



La mesure des réseaux d'éclaireurs : appréciation du déploiement et des retombées

JUIN 2022

RAPPORT D'ANALYSE

AUTEUR

Gilles Roy, conseiller scientifique
Direction de la valorisation scientifique et qualité

COORDINATION

Marc Lemire, chercheur d'établissement et conseiller scientifique spécialisé
Direction de la valorisation scientifique et qualité

MISE EN PAGE

Nicole Dubé, agente administrative
Direction de la valorisation scientifique et qualité

REMERCIEMENTS

L'équipe d'évaluation souhaite remercier les membres du comité de suivi qui ont contribué par leurs commentaires et suggestions à la conception des outils d'enquête et à la révision du rapport final.

Merci à Cathy Bérubé; Annie Besner; Joël Castonguay; Steve Castonguay; Catherine Denis; Stéphanie Fatou Courcy-Legros; Frédéric Gagné; Cristiane Hatori; Arielle Homier; Amélie Lampron; Guillaume Legault; Marie-Claude Roberge; Janie Thibeault; Andrée-Anne Tremblay; Gerttey Tremblay; Maryline Vivion.

L'équipe d'évaluation tient également à remercier les éclaireurs, les coordonnateurs ainsi que les membres des équipes relais qui ont pris le temps de répondre aux questionnaires d'enquête.

Enfin, l'Institut national de santé publique du Québec désire remercier sincèrement les personnes suivantes qui, à titre de réviseur, ont accepté de donner temps, expertise et commentaires sur le présent document :

Caroline Braën, conseillère scientifique, INSPQ

Marie-Hélène Senay, conseillère scientifique, INSPQ

Les réviseuses ont été conviées à apporter des commentaires sur la version préfinale de ce document et en conséquence, n'en ont pas révisé ni endossé le contenu final. L'auteur ainsi que les réviseuses ont dûment rempli leurs déclarations d'intérêts et aucune situation à risque de conflits d'intérêts réels, apparents ou potentiels n'a été relevée.

Merci également à Madalina Burtan, conseillère, à l'unité Communications, développement des compétences et transfert des connaissances, INSPQ.

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec au : <http://www.inspq.qc.ca>.

Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : <http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un courriel à : droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca.

Les données contenues dans le document peuvent être citées, à condition d'en mentionner la source.

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-92771-6 (PDF)

© Gouvernement du Québec (2023)

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX	II
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	III
FAITS SAILLANTS	1
RÉSUMÉ	3
1 INTRODUCTION	11
2 CONTEXTE	12
3 OBJECTIFS DE L'APPRÉCIATION	17
4 MÉTHODOLOGIE	18
4.1 Devis et approche	18
4.2 Méthodes de collecte	19
4.3 Sélection des répondants.....	19
4.4 Recrutement des participants.....	20
4.5 Traitement et analyse des données.....	20
4.6 Forces et limites	21
4.7 Révision externe et considérations éthiques	22
5 RÉSULTATS.....	23
5.1 Portrait des répondants	23
5.2 Caractéristiques du déploiement	27
5.3 Retombées	31
5.4 Analyse des études de cas	36
5.5 Constats et bilan	54
6 PISTES D' ACTIONS ET RECOMMANDATIONS.....	67
7 BIBLIOGRAPHIE	73
ANNEXE 1 MODÈLE LOGIQUE DE LA MESURE DES RÉSEAUX D'ÉCLAIREURS	75
ANNEXE 2 QUESTIONNAIRE À L'ÉCLAIREUR	76
ANNEXE 3 QUESTIONNAIRE AUX COORDONNATEURS ET AUX MEMBRES DES ÉQUIPES RELAYS DE LA MESURE DES ÉCLAIREURS.....	85
ANNEXE 4 EXEMPLE D'ANALYSE DE DONNÉES QUALITATIVES	95
ANNEXE 5 ÉTUDES DE CAS	100

