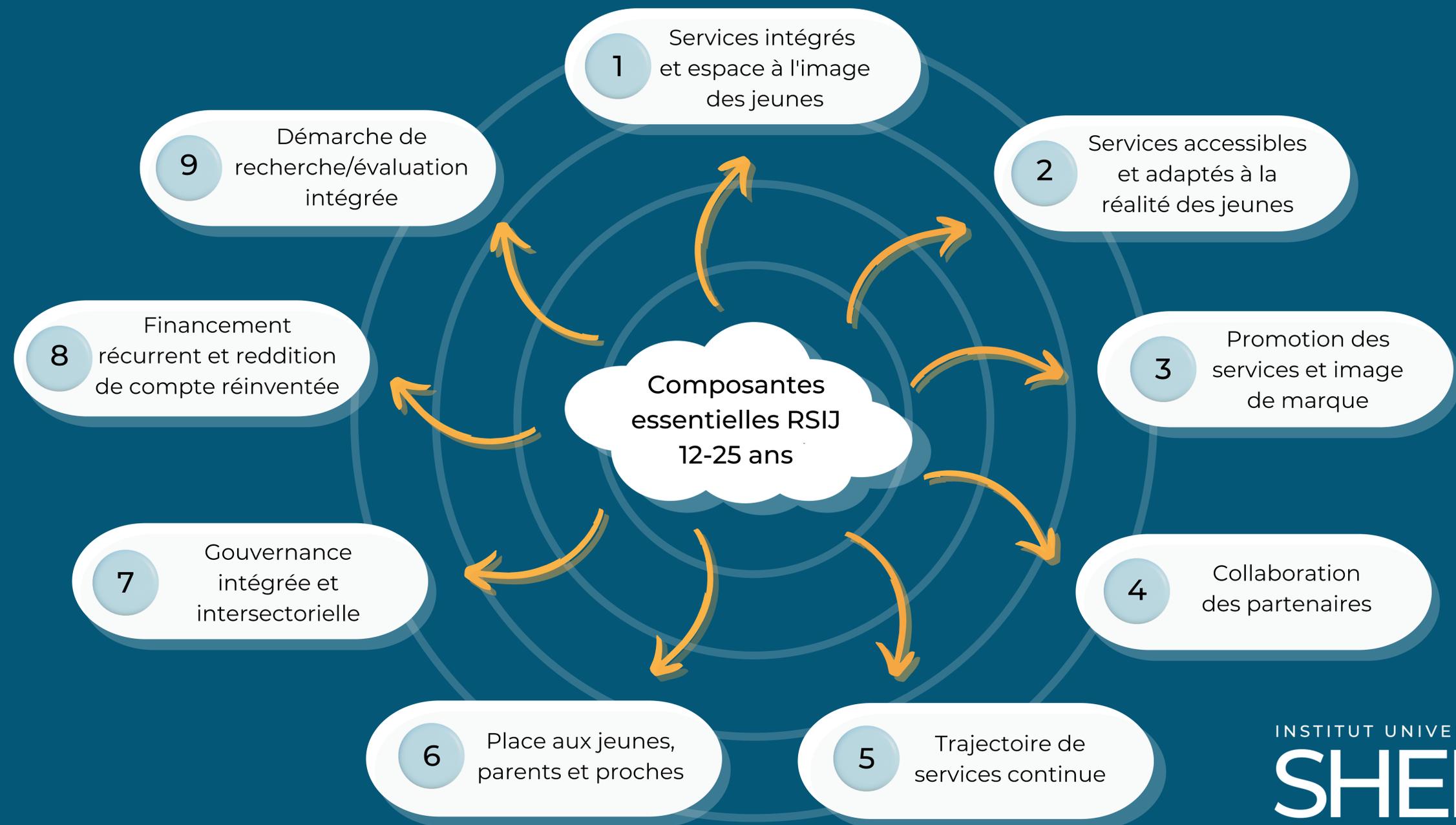


Réseaux de services intégrés jeunes (RSIJ) 12-25 ans : composantes clés et conditions de mise en œuvre

Résultats d'une revue de littérature systématique



INSTITUT UNIVERSITAIRE
SHERPA
Immigration. Diversité. Santé.

