

Concept d'accompagnement et prestations de

This is a larger version of the 'zone bleue' logo, identical in design to the one in the top left corner, featuring the words 'zone' and 'bleue' in white on a blue background with a yellow line at the bottom.

Centre de compétence en matière de dépendances

Lieu d'accueil, d'information, d'orientation et de soutien
pour les personnes concernées par la toxicomanie

À Yverdon-les-Bains

lundi à jeudi de 11 heures à 17 heures 30
vendredi de 11 heures à 16 heures
fermé samedi, dimanche et jours fériés

Rue de Neuchâtel 4
Case Postale 58
1401 Yverdon-les-Bains

Tel. 024 / 420.24.44
Fax. 024 / 420.24.45
Courriel : zonebleue@bluewin.ch
www.infoset.ch/inst/zonebleue

Sommaire

1. <i>Les objectifs de Zone Bleue</i>	<i>p. 3</i>
2. <i>Les axes d'intervention</i>	<i>p. 4</i>
3. <i>L'endroit</i>	<i>p.4</i>
4. <i>Les prestations</i>	<i>p.5</i>
5. <i>Notre vision de la toxicomanie</i>	<i>p.6 - 7</i>
6. <i>Le cadre théorique</i>	<i>p.7 - 8</i>
7. <i>L'action socio-éducative</i>	<i>p. 9</i>
8. <i>L'accueil</i>	<i>p. 10</i>
9. <i>Les axes de travail</i>	<i>p. 10 - 11</i>
10. <i>Conclusion</i>	<i>p. 12</i>

1. Les objectifs de Zone Bleue

Depuis juin 1997, Zone Bleue développe et met en œuvre des prestations destinées à une clientèle composée de personnes toxicomanes et de leur entourage, privé ou professionnel. Il s'agit d'une structure d'accueil à bas seuil dépendant de l'Association en Faveur des Personnes touchées par la Toxicomanie (AFPT) qui, dans ses statuts, se donne les buts suivants :

- a) offrir à des personnes toxico-dépendantes des prestations et un accompagnement spécialisé visant à la réhabilitation sociale et à l'abstinence ;
- b) créer, pour Yverdon-les-Bains et sa région, un lieu d'information, de prévention et de coordination à disposition des réseaux médicaux, sociaux et de toute personne concernée par la toxicomanie ;
- c) gérer un centre d'accueil de jour pour personnes vivant des problèmes de toxicomanie.

À l'aide d'une équipe interdisciplinaire, nous œuvrons pour concrétiser ces objectifs. Notre équipe se compose d'une infirmière, d'une assistante sociale et de deux éducateurs spécialisés (dont l'un assume aussi la fonction de directeur). Le taux d'engagement des membres de l'équipe est de 80% - 90% EPT. En principe, 3 intervenants sont présents en même temps¹. Nous pouvons aussi compter sur le travail d'une secrétaire comptable (30%), d'une femme de ménage (30%) et d'un cuisinier (65%). Un/une stagiaire peut accompagner le travail de notre équipe.

Une psychiatre, rattachée à l'unité de psychiatrie ambulatoire du Nord vaudois, consulte une fois par semaine à Zone Bleue, généralement le lundi. Elle suit également bon nombre des personnes fréquentant le centre à l'unité de psychiatrie ambulatoire du Nord vaudois.

Le but de Zone Bleue est d'aider les personnes concernées par la toxicomanie à passer d'un état de "*survie*" - où l'individu est passif et tributaire du soutien reçu - à la "*vie*" - où il acquiert un pouvoir personnel lui permettant de re-assumer la responsabilité de sa vie.

¹ Cet encadrement peut être de 2 personnes quand un/une des intervenants est en vacances ou quand le/la troisième professionnel/le accompagne un usager vers l'extérieur.