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Nombre de certifications Croix-Rouge et proportion d'éclaireurs-citoyens sur total, en date du 9 février 2022	23
Tableau 2	Nombre de Réseaux locaux de services, de certifications Croix-Rouge et proportion de coordonnateurs sur total, en date du 9 février 2022.....	26
Tableau 3	Tensions perçues en décembre 2021	37
Tableau 4	Mesure des éclaireurs, dispositif.....	38
Tableau 5	Mesure des éclaireurs, coordination	39
Tableau 6	Mesure des réseaux d'éclaireurs, équipes relais.....	41
Tableau 7	Mesures des réseaux d'éclaireurs, recrutement.....	43
Tableau 8	Mesures des réseaux d'éclaireurs, formations et informations, à l'automne 2021.....	47
Tableau 9	Mesure des éclaireurs, soutien et suivi à l'automne 2021	50
Tableau 10	Mesure des éclaireurs, activités collectives, à l'automne 2021	52
Tableau 11	Mesure des réseaux d'éclaireurs, mobilisation et coordination interne.....	55
Tableau 12	Mesure des réseaux d'éclaireurs, mobilisation des organisations partenaires	56
Tableau 13	Mesure des réseaux d'éclaireurs, mobilisation des éclaireurs.....	57
Tableau 14	Mesure des réseaux d'éclaireurs, formations et informations.....	58
Tableau 15	Mesure des réseaux d'éclaireurs, résilience communautaire.....	59
Tableau 16	Mesure des réseaux d'éclaireurs, premiers secours psychologiques.....	60
Tableau 17	Mesure des réseaux d'éclaireurs, conditions de déploiement	64

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

CCOL	Comité de coordination locale
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
DRSP	Direction régionale de santé publique
HLM	Habitation à loyer modique
INSPQ	Institut national de santé publique du Québec
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MRC	Municipalité régionale de comté
OBNL	Organisme à but non lucratif
RLS	Réseau local de services
RTS	Réseau territorial de services
UQAR	Université du Québec à Rimouski
UQTR	Université du Québec à Trois-Rivières

FAITS SAILLANTS

En novembre 2020, le ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux a octroyé un financement de 19 M\$ pour la création et l'implantation de réseaux d'éclaireurs. La mesure des réseaux d'éclaireurs peut être décrite comme une intervention structurée de proximité pilotée sous une base territoriale et disposant de ressources et de stratégies portées par une diversité d'acteurs aux paliers national, régional et local. Cette intervention a pour but d'augmenter la capacité d'adaptation et la résilience des individus et de la communauté en contexte de pandémie et de post-pandémie (COVID-19).

L'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) a reçu le mandat du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) d'apprécier le niveau de déploiement des réseaux d'éclaireurs dans l'ensemble des régions du Québec durant sa première année de mise en œuvre (de janvier 2021 à janvier 2022), d'identifier les retombées préliminaires de la mesure dans les communautés et de recommander des ajustements.

L'appréciation du déploiement se centre sur quatre actions innovantes promues par la mesure :

- 1) développement d'une culture de concertation collective en lien avec le partage de meilleures connaissances générales en santé mentale positive;
- 2) constitution de réseaux d'éclaireurs, comprenant notamment des éclaireurs-citoyens accompagnés dans leurs actions par des intervenants d'établissement de santé et de services sociaux (établissement) réunis à l'intérieur d'une équipe relais;
- 3) tenue d'activités de rétablissement psychosocial des populations;
- 4) pratique d'interventions de premiers secours psychologiques (écoute active, soutien moral) auprès de personnes présentant des signes de détresse psychosociale.

Dans les premiers mois de la mesure des réseaux d'éclaireurs, ces actions innovantes se sont déployées faiblement, sauf au sein de certaines régions ou encore en continuité de pratiques déjà existantes. Des retards et tensions ont davantage prévalu. De sorte que le temps de l'enquête (fin de l'année 2021) a correspondu, sur une dizaine de territoires, à l'envol de la mesure : recrutement des éclaireurs-citoyens, première rencontre d'informations, premiers envois en formation. Des présentations aux milieux, des collaborations à l'intérieur des établissements et des ententes entre les établissements et des organisations partenaires ont également été constatées.

Des retombées tangibles ont été documentées. Elles s'appliquent surtout aux éclaireurs (là où ceux-ci ont été désignés), aux coordonnateurs et aux membres des équipes relais, parfois aussi aux personnes à soutenir ou encore à la population en général. Ces retombées, souvent associées à la construction d'un filet social de protection, s'expriment principalement en termes de reconnaissance, de valorisation, d'habilitation et de fierté.