Extraits des résultats de l'ETMISSS : Composantes clés et conditions de succès de mise en œuvre et d'efficacité des réseaux de services intégrés pour les jeunes de 12 à 25 ans.

[Consulter le rapport complet](#)

[Consulter le résumé](#)

[Écouter le webinaire pour plus de détails](#)

Pour en savoir plus : pour toute question, contactez naima.bentayeb.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca

Auteurs : Naïma Bentayeb, Jérémy Boisvert-Viens et Dorian Mouketou

Conception et design : Natacha Mao

En collaboration avec

 CHAIRE-RÉSEAU DE RECHERCHE
SUR LA JEUNESSE DU QUÉBEC

ENAP
École nationale
d'administration
publique

Composante 1 : services intégrés et espace à l'image des jeunes

La possibilité d'accéder à plusieurs types de services différents, idéalement à un même endroit, est relevée comme une composante clé des modèles de services de *headspace* en Australie, des *Youth One Stop Shops* en Nouvelle-Zélande et de *Foundry* au Canada.

Services sous le même toit: une philosophie pour les services aux jeunes

Cette proximité entre différents services crée un espace d'échange d'expertise et de connaissance et favorise les liens entre les professionnels et les jeunes.

Avantages

- Faciliter l'accès et l'engagement.
- Moins stigmatisant pour les jeunes en leur offrant une variété de services à un seul point de services.

Résultat

Cette colocation avec d'autres services a permis de rehausser la connaissance des services de *headspace*.

Services offerts par une équipe multidisciplinaire dédiée au RSIJ

Avantages

- Éviter aux jeunes de répéter leur histoire à chaque fois.
- Permettre d'offrir des services avec des références actives entre les intervenants.

Comment encadrer ?

- La formation continue et la supervision de l'équipe.
- Une stratégie de développement de la main-d'œuvre.
- La nécessité de la présence d'un médecin généraliste sur place.

Lien avec l'espace et l'équipe RSIJ

- Un sentiment d'appartenance
- Des locaux et des espaces "youth-friendly"
- L'attachement des jeunes aux intervenants



Retour en
haut du
document



Composante 2 : services accessibles et adaptés à la réalité des jeunes

L'engagement des jeunes dans les services, particulièrement pour les plus vulnérables, représente un objectif important dans le développement et le déploiement d'un RSIJ.

Accès sans référence formelle

C'est une caractéristique mise en place dans les modèles de réseaux de services intégrés de *headspace*.

Périodes de services flexibles

Deux caractéristiques de l'accessibilité

- Offrir à la fois des services sur rendez-vous et; des services sans-rendez-vous
- Des heures d'ouverture flexibles

Réponse immédiate ou rapide aux besoins des jeunes

- Objectif : la réduction jusqu'à l'élimination du temps d'attente des jeunes.
- Le temps d'attente est plus élevé dans les points de services situé dans les grands centres urbains.

Services accessibles physiquement ou virtuellement

Principaux motifs de consultation des jeunes

La gratuité

OU

Le faible coût des services

Facilitateurs de l'accès aux services

La proximité

ET

La disponibilité

Services culturellement sensibles

「 Jeunes autochtones 」 Favoriser leur accès et l'engagement dans les services.

「 Jeunes issus de l'immigration 」 La barrière de la langue.

Retour en haut du document



Composante 3: promotion des services et image de marque

La connaissance des services dans la communauté est primordiale pour la mise en œuvre et le déploiement des RSIJ.

