

# LA GESTION DES CAS MULTI PROBLEMATIQUES

## I-INTRODUCTION A LA GESTION DES CAS MULTI PROBLEMATIQUES

Le contexte du début des années 2000, où la mondialisation et le néolibéralisme se déploient à l'échelle planétaire et où l'on parle de réingénierie de l'État et du partenariat privé-public pour l'offre des services sociaux, oblige à revoir les perspectives et les finalités du développement des collectivités. En effet, dans cette conjoncture, il apparaît que les politiques néolibérales s'étendent autant à l'échelon local qu'à l'échelle globale, le premier semblant devenir un palier incontournable de la réorganisation des politiques étatiques en matière de développement et d'économie sociale. Mais on comprend encore mal comment pourraient s'articuler l'exigence d'équité liée aux droits de citoyenneté et la nécessaire adéquation aux particularités locales.

C'est là un enjeu fondamental pour l'identification des moyens pouvant conduire à la revitalisation des communautés. Il oblige à recadrer plusieurs aspects du développement économique communautaire: la lutte contre l'exclusion, l'intégration des minorités, la participation sociale, la santé, etc. C'est pourquoi, en tant qu'ensemble des activités professionnelles visant à \*aider les personnes, familles ou groupes\* en difficulté à améliorer leurs conditions de vie, à s'intégrer dans la société et à accéder à leurs droits, le travail social est un parmi les moyens clés pour résoudre certains aspects du développement socio-économique.

Dans cette nouvelle configuration où les politiques sociales semblent devoir être réduites au minimum, cet ouvrage nous permet de prendre la mesure des transformations en cours et de tracer les enjeux et les perspectives d'avenir afin d'envisager les nouveaux rôles échus aux différents acteurs du développement social et du développement des communautés.

Plusieurs questions se posent au moment où certains acteurs et gouvernements s'appêtent à instaurer leurs politiques de révision du modèle étatique en matière de développement social.

Quelle importance accordera-t-on à la politique sociale dans la régulation sociale?

Quels seront les rôles des divers acteurs sociaux dans la nouvelle configuration du social proposé par ces divers acteurs. Quelle sera la place des instances locales dans la mise en

œuvre du développement social et de l'économie sociale? Le développement social peut-il être un instrument pour le développement des collectivités locales? Et

surtout, comment maîtriser la gestion des cas multi-problématiques ?

Vis-à-vis aux déverses questions posées, les objectifs de ce cours est de comprendre la nature des cas multi-problématiques et leur complexité, tout en tenant compte l'analyse des interactions entre les différents problèmes d'un même cas à travers des approches multidisciplinaires utilisées et les stratégies adaptées pour la prise en charge et la résolution de ces cas. Cet ouvrage s'ouvre sur une partie consacrée à une mise en perspective du développement social, qui nous permet de comprendre la spécialisation en interventions complexes surtout la gestion des cas multi-problématiques.

## 1. Définition de la gestion des cas multi problématiques

La **gestion des cas multi problématiques** désigne un processus d'accompagnement qui vise à répondre aux besoins complexes d'une personne ou d'un groupe (famille) confronté à plusieurs problématiques interconnectées. Ces situations peuvent mêler des difficultés sociales, juridiques, médicales, psychologiques, économiques, ou administratives, qui nécessitent une prise en charge globale, coordonnée et adaptée.

Contrairement à la gestion classique qui cible un seul problème, la gestion multi problématique exige une approche multidimensionnelle, tenant compte des interactions entre les différentes problématiques pour favoriser une solution durable.

**Exemple concret** : Une personne en situation d'addiction, sans emploi, avec des troubles psychologiques et un logement précaire.

## 2. Typologie des cas multi problématiques

Pour mieux gérer ces cas complexes, il est essentiel de comprendre leur diversité.

Voici une typologie courante :

- **Cas sociaux complexe**

Problèmes liés au logement, rupture familiale (violence domestique) exclusion sociale, , isolement précarité économique (pauvreté extrême).

- **Cas médicaux multi pathologiques**

Maladies chroniques simultanées (diabète, hypertension, insuffisance rénale, VIH, handicap...), souvent associées à des troubles mentaux (troubles psychiatriques).

- **Cas psychologiques combinés**

Troubles mentaux avec addictions, traumatismes, ou troubles du comportement suivi d'un refus de soin.

- **Cas administratifs enchevêtrés (compliqués) et éducatifs**

Difficultés dans les démarches réglementaires, accès aux droits, recours judiciaires.

Le cas des adultes sans emploi et analphabétisme qui mènent souvent dans des situations illégales. L'augmentation de nombres de jeunes déscolarisés, délinquants et toxicomanies

- **Cas familiaux complexes**

Conflits intrafamiliaux, cas de violences domestiques ou conjugales, responsabilités éducatives, problématiques générationnelles (conflit de génération).