2. Les axes d'intervention

Afin d'atteindre cet objectif, notre travail se structure autour de 6 axes d'intervention:

- 1) **accueillir** des consommateurs/trices de drogues, leurs familles et leur entourage ;
- 2) **offrir** aux usagers/ères un espace dans lequel il leur est possible de se ressourcer et de prendre soin de soi ;
- 3) **informer** les consommateurs/trices de drogues, leurs familles, leur entourage, les acteurs du réseau socio-sanitaire et le public intéressé ;
- 4) **soutenir** les usagers/ères de drogues, leurs familles et leur entourage dans leurs réflexions, recherches et démarches visant à modifier une problématique ;
- 5) **orienter** les consommateurs/trices de drogues, leurs familles et leur entourage dans le réseau socio-sanitaire ou vers des personnes ressources en fonction de leurs besoins ;
- 6) **prévenir** avec les usagers/ères de drogues les risques et les complications liées à la consommation, notamment en échangeant gratuitement du matériel d'injection et en dispensant des soins de base individualisés.

Par le biais de ces 6 axes d'intervention, nous essayons de susciter une réflexion et un questionnement autour de la consommation de la personne, ainsi qu'autour de ses conséquences et de ses raisons.

3. L'endroit

Zone Bleue se trouve dans une petite maison au centre d'Yverdon-les-Bains : le rez-de-chaussée est composé d'une grande pièce où sont installés des canapés et des tables qui font office de zone "séjour". Une cuisine permet la préparation des repas de midi. Un bar sépare la zone cuisine de la zone "séjour". Des toilettes sont à disposition sur le même étage ainsi qu'une douche et une buanderie.

À l'étage, on trouve notre bureau utilisé aussi par notre secrétaire, l'infirmerie, deux salles d'entretien, notre toilette et une pièce pour le dépôt de matériaux divers.

4. Les prestations

4 types de services sont dispensés à Zone Bleue :

1. Le premier type réunit tout ce qui ne dépend pas de la formulation d'une demande de la part de l'utilisateur : la possibilité d'accéder aux locaux pendant l'horaire d'ouverture, de se poser pendant plusieurs heures dans la zone "séjour", de lire les livres et les journaux, de se servir de thé ou de café à disposition dans des thermos, d'utiliser les toilettes.
2. Le deuxième type de service dépend de la formulation d'une demande : prendre une douche, utiliser la buanderie, faire des téléphones administratifs, recevoir des soins ainsi que du matériel d'injection, regarder la TV, s'entretenir avec un membre de l'équipe.

L'ordinateur qui se trouve au rez-de-chaussée peut être aussi utilisé à la demande pour la rédaction de lettres, de CV ou pour des démarches administratives. Les usagers peuvent demander d'utiliser Internet, dont la connexion se trouve dans le bureau de l'équipe au premier étage, pour des démarches administratives, pour la recherche d'un emploi ou d'un appartement ou pour consulter la messagerie électronique.

Quand la structure est ouverte, un repas chaud est préparé chaque jour à midi pour le prix de Frs. 7.-.

3. Ces services sont un tremplin par lequel on peut accéder à un troisième type de prestation: les entretiens "thérapeutiques", dont le but est de susciter la réflexion autour de la consommation, de ses raisons et de ses mécanismes. Les entretiens ne sont pas imposés et dépendent de l'accord de la personne toxicomane. Ils ne correspondent pas forcément à des entretiens formels dans un bureau en tête-à-tête et peuvent être effectués dans l'espace "séjour", autour du bar ou dans l'infirmerie pendant un soin.
4. En outre, Zone Bleue s'occupe également de donner des renseignements sur divers aspects concernant la toxicomanie. Il s'agit du quatrième type de service. Ces informations, communiquées par téléphone ou directement sur place sont généralement destinées à des parents ou à des autres professionnels/les. Des cours de formation peuvent également être organisés à l'attention d'autres institutions.
Un travail de renseignement est aussi effectué auprès des personnes toxicomanes. Ces informations concernent les produits et leurs effets, les traitements possibles et les diverses institutions. Nous donnons aussi des informations sur les **droits** auxquels les personnes toxicomanes ont accès ainsi que sur les **devoirs** qu'ils doivent remplir.

