



Quand la santé mentale fait obstacle à la réinsertion à l'emploi chez les jeunes : une alliance entre un CSSS et un carrefour jeunesse-emploi

Auteurs :	Julie Gervais et Suzanne Deshaies
Collaborateurs :	Johanne Archambault, Alex Battaglini, Marie-Ève Nadeau, Nathalie Gosselin et Hugo Pollender
Nom donné par les acteurs terrain :	Entente de collaboration entre le Carrefour jeunesse-emploi Bourassa-Sauvé et le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord
Région sociosanitaire :	Montréal
Nom du territoire de RLS :	RLS d'Ahuntsic et Montréal-Nord
Date de début des travaux :	Juin 2010
Date de début des services offerts à la population :	Octobre 2010
Population ciblée :	Les jeunes bénéficiant des services du carrefour jeunesse-emploi présentant des symptômes liés à des problèmes de santé mentale.
Partenaires du RLS actuellement impliqués dans l'initiative :	CSSS Ahuntsic et Montréal-Nord et Carrefour jeunesse-emploi Bourassa-Sauvé

1. Brève description de l'initiative

Dans la foulée de la réforme des services de santé mentale et dans l'alignement de son projet clinique¹, le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord (CSSSAM-N) souhaitait offrir davantage de soutien aux partenaires de son réseau local de services (RLS). Lorsque l'équipe en santé mentale du CSSS a été sollicitée par le Carrefour jeunesse-emploi Bourassa-Sauvé (CJE-BS), une entente de collaboration a été développée. Celle-ci poursuit trois objectifs :

1. Outiller les conseillers en emploi du CJE qui interviennent auprès de jeunes aux prises avec les problèmes de santé mentale par le biais d'un *coaching* offert par un psychologue du CSSS;
2. Faciliter l'accès des usagers en simplifiant la référence des conseillers du CJE vers l'équipe en santé mentale du CSSS;

¹ Cible SM2 du Projet clinique (phase II) du Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord (CSSSAM-N)

3. Informer les jeunes sur des problèmes associés à la santé à travers des capsules informatives offertes par des intervenants du CSSS.

Ces objectifs visent à réduire les impacts négatifs des troubles en santé mentale sur l'insertion socioprofessionnelle des jeunes qui fréquentent le CJE Bourassa-Sauvé.

2. Comment le projet a-t-il pris forme?

La mission du Carrefour jeunesse-emploi Bourassa-Sauvé (CJE-BS) est de favoriser l'employabilité des jeunes de 16 à 35 ans. Or, certains jeunes qui ont recours aux services de cet organisme cumulent des difficultés importantes aux plans personnel, social et économique, ce qui complexifie leur démarche d'insertion professionnelle. La directrice de cet organisme en dresse un portrait suivant :

[...] les jeunes [...] ayant décroché depuis plusieurs années, qui n'ont même pas des fois le niveau secondaire 5, qui ont vécu diverses situations problématiques, vécu de la pauvreté, aussi des problèmes de santé mentale, de la prostitution [...], alors c'est une clientèle très lourde [...] au niveau de l'employabilité, très lourde.

Les conseillers en emploi du CJE-BS se sentaient peu outillés pour accompagner ces jeunes aux prises avec ces problèmes importants, en particulier lorsque ces jeunes présentaient aussi des problèmes de santé mentale. Parfois, considérant la clientèle avec laquelle ils interagissaient, ces conseillers voyaient que les limites de leurs compétences professionnelles étaient atteintes. L'un d'entre eux raconte que :

[...] parfois, il y a des petits manques, des problématiques qui à un moment donné vont "boguer", c'est-à-dire, qui vont faire que nous, on atteint nos limites de compétences professionnelles. Par exemple, des soupçons de problématiques de santé mentale ou de déficience intellectuelle légère. C'est peut-être de là qu'est venu [...] le besoin d'avoir un contact plus privilégié avec une structure institutionnelle, qui nous permette de donner des réponses adéquates à ces jeunes-là, soit pour les référer, soit pour éclairer notre intervention à nous.

En cas de présomption de problèmes de santé mentale chez un jeune, il y avait absence de mécanisme facilitant l'accès du CJE-BS aux services du CSSSAM-N. La directrice du CJE-BS relate le besoin alors identifié par son organisme :

Si on arrive à mettre sur pied un partenariat, ça serait l'idéal, qu'un jeune soit référé directement à un nom qui va nous être communiqué ou à un numéro de téléphone et que la personne (le jeune) sera reçue le jour même si possible ou dans les jours qui suivent, mais que ça ne resterait pas à attendre trois-quatre mois avant qu'il soit reçu.