Parmi les recommandations liées aux ajustements à mener, on retient l'importance de veiller à ce que les établissements demeurent les maîtres d'œuvre de la mesure, à ce que des échanges entre les parties prenantes aient cours afin qu'une vision commune soit dégagée, à ce qu'un recrutement plurisectoriel soit poursuivi, à ce que des réseaux d'éclaireurs impliquant des éclaireurs-citoyens soient constitués, consolidés et développés, et à ce qu'une chaîne ascendante d'appropriation remontant de ces réseaux vers les intervenants d'établissement (les « équipes relais ») fassent l'objet d'un accompagnement. Des recommandations portant sur les dispositifs et mécanismes d'arrimage à promouvoir, sur la nature des actions collectives à encourager, sur le suivi à donner aux formations offertes et sur l'évaluation à poursuivre sont également formulées.

RÉSUMÉ

Les impacts psychosociaux de la COVID-19 sur la santé de la population québécoise ont rapidement mené à l'adoption de mesures d'urgence. Dans le but d'augmenter la capacité d'adaptation et la résilience des individus et de la communauté, le ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux a, en novembre 2020, octroyé un financement de 19 M\$ pour la création et l'implantation de réseaux d'éclaireurs dans l'ensemble des régions du Québec.

Un mandat d'évaluation a été confié à l'Institut national de santé publique du Québec. Deux objectifs structurent ce mandat :

- 1) Apprécier le niveau de déploiement de la mesure dans l'ensemble des régions.
- 2) Identifier les retombées préliminaires de la mesure dans les communautés et recommander des ajustements.

Puisque le document déposé cherche moins à attribuer une valeur quantifiée au déploiement de la mesure ou encore aux possibles effets qui s'y attachent, et davantage à en apprécier le déroulement et les retombées perçues afin d'en favoriser l'amélioration, nous préférons parler d'appréciation formative plutôt que d'évaluation.

Mesure des réseaux d'éclaireurs

Le modèle d'action au cœur de la mesure s'appuie sur l'imbrication entre deux paliers différents, le premier veillant à renforcer le soutien communautaire en s'arrimant aux dispositifs de soutien existants, le deuxième cherchant à intégrer, au socle du premier palier et à partir d'actions innovantes, une préoccupation pour la santé mentale et les besoins psychosociaux. Parmi ces actions innovantes, on recense :

- 1) le partage d'informations liées à des approches de promotion de la santé mentale positive (notamment, la salutogénèse);
- 2) le recrutement et la désignation d'éclaireurs, notamment d'éclaireurs-citoyens, ainsi que la constitution et l'accompagnement par des intervenants d'établissement de réseaux locaux d'éclaireurs;
- 3) la pratique de premiers secours psychologiques et d'interventions individuelles d'écoute et de soutien moral auprès des personnes présentant des signes de détresse psychosociale;
- 4) le soutien à la tenue d'actions collectives visant la résilience collective et le rétablissement psychosocial des populations.

L'appréciation du déploiement de la mesure se centre sur la mise en œuvre de ces quatre actions innovantes durant la première année.

L'implantation des réseaux d'éclaireurs s'inscrit en cohérence et en continuité de la volonté gouvernementale de se rapprocher des populations et de leur offrir des services de proximité. La mesure est conçue de telle sorte à ne pas se montrer prescriptive (sur les priorités à poursuivre, sur les populations à soutenir) et à ne pas imposer de trop près des manières de faire aux réseaux d'éclaireurs. La mesure peut ainsi être décrite comme une intervention structurée de proximité pilotée sous une base territoriale et disposant de ressources et de stratégies portées par une diversité d'acteurs aux niveaux national, régional et local. Ce sont les réseaux territoriaux de services¹ qui sont les maîtres d'œuvre de la mesure. À partir d'activités de coordination, d'informations, de formation, de soutien et d'accompagnement, ils doivent permettre aux réseaux locaux de services de constituer des réseaux d'éclaireurs, lesquels sont chargés d'établir des liens de proximité avec la population en général (à partir d'activités, d'initiatives) ou encore et en particulier, avec des personnes présentant des signes de détresse psychosociale (en fonction de gestes d'écoute et de soutien).

Méthodologie

La mesure des réseaux d'éclaireurs a été lancée en janvier 2021. Les données d'enquête ont quant à elles été colligées entre la fin octobre 2021 et la fin janvier 2022.