5. Notre vision de la toxicomanie

Pour les personnes fréquentant Zone Bleue, la consommation a été la solution de survie à un moment de l'histoire de la personne. La personne toxicomane "découvre" le produit mais surtout son effet. Cet effet justifie la recherche menant à retrouver un certain état et donc à revenir à la consommation. Le produit n'a pas seulement la fonction d'enlever la souffrance mais aussi de donner de la confiance en soi et du plaisir. La rencontre entre une phase difficile et l'utilisation d'un produit qui jusqu'alors était pris dans un contexte récréatif, peut faire basculer dans la dépendance et la personne perd petit à petit la maîtrise sur sa consommation.

Loin d'être une manière de se détruire, la consommation de produits psychoactifs est avant tout une manière de survivre. « *Grâce à la drogue, tu n'es pas devenu cinglé et/ou tu ne t'es pas suicidé* ». Cette approche vise aussi à calmer la peur des usagers d'être jugés.

Nous remarquons que les comportements perçus par l'extérieur comme désinhibés, euphoriques, violents ou apathiques ne sont pas vécus de la même manière par le consommateur lui-même, qui peut expérimenter un état d'apaisement, de stabilité ou d'énergie. Les consommateurs/trices n'ont pas une réelle perception de leurs difficultés : il est très fréquent de rencontrer des attitudes de déni et/ou de banalisation. Certaines personnes ont été tellement habituées à la souffrance qu'elles ne voient plus que cela n'est pas "normal", qu'on pourrait vivre autrement et que les enfants pourraient grandir différemment de ce qu'elles-mêmes ont connu.

Un certain nombre de consommateurs/trices sont en difficulté face à des situations qui peuvent sembler banales : par exemple, ne pas oser clarifier le contrat et les horaires de travail jusqu'à ce que la personne quitte son emploi ou quelqu'un qui n'arrive pas à aller à la poste pour chercher les rappels jusqu'au point de se retrouver dans un marasme administratif.

Le produit peut aider la personne à dépasser ses limites, à calmer ce qu'elle ressent, à se contenir. Dans ce sens, nous considérons la consommation comme de l'automédication qui « soigne » et qui structure la personne.

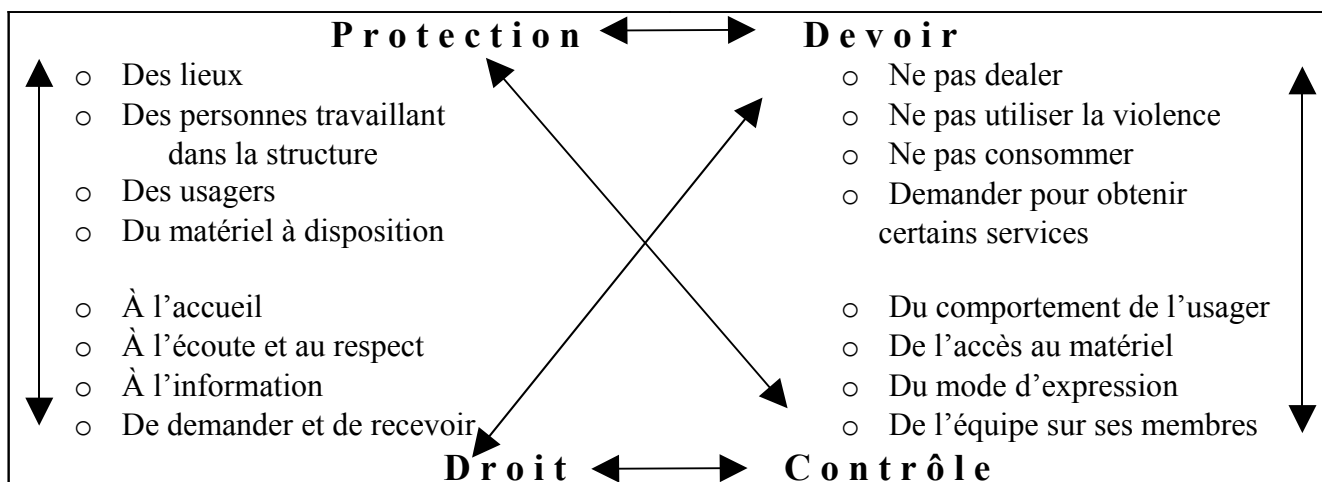
En même temps, le produit enferme dans des schémas de consommation : « *La préoccupation principale dans la phase de consommation active est de consommer : donc avoir le produit et pour avoir le produit, il faut avoir l'argent, le dealer, le matériel... Et il faut arriver à l'heure à la pharmacie pour avoir la méthadone, arriver à l'heure à ZB pour ramener le matériel d'injection et en prendre de nouveau (autrement il faut aller à l'autre but de la ville) chercher le produit (et parfois, il faut se déplacer à Lausanne ou à Berne)...* ». Le stress issu de la recherche et de la consommation du produit occupe toute la journée, il n'y a pas de place pour autre chose... Le quotidien des usagers de drogues est très étrié.