L'initiative est donc née des besoins du CJE-BS en matière d'encadrement des conseillers et de suivi des jeunes, mais aussi d'une volonté du CSSS d'avoir une plus grande présence auprès des partenaires du RLS en santé mentale. Des rencontres ont donc été organisées en juin 2010 entre les deux organismes afin de préparer les bases de leur collaboration. Les premiers services dans le cadre de cette collaboration ont été offerts en octobre 2010.

3. Qu'offre-t-on de plus à la population?

Cette initiative de partenariat a donné lieu à une bonification des services offerts aux jeunes par le Carrefour jeunesse-emploi de Bourassa-Sauvé ainsi qu'au perfectionnement de leurs conseillers en emploi. Il y a trois volets distincts.

1. Le premier volet met en lien les conseillers en emploi et le psychologue pour du *coaching*. Les séances de *coaching* permettent de mieux outiller les conseillers en emploi pour intervenir auprès de leur clientèle présentant un diagnostic ou des symptômes de troubles de santé mentale.
2. Le second volet met en relation les jeunes avec un travailleur social en santé mentale pour un suivi psychosocial plus étroit et, si l'état d'un jeune le requiert, l'entente de partenariat lui donne un accès plus rapide aux ressources du CSSS.
3. Le troisième volet vise à informer les groupes de jeunes en démarche d'insertion à l'emploi du CJE-BS sur des thématiques associées à la santé physique et mentale par le biais d'ateliers animés par des intervenants du CSSS.

Séances de *coaching*

Aux six semaines, un psychologue de l'équipe de santé mentale du CSSS vient rencontrer les conseillers du CJE-BS afin d'offrir du *coaching* pour améliorer l'efficacité de leurs interventions auprès de jeunes aux prises avec des troubles de santé mentale. Ces rencontres réunissent l'ensemble des conseillers pendant une demi-journée. Voici plus concrètement en quoi ces séances consistent :

Mon principal travail [...] répondre à leurs questions : "Bon, ce jeune-là, il a telle ou telle difficulté, qu'est-ce qui se passe? Est-ce que c'est un problème de santé mentale qu'on devrait adresser à l'équipe de santé mentale? Mon travail, c'est de les aider à dénouer les impasses, d'essayer de voir comment ils peuvent travailler avec ce jeune-là, où sont ses résistances, et si parfois, il est pertinent de faire une référence. [...] Moi, je les enlène toujours vers quelque chose de concret [...] je fais une synthèse de ce que je comprends, de ce qui se passe et je les aligne vers des solutions concrètes, en lien avec leur rôle (psychologue CSSS).

Les cas présentés par les conseillers peuvent concerner des jeunes qui présentent des problèmes ou qui en ont déjà éprouvés et qui sont maintenant stabilisés. Ces problèmes sont de différentes natures : dépression, anxiété, troubles d'apprentissage ou de déficit de l'attention, etc., ils sont diagnostiqués ou non. Les conseils offerts par le psychologue permettent aux conseillers en emploi d'interagir avec le jeune à plusieurs niveaux, selon la nature du problème, par exemple, faciliter son intégration au sein du groupe de travail, stabiliser ou maintenir la stabilité du jeune et parfois, l'amener à consulter une ressource en santé mentale.

Ainsi, une demi-journée typique se déroule habituellement de la manière suivante : la première partie des rencontres est consacrée au suivi des cas déjà présentés et la seconde, à la discussion de nouveaux cas. Entre les séances de *coaching*, le psychologue demeure disponible pour les conseillers lorsque des situations inquiétantes se présentent.

Un cas concret

C'était une jeune fille qui présentait un diagnostic de trouble déficitaire de l'attention. Elle ne voulait pas prendre la médication, pour diverses raisons. En groupe, elle ne fonctionnait pas.

J'avais guidé l'intervenant sur la façon de travailler avec elle en individuel, en lui donnant des indications pour avoir son attention : faire le vide sur la table puis se concentrer sur elle. Plutôt que de l'affronter sur le fait qu'elle ne veuille pas prendre ses médicaments, faire la démonstration que si elle ne les prend pas, il fallait mettre en place un environnement qui lui permette de garder son attention et que ce n'était peut-être pas toujours possible (psychologue CSSS).