L'analyse s'appuie sur trois matériaux en particulier : un questionnaire auprès des éclaireurs (n = 169 répondants); un questionnaire auprès des coordonnateurs et des intervenants d'établissement (n = 180 répondants); des redditions de compte régionales soumises au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) au printemps et à l'automne 2021. Les questionnaires ont été conçus avec la participation des membres du comité de suivi de l'appréciation. Tous les éclaireurs, tous les coordonnateurs et tous les intervenants d'établissement membres des équipes relais ont été visés par l'enquête. Six études de cas, liées à six territoires où la mesure a davantage pu se déployer, sont également déposées. Une analyse et une mise en relation de chacun des cas sont inscrites au document; des leçons en sont tirées.

La question d'évaluation², à deux volets, est formulée ainsi :

- 1) « Quelles sont, pour les personnes soutenues, pour les populations, pour les éclaireurs, pour les CISSS/CIUSSS (leurs coordonnateurs, leur équipe relais) et pour leurs organisations partenaires, les retombées des réseaux d'éclaireurs? » Les informations reliées à ce premier volet ont été puisées dans les questionnaires d'enquête.

¹ Les termes réseaux territoriaux de services, établissements, Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) et Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) sont, à l'intérieur du rapport, compris comme étant synonymes.

² Des modifications, mineures, entre la question inscrite au devis et celle du rapport déposé, sont à constater; elles ne cherchent qu'à préciser l'objet de l'appréciation.

- 2) « Quelles apparaissent être les conditions de déploiement à réunir régionalement pour améliorer la production de ces retombées? » Les informations reliées à ce deuxième volet proviennent autant des questionnaires que des redditions de compte régionales.

Les conditions, activités, extrants, indicateurs et résultats associés aux objectifs de la mesure ont fait l'objet d'une formalisation; le modèle logique qui en rend compte (annexe 1) a guidé la rédaction de la section Constats et bilan (section 5.5).

Synthèse des résultats

Déploiement et retombées

Entre janvier 2021 et janvier 2022, les actions innovantes ont été déployées faiblement, sauf au sein de certaines régions, ou encore en continuité de pratiques déjà existantes. Des retards et tensions ont, en plusieurs milieux, nui au développement de la mesure. Parmi ces tensions, relevons celles liées au contexte (vagues successives de la pandémie), celles liées à la mesure, à sa clarté, à son opérationnalisation, à ses choix de financement, à sa pérennité, à sa relation avec des mesures coexistantes, ainsi que celles liées à l'implantation d'innovations et aux conditions à réunir afin d'en assurer l'acceptation (*buy in*) par les acteurs territoriaux.

Ces retards et tensions ont pu se combiner et faire bloc, de sorte que le temps de l'enquête a correspondu, au mieux et sur une dizaine de territoires, à l'envol de la mesure; envol caractérisé par le recrutement d'éclaireurs-citoyens, par la première rencontre d'informations et par les premiers envois en formation.

En conséquence, les populations et les personnes ont, au sein de ces territoires et localités, été peu rejointes par les réseaux d'éclaireurs en 2021. Aussi, les retombées s'y rapportant sont-elles souvent formulées par les répondants en termes de ce qui adviendra plutôt que de ce qui est avéré, ou encore en fonction de perceptions faisant miroir aux intentions poursuivies. Des initiatives collectives permettant la résilience et le développement de la capacité d'agir des communautés et des personnes sont documentées, tout comme des gestes d'écoute et de soutien auprès de personnes vivant une détresse psychosociale. Cependant, ils ne sont pas suffisamment nombreux ou encore directement liés à la mesure pour que des conclusions fortes puissent y trouver appui.

En revanche, des mobilisations organisationnelles et partenariales plus abouties, des rencontres d'informations, des actions menées par des éclaireurs-intervenants, des formations offertes en lien avec les premiers secours psychologiques et des connaissances en santé mentale positive mieux partagées (promotion de la santé mentale, salutogénèse) sont, en différents milieux, observées. Ainsi, si les personnes ou encore les populations ont été peu rejointes dans le cadre de la mesure à la fin de l'année 2021, d'importants efforts de mobilisation impliquant les coordonnateurs de la mesure, leur établissement, les équipes relais, les organisations partenaires

et certains éclaireurs-intervenants ont été pratiqués. Il est donc possible de documenter des retombées auprès de ces autres catégories d'acteurs, toutes indissociables de la mesure des éclaireurs.

C'est auprès des éclaireurs que les retombées les plus franches sont signalées : reconnaissance, valorisation, fierté, habilitation, outillage, formations et informations reçues, accompagnement et connaissance des services et des organismes.

