

COUP D'OEIL

Programme d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu

*Pour éviter qu'une demande d'aide
ne se transforme en besoin de protection*



CSSS de Portneuf

En bref

Problématique à l'origine

Les situations de crise vécues par les familles sur le territoire sont en hausse. Les délais de réponses ne sont pas adéquats dans la mesure où ces situations se dégradent rapidement pendant le délai d'attente, ce qui entraîne à l'occasion des signalements et même des placements.

De plus, il y a un manque criant de ressources alternatives sur le territoire (ex. : centre de jour, hébergement temporaire, etc.) qui seraient en mesure d'offrir un répit aux jeunes et à leur famille.

À la lumière de ces constats, les partenaires engagés dans cette initiative jugent qu'il est important et urgent d'agir en amont et ainsi éviter la détérioration des situations.

Populations ciblées

Jeunes âgés de 10 à 17 ans et leur famille

Principaux partenaires du RLS

Centre jeunesse de Québec - Institut universitaire
CSSS de Portneuf

Territoires

Région administrative : Capitale-Nationale
Territoire du RLS : Portneuf

Nom donné à l'initiative par le terrain

Service intensif de crise pour adolescents de Portneuf (SICA)

Personne-ressource terrain

Directrice des services à la communauté
CSSS de Portneuf
418 285-2626, poste 4919

LA RÉPONSE DU TERRAIN

En réponse à une situation de crise, déployer une intervention intensive d'une durée de six à huit semaines menée par une dyade formée d'une intervenante sociale du Centre de santé et services sociaux de Portneuf (CSSS de Portneuf) et d'une éducatrice spécialisée du Centre jeunesse de Québec - Institut universitaire (CJQ-IU). Elles interviennent de concert auprès de jeunes (10-17 ans) de Portneuf et de leur famille, en tenant compte de leur contexte familial et scolaire ainsi que de leur réseau social.

COMMENT L'INITIATIVE A-T-ELLE PRIS FORME?

En 2004, les chefs de services du CJQ-IU et du CSSS de Portneuf se questionnent sur les moyens à mettre en place afin de mieux répondre aux situations de crise vécues par des jeunes (10 à 17 ans) et leur famille.

De 2005 à 2007, dans le cadre du projet clinique *Jeunes en difficulté*, les partenaires mettent en lumière les enjeux et le contexte liés aux situations de crise vécues par les jeunes du territoire et de leur famille et s'entendent à l'unanimité pour implanter un service de crise sur le territoire de Portneuf pour les adolescents (10 à 17 ans).

En 2007, le service intensif de crise pour adolescents de Portneuf (SICA) débute ses interventions et cela afin qu'une demande d'aide ne se transforme en besoin de protection et d'éviter le placement.

Nota bene : bien que l'initiative s'inscrive dans un programme aujourd'hui d'envergure régionale, nous nous sommes concentrés, dans le cadre de notre collecte de données, sur la réalité vécue par les acteurs du réseau local de services de Portneuf. Nous avons tout de même pris soin d'intégrer, lorsque pertinent, les éléments de niveau régional qui la concernent.

COMMENT LA COLLABORATION SE VIT-ELLE?

Cette initiative puise son origine dans le réseau local de services (RLS) de Portneuf où, depuis 2004, les partenaires se questionnent quant à la façon de mieux desservir ensemble les familles et leurs jeunes qui vivent des situations de crise. En identifiant, avec leurs partenaires du RLS, cette clientèle comme prioritaire lors du projet clinique *Jeunes en difficulté*, le CSSS de Portneuf et le CJQ-IU ont réussi à dégager une **vision commune** des actions à entreprendre.

Ainsi, l'initiative est un bel exemple de **leadership partagé** entre ces deux partenaires : du niveau stratégique à l'intervention, l'ensemble des décisions sont prises d'un commun accord. Une entente spécifique de service vient fixer les engagements de l'un et de l'autre. Depuis 2009, se sont joints à ce leadership partagé le CSSS de la Vieille-Capitale et celui de Québec-Nord. Ils ont choisi d'intervenir de façon similaire sur leur territoire de

RLS alors que rien ne les y obligerait.

