulièrement et surtout partager nos expérimentations avec nos pairs.



*Cette section sur la visioconférence est largement inspirée de l'expérience généreusement partagé par Marlène Duchesne de l'Association canadienne pour la santé mentale Québec - ACSM de Québec et par le site web de Prise II de Montréal. On les remercie !*



# L'action communautaire autonome en santé mentale pour traverser la crise

## *Croire en la personne*

À travers le COSME, des organismes de partout au Québec partagent des nouvelles des organismes et des personnes qui les fréquentent. On a constaté avec un peu d'étonnement qu'une proportion importante des personnes vivaient avec une certaine « zénitude » la situation.

Ce constat rappelle l'importance de croire à l'incroyable capacité de résilience des membres. Des crises, ils en ont traversé plus d'une. Le confinement, ils l'ont vécu dans d'autres contextes beaucoup moins faciles. Pour certains, l'état de crise dans laquelle nous nous trouvons leur donne l'impression qu'ils ne sont plus seuls à vivre de l'anxiété.

Il est important de leur refléter notre confiance envers leur capacité à trouver leurs propres ressources et ne pas teinter les interventions des inquiétudes de l'intervenant.

La naissance de l'action communautaire autonome en santé mentale prend racine dans cette conviction profonde en la capacité et au pouvoir d'agir des personnes qui vivent une problématique de santé mentale et de leur entourage.

On dit que ça prend tout un village pour élever un enfant. L'expérience nous démontre que ça prend toute une communauté pour traverser une pandémie avec solidarité.

En situation de crise, on agit dans l'urgence, mais il faut être créatif pour recréer le « ensemble » qui fait la force du mouvement.

# ANNEXE - ÉCOUTE ACTIVE

Qui cause sème  
Qui écoute récolte  
*Proverbe belge*

Les spécialistes de l'intervention téléphonique sont les centres d'écoute et les centres de prévention du suicide. Ces organismes ont souvent comme base d'intervention l'écoute active dont voici quelques règles.

Vous trouverez un guide plus complet sur l'écoute active en cliquant sur le lien suivant : [Écoute active](#).

## L'intention

L'intervenant doit d'abord se mettre dans une posture d'écoute, donc d'ouverture, sans idées préconçues. Il doit mettre son intention à accueillir l'autre : ses propos, ses silences et la façon dont il s'exprimera.

## Les éléments qui nuisent à l'écoute

- Le jugement
- Les croyances
- L'interprétation
- La généralisation

Toutes les idées préconçues s'insinuent facilement dans nos réflexions en intervention. Le cerveau trie l'information en fonction des croyances liées au sexe, à la formation, à la religion, à l'âge, au milieu de vie, au diagnostic, etc. Il faut se méfier de nos réflexes à juger ce qui est correct ou ce qui ne l'est pas. Tous ces éléments nuisent à l'ouverture nécessaire à l'écoute.

- Les conseils

Offrir des conseils, même pleins de bonnes intentions, amène l'intervenant à réfléchir à sa réponse plutôt qu'à être à l'écoute de l'autre. De plus, les conseils privent la personne de trouver par elle-même la solution qui lui conviendra.

## **Les outils pour une meilleure écoute**

On utilisera différentes reformulations afin d'offrir à l'interlocuteur un reflet de ce qu'il dit ; une clarification de votre compréhension ; un résumé des éléments ; le recadrage d'une situation ou pour normaliser des émotions. Et ce afin que la personne sente qu'on l'a bien compris et accueilli dans ce qu'elle vit et exprime.

## **Faire du ménage dans les propos**

En situation de grands stress, il arrive que les faits, les émotions, les besoins, les solutions se confondent dans l'esprit. L'intervenant peut soutenir la personne en l'aidant à mettre de l'ordre dans ce qu'elle dit : en nommant d'abord les faits et les émotions qu'ils provoquent, puis les besoins de la personne liés à la situation, pour ensuite identifier les actions à mettre en place.

## Boîte à outils – Partie 2

# INTERVENIR À DISTANCE

Cette boîte à outils est le fruit d'une réflexion menée par le [COSME](#) et les regroupements régionaux d'organismes communautaires en santé mentale autour des besoins des organismes durant la crise de la COVID-19.

Ce document s'adresse à tous les organismes communautaires en santé mentale du Québec.

Idéation et rédaction : Lucie Hébert, chargée de projet.  
Révision : comité de direction du COSME ; Claude Saint-Georges, personne ressource ; Aurélie Le Caignec, responsable de la communication.  
Mise en page : Aurélie Le Caignec, responsable de la communication.

Date de publication : avril 2020.



Le Réseau communautaire en santé mentale (COSME) a été formé en 2012. Il s'est donné pour mission de faire avancer la cause de la santé mentale et de représenter les organismes communautaires de la santé mentale du Québec.