Nous constatons que la consommation de produits illégaux est perçue et vécue avec beaucoup de honte. La société véhicule une image assez sombre de la toxicomanie, qui augmente les sentiments de honte et de culpabilité vécus par les consommateurs. Sentiments douloureux pour une personne fragile, qui utilisera le produit pour les calmer, les anesthésier ou les dépasser.

6. Le cadre théorique

Le cadre théorique que nous utilisons à Zone Bleue a pour but de donner une structure à l'intérieur de laquelle une dynamique de réflexion et de changement peut se construire. À cette fin, le cadre ne doit pas seulement limiter et contrôler les usagers mais aussi protéger et prendre en considération les droits de la personne. L'application du cadre à ce type de population nous demande de la constance et une certaine flexibilité.

Le cadre utilisé peut être décrit comme suit :

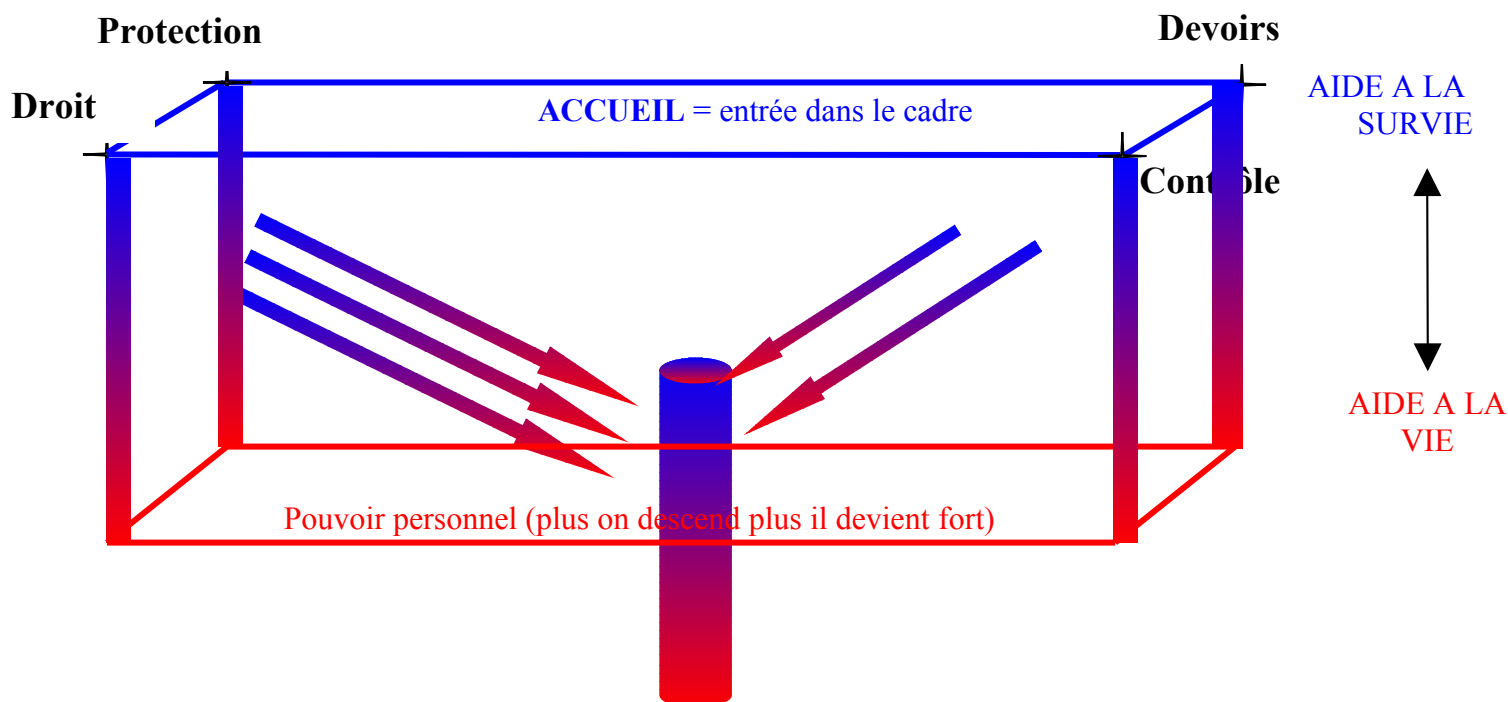


Protection, devoir, droit et contrôle sont 4 piliers qui soutiennent et organisent la structure. À partir de l'observation que les comportements de soumission ou de révolte sont utilisés de façon répétitive par les personnes toxicomanes, nous émettons l'hypothèse que ces automatismes empêchent la personne de se construire une place relationnelle, mais aussi existentielle, car ils maintiennent la personne dans une dynamique de survie.

- Le cadre se veut contenant et structurant, exerçant ainsi une influence sur la capacité de se limiter de la personne toxicomane.

Dans cet espace protégé, nous essayons, avec les usagers, de créer une dynamique