Mécanismes d'accès aux ressources du CSSS

Lorsque le psychologue juge qu'un jeune aurait besoin d'un suivi thérapeutique, il en informe un travailleur social, toujours le même, de l'équipe santé mentale du CSSS pour lui exposer la situation. Le conseiller en emploi du CJE-BS parle ensuite au jeune pour l'encourager à communiquer lui-même avec l'intervenant du CSSSAM-N. Lorsque la motivation du jeune à consulter est jugée faible, le conseiller en emploi l'assiste dans cette démarche ou encore le travailleur social initie le contact. De manière générale, le jeune obtient un rendez-vous avec l'intervenant du CSSS dans un délai d'environ une semaine.

Le conseiller en emploi fait un suivi téléphonique avec le travailleur social une fois qu'il a vu le jeune et n'en discute plus hors du cadre de ces appels téléphoniques. Dans une situation de crise vécue par un jeune du CJE-BS, le travailleur social du CSSS peut se déplacer pour rencontrer le jeune dans les locaux de l'organisme.

Il est également possible que des jeunes requièrent des services psychosociaux sans présenter de problèmes de santé mentale. Dans ce cas, le conseiller en emploi rédige une lettre de recommandation que le jeune présente à l'accueil psychosocial du CSSS. Le psychologue associé à l'initiative sert alors de facilitateur lors des communications entre les conseillers en emploi et les autres intervenants du CSSS.

Ateliers thématiques

Des ateliers sont offerts aux jeunes à partir des thèmes identifiés par les conseillers en emploi ou par les jeunes eux-mêmes. Ces ateliers sont élaborés par le psychologue, le travailleur social ou une infirmière du CSSS. Les thématiques, présentées ci-après, sont associées à la santé physique ou à des problèmes psychosociaux.

Problèmes de santé physique

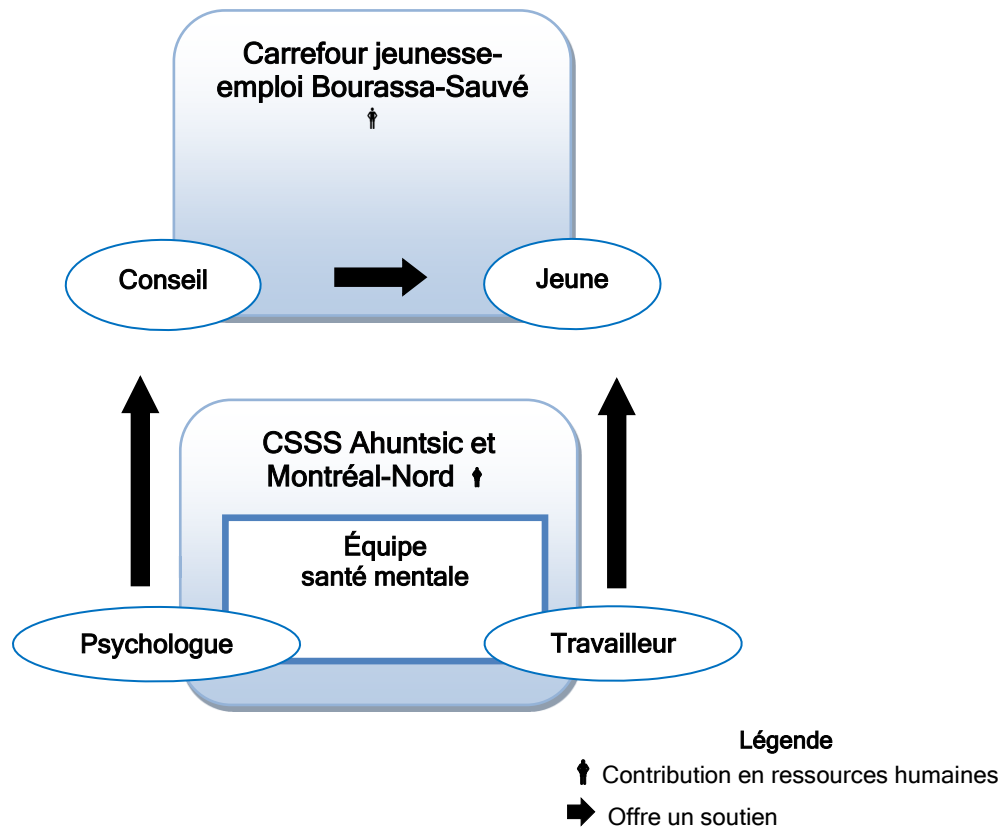
- Exercice physique
- Tabagisme
- Nutrition
- ITSS
- Contraception
- Grossesse
- Sommeil

