



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

SYNTHÈSE

Par Naïma Bentayeb, Jérémy Boisvert-Viens et Dorian Mouketou

[Rapport complet disponible ici](#)

L'implantation de réseaux intégrés de services jeunesse au Québec et ailleurs dans le monde témoigne de la volonté des décideurs de répondre de façon efficace aux problématiques de santé globale des jeunes de 12 à 25 ans.

OBJECTIF ET QUESTIONS D'ÉVALUATION

L'objectif principal de l'ETMISSS est d'évaluer l'efficacité de ce modèle. Les questions d'évaluation s'articulent autour des facilitateurs et des obstacles à la mise en œuvre d'un RSIJ; son efficacité (sur le plan de l'amélioration de l'état de santé et du bien-être des jeunes et de leur trajectoire); son efficience (coûts-avantages, coûts-efficacité; coûts-utilité); ainsi que l'influence de la diversité culturelle sur l'efficacité et la mise en œuvre d'un RSIJ.

MÉTHODE

La méthode appliquée comprend un volet principal qui comporte une revue systématique de la littérature ainsi qu'un volet consultatif visant à contextualiser les principaux constats du premier volet. La revue systématique utilisée est mixte et intègre autant la littérature scientifique que la littérature grise produites en anglais et en français sans limites temporelles.

RÉSULTATS

Vingt textes portant sur dix-huit études ont été retenus. Ces textes représentent cinq réseaux de services intégrés à l'international : 1) *headspace*, Australie; 2) *Youth One-Stop Shop*, Nouvelle-Zélande; 3) *Jigsaw*, Irlande; 4) *Foundry*, Canada; et 5) Prépsy, France. Le volet consultation a permis de représenter la perspective de plusieurs jeunes et intervenants jeunesse du Québec (Montréal et Laval) afin de qu'ils s'expriment sur les résultats de la revue systématique de la littérature, notamment sur les composantes essentielles et les conditions de succès de la mise en œuvre des RSIJ.

La revue de la littérature a permis d'identifier neuf (9) composantes clés dans la mise en œuvre et la prestation des services dans les RSIJ validées en consultation avec les jeunes et des intervenants. La revue a également permis de brosser un portrait de l'efficacité des RSIJ pour quatre variables principalement. Enfin, deux études de l'efficience des RSIJ ont été recensées.

ABRÉVIATIONS UTILISÉES

ETMISSS : Évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux

RSIJ : Réseaux de services intégrés jeunesse

COMPOSANTES CLÉS ET CONDITIONS DE SUCCÈS DE LA MISE EN ŒUVRE DES RSIJ

À partir d'une analyse thématique de la littérature basée sur la définition de Blase et Fixsen (2013) d'une composante clé, nous en avons identifié neuf (09) pour le succès de la mise en œuvre des RSIJ.

À l'issue des conclusions du rapport et des délibérations en Comité délibératif, différentes recommandations portant sur les composantes clés et les conditions de mise en œuvre des RSIJ ont été formulées.



1. Des services intégrés et des espaces à l'image des jeunes

La possibilité pour les jeunes d'accéder à différents types de services localisés à un même endroit facilite l'amélioration des trajectoires de services, permet de créer un environnement propice à l'échange d'expertises et de connaissances entre des professionnels de différentes disciplines, tend à faciliter l'accès aux services et l'engagement des jeunes envers ceux-ci en contribuant notamment à la relation de confiance avec l'intervenant et le point de service.

RECOMMANDATIONS

Veiller à offrir des services complets aux jeunes, notamment en favorisant des ententes avec des partenaires offrant des services complémentaires au RSIJ.

Assurer à l'équipe dédiée du RSIJ¹ des espaces d'échange afin de favoriser un partage des compétences interdisciplinaires* et une lecture globale des problématiques des jeunes (*compétences propres à chaque ordre, par ex. : travailleur social, psychologue, infirmier, etc.)

Mettre en place des stratégies de planification de la main-d'œuvre afin de favoriser la stabilité et la rétention de l'équipe dédiée du RSIJ.

Développer des collaborations avec des médecins de famille pour les jeunes qui n'en ont pas. La collaboration peut prendre différentes formes selon les possibilités et les opportunités dans chaque territoire.

Favoriser la construction du lien de confiance entre l'intervenant et le jeune, et s'assurer de l'implication des jeunes dans le design des lieux physiques, s'il y a lieu, du RSIJ afin de favoriser des lieux à leur image.

Prévoir un lieu offrant des activités (Wi-Fi, jeux, musique, etc.) aux jeunes dans le cas où ils doivent attendre durant leurs visites à un point de service physique.