de réflexion et de changement qui vise à réactiver et à développer le « pouvoir personnel » que la personne toxicomane, par sa consommation et ses expériences de vie, a perdu ou n'a pas pu créer.



Le « pouvoir personnel² » est au centre du cadre : au sein de l'équipe, nous pensons que quand la personne se sent bien protégée et qu'elle peut sortir des dynamiques de soumission ou de violence, elle retrouve sa place. À ce moment, elle peut reprendre petit à petit sa vie en main. Plus la personne « descend » dans la structure, plus elle va intégrer des notions qui touchent au fait d'avoir des droits et des obligations et plus elle va acquérir du pouvoir personnel. Les besoins auxquels elle répond deviennent de plus en plus complexes, l'obligeant à se confronter davantage à ses responsabilités.

² Par « pouvoir personnel », nous entendons la capacité à agir, à poser des actes, à se positionner

7. L'action socio-éducative

Dans son statut de structure à « bas seuil », Zone Bleue, essaie de répondre aux besoins de base de la population toxicomane : se laver, laver son linge, s'approvisionner en seringues, prendre un repas.

Parmi les besoins de base que nous prenons en considération il y a aussi celui de discuter, de boire un café, de se poser et de se reposer. Il est important de remarquer que très souvent, nous sommes les seuls non-consommateurs que les usagers sont amenés à fréquenter régulièrement. Dans ce contexte particulier, les liens qui se tissent sont personnels, impliquant le partage d'un certain quotidien et demandant une implication de la part des professionnels/les qui se teint de notre personnalité, de nos expériences et de notre vécu. En fait, nous « œuvrons » afin d'instaurer un contact personnel avec les usagers.