Problèmes psychosociaux

- Dépression
- Anxiété
- Toxicomanie
- Gestion du stress
- Gestion de la colère

D'une durée approximative d'une heure, ces ateliers sont offerts en rotation deux à trois fois par année. Les jeunes sont tenus d'y participer dans le cadre de leur programme d'insertion. Le travailleur social du CSSS anime les ateliers la première fois, mais comme l'objectif est de former les conseillers en emploi, il laisse ensuite sa place afin qu'ils puissent présenter le contenu eux-mêmes. Des séances d'information sur les différents services du CSSS sont également organisées.

4. Qui sont les partenaires impliqués dans l'initiative?



Le Carrefour jeunesse-emploi de Bourassa-Sauvé

Cet organisme a pour mandat de soutenir les jeunes adultes âgés de 16 à 35 ans dans leur démarche d'insertion à l'emploi, de retour aux études ou de démarrage d'entreprise. Les différents programmes d'insertion s'échelonnent sur une durée de 35 à 52 semaines.

L'entente de collaboration avec le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord concerne les jeunes inscrits à deux programmes, soit IDÉO 16-17 et Jeunes en action pour les 16 à 24 ans². Dans le cadre de cette entente, le Carrefour jeunesse-emploi de Bourassa-Sauvé fournit un local pour la tenue des séances de *coaching* et des ateliers thématiques. Les conseillers en emploi ont aussi le rôle d'aider le jeune à prendre conscience du problème, de l'accompagner ou de le référer à une personne-ressource.

² Ces programmes visent, à travers l'élaboration d'un projet de vie, l'insertion socioprofessionnelle ou le retour aux études de jeunes qui sont au chômage ou sur l'aide sociale. Il s'agit d'une clientèle très éloignée du marché du travail. Ces programmes impliquent un encadrement serré, un suivi individuel et des activités de groupe couvrant tous les aspects de l'insertion : logement, recherche d'emploi, hygiène de vie, habiletés sociales, etc.

Le CSSS Ahuntsic et Montréal-Nord

Dans le cadre de la présente initiative, le CSSS Ahuntsic et Montréal-Nord dégage un psychologue pour offrir du *coaching* aux conseillers en emploi du Carrefour jeunesse-emploi de Bourassa-Sauvé. Le CSSS a aussi mis en place des mécanismes pour faciliter l'accès des jeunes aux services de l'équipe santé mentale ou aux autres services du CSSS. Le contact privilégié avec le travailleur social, l'accès direct aux services en santé mentale ainsi que le suivi avec le conseiller en emploi ont été décrits dans les sections précédentes.

Le CSSS dégage aussi des professionnels pour préparer les ateliers thématiques offerts aux jeunes. Il peut s'agir du psychologue ou du travailleur social associé à l'initiative, mais parfois des infirmières sont aussi mobilisées pour préparer et pour animer ces ateliers. Afin d'assurer un suivi de l'initiative, la directrice du CJE-BS et le coordonnateur de l'équipe en santé mentale adulte du CSSS se rencontrent une fois par année pour faire un bilan de la collaboration.

5. Quelles sont les ressources utilisées pour mettre en œuvre cette initiative?

Les ressources humaines

Les séances de *coaching* impliquent un psychologue du CSSS à raison de trois heures aux six semaines. L'élaboration des contenus des ateliers représente en moyenne trois heures de travail de préparation pour chaque atelier. De plus, il y a un accès privilégié aux professionnels de l'équipe de santé mentale du CSSS.

Les ressources financières

Hormis les ressources humaines engagées dans cette initiative, l'entente de collaboration ne requiert aucun autre investissement financier.

6. Quelles sont les retombées associées à la mise en place de l'initiative?

Retombées	Avant	Après
Pour la santé et le bien-être de la population	<ul style="list-style-type: none"> – Insertion socioprofessionnelle de certains jeunes complexifiée ou compromise par des troubles de santé mentale – Les jeunes étaient réfractaires à consulter les services du CSSS, notamment en raison d'une méfiance à l'égard des institutions développées lors d'expériences antérieures (plusieurs jeunes viennent des centres jeunesse, ont décroché de l'école ou ont un passé en délinquance). 	<ul style="list-style-type: none"> – Démarche d'insertion professionnelle plus intégrée – Le nombre d'abandon du programme a diminué depuis le début de la collaboration, selon les observations de la directrice et des conseillers en emploi – Les ateliers thématiques, notamment ceux sur les services du CSSS, ont permis de démystifier le recours aux intervenants psychosociaux chez les jeunes. – L'information sur les services permet de les démythifier aux yeux des jeunes. – L'intervention conjointe favorise l'ancrage du jeune dans sa communauté en lui permettant de mieux connaître les services et en le reconnectant au CSSS.
Pour l'organisation des services	<ul style="list-style-type: none"> – L'accès aux services du CSSS comportait des délais importants (plusieurs semaines, voire plusieurs mois). – Les jeunes qui souhaitaient consulter ne savaient pas comment faire une demande de services au CSSS, ou avaient une résistance à faire appel à ces services. – Les conseillers en emploi n'avaient pas de personne-ressource à l'intérieur du CSSS pour assurer la continuité des suivis des jeunes. 	<ul style="list-style-type: none"> – L'accès rapide du jeune aux services santé mentale du CSSS (maximum une semaine) permet une intervention plus précoce. – Le jeune n'a plus à chercher lui-même à qui s'adresser pour obtenir des services du CSSS. – Le psychologue agit comme un agent pivot facilitant la circulation de l'information entre le CSSS et le CJE et entre les différents services du CSSS.
Pour le partenariat	<p>L'équipe santé mentale n'avait pas opérationnalisé son objectif d'offrir un soutien adéquat aux organismes du territoire.</p>	<p>L'implication de membres de l'équipe en santé mentale permet au CSSS d'être plus présent dans la communauté.</p>
Pour les pratiques des intervenants	<p>Les conseillers se sentaient peu habilités pour œuvrer auprès de jeunes présentant des problèmes de santé mentale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Les conseillers intègrent de nouvelles stratégies d'intervention adaptées et concrètes pour dénouer des impasses vécues par les jeunes visés par cette initiative. – Les conseils du psychologue augmentent le sentiment d'efficacité chez les conseillers en emploi.

7. L'avis des partenaires et de la population au regard de cette initiative?

L'avis de la directrice du Carrefour jeunesse-emploi Bourassa-Sauvé

La rétention du jeune tout au long du programme est favorisée par le fait que les conseillers en emploi se sentent beaucoup mieux outillés, ce qui, par le fait même, maximise les chances de succès de la démarche de réinsertion. Elle poursuit en spécifiant que :

Le suivi qui est fait maintenant, très serré, avec le CLSC, avec nos intervenants qui savent comment gérer la situation, comment décrire le problème au jeune sans heurter son amour-propre ou sans le rabaisser. On a une meilleure rétention au niveau des jeunes, mais aussi des résultats très positifs à la fin de l'année ou à la fin de leur entente. [...] On a de meilleurs résultats de placement, du retour en emploi et de retour aux études à la fin de l'entente avec ces jeunes-là.

La directrice du CJE-BS se dit très satisfaite de la collaboration avec le CSSS qui a très bien su cerner leurs besoins et y répondre adéquatement. Il s'agit pour elle d'une histoire à succès que l'on devrait implanter dans d'autres territoires de la région de Montréal. Elle souligne également l'efficacité de la solution trouvée :

Ça a été rapide : ils ont vu nos problèmes, ils ont entendu qu'est-ce qu'on avait vraiment besoin et ils sont revenus avec des solutions : une psychologue pour les intervenants, et quelqu'un pour les jeunes, une travailleuse sociale directe. Ça a été une très belle collaboration [...] si ça pouvait se faire partout, ce serait super.

L'avis des conseillers en emploi

Les conseillers en emploi apprécient grandement les solutions très concrètes apportées par le psychologue du CSSS. L'un d'entre eux témoigne :

Je mets rapidement en application les conseils, parce qu'en général, je sors de là avec un outil d'intervention, c'est-à-dire une piste d'intervention. Donc, je reprends cette piste, puis je la développe. Cela peut être dans la façon d'aborder le sujet ou de mettre l'accent sur un aspect, peut-être de privilégier tel type d'activité ou d'intervention. Ça peut aider à hiérarchiser les priorités du jeune, donc ce sont des réajustements permanents.

L'opportunité qui est offerte aux conseillers en emploi de partager avec les autres leurs réflexions sur les cas plus difficiles lors des séances de *coaching* les rendrait, selon eux, plus efficaces :

Depuis le jour où le psychologue est entré dans nos vies [...] je me sens vraiment plus épaulé. [...] c'est juste de pouvoir ventiler, et le fait de ventiler nous permet même d'avoir une idée. Donc, c'est un très bon support et ça recadre vraiment nos objectifs. On y gagne de l'énergie! (conseiller en emploi, CJE).

Dans un autre ordre d'idées, les conseillers en emploi et les intervenants du CSSS connaissent beaucoup mieux les services offerts au sein de l'organisme partenaire. Ils auraient davantage développé le réflexe de se référer mutuellement aux usagers, ce qui permet d'offrir des services mieux adaptés aux différents besoins des jeunes.

L'intervention conjointe des conseillers en emploi et des membres de l'équipe santé mentale du CSSS permettrait de prévenir la détérioration de l'état de certains jeunes. Cela permettrait aussi d'ancrer davantage les jeunes dans leur communauté. L'un d'entre eux parle des effets anticipés de cette initiative sur le dépistage de la maladie mentale et sur l'insertion des jeunes dans leur communauté :

Je pense qu'on rend service au CLSC parfois, en recommandant des jeunes adultes qui auraient cheminé dans le vague pendant des années, jusqu'à développer des problématiques tellement lourdes qu'ils seraient en situation de crise, donc peut-être que ça nous aide à prévenir les situations de crise [...] Il y a une dimension que je n'ai peut-être pas évoquée, c'est l'ancrage du jeune dans son quartier. L'institution, ce n'est pas un ennemi, c'est quelque chose qui permet de te développer dans ton quartier, comme citoyen, c'est-à-dire d'être admis, d'être reconnu. Puis d'avoir les services qui te sont adressés. Une clinique sans rendez-vous c'est quelque chose, un CLSC, c'est autre chose.

Le lien des conseillers en emploi avec le psychologue donne accès plus facilement à l'information qui concerne le suivi des jeunes au CSSS et favorise ainsi la continuité des services.

L'avis du psychologue (CSSS)

Le psychologue apprécie grandement sa collaboration avec le CJE-BS. Il trouve très valorisant de trouver des solutions concrètes pour soutenir les conseillers en emploi avec lesquels il a développé un lien de confiance.

L'accès rapide des jeunes aux services psychosociaux du CSSS permet, de son point de vue, d'intervenir avant que leur motivation à consulter ne décline :

Une des raisons aussi pourquoi on voulait avoir un accès direct, parce qu'avec des jeunes, t'es mieux de battre le fer quand il est chaud, parce que la semaine d'après, deux semaines plus tard, ils ont trouvé une solution qui est peut-être pas très adaptée, mais ils ne veulent plus venir. Ils sont changeants. C'est sûr que des jeunes de cet âge-là, ça ne consulte pas souvent longtemps. Mais au moins, ce n'est pas grave, quand ça a donné suite à une consultation, c'est déjà un premier pas, puis ils savent que ça existe, ce service-là.

Son travail aide aussi les conseillers à mieux composer avec l'impuissance ressentie par les conseillers en emploi lorsque le jeune n'est pas prêt à consulter. Le psychologue enchaîne en spécifiant :

[...] que ce qui est peut-être le plus difficile, c'est quand je peux voir qu'il y a une problématique de santé mentale, mais ça ne sert à rien [...] brûler une ressource, amener quelqu'un à consulter quand il ne veut pas. [...] Mon travail, c'est aussi de les soutenir dans l'impuissance...

Toujours selon le psychologue qui participe à cette initiative, les séances d'information sur les services offerts au CSSS permettent de démystifier ce type de ressources aux yeux des jeunes.

L'avis de l'ancien coordonnateur de l'équipe santé mentale adulte du CSSS au moment de l'implantation de l'initiative

Selon l'ancien coordonnateur, l'amélioration de l'accès des jeunes aux services en santé mentale permet de dénouer des impasses dans le processus d'insertion professionnelle. Parmi les exemples d'impasses déjà mentionnés dans le présent récit, rappelons les résistances et la méconnaissance des jeunes à l'égard des services de santé offerts dans leur communauté ainsi que la longueur de l'attente pour recevoir ces services.

Dans un autre ordre d'idées, le soutien offert par le psychologue aurait pour effet de rassurer les conseillers en emploi qui se sentent maintenant mieux outillés pour intervenir en cas de problèmes de santé mentale chez leur clientèle. Les conseils reçus leur permettent à la fois de mieux identifier ces problèmes, et aussi, de mieux y réagir. L'ancien coordonnateur :

[...] pense que ça sécurise les intervenants du Carrefour jeunesse-emploi Bourassa-Sauvé de savoir qu'ils ont un lieu pour parler des choses qui les préoccupent [...] Il y a aussi le support, je pense que ça brise l'isolement et ça leur permet [...] d'être rassurés par le fait qu'il y a une personne-ressource qui est là [...].

Le fait que le psychologue se déplace vers l'organisme a permis au CSSS d'être plus présent dans la communauté et donc de favoriser l'accès à ses services tout en assurant un lien continu :

Pour nous, la retombée, c'est la présence dans la communauté qui est vraiment importante en termes d'accès, d'efficacité aussi [...] c'est comme des liens qui font en sorte que ça devient plus naturel en termes d'accès et fluide.

L'avis d'un jeune

Un jeune ayant bénéficié à la fois des services du CJE-BS et du soutien d'un travailleur social de l'équipe santé mentale du CSSSAM-N a été rencontré. Avant de s'engager dans un programme de retour aux études de l'organisme, il avait abandonné l'école et il était sur l'aide sociale. Au cours de ce programme, le conseiller en emploi l'a convaincu de consulter un travailleur social de l'équipe santé mentale du CSSS pour l'aider à composer avec son trouble d'hyperactivité. Il vivait également de nombreux problèmes personnels et familiaux qui interféraient avec sa participation au programme.

Le soutien offert tant par le conseiller en emploi que par le travailleur social du CSSS a contribué, selon lui, à sa persévérance scolaire, en lui donnant des trucs pour contrôler son trouble d'hyperactivité, et en lui offrant une oreille attentive pour lui permettre de s'exprimer sur ses problèmes personnels. Au moment de l'entrevue, il était en voie de terminer ses études secondaires. Le jeune a beaucoup apprécié le fait de recevoir du soutien aussi rapidement et facilement. Il affirme qu'il n'aurait sûrement pas consulté s'il n'y avait pas eu cette opportunité.

8. Que retirons-nous de cette initiative?

Au départ, les organisations n'ont pas éprouvé le besoin d'établir une entente de collaboration formelle. Au fil du temps, le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord a perçu la nécessité de formaliser davantage ce partenariat et de préciser les balises de la collaboration avec le CJE-BS. Selon l'ancien coordonnateur, il y avait :

[...] un désir de l'établissement d'ententes plus formelles. Donc, à ce moment-là, on l'a tout simplement formatée. L'entente formelle réitère quand même assez bien ce qu'on avait déjà décidé.

Sauf que c'est formel, sur papier, avec une date, donc avec un échéancier aussi, c'est-à-dire un retour sur ce qui est prévu, en termes de rétroaction, sur comment ça a été, y a-t-il des ajustements à faire, est-ce que l'on s'engage encore à poursuivre? Cela nous oblige à un certain calendrier, pour ajuster le projet ou le renouveler.

La mise sur pied de cette entente de collaboration ne semble pas avoir posé beaucoup de défis aux personnes concernées. En revanche, le roulement des intervenants du CSSS crée certaines difficultés pour assurer la continuité des services. Un des moyens trouvés pour composer avec cette situation est d'identifier une personne-pivot qui agit comme intermédiaire entre l'organisme et le CSSS :

C'est important qu'on ait un pivot, qu'on ait une personne-ressource, parce qu'effectivement il y a une telle rotation de personnel qu'un contact qu'on aurait développé avec un (service du CSSS), il va être perdu parce que la personne n'est plus là. Donc, le psychologue nous permet de toujours réactualiser notre réseautage. Ça, c'est un aspect super important (conseiller en emploi, CJE).

La participation aux rencontres de *coaching* est considérée comme étant cruciale pour assurer le maintien du lien avec le psychologue, comme le rapporte un conseiller en emploi : « Si on ne se rencontre pas, on va se perdre, on va perdre notre contact. » La formule du *coaching* en groupe apparaît également importante pour maximiser les apprentissages des conseillers en emploi.

La flexibilité de chacun des partenaires et la convergence dans leurs façons de faire sont perçues comme des facteurs ayant facilité la collaboration. L'engagement des acteurs impliqués dans l'initiative a été mentionné comme une condition importante de succès. Un conseiller en emploi du CJE pense :

[...] que c'est vrai que les personnes, ça joue beaucoup, dans un partenariat. Il faut la volonté au moins d'une personne de chaque côté, pour que ça se maintienne. Bien sûr, c'est dommage que ce soit comme ça, parce que s'ils changent, il faut qu'on s'assure que les autres personnes qui prennent le relais aient le même intérêt, la même implication.

La confiance et l'ouverture d'esprit de la part des conseillers en emploi à recevoir du soutien sont primordiales dans une relation de *coaching*.

Il y a aussi la taille importante de l'équipe santé mentale (50 personnes environ) qui permet au CSSS de sortir de ses murs et d'offrir un soutien aux organismes comme le Carrefour jeunesse-emploi Bourassa-Sauvé. L'ancien coordonnateur porte un regard sur l'évolution de l'équipe de santé mentale adulte du CSSS :

En fait, le plan d'action en santé mentale faisait en sorte que notre équipe a énormément grossi, c'est-à-dire qu'on est passé de 16-17 intervenants à près d'une cinquantaine. Donc par la force des choses, on a plus de ressources. Et ces ressources-là, effectivement, ont permis que l'on se sente à l'aise avec le fait de pouvoir s'ouvrir sur la communauté et offrir d'autres genres de services en termes de *reaching out*. [...] Alors ça, par la force des choses, c'est tout un virage, je pense, pour l'ensemble des programmes qui est davantage sur la communauté, donc la proximité.

9. Les suites de l'initiative

Si les partenaires de cette collaboration n'ont pas de projet de développement, ils souhaitent que la collaboration telle qu'elle est actuellement se poursuive longtemps, ce qui serait une belle manière de pérenniser cette initiative.

10. Les ressources mises à contribution pour la documentation

Rappel

L'OQRLS documente les initiatives à partir de différents points de vue par le biais d'entrevues. L'expérience et la perception des acteurs locaux sont au cœur des travaux de l'Observatoire québécois des réseaux locaux de services. Ce récit a été rédigé à partir des sources suivantes.

- Directrice du Carrefour jeunesse-emploi Bourassa-Sauvé
- Deux conseillers en emploi responsables du programme Jeunes en Action du CJE
- Le psychologue du CSSS offrant des séances de *coaching*
- La personne du CSSS qui a été chargée de coordonner l'entente de collaboration
- Un jeune ayant participé au programme Jeunes en Action

Remerciements

L'Observatoire québécois des réseaux locaux de services tient à remercier les personnes suivantes pour leur contribution à la documentation de cette initiative : Bouchra Klaoua, Sarah Choukroun, Philippe Cambedouzou, Danielle Le Roux, Gordon Marceau ainsi que le jeune qui nous a fait part de son expérience de services.

Pour en savoir plus sur l'OQRLS, veuillez
communiquer avec Marie-Ève Nadeau,
responsable des communications

menadeau.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Rédaction

Julie Gervais, courtière de connaissances, CSSS Bordeaux-Cartierville — Saint-Laurent
Suzanne Deshaies, courtière de connaissances, CSSS Bordeaux-Cartierville — Saint-Laurent

En collaboration avec

Johanne Archambault, directrice responsable, CSSS-IUGS (Sherbrooke)
Alex Battaglini, coresponsable, CSSS de Bordeaux-Cartierville — Saint-Laurent
Nathalie Gosselin, courtière de connaissances, CSSS-IUGS (Sherbrooke)
Marie-Ève Nadeau, responsable des communications, CSSS-IUGS (Sherbrooke)
Hugo Pollender, courtier de connaissances, CSSS de la Vieille-Capitale

Mise en pages

Sarah Archambault, technicienne en administration, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Révision linguistique

Lucie Roy, agente administrative, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Bibliothèque et Archives du Canada, 2012
ISSN : 1923-5895 (version imprimée)
ISSN : 1923-5909 (version PDF)

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

© Centre de santé et de services sociaux — Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2012

U:\Documents\Sarah Archambault\OQRLS\Coups d'oeil - Récits\Récits\bulletin no. 5\Récits finaux\Quand la santé mentale fait obstacle à la réinsertion_VF_13 juin 2012.docx