Des faits intéressants

- La création et la promotion d'une image de marque associée aux services offerts aux jeunes est une composante du modèle de services intégrés
- Une étude conclut en la nécessité de développer la connaissance des services auprès des jeunes
- Les jeunes ont tendance à chercher au besoin des services en santé mentale auprès de professionnels généraux plutôt que dans des services spécifiques pour les jeunes

Des stratégies pour promouvoir les services

Les comités

Les forums

Dans les événements

Dans les médias

Deux stratégies mises en place par le RSIJ

Les activités d'engagement communautaire

La colocation du RSIJ avec d'autres services pour les jeunes (voir Composante 1)

Haut niveau de satisfaction quant à l'efficacité des mesures de sensibilisation mises en place

Trois objectifs de l'image de marque: cas de Foundry

- Créer une identité reconnaissable facilement par les jeunes et leurs familles
- Uniformiser l'apparence de tous les centres
- Assurer une expérience similaire pour les jeunes et leurs familles à travers la province



Retour en haut du document



Composante 4 : collaboration des partenaires

L'étude de Bartoli et Gozlan (2014) souligne l'importance d'impliquer les partenaires externes à tous les niveaux : stratégique, tactique et opérationnel.

Histoire de collaboration et sa pérennisation

Comment renforcer la collaboration ?

- Un langage commun
- Le soutien des leaders
- Un partage de pouvoir égal

Comment maintenir les partenariats ?

- 💡 Établir une vision partagée
 - ➔ Donner une voix aux partenaires
 - ➔ Partager la propriété de la création

Bénéfices et impacts de la collaboration dans les RSIJ

Bénéfices	Impacts
Le partage de ressources et des connaissances	Une meilleure connaissance des autres services
La diversification des services	Plus de possibilités de travail ensemble

Ingrédients pour une collaboration réussie et efficace

La communication ↔ La réciprocité ↔ Le leadership ↔ La confiance



Retour en haut du document



Composante 5 : trajectoire de services continue

L'importance d'une trajectoire de services continue, dont les références sont personnalisées, est une caractéristique du modèle de services de *Foundry*.

Une approche nécessaire

Les mécanismes de coordination des soins doivent être soutenus par une approche holistique pour les jeunes à travers leurs trajectoires de soins.

Quand les références seront-elles faites aux organismes externes ?

Des références vers des organismes extérieurs sont surtout données vers des services plus spécialisés qui offrent une intervention soutenue lorsque la problématique de santé mentale est sévère.

La transition vers les services adultes

Les services de *Foundry* faciliteraient le passage entre les services jeunes et les services adultes.

Les philosophies derrière

- Développer l'autonomie et le pouvoir d'agir des jeunes
- Permettre aux jeunes de prendre progressivement en charge leur propre rétablissement

Les stratégies de transition

Un système informatisé qui identifie les jeunes de 24 ans afin de commencer les interventions pour faciliter la transition.



Retour en haut du document



Composante 6: place aux jeunes, aux parents et aux proches dans les RSIJ

Impliquer des jeunes et leur famille dans les headspace garantit des services offerts centrés sur leurs besoins.

Participation des jeunes

Motivation

- Accorder aux jeunes une voix dans les décisions concernant leur vie et leur communauté.
- Autonomiser les jeunes et renforcer leur estime de soi et leurs compétences.

Comités consultatifs

- Les jeunes des comités consultatifs ont été sollicités au début du processus de déploiement des RSIJ étudiés.
- La mise en place de ces comités a propulsé des tables de leadership pour centrer leur travail en vue de répondre aux besoins des jeunes.

Implication des parents et des proches dans les services

L'implication des parents du jeune peut être un facilitateur dans l'accès et l'engagement du jeune envers les services.

Néanmoins, il existe certains enjeux

- L'impression que les centres accueillent seulement les jeunes et non les parents ou les familles.
- Contraintes en matière de ressources.
- Problèmes de confidentialité.



Retour en
haut du
document



Composante 7: gouvernance intégrée et intersectorielle

Les services de headspace sont fournis par un large réseau de centres administrés et soutenus par l'Office national headspace.

Un consortium de prestataires locaux de services

En collaboration avec les agences locales, la gouvernance de *headspace* est assurée par un consortium de prestataires locaux de services régi par des processus formels et des ententes de partenariat.

Bâtir des connexions locales

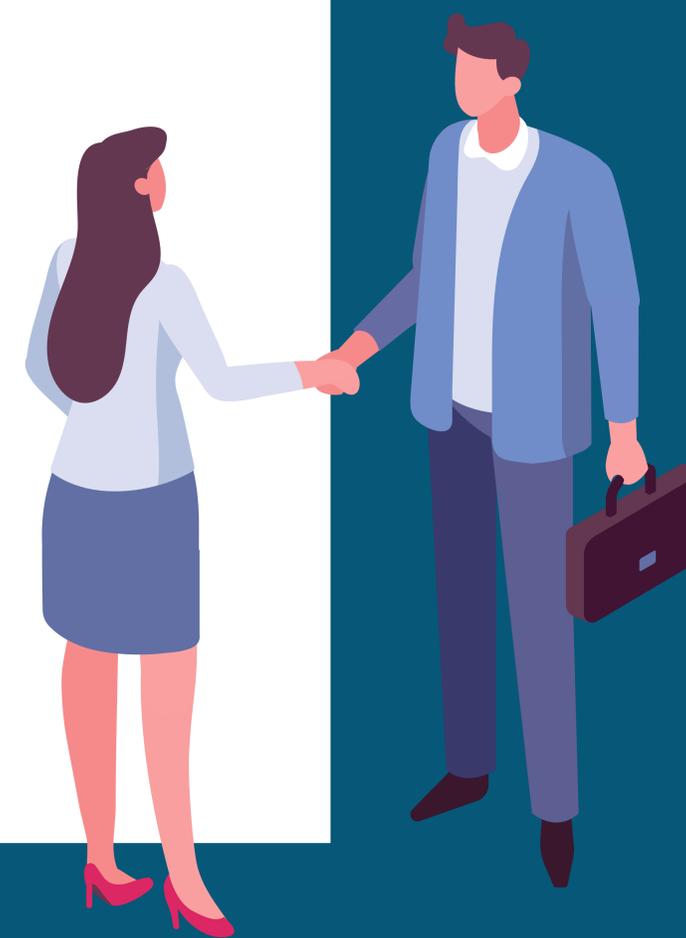
Le consortium regroupe des représentants dans plusieurs domaines :

- La santé mentale;
- La santé physique;
- Les dépendances;
- La réadaptation;

... ainsi que des représentants d'organismes communautaires.

Un protocole d'entente

C'est un engagement pour développer des politiques et des procédures communes.



Retour en
haut du
document



Composante 8: financement récurrent et une reddition de comptes réinventée

Le financement est un élément important pour les RSIJ, autant pour se déployer, pour assurer l'offre de services que pour maintenir la collaboration.

Pérennité des RSIJ

- Elle dépend d'un financement courant et accessible à long terme.
- À défaut de ce financement, il est suggéré de développer, en partenariat, la capacité du RSIJ dans le repérage et la réponse aux opportunités de financement et le développement des services.

Les opportunités sont variables

Les opportunités de financement sont également variables d'un point de services *Youth One Stop Shops (YOSS)* à un autre, ce qui entraîne...

- une variabilité dans les services offerts et
- une iniquité dans l'accessibilité des services

Défi en matière de reddition de comptes

La reddition de compte porte sur les extrants et non sur les processus et les résultats des services, des informations jugées non pertinentes et sans valeur ajoutée.



Consolider la reddition de comptes aux bailleurs de fonds et au ministère de façon à ce qu'elle apporte une information pertinente et cohérente automatiquement liée aux systèmes d'information cliniques.



Retour en haut du document



Composante 9: démarche de recherche / évaluation intégrée

En ce qui concerne les activités de gouvernance, d'assurance qualité et d'amélioration de la qualité, la situation n'était pas homogène à travers les centres des *Youth One Stop Shops*.

Plus-value de l'évaluation des RSIJ

Évaluation



un facteur protecteur de la pérennisation

- Un échange des connaissances afin d'informer le développement des meilleures pratiques.
- L'évaluation a montré une variation de la mise en œuvre à travers les différents sites *headspace*.

Propositions

- Mettre en place une mesure des résultats au niveau national.
- Mettre en place un cadre d'évaluation qui permettra d'évaluer l'efficacité.

Indicateurs de mesure développés

Six catégories

1. Coordination et intégration des services;
2. Planification et amélioration des soins;
3. Partenariat;
4. Engagement communautaire;
5. Gouvernance clinique;
6. Atteinte des résultats et satisfaction des jeunes.



Retour en haut du document