**Quelques exemples :**

- ✓ Un enfant en déscolarisation, vivant dans une famille violente, avec des problèmes de santé mentale
- ✓ Une personne âgée isolée, avec une maladie chronique, sans revenus et sans soutien familial.

Ce type de cas émerge souvent dans des contextes de précarité, de rupture sociale, ou de manque d'accès aux droits fondamentaux.

- **Cas judiciaires et de protection**

- ✓ Enfants en danger (abus, maltraitance, errance)
- ✓ Adultes sous justice + troubles psychiatriques
- ✓ Femmes victimes de violences + sans hébergement

- **Cas de migration ou crise humanitaire**

- ✓ Réfugiés ou déplacés + traumatismes + manque de ressources
- ✓ Personnes apatrides + barrières linguistiques + exclusion sociale

### **3. Pourquoi cette gestion est-elle essentielle ?**

- **Coordination des acteurs**

Médecins, travailleurs sociaux, psychologues, associations doivent collaborer pour éviter les doubles emplois ou les contradictions.

- **Prise en charge personnalisée**

Adapter les réponses en tenant compte du contexte global et des priorités.

- **Suivi longitudinal**

Les progrès sont souvent lents, il faut une vision à long terme.

#### **4. Identification des facteurs contribuant à la complexité des cas multi problématiques**

Plusieurs éléments conjugués rendent ces cas difficiles à gérer. Les principaux facteurs

sont : **a) La multiplicité des problèmes**

- Présence simultanée de plusieurs problématiques (santé (physique et mentale), problèmes sociaux et juridiques, ainsi psychologiques...) qui s'influencent mutuellement.
- Exemple : un trouble mental qui aggrave la situation sociale, comme la perte d'emploi ou l'isolement.

**b) L'interdépendance des problèmes**

- Les difficultés ne sont pas isolées, elles s'entremêlent et se renforcent.
- Par exemple, un problème de santé peut limiter l'accès au travail, ce qui accentue la précarité financière.

**c) La durée et la chronicité**

- Certaines problématiques sont anciennes et récurrentes, rendant toute intervention plus complexe et nécessitant un suivi durable.

**d) La multiplicité des acteurs impliqués**

- Différents professionnels (médecins, travailleurs sociaux, éducateurs, avocats) interviennent, ce qui complique la coordination.

**e) Les contraintes environnementales et contextuelles**

- Contexte familial, social, économique ou culturel défavorable.
- Barrières linguistiques, discriminations, absence de réseau de soutien.

**f) La variabilité des besoins et des priorités**

- Les besoins changent dans le temps, ce qui demande une flexibilité dans la prise en charge

**En résumé :** La complexité d'un cas multi problématique résulte d'une combinaison dynamique entre plusieurs sphères de la vie de la personne, des interactions entre ces sphères, et le contexte global dans lequel elle évolue.

## **II. METHODES D'ANALYSE DANS LA GESTION DES CAS MULTI PROBLEMATIQUES**

La réussite d'une prise en charge passe par une analyse rigoureuse, permettant de comprendre l'ensemble des problématiques, leurs interactions, et les ressources disponibles.

### **a) L'analyse systémique**

- Cette méthode consiste à considérer la personne dans son environnement global (familial, social, économique, médical...).
- Objectif : comprendre les interactions entre les différents éléments du système qui influencent la situation.
- *Exemple* : comment un conflit familial peut impacter la santé mentale.

### **b) L'analyse multidimensionnelle**

- Analyse des différentes dimensions : physique, psychologique, sociale, administrative.
- Permet d'identifier les besoins spécifiques dans chaque domaine.
- Utilisation de grilles d'évaluation standardisées pour objectiver l'état du sujet. c)

### **L'entretien semi-directif**

- Recueil d'informations via un dialogue guidé mais flexible.
- Favorise l'expression des besoins, attentes, perceptions de la personne.
- Permet aussi de détecter des contradictions ou priorités non évidentes.

### **d) La cartographie des acteurs et ressources**

- Identification des intervenants internes et externes, des soutiens familiaux, associatifs, institutionnels.
- Mise en lumière des manques dans la coordination ou ressources à mobiliser.

### **e) L'analyse des priorités et urgences**

- Classement des problématiques selon leur urgence, leur impact sur la santé ou la sécurité.
- C'est une étape clé pour structurer l'intervention.

#### **f) L'approche participative**

- Impliquer la personne concernée dans l'analyse, pour qu'elle soit actrice de sa prise en charge.
- Favorise l'adhésion et la personnalisation des solutions

### **6. Outils d'évaluation et de diagnostic en gestion des cas multi problématiques**

Pour piloter efficacement la prise en charge, il faut s'appuyer sur des outils fiables qui permettent de :

- Cerner précisément les problématiques,
- Mesurer leur gravité et leur impact,
- Suivre l'évolution au fil du temps,
- Faciliter la communication entre les différents acteurs.