Nous accueillons personnellement chaque personne qui rentre à Zone Bleue : cela signifie que chaque membre de l'équipe serre la main et appelle la personne par son prénom. Nous essayons de "retenir" les consommateurs/trices quand ils passent rapidement pour prendre du matériel d'injection, de discuter avec eux, de les inviter à se poser pour boire un café, de titiller leur curiosité. Chaque visite peut être l'occasion de connaître un bout d'histoire de telle personne ou de confronter une autre à une façon de se comporter. Ou encore d'inviter la personne à venir discuter d'un sujet particulier relevé au passage dans une discussion informelle.

Les exigences minimales que les usagers sont appelés à respecter sont de ne pas dealer, de ne pas consommer, de ne pas utiliser des comportements violents. Aucun entretien ou autre type de contact n'est imposé.

L'action socio-éducative commence avec l'accueil dont le but ne se limite pas à mettre les gens à l'aise. La présence constante d'un ou deux travailleurs sociaux rappelle les devoirs que les usagers sont appelés à remplir, mais en même temps, cette présence garanti aussi une protection. Vider son cendrier, débarrasser sa tasse, doser le volume de la stéréo, saluer, ne pas couper la parole, etc., sont les limites "travaillées" à l'accueil et qui participent au maintien du cadre. En outre, l'accueil est une partie intégrante du travail de reconnaissance de la personne : sa présence est quittancée et dans la mesure du possible, aussi ses états d'âme et son vécu. Il est reconnu à la personne son droit à avoir une place, son droit à exister en tant que personne à part entière, avec sa souffrance, avec ses expériences de vie difficiles, avec les injustices et mauvais traitements subis, avec ceux qu'elle a fait subir, avec sa richesse et son potentiel.

Ensuite, nous essayons de réactiver le pouvoir personnel des personnes toxicomanes par différents axes de travail : nous percevons le pouvoir personnel comme le moteur essentiel de toute mise en action, qui permet une participation à un rôle social et à la construction d'un projet personnel.

8. L'accueil

Nous avons présenté le cadre de Zone Bleue et nous voulons parler maintenant de l'entrée dans ce cadre : l'espace d'accueil (en bleu dans le schéma précédent).

Chaque personne qui entre à Zone Bleue est accueillie par chacun des membres de l'équipe, qui va lui serrer la main et lui demander son prénom s'il/elle ne le connaît pas encore. Après cela, l'exigence minimale que les usagers sont appelés à respecter est celle des " règles de la maison " : ne pas dealer, ne pas consommer, ne pas utiliser des comportements violents. Un panneau affiché à la paroi rappelle ces règles. Aucun entretien ou autre type de contact n'est imposé. Les usagers peuvent se poser sur les canapés ou s'asseoir aux tables, se servir de thé et de café, utiliser les toilettes. Des journaux et des livres sont également à disposition.

L'accueil pose les prémices de la construction d'une relation dont le but est de redonner une identité à l'utilisateur : dans un premier temps, cela se traduit par reconnaître une place à la personne et par lui faire expérimenter la stabilité d'une structure.

Tout au long de notre accompagnement, et déjà lors des premiers contacts dans le cadre de l'accueil, une attention spécifique est portée aux besoins spécifiques des femmes.

9. Les axes de travail

Nos axes de travail, que nous allons présenter dans ce qui suit, sont complémentaires et dépendants les uns des autres.

Nous avons déjà évoqué le travail d'information et d'orientation qui introduit la notion d' « avoir des droits » comme tout le monde : en effet, nous avons constaté que ce type de population est très souvent dans l'ignorance de ses droits. En outre, ces personnes croient ne pas mériter des droits à cause de leur consommation et/ou de leur style de vie.