¹ L'équipe dédiée RSIJ réfère aux intervenants qui sont employés exclusivement pour le RSIJ et ne couvre pas les intervenants qui travaillent dans le cadre d'un RSIJ avec des jeunes, mais sont des employés d'organismes partenaires.



2. Services accessibles et adaptés à la réalité des jeunes

Un modèle de services centré sur l'individu et ses besoins permet de faciliter l'accès aux services en minimisant les étapes et les enjeux lorsque les jeunes veulent avoir recours aux services. Cela implique la possibilité d'accéder aux services sans référence formelle; la flexibilité des périodes de services; une réponse immédiate aux besoins des jeunes; la possibilité d'offrir des services en présentiel ou en virtuel; ainsi que des services culturellement sensibles.

RECOMMANDATIONS

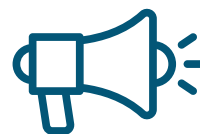
➤ S'assurer que le RSIJ assure un accompagnement personnalisé des jeunes vers des services spécialisés pour répondre à leurs besoins.

➤ Favoriser l'accessibilité aux services en offrant a) des services sans références; b) des services étendus; c) des plages horaires sans rendez-vous; d) des intervenants mobiles; e) des services en ligne; f) des services sans délai d'attente.

➤ Réaliser régulièrement un portrait populationnel des jeunes de la diversité du territoire du RSIJ afin de s'assurer de choisir des stratégies d'adaptation qui répondent au mieux à leurs besoins et leurs réalités.

➤ S'assurer d'avoir accès, idéalement, à un interprète formel durant les interventions lorsque le jeune et/ou l'un de ses parents/proches ne maîtrisent ni le français ni l'anglais.

➤ Renforcer ou développer des partenariats avec des organismes qui interviennent auprès de cette population.



3. Promotion des services et images de marque

La connaissance des services chez les jeunes ou les acteurs de la communauté, de même que la création de l'image de marque associée aux services, constituent des facteurs déterminants dans la mise en œuvre et le déploiement des RSIJ.

RECOMMANDATIONS

S'assurer de l'implication des jeunes dans le développement de l'image de marque et la promotion des services des RSIJ.

➤ Diversifier les canaux de promotion des services, y compris les médias sociaux, les écoles, les organismes communautaires et les lieux fréquentés par les jeunes.

➤ Co-organiser avec les jeunes et les partenaires de la communauté des activités de sensibilisation :

- ♦ De type ludique pour normaliser la question de la santé mentale;
- ♦ De type éducatif pour démystifier la question de la santé mentale.



4. Collaboration des partenaires

L'implication des partenaires externes à tous les niveaux – stratégique, tactique et opérationnel – s'avère fondamentale. Par ailleurs, la diversité des organisations partenaires permet de créer un environnement où les besoins des jeunes sont compris de façon intersectorielle et multidimensionnelle.

RECOMMANDATIONS

- ▶ Donner une voix et un pouvoir aux partenaires.
- ▶ Prévoir un budget pour les collaborations (temps de libération, activités, etc.).
- ▶ Offrir des activités et des formations communes à l'ensemble des acteurs du RSIJ (équipe et partenaires).
- ▶ Bâtir un RSIJ fort en misant sur des réseaux existants dans la communauté.
- ▶ Créer et utiliser des canaux de communication convenus avec les partenaires.
- ▶ Développer et mettre en place des infrastructures de données partagées avec les partenaires. Donner une voix et un pouvoir aux partenaires.



5. Une trajectoire de services continue

...devrait favoriser des références personnalisées et minimisées afin de contribuer à réduire les déplacements entre des services aux fonctionnements et aux mécanismes d'accès différents pour les jeunes.

RECOMMANDATIONS

- ▶ Favoriser le maintien d'une équipe d'intervenants pour accompagner les jeunes dans leur trajectoire de soins (*favoriser une continuité relationnelle et introduire des intervenants partenaires dans la trajectoire à travers l'équipe dédiée).
- ▶ Penser la transition vers les services adultes assez tôt dans la trajectoire des jeunes (*favoriser, lorsque possible, de terminer l'épisode de soins pour éviter la transition).
- ▶ Assurer des références personnalisées et un accompagnement durant la transition vers les autres services.
- ▶ Créer des canaux de communication avec les autres services dont les jeunes bénéficient afin d'éviter le dédoubleage et favoriser un changement de pratiques auprès des autres services.



6. Place aux jeunes, aux parents et aux proches dans les RSIJ

La participation des jeunes tant dans la prestation que dans l'organisation des services qu'ils reçoivent est décrite comme une composante clé. De plus, l'implication de la famille dans les services s'avère également importante, dans la mesure où l'implication des parents du jeune peut se révéler un facilitateur dans leur accès aux services et leur engagement envers ceux-ci.