#### **a) Les grilles d'évaluation multidimensionnelles**

- *Exemple* : la grille IRIS, qui analyse les dimensions médicale, sociale, psychologique, environnementale. Permet d'objectiver les besoins et priorités.

#### **b) Les entretiens d'évaluation standardisés**

- Utilisation de questionnaires validés selon les domaines (échelle de dépression, questionnaire addiction, évaluation sociale).
- Garantissent une certaine objectivité et comparabilité.

#### **c) Les outils de diagnostic médical et psychologique**

- Bilans médicaux (analyses, examens cliniques).
- Tests psychométriques (MMPI, Beck Depression Inventory, etc.)
- Permettent de poser des diagnostics précis et de suivre les traitements.

#### **d) Les outils informatiques de gestion de cas**

- Logiciels spécialisés qui centralisent les informations, facilitent la coordination et le suivi (ex : case management software).
- Permettent une vision globale et en temps réel.

#### **e) La cartographie sociale**

- Visualisation des réseaux de soutien, des ressources mobilisables, et des barrières.
- Aide à identifier les leviers d'action.

#### **f) Les évaluations participatives**

- Outils qui impliquent directement la personne dans l'évaluation : échelles d'autoévaluation, questionnaires de satisfaction, feedbacks.
- Favorisent l'adhésion et l'ajustement des interventions

### **En résumé**

L'utilisation combinée de ces outils offre un diagnostic fin et précis, indispensable pour une gestion personnalisée et coordonnée des cas multi problématiques.

#### **. Analyser les interactions entre les problèmes**

Dans un cas multi problématique, les difficultés ne s'additionnent pas simplement, elles **se combinent** et **s'influencent mutuellement**. C'est cette dynamique qu'il faut déchiffrer. **a)**

#### **Types d'interactions**

- **Effet cumulé**  
Plusieurs problèmes s'additionnent, renforçant la charge globale (ex : précarité financière + troubles de santé).
- **Effet en cascade**  
Un problème en déclenche un autre (ex : perte d'emploi entraîne dépression, qui aggrave la situation sociale).
- **Effet amplificateur**  
Certains problèmes aggravent la gravité d'autres (ex : addiction qui complique la gestion d'une maladie chronique).
- **Effet compensatoire**

Parfois, un problème peut atténuer un autre ou créer des mécanismes d'adaptation (ex : un réseau social fort aide à gérer le stress).

### **b) Méthodes pour analyser ces interactions**

- **Cartographie des problèmes**

Représentation graphique mettant en lien les différentes difficultés et leur intensité.

- **Étude des temporalités**

Analyse des séquences dans lesquelles les problèmes apparaissent ou évoluent.

- **Dialogue avec la personne concernée**

Permet de comprendre son vécu, ses perceptions de ce qui influence quoi.

- **Travail collaboratif entre professionnels**

Mise en commun des points de vue pour décrypter la complexité.

### **c) Pourquoi analyser ces interactions ?**

- Pour éviter des interventions isolées, inefficaces ou contradictoires.
- Pour prioriser les actions sur les problèmes qui ont un effet domino.
- Pour mieux anticiper les risques de récurrence ou d'aggravation.
- Pour construire un plan d'intervention cohérent et adapté.

### **En bref**

La gestion des cas multi problématiques, c'est comme jouer aux dominos : toucher un élément impacte toute la chaîne. Comprendre ces interactions, c'est le sésame pour apporter des réponses justes et durables.

### III. APPROCHE MULTIDISCIPLINAIRE DANS LA GESTION DES CAS MULTI PROBLEMATIQUES

#### a) Qu'est-ce que l'approche multidisciplinaire ?

C'est une méthode de travail qui réunit plusieurs professionnels issus de disciplines différentes (médecins, travailleurs sociaux, psychologues, éducateurs, juristes, etc.) pour analyser, planifier et intervenir conjointement sur un cas complexe.

L'objectif est d'apporter une vision globale et complémentaire des problématiques, afin d'élaborer une prise en charge cohérente et adaptée.