Le travail sur les besoins commence par la réponse que Zone Bleue fournit à des besoins de base. En permettant la survie de cette population, ou en s'opposant à la dégradation de sa qualité de vie, la structure ouvre la possibilité de récupérer des compétences sociales et relationnelles. Le travail pour renforcer ou réactiver le pouvoir personnel dans ce contexte consiste à apprendre à reconnaître les besoins et à s'en occuper de façon responsable. Il est aussi important que la personne consommatrice puisse différencier quels sont ses besoins par rapport à des désirs passagers et qu'elle apprenne à leur donner une réponse.

Avec le positionnement nous travaillons sur la difficulté que même les personnes les plus agressives rencontrent, de défendre leur « place », notamment devant l'autorité. Le droit de demander, de ne pas être d'accord, de changer d'avis, sont au premier abord inaccessibles pour les consommateurs/trices. Très souvent ceux-ci expriment leur désaccord une fois la situation terminée, quand l'interlocuteur n'est plus présent. Ou en rompant la relation, par exemple en ne respectant pas les rendez-vous ou les engagements. Ou encore, en essayant de dominer l'autre par l'agressivité et la violence. Parfois, notre soutien dans ce type de situation peut nous amener à jouer le rôle de médiateur avec les autres professionnels/les impliqués.

La question de la place est aussi en lien avec la question de la reconnaissance : les expériences que beaucoup de consommateurs/trices de produits illégaux semblent avoir cumulé, sont caractérisées par la négation de la reconnaissance d'une valeur personnelle et de la place que cette valeur implique. Le travail sur la reconnaissance, qui commence déjà à l'accueil, vise à restaurer la capacité des personnes toxicomanes à se connecter à leurs ressentis. En effet, un des principaux résultats de la consommation est d'anesthésier les émotions et de donner un semblant de calme intérieur. Notre travail consiste à ramener la personne à son vécu, à ce qu'elle ressent dans une situation donnée.

Parfois, nous accompagnons un usager à établir un lien avec son histoire afin de mettre en lumière l'origine et la répétition de comportements qui sont caractérisés, très souvent, par la soumission.

Enfin, nous pouvons évoquer le travail sur la confrontation. Il s'agit peut-être de la partie la plus exigeante du travail de Zone Bleue car elle nous demande de nous confronter avec certains des comportements des usagers comme poser des limites, contenir et/ou arrêter de la violence. Confronter une personne à ses actes ou à son manque d'actes peut être difficile. Mais aussi, elle interroge nos dynamiques personnelles. C'est la partie « devoir-contrôle » du cadre qui nous renvoie aussi à nos propres comportements : le fait de ne pas arriver à poser une limite par peur d'un usager, ou par peur de blesser quelqu'un avec une remarque ou un oubli.

10. Conclusion

Le travail avec les personnes toxicomanes est un travail qui se déroule dans le temps : établir des liens avec les usagers se fait sur la durée. L'inconstance des fréquentations ne permet pas un suivi régulier. Nous nous adaptons au rythme des usagers, ou au moins essayons-nous de le faire, sans mettre de pression, mais en clarifiant les dynamiques que nous observons. Aucun usager n'est obligé de continuer un échange ou une discussion commencée avec un membre de l'équipe et nous pouvons, quand cela est nécessaire, verbaliser une interruption ou une pause dans les démarches plus personnelles.

Le but de notre structure n'est pas d'amener les consommateurs/trices à arrêter un produit à court terme. Notre but est d'accompagner ces personnes dans un questionnement à propos de l'utilité et des implications de la consommation, tout en évoquant la possibilité d'exister sans consommation et en réveillant le désir de changement.

C'est un travail que nous effectuons avec une implication personnelle importante. Elle nous permet d'établir des liens avec les personnes toxicomanes que nous voulons le plus authentique possible tout en gardant un cadre professionnel.

Il nous est difficile de parler de manière précise des résultats que nous obtenons. Néanmoins, il nous semble arriver dans beaucoup de situations à accompagner l'utilisateur dans une réflexion sur sa consommation qui, parfois, le conduit à regagner un bout de son pouvoir personnel. C'est à ce moment que la personne peut commencer à sortir de la survie et faire les premiers pas dans la vie.