RECOMMANDATIONS

▶ Accorder un pouvoir décisionnel aux jeunes pour définir les objectifs et les moyens de les atteindre, et décider qui impliquer dans leur propre trajectoire de soins.

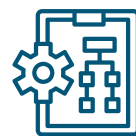
▶ Impliquer activement les jeunes sur le plan de l'organisation globale des services dans une perspective de cocréation d'une offre de service à leur image.

▶ Offrir la possibilité aux jeunes qui le souhaitent de s'impliquer dans divers événements et activités en lien avec le RSIJ.

▶ Actualiser de façon continue le choix du jeune quant au rôle que ses parents ou ses proches peuvent jouer dans sa trajectoire de soins.

▶ Lorsque les parents ou les proches du jeune sont parties prenantes de la situation problématique vécue par celui-ci, s'assurer qu'ils puissent avoir accès à des services appropriés.

▶ Créer des espaces de parole pour les parents et les proches (comité, table, club de discussion, etc.) afin de mieux saisir leur réalité et la prendre en compte.



7. Gouvernance intégrée et intersectorielle

L'engagement des partenaires dans une prise de décision axée sur le consensus est également au cœur du système de gouvernance collaborative essentiel aux RSIJ.

RECOMMANDATIONS

▶ Mettre en place une instance de coordination à l'échelle nationale pour soutenir les différents RSIJ du territoire sur des aspects comme la formation du personnel, la gestion budgétaire, la recherche et l'amélioration continue des services.

▶ Cheminer vers la mise en place d'une gouvernance par et pour les jeunes et les partenaires de la communauté.



8. Financement récurrent et une reddition de comptes réinventée

Un financement récurrent est indispensable dans la mesure où le développement de la capacité des RSIJ dans la recherche d'opportunités de financement est lié au besoin de développement des services. Il est ainsi nécessaire d'adopter un modèle de financement prédictif, en fonction des besoins de service de la population desservie. En outre, les participants aux études analysées sont d'avis que la reddition de comptes est orientée seulement vers les extrants et est donc sans valeur ajoutée. À titre d'exemple, la reddition de comptes ne reflète pas les interactions entre les intervenants ainsi que le temps et l'effort déployés pour la coordination entre les membres du personnel et les partenaires, de même que la complexité des démarches nécessaires dans l'accompagnement des jeunes ciblés.

RECOMMANDATIONS

Assurer un financement continu et durable des activités du RSIJ, autant de celles assurées par l'équipe dédiée que de celles assurées par les partenaires.

Mettre en place une reddition de compte qui fait état autant des processus que des résultats attribuables à toutes les parties prenantes du RSIJ (équipe dédiée et partenaires).



9. Démarche de recherche/évaluation intégrée

L'évaluation constitue une composante clé dans le développement et le déploiement des RSIJ. Néanmoins, son importance varie selon les centres : d'une part, les auteurs soulignent une inconsistance à travers certains RSIJ en matière d'activités de gouvernance, d'assurance qualité et d'amélioration de la qualité; d'autre part, l'évaluation constitue un facteur de pérennisation dans le cas d'autres RSIJ. Il est également possible de souligner des variations en termes d'apprentissage à travers différents RSIJ.

RECOMMANDATIONS

Planifier une démarche d'évaluation en même temps que le développement du RSIJ.

Mettre en place un protocole d'évaluation nationale pour :

- ◆ Évaluer la mise en œuvre (ce qui a fonctionné et moins bien fonctionné et dans quel contexte);
- ◆ Mettre en place une infrastructure commune pour la collecte de données clinico-administratives;
- ◆ Mettre en place des démarches évaluatives locales;
- ◆ Contextualiser les résultats de l'évaluation;
- ◆ Analyser le niveau de fidélité/d'adaptation aux composantes essentielles du RSIJ;
- ◆ Codévelopper des démarches évaluatives participatives et développementales avec l'équipe RSIJ, des jeunes, des familles et des organismes communautaires.

D'abord, on constate que les effets sur l'utilisation des services varient selon l'âge des jeunes. Indépendamment du RSIJ étudié, il y a consensus que ces services sont particulièrement efficaces pour rejoindre le groupe des 15-20 ans.



oneinchpunch / Shutterstock.com

EFFICACITÉ DES RSIJ

Les études portant sur l'utilisation des services montrent que la mise en place de RSIJ coïncide avec une augmentation de l'utilisation des services en santé mentale par les jeunes. Les études recensées témoignent de l'efficacité des services évalués à diminuer la détresse psychologique après le suivi d'un traitement et à améliorer le fonctionnement social et occupationnel des jeunes. Une seule étude se penche sur les effets des services quant à la diminution de la consommation d'alcool et de drogues chez les jeunes, mais elle ne conclut à aucune relation causale.