#### b) Pourquoi est-elle indispensable ?

- **Complexité des situations** : Un problème social peut cacher un souci de santé mentale, ou un problème juridique peut aggraver une situation familiale.
- **Coordination des interventions** : Éviter que chaque professionnel travaille dans son coin, ce qui peut créer confusion ou redondance.
- **Partage de connaissances** : Chaque discipline apporte son expertise spécifique.
- **Meilleure prise en compte des besoins** : Personnalisation des réponses grâce à la richesse des points de vue

#### c) Comment ça fonctionne ?

- **Réunions pluridisciplinaires**  
Échanges réguliers où chaque professionnel exprime son diagnostic, ses observations, ses propositions.
- **Plan d'intervention commun**  
Élaboration collective d'un plan coordonné avec des objectifs clairs et partagés.
- **Communication fluide et continue**  
Utilisation d'outils communs (dossiers partagés, logiciels de gestion de cas) pour ne rien perdre en route.
- **Respect du rôle et des limites de chacun**  
Chaque intervenant agit dans son domaine de compétence, en collaboration

#### **d) Exemple concret**

**Pour une personne** en situation de précarité avec troubles psychiatriques et problèmes légaux, l'équipe peut regrouper :

- Un psychiatre pour le suivi médical,
- Un travailleur social pour l'accès aux droits et aide au logement,
- Un avocat pour les questions juridiques,
- Un éducateur spécialisé pour l'accompagnement au quotidien.

#### **En résumé**

L'approche multidisciplinaire est la clé pour transformer une somme de problèmes disparates en un plan d'action cohérent, efficace et respectueux de la complexité humaine.

### **9. Rôles des différents intervenants dans la gestion des cas multi problématiques a)**

#### **Travailleurs sociaux**

- **Rôle principal** : Évaluer la situation sociale, orienté vers les ressources adaptées (logement, allocations, emploi), accompagné dans les démarches administratives.
- **Actions clés** : Soutien psychosocial, médiation familiale, prévention de l'exclusion.
- **Lien avec la personne** : Souvent le premier contact, construisent une relation de confiance.

#### **b) Médecins (généralistes, spécialistes, psychiatres)**

- **Rôle principal** : Diagnostiquer et traiter les problèmes de santé physique et mentale.
- **Actions clés** : Suivi médical, prescriptions, coordination avec d'autres spécialistes, gestion des traitements.
- **Particularité psychiatrique** : Intervenir sur les troubles mentaux, évaluer la capacité de la personne à prendre des décisions

#### **c) Juristes / travailleurs du droit**

- **Rôle principal** : Assurer l'accès aux droits, conseillés sur les questions juridiques, accompagné dans les procédures (droit du travail, logement, famille).
- **Actions clés** : Information sur les droits, défense en justice, médiation juridique.
- **Importance** : Souvent essentiels pour lever des blocages administratifs ou judiciaires.

#### d) Psychologues

- **Rôle principal** : Évaluer et accompagner les aspects psychologiques, émotionnels et comportementaux.
- **Actions clés** : Entretiens thérapeutiques, tests psychologiques, soutien psychologique à court ou long terme.
- **Contribution** : Aider à comprendre et gérer les impacts émotionnels des problématiques multiples.

#### En synergie

Chacun apporte sa pièce du puzzle, mais c'est le travail ensemble qui fait toute la différence. Sans cette coordination, on court le risque de démultiplier les efforts ou, pire, de créer des contradictions.

### 10. Importance de la coordination des actions dans la gestion des cas multi

#### problématiques a) Pourquoi coordonner ?

- **Éviter la dispersion et les doublons**  
Sans coordination, chaque intervenant travaille dans son coin, ce qui peut entraîner des actions redondantes ou contradictoires. Résultat : perte de temps, d'énergie, et parfois confusion pour la personne concernée.
- **Assurer la continuité du suivi**  
Les cas multi problématiques nécessitent un accompagnement sur le long terme. La coordination garantit que les interventions s'enchaînent logiquement et que rien ne tombe entre les mailles du filet.
- **Optimiser les ressources**  
Mieux utiliser les compétences et moyens disponibles, en évitant le gaspillage.
- **Renforcer l'efficacité des interventions**  
Une équipe coordonnée peut mieux cibler les priorités, adapter les actions en fonction de l'évolution du cas.

#### b) Comment se traduit la coordination ?

- **Planification commune**  
Élaboration conjointe d'un plan d'intervention avec objectifs clairs et partage des responsabilités.

- **Communication régulière**

Réunions pluridisciplinaires, échanges de dossiers, utilisation d'outils numériques adaptés.

- **Suivi et évaluation partagés**

Analyse collective des avancées, ajustements des stratégies.

- **Désignation d'un référent**

Une personne ou une structure coordonne les acteurs, fait le lien avec la personne concernée, et assure la cohérence globale.

**c) Conséquences d'une mauvaise coordination**

- Fragmentation des interventions
- Sentiment d'abandon ou de confusion pour la personne
- Risque d'aggravation des problématiques
- Perte de confiance entre les acteurs

**En résumé**

La coordination n'est pas une option, mais une nécessité vitale pour garantir des réponses adaptées, efficaces et humaines face à la complexité des cas multi problématiques.