Plus qu'un simple continuum de services, c'est en combinant de façon originale l'expertise des CSSS (1^{re} ligne) et celle du CJQ-IU (2^e ligne) que les partenaires sont en mesure d'intervenir en urgence et de façon intensive auprès de ces familles au bord de l'implosion.

Ressources financières

Pour le déploiement de ce programme, le CSSS de Portneuf a dû engager des budgets pour créer un poste temps plein de travailleuse sociale.

Ressources humaines

De 2007 à ce jour

Portneuf met en place une dyade formée d'une éducatrice spécialisée du CJQ-IU et d'une travailleuse sociale du CSSS de Portneuf pour offrir ce service de crise sur son territoire.

Cette dyade a été soutenue et coordonnée par les gestionnaires immédiats de ces deux intervenantes.

Ressources matérielles

Depuis 2007, le CSSS de Portneuf et le CJQ-IU fournissent les locaux aux deux intervenantes œuvrant sur son territoire.

La commission scolaire de Portneuf, engagée dans l'initiative du RLS de Portneuf, prête un local aux intervenantes pour qu'elles puissent rencontrer le jeune dans son milieu scolaire.

COMMENT LA RÉPONSE COLLECTIVE S'EST-ELLE DÉPLOYÉE?

L'AGENCEMENT DE LA RÉPONSE COLLECTIVE

L'objectif principal de cette initiative est de répondre rapidement et de manière synchronisée à la crise vécue par le jeune et sa famille afin d'éviter le signalement et le placement du jeune. Il s'agit de réussir à maintenir le jeune dans son milieu en lui offrant, à lui et à sa famille, un service intensif spécifique où **la crise devient un levier de changement**.

Cette intervention intensive, à laquelle les parents adhèrent de façon volontaire, est d'une durée de 6 à 8 semaines. Elle est menée par une **dyade** formée d'une travailleuse sociale du Centre de santé et services sociaux (CSSS) et d'une éducatrice spécialisée du CJQ-IU.

Les intervenants travaillent de façon complémentaire auprès du jeune et de sa famille en tenant compte du contexte familial et scolaire ainsi que du réseau social.

D'ailleurs, lorsque des besoins précis se font sentir à l'intérieur de la famille et que les intervenants ne sont pas en mesure d'y répondre, la dyade peut diriger les parents et/ou le jeune vers d'autres ressources (ex. : centre de réadaptation en dépendance, maison pour femmes victimes de violence).

Première dyade de la Région de la Capitale-Nationale - Service intensif de crise de Portneuf. Madame Paule Bernard (à gauche) du CJQ-IU et madame Diane Lebel du CSSS de Portneuf.



Le leadership partagé de l'action collective assure une **cohésion de l'ensemble des actions** menées par la dyade : tout est le fruit d'un commun accord. À titre d'exemple, il y a le **formulaire commun de référence** au programme d'intervention de crise où sont exposés clairement, entre autres, les critères d'admission au Service intensif de crise ainsi que les facteurs d'exclusion; il y a de plus

l'outil « **contrat d'engagement** » que signent les parents, le jeune et les intervenants de la dyade afin de maintenir la mobilisation tout au long de l'intervention; il y a également les rencontres **qui se tiennent aux trois semaines sur le plan régional et qui permettent aux intervenants de toutes les dyades de la région de partager leurs expériences.**

*« C'est super important de pouvoir se rencontrer. On peut partager l'expertise de chacun. Moi toute seule dans mon petit milieu, ça n'a pas la force de toutes les équipes au niveau régional. »
(Intervenant de la dyade de Portneuf)*

L'APPROCHE DE L'INTERVENTION

C'est dans une optique d'approche préventive, d'optimisation et de continuité des services que la première et la deuxième ligne s'allient pour intervenir avant que la crise ne mène au signalement et/ou au placement du jeune.

La dyade offre des services intensifs où les intervenants opèrent de façon complémentaire et en interdisciplinarité, dans une perspective globale et en tenant compte du contexte. Avec cette approche, le CSSS de Portneuf et le CJQ-IU ont été novateurs sur le territoire de la Capitale-Nationale. Premiers à intervenir de cette façon, ils ont inspiré deux autres CSSS de la région qui ont décidé d'adresser le problème de la même façon (en dyade).