Effets des réseaux de services intégrés sur l'utilisation des services par les jeunes

Les études recensées permettent de constater une corrélation entre la mise en place de RSIJ et une augmentation de l'utilisation des services en santé mentale par les jeunes. Néanmoins, différents facteurs ont une incidence sur cette utilisation des services. D'abord, on constate que les effets sur l'utilisation des services varient selon l'âge des jeunes. Indépendamment du RSIJ étudié, il y a consensus que ces services sont particulièrement efficaces pour rejoindre le groupe des 15-20 ans. Cependant, une sous-utilisation des services a été relevée dans certains RSIJ pour les jeunes adultes plus vieux ainsi que par les jeunes de 12 à 14 ans. L'utilisation des services semble également varier selon le genre, celle-ci étant beaucoup plus élevée chez les femmes que chez les hommes dans l'ensemble des études recen-

sées. Néanmoins, la proportion d'hommes bénéficiant de ces services est supérieure à celle dans les services traditionnels en santé mentale ou lorsque comparée avec les taux de troubles mentaux dans la population générale de jeunes. De plus, des stratégies jugées efficaces pour rejoindre les jeunes de la diversité sexuelle – telles que des campagnes publicitaires et des ateliers portant sur la diversité sexuelle – ont été identifiées. La littérature consultée témoigne également d'une certaine préoccupation à rejoindre les jeunes des peuples autochtones d'Australie et de Nouvelle-Zélande dans la conception et la mise en œuvre des programmes, et leur efficacité à rejoindre ces jeunes est documentée. Cependant le profil de fréquentation des jeunes issues d'autres groupes culturels minoritaires est peu abordé dans les études, et ce malgré les difficultés à rejoindre les jeunes des minorités linguistiques relevées dans certaines démarches d'implantation initiales.

Finalement, des études indiquent une certaine efficacité des RSIJ à faciliter l'accès aux services pour différentes catégories de jeunes, notamment les populations rurales ou éloignées, les jeunes n'étant ni sur le marché du travail ni à l'école, les jeunes en situation d'itinérance ou d'instabilité domiciliaire ainsi que ceux davantage isolés socialement de leur famille et de leurs amis.

Effets des services des réseaux de services intégrés sur la santé et le bien-être des jeunes

Les études traitant des effets des services sur la santé mentale et le bien-être des jeunes identifiés dans la revue de littérature montrent l'efficacité des services

à diminuer la détresse psychologique et à augmenter le niveau de fonctionnement social et occupationnel des jeunes sur des instruments de mesure standardisés, après le suivi d'un traitement. De plus, l'âge, le genre, l'identification à un statut LGBTQAI+, la situation socio-économique et l'éloignement d'un centre urbain n'auraient pas d'effet statistiquement significatif sur l'efficacité du traitement offert. La littérature recensée n'aborde pas l'efficacité du traitement pour les jeunes appartenant à une nation autochtone, les jeunes immigrants ou ceux de minorité linguistique. Les résultats de sondages menés auprès des jeunes de différents RSIJ indiquent qu'une majorité des jeunes perçoivent que les services évalués ont un effet positif sur leur santé, ainsi que d'autres aspects de leur vie comme l'assiduité à l'école ou au travail ou les relations sociales. Les volets qualitatifs des études traduisent ces améliorations par quelques effets-bénéfices : une meilleure gestion des émotions et des symptômes de leur trouble de santé mentale, moins d'épisodes dépressifs, davantage de confiance en soi, moins d'idées suicidaires et de comportements d'automutilation et une meilleure capacité à surmonter les symptômes du trouble mental ou alors l'impression d'être mieux outillés pour intervenir efficacement sur leur problème. Finalement, si les entretiens avec les jeunes permettent de documenter des récits de rétablissement pour les jeunes vivant des difficultés en lien avec la consommation de drogues et d'alcool, les données quantitatives ne permettent pas de conclure à l'efficacité du traitement offert dans les RSIJ pour diminuer la consommation d'alcool et de drogues des jeunes.

RECOMMANDATIONS

▶ Développer des devis mixtes d'évaluation (qualitative et quantitative) de l'efficacité méthodologiquement robustes et valides avec une approche longitudinale et expérimentale.

▶ S'assurer, en amont, de la qualité des données administratives collectées durant le continuum de services des jeunes autant par l'équipe dédiée RSIJ que ses partenaires ainsi que des données populationnelles.

EFFICIENCE DES RSIJ¹

Cette ETMISSS a également tenté de documenter la question de l'efficacité des réseaux de services intégrés. La présente revue de littérature a permis d'identifier deux études à propos de l'efficacité des réseaux de services intégrés, une concernant *headspace* Australie (Hiflerty et al., 2015), et une autre pour *Jigsaw* en République d'Irlande (Clayton et Illback, 2013a,b,c). Chacune des études a été décrite individuellement considérant les différences méthodologiques importantes, ainsi que les contextes d'implantation et d'opération différents entre les services. Les analyses ont été effectuées dans le cadre d'une implantation nationale du modèle de services, notamment sur les coûts des points de services ainsi que sur les projections coûts-bénéfices.

L'analyse des coûts de *headspace* indique que le coût moyen d'un point de service *headspace* est estimé à 1036 840\$ par année, et le coût par prestation de service offerte à un jeune durant l'année fiscale 2014-2015 est d'environ 332.22\$ – comparable au coût estimé de 303\$ par prestation de service pour les services ambulatoires en santé mentale pour l'année fiscale 2012-2013. Toutefois, les surplus budgétaires significatifs constatés dans plusieurs points de services et le coût moyen par utilisation de services qui varie de façon importante d'un point de services à un autre (entre 133.28\$ et plus de 980\$ pour une seule occasion de services) sont interprétés), comme des indicateurs d'un manque d'efficacité dans les services de *headspace*. Les auteurs recommandent ainsi certaines mesures visant à identifier et à améliorer les points de services les moins efficaces.

L'implantation du RSIJ *Jigsaw* à l'échelle nationale pour la République d'Irlande, c'est-à-dire pour 30 points de services, coûterait annuellement environ 1 156 000\$ par année par site. En plus de ces coûts d'implantation, la contribution en temps des organismes et des partenaires locaux est évaluée à 204 000\$ par site. L'analyse de projection coûts-bénéfices prévoit que l'implantation de ces 30 points de services *Jigsaw* pourrait permettre une réduction des coûts pour le gouvernement de 16 656 600\$ ou d'environ 555 220\$ par point de services, et que celle-ci serait attribuable à une amélioration de l'efficacité générale du système de soins en santé mentale dans un contexte où le modèle *Jigsaw* est complémentaire aux autres services et ne vise donc pas à remplacer d'autres programmes ou services. Ainsi, l'implantation nationale du programme *Jigsaw* coûterait au gouvernement approximativement 17 952

¹ Tous les montants ont été convertis en dollar canadien selon le taux de change en 2013 pour les données *headspace* et en 2015 pour les données de *Jigsaw*. Au 13 mars 2015, un (1) dollar australien valait 0,98 dollar canadien. Au 13 mars 2013, un (1) euro valait 1,36 dollar canadien.

Si les entretiens avec les jeunes permettent de documenter des récits de rétablissement pour les jeunes vivant des difficultés en lien avec la consommation de drogues et d'alcool, les données quantitatives ne permettent pas de conclure à l'efficacité du traitement offert dans les RSIJ pour diminuer la consommation d'alcool et de drogues des jeunes.



000\$ par année ou 598 400\$ par année pour chaque site, compte tenu des coûts d'implantation et de pérennisation du programme (estimés à 34 680 000\$ par année) pour 30 points de services et d'une réduction des coûts estimée à 16 656 600\$ par année. De plus, les auteurs estiment qu'après un processus d'implantation d'environ 3 ans, *Jigsaw* serait en mesure d'offrir chaque année des interventions brèves et précoces (750 jeunes); l'accès aux services spécialisés hors *Jigsaw* (50 jeunes); de la formation en santé mentale et de la supervision clinique directe (750 jeunes via 30 intervenants d'organismes partenaires); des activités de promotion et de sensibilisation sur la santé mentale (8 jeunes).

RECOMMANDATIONS

► Réaliser une analyse des coûts réels d'un site RSIJ (sites pilotes ou de démonstration) sur quelques années de fonctionnement.

► Prévoir une attribution des financements qui soit équitable en fonction des besoins de services de la population du point de services financé.

Une publication de l'Institut universitaire SHERPA, 7085 Hutchison, Montréal, Qc., H3N 1Y9, sherpa.dlm@ssss.gouv.qc.ca
<https://www.sherpa-recherche.com>

Synthèse du rapport : 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

Éditeur : Institut universitaire SHERPA

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

Graphisme et mise en page : Andréanne Boisjoli

ISBN 978-2-9820614-3-9 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque et archives du Canada, 2022

Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2022

© 2022 Institut universitaire SHERPA