LA COERCITION N'EST PAS UNE SOLUTION

SANITÉ MENITALE

Intervention : Santé mentale

Clientèle : Personnes âgées

Secteur: Est

La santé mentale et physique peut être mise à rude épreuve lorsque la vie nous chavire.

Madame X, une dame sans histoire de 76 ans, habite le même logement depuis huit ans. En 2010, elle développe des troubles de comportement importants : elle crie après les voisins, les accuse de rentrer chez elle et va même jusqu'à donner des coups de pied au préposé à la sécurité. Plusieurs plaintes sont déposées par les locataires de l'immeuble à son sujet.

« Il faut être patient avec les locataires.

« Il faut être patient avec les locataires.

Ils ne sont pas des machines qu'on répare.

Les interventions se font sur une longue

Les interventions se font se

- Mélanie Samson

ACIION

Grâce à la vigilance, au professionnalisme et à l'empathie des agents de location et du préposé à la sécurité des locataires, la travailleuse sociale a été avisée rapidement. Elle a ainsi pu intervenir auprès de Madame X à de nombreuses reprises sur une période de six mois.

L'évaluation des intervenants a révélé clairement que Madame X réagissait à un sentiment de persécution intense. Après discussion avec cette dame, le groupe a réussi à la convaincre d'adhérer au programme « Santé mentale » du CLSC de son secteur.

La dame a donc profité d'un suivi par un psychiatre et une équipe spécialisée du CSLC. Un an plus tard, l'état de la locataire s'est stabilisé. Cependant, comme elle portait dorénavant une étiquette peu enviable auprès des autres locataires, le groupe d'intervention a soutenu la demande de transfert de logement pour motif biopsychosocial.

Aujourd'hui, elle s'intègre bien à son nouveau milieu de vie, notamment grâce à l'aide de sa sœur, qui habite à proximité.

RETOMBÉES

- » L'empathie, le professionnalisme et le travail d'équipe du personnel de l'Office ont permis d'aider une dame de 76 ans qui vivait une situation de détresse et qui perturbait la quiétude des locataires de l'immeuble où elle vivait.
- » La dame, qui était isolée dans son ancien logement, a gagné un réseau grâce au changement de logement pour motif biopsychosocial. La présence de sa sœur à proximité de sa nouvelle résidence a un effet positif sur sa santé.
- » Le problème était finalement de nature physique : elle manquait d'oxygène, ce qui avait des conséquences sur son état mental. Elle a aujourd'hui une machine à oxygène et des médicaments qui améliorent grandement sa qualité de vie.
- » Les agents de location ont vu au-delà de la violence des comportements de la dame en décelant sa détresse psychologique. Avec l'appui du directeur des services aux locataires, ils ont demandé une évaluation psychosociale de la dame par la travailleuse sociale, pas uniquement une intervention de la préposée aux relations avec les locataires.





- 1. Plus les interventions sont complexes, plus la collaboration de tous (approche interservices) es importante.
- 2. Chacun est un spécialiste dans son domaine. Le travail d'équipe permet d'avoir un regard multiple sur une situation, ce qui rend les plans d'intervention plus performants.
- 3. Le regard attentif de chaque membre du personnel permet d'agir avec diligence et de façon proactive auprès de locataires en situation de détresse.
- 4. Transmettre l'information aux équipes responsables des interventions peut faire une différence dans la vie des locataires.

ACTEURS CLÉS

- Agents de location (France Lavoie et Bendel Joseph)
- Préposé à la sécurité des locataires (Yvon Théroux)
- Travailleuse sociale de l'OMHM (Mélanie Samson)
- CLSC (Johanne Laplante, travailleuse sociale)

PARTENAIRES

- Préposée aux relations avec les locataires (Stella Desjardins)
- Directeur des services aux locataires, Secteur Est (Jean-Claude Charron)
- Comité de changement de logement pour motif biopsychosocial
- Travailleuse sociale de la voisine de la dame (Hélène Boucher)
- Voisins

RÔLE DE CHACUN

Agents de location

- Intervenants de première ligne
- Choix du secteur pour le nouveau logement, en collaboration avec la dame

Préposé à la sécurité des locataires

- Participation au plan d'intervention
- Ouverture d'esprit et empathie qui ont contribué au bon déroulement de l'intervention

Préposée aux relations avec les locataires

- N'a pas ouvert de dossier contre la locataire à la Régie du logement
- A rencontré tous les voisins pour les rassurer

Travailleuse sociale de l'Office

- Intervention de première instance auprès de la dame
- Référence et suivi auprès des ressources identifiées pour aider la dame
- Préparation du dossier pour la demande de changement de logement
- Représentation auprès du comité pour la demande de changement de logement

Directeur des services aux locataires

- Participation au plan d'intervention
- N'a pas autorisé une ouverture de dossier à la Régie du logement

Comité de changement de logement pour motif biopsychosocial

• A accepté la demande de changement de logement de la dame

CLSC

- Participation au plan d'intervention
- Délégation d'une ressource chevronnée pour accompagner la dame

Travailleuse sociale de la voisine de la dame

- Collaboration avec la travailleuse sociale du CLSC et celle de l'Office
- A su rassurer la voisine de la dame

Voisins

 Ont compris la situation et ont fait preuve de collaboration en attendant que l'Office règle la situation

Les partenaires internes et externes ont fait preuve de compréhension, de respect et de diligence dans ce dossier complexe et sensible. Les partenaires ont ainsi agi en parfait accord avec les deux volets de la mission de l'Office. On peut dire « mission accomplie »!