Les retombées auprès des coordonnateurs sont également nombreuses : reconnaissance, valorisation, habilitation, soutien de l'équipe de direction, soutien des équipes relais, soutien professionnel et informatif, partage de connaissances et connexion avec les organismes.

Les retombées auprès des intervenants membres des équipes relais demeurent en partie à advenir (après qu'ils aient accompagné et réseauté les éclaireurs); cependant, certaines étaient déjà identifiables : rapprochement avec les organismes, sentiment de participation à la création d'un filet social de protection, utilité du rôle, plus grande connaissance des organismes et participation au partage de connaissances.

Les retombées auprès des centres intégrés de services sociaux et de la santé et des centres intégrés universitaires de la santé et des services sociaux (CISSS/CIUSSS) trouvent à s'exprimer en termes de direction/pilotage, mais également en termes d'intégration interne (création d'équipes relais nourries d'intervenants psychosociaux en provenance de programmes-services multiples) et de consolidation/renouvellement de partenariats.

Enfin, les retombées auprès des organisations partenaires sont davantage mitigées; si en certains milieux, une reconnaissance a été gagnée, des ententes ont été négociées et une autonomie a été respectée, dans d'autres milieux, des tensions sont demeurées.

Conditions de déploiement

L'installation de conditions de déploiement favorables à la mise en œuvre d'actions innovantes est tributaire des contextes. Ceci s'est avéré en contexte de COVID-19. Le caractère soudain et imprévisible de la pandémie, avec ses différentes « urgences » et cycles de confinement, a évidemment pesé, notamment au regard des ressources réellement disponibles au sein des établissements et des organisations partenaires, des activités collectives à tenir ou encore dans l'observation des personnes à soutenir. La production des guides et autres outils d'animation pouvant servir à l'information et à la mobilisation des acteurs a également pu en pâtir.

Néanmoins, des retombées positives ont particulièrement été mentionnées au sein de territoires qui ont pu dépasser les tensions et controverses liées à l'appropriation ou encore à la mise en œuvre de la mesure. À cette fin, des leçons ont été tirées de l'étude de six territoires. Parmi les

conditions de déploiement pour améliorer la production des retombées, les leviers suivants sont rapportés :

- Plus les efforts de déploiement de la mesure sont ancrés et portés à l'intérieur des directions de CISSS/CIUSSS, plus grandes sont les chances que les chaînes de coordination et d'accompagnement soient fonctionnelles et que les actions innovantes soient déployées; à l'opposé, plus le pilotage de la mesure est laissé aux réseaux locaux, plus un risque d'étiollement est couru et moins les actions innovantes semblent pouvoir être soutenues et observées.
- En prospective, plus le mécanisme d'arrimage (table de concertation, comité de coordination, etc.) actif au palier local/régional réussit à comprendre et à arbitrer les tensions nées du cumul des mesures et des mobilisations, plus grandes paraissent être les chances que les tensions soient évitées, que des solutions soient trouvées, et que les actions innovantes puissent s'amorcer.
- Plusieurs territoires souhaitent procéder à un recrutement plurisectoriel des éclaireurs, cependant cette tâche peut s'avérer plus lourde qu'il n'y paraît. En effet, les efforts de recrutement des éclaireurs par l'entremise des organismes partenaires et des alliances existantes peuvent mener à résultats, mais aussi à tensions (sentiment d'empiètement). De plus, le recrutement/sensibilisation auprès de personnes et de populations moins facilement rejointes par les partenaires organisationnels suppose un engagement réel de la part des établissements. D'où l'importance de formaliser des ententes et d'investir des ressources.
- Plus les formations offertes concernant les premiers secours psychologiques font l'objet d'un accompagnement spécifique, plus grandes paraissent être les chances que les éclaireurs formés intègrent les nouvelles connaissances dans leur pratique. Plus les formations concernant le rétablissement psychosocial des populations peuvent outiller le choix et la préparation des activités de résilience, plus grandes seront les chances qu'ils mobilisent les milieux. À cet effet, un bilan des formations suivies devrait être tiré.
- Plus les technologies de l'information (site Internet, équipes et canaux Teams) sont utilisées de manière habile par les directions et par les coordonnateurs de la mesure, plus l'appropriation de la mesure et le réseautage (informationnel, suivi) qui s'y lient s'en trouvent favorisés.

Pistes et recommandations

Des retards et des tensions ont été associés au déploiement de la mesure. Innover dans un contexte d'incertitude et de virtualité s'est révélé tâche compliquée, dans différents milieux, d'autant que les dispositifs et les chaînes de coordination et d'accompagnement utilisées pour déployer les actions locales/régionales se révèlent souvent multiples et difficiles à arrimer.