DES ÉTABLISSEMENTS ENGAGÉS : CONDITION PREMIÈRE DE LA PÉRENNITÉ

Un partenariat solide entre les établissements est une nécessité. De l'avis même des acteurs, l'aspect financier n'est pas le premier enjeu pour la pérennité de cette initiative.

QU'EST-CE QUE L'INITIATIVE A PERMIS DE CHANGER?

- ▶ Des signalements et des placements de jeunes sont évités.
- ▶ La crise au sein des familles s'estompe et les relations parents-enfants s'améliorent.
- ▶ Les parents sont outillés pour mieux intervenir auprès de leur jeune.
- ▶ Les jeunes sont plus calmes à l'école;

« La réussite de l'intervention est encore plus grande avec les deux intervenantes. [...] Elles ont des outils différents à nous apporter et elles se complètent. Si on n'avait pas eu ça, ça aurait été le risque de perdre mon fils. »

(Parent ayant fait appel au Service intensif de crise de Portneuf)

- ▶ La dyade permet de briser l'isolement et la pression vécus autrefois par les intervenants évoluant souvent seuls.

« Dans des moments où c'est un peu explosif, c'est très bien d'être deux : des fois, le jeune peut réagir, alors un de nous reste avec les parents, l'autre s'occupe du jeune, et ensuite on peut reprendre la rencontre. Aussi, quand on sait que ce sont des grosses choses que le jeune a à dire à ses parents, on sait un peu comment les parents vont réagir, alors c'est bien d'être deux. »

(Ancienne intervenante de crise - CJQ-IU)

- ▶ Les rencontres de codéveloppement qui se tiennent au plan régional permettent aux dyades de partager leurs expériences respectives et ainsi de s'inspirer les unes et les autres afin de trouver des solutions aux difficultés qu'elles rencontrent.

- ▶ Les intervenants partagent leur expertise respective ainsi que l'information que l'un et l'autre détiennent sur le jeune et les membres de sa famille.
- ▶ C'est important pour les intervenants de bien connaître les ressources du territoire. Ils peuvent ainsi y orienter le jeune et/ou ses parents si le besoin se fait sentir (ex. : maisons de jeunes, maison d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale, etc.).
- ▶ Il arrive que les intervenants de la dyade participent à l'élaboration du plan d'intervention scolaire. Ce qui aide le jeune à mieux réussir à l'école et à s'y intégrer.

« Nous, on a une vision plus intégrée de la situation, ce qui est en mesure d'aider le jeune à l'école. Par exemple, les parents ont dit, dans le plan d'intervention scolaire, qu'ils superviseraient les devoirs. Alors, nous on regarde le quand ils vont le faire et le comment ils vont le faire. »

(Ancienne intervenante de crise - CJQ-IU)

- ▶ Grâce à l'intervention, les situations de crise s'estompent, de façon définitive dans la plupart des cas, ce qui permet aux dyades de fermer les dossiers et au CSSS de Portneuf de faire ainsi l'économie d'un suivi régulier post-crise.
- ▶ Grâce à une collaboration étroite avec les écoles du territoire, il arrive que celles-ci orientent les parents et leur jeune vers le CSSS de Portneuf.

QU'AVONS-NOUS APPRIS DE CETTE EXPÉRIENCE COLLECTIVE?

L'initiative SICA a vu le jour en 2007 dans le RLS de Portneuf. Aujourd'hui, d'envergure régionale, elle jouit d'une riche expérience. En sept années d'activités, les apprentissages sont nombreux. En voici quelques-uns identifiés par les acteurs eux-mêmes.

Conditions de succès

- ▶ Les collaborations antérieures réussies contribuent à l'émergence de nouvelles initiatives.

« Notre complicité, notre collaboration antérieure, notre crédibilité déjà établie et reconnue mutuellement, nos constats déjà partagés, notre vécu, ç'a facilité la mise en place du projet (SICA) parce qu'on a commencé le projet clinique en 2005-2006, et en janvier 2007 il était déjà en place. [...] Ç'a été très rapide, il y a eu un consensus facile parce qu'on avait déjà des acquis. »
(Ancienne directrice adjointe du CSSS de Portneuf)

- ▶ Les gestionnaires des établissements partenaires doivent **collaborer de façon transparente et être continuellement en mode solutions** pour réussir à s'ajuster à cette nouvelle façon d'intervenir et aux demandes et inquiétudes de leurs intervenants.
- ▶ Un **soutien clinique approprié** doit être fourni aux intervenants (ex. : conseiller rapidement les intervenants vivant une situation complexe).
- ▶ L'intervention doit compter sur des **intervenants d'expérience** qui sont en mesure, dès leur entrée en fonction, de composer avec beaucoup d'inconnus, de collaborer étroitement dans un cadre interdisciplinaire et de faire preuve d'une grande débrouillardise.

- ▶ La **communication** entre les intervenants doit être **continue**.

« Si je sais qu'elle a une rencontre le lendemain matin et que j'ai quelque chose de particulier à lui dire, je lui laisse un message sur sa boîte vocale. »

(Ancienne intervenante du service de crise - CJQ-IU)

- ▶ **Regrouper les intervenants dans un même lieu** pour faciliter la communication et la coordination de leurs actions.

Défis

- ▶ Réussir à **recruter et retenir des intervenants d'expérience**.

Enjeux

- ▶ Les dossiers non fermés après les huit semaines d'intervention de la dyade sont transférés à la Direction de programme famille-enfance-jeunesse. Ces dossiers étant traités en priorité, ils viennent légèrement bousculer la liste d'attente des suivis réguliers.
- ▶ Il **manque** sur le territoire de Portneuf une ressource en **hébergement transitoire pour jeunes**. Cela permettrait au jeune et à sa famille de s'accorder un peu de répit sans que le jeune soit coupé de sa famille ni de son réseau social et scolaire.

Conclusion

Au début de 2009, inspirés par l'approche SICA du CSSS de Portneuf et du CJQ-IU, le CSSS de Québec-Nord et le CSSS de la Vieille-Capitale ont adopté - à quelques variantes près - cette façon d'intervenir auprès des jeunes et de leur famille en crise de leur territoire. Cette uniformisation des façons de faire offre une intégration presque régionale de cette démarche. Le programme se nomme dorénavant Programme d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu et se consacre aux jeunes de 6 à 17 ans et leur famille.

REMERCIEMENTS

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'OQRLS. Ce récit a été rédigé à partir des sources suivantes :

- ▶ Diane Marcotte, CSSS de Portneuf
- ▶ Michèle Larochelle, Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire
- ▶ Nadine Morency, CSSS de Portneuf
- ▶ Édith Bélanger, CSSS de Portneuf
- ▶ Diane Lebel, CSSS de Portneuf
- ▶ Denis St-Pierre, Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire
- ▶ Denise Paquin, CSSS de Portneuf
- ▶ Paule Bernard, Centre jeunesse de Québec – Institut universitaire
- ▶ Martine Labbé, École secondaire de St-Marc
- ▶ Deux parents qui ont partagé avec nous leur expérience de l'utilisation du Service intensif de crise de Portneuf

Rédaction

Hugo Pollender, courtier de connaissances, CSSS de la Vieille-Capitale

Relecture

Suzanne Deshaies, courtière de connaissances, CSSS de Bordeaux-Cartierville - Saint-Laurent-CAU
Marie-Ève Nadeau, responsable des communications, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Mise en pages et révision linguistique

Valérie Plante, technicienne en administration, CSSS-IUGS (Sherbrooke)
Sylviane Fumas, technicienne en administration, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES RLS



**Observatoire québécois
des réseaux locaux de services**

Une initiative des CSSS-CAU

Pour communiquer avec nous : 819 780-2220, poste 45700

Site Web : www.csss-iugs.ca/observatoire-quebecois-des-rls

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

Citation suggérée : POLLENDER, H., S. DESHAIES, M.-È. NADEAU (2014). Service intensif de crise pour adolescents de Portneuf : pour éviter qu'une demande d'aide ne se transforme en besoin de protection. Coup d'œil, Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 16 décembre 2014, 6 pages.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

ISSN : 1923-5895 (version imprimée)

ISSN : 1923-5909 (version PDF)

© Centre de santé et de services sociaux — Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2015