À ce contexte s'ajoute le fait que les établissements et organismes partenaires n'ont pas été partie prenante de la conception et de la planification de la mesure. Ceci a peu favorisé l'essor d'une compréhension claire et partagée de ce qu'il s'agissait d'entreprendre collectivement. Le modèle d'action au cœur de la mesure a plutôt fait l'objet d'interprétations différentes, parfois divergentes, à ce qui était attendu.

Aussi, insistons-nous sur l'importance de réunir et de regrouper les perceptions des acteurs de la mesure (les éclaireurs, les coordonnateurs, les intervenants d'établissement, les organisations partenaires, les établissements, les directions des programmes-services) afin d'échanger sur ce qui est à connaître de la mesure, et, plus encore, à décider des actions et ajustements à conduire afin d'en permettre l'amélioration. Des pistes d'action nées de la parole des coordonnateurs, des intervenants membres des équipes relais et des éclaireurs sont mises en lumière. Du nombre, on retient la prolongation et la pérennisation du financement de la mesure; la reconnaissance, la valorisation et le financement des organismes communautaires; le soutien à la structuration de la mesure (temps ajouté, ressources libérées); l'élargissement auprès de nouveaux éclaireurs, de nouveaux organismes partenaires; la tenue d'activités publicitaires et de rayonnement; le réseautage entre éclaireurs.

À ces pistes suggérées s'ajoutent, au terme de l'évaluation, les recommandations suivantes :

Recommandation 1, au MSSS

Afin de permettre le développement d'une vision commune sur la mesure, sur sa nature, son modèle, sur les actions et sur les ajustements à conduire pour favoriser l'amélioration en continu;

- Favoriser les échanges entre les parties prenantes (ministère, établissements, partenaires) par l'instauration de rencontres nationales, d'activités de réseautage, de partage de connaissances et d'apprentissages.

Recommandation 2, au MSSS

Afin d'asseoir la mesure sur un pilotage territorial soucieux de sa nature, de son modèle d'action, de ses composantes et de ses innovations;

- Favoriser, à des fins d'animation et d'imputabilité, un engagement/réengagement des directions de programmes (services sociaux généraux, santé mentale, santé publique) dans le pilotage et l'accompagnement de la mesure, ceci en respect des dynamiques régionales existantes.

Recommandation 3, au MSSS

Afin de poursuivre le recrutement d'éclaireurs de toutes provenances et de rejoindre des personnes et populations davantage touchées par le contexte pandémique et post-pandémique;

Afin de s'assurer que des réseaux d'éclaireurs soient partout constitués, consolidés, accompagnés et développés;

Afin de conserver les éclaireurs en veillant à les garder actifs et mobilisés, à les reconnaître et à les valoriser;

- Maintenir le financement de la mesure des réseaux d'éclaireurs.

Recommandation 4, au MSSS et aux établissements

Afin d'appuyer le travail de pilotage et d'accompagnement des actions en santé mentale;

Afin de faciliter la compréhension de même que les arbitrages locaux et territoriaux nés du cumul des mesures et des mobilisations;

- Identifier, documenter, valoriser et faire rayonner les dispositifs régionaux qui, mis en place par les établissements, permettent d'informer, de coordonner, d'articuler, de soutenir et d'ajuster en continu les initiatives ministérielles en santé mentale.
- Identifier, documenter, valoriser et faire rayonner les mécanismes d'arrimage locaux/régionaux (tables régionales, comités de coordination, etc.) capables de soutenir et de coordonner/articuler entre elles les mobilisations et activités.

Recommandation 5, au MSSS, aux établissements et aux organisations partenaires

Afin de mieux guider le choix des actions collectives de rétablissement psychosocial à soutenir et à accompagner localement et régionalement;

- Soutenir les établissements et les organisations partenaires dans l'établissement des meilleures pratiques/conditions d'efficacité liées aux activités qui favorisent la résilience au sein des communautés (à partir de référentiels, de guides pratiques, de critères, de balises).

Recommandation 6 au MSSS

Afin d'assurer un suivi et un bilan de continuité des formations offertes (sur les premiers secours psychologiques, sur le rétablissement psychosocial des populations) et de leurs retombées pratiques;

Afin de poursuivre, par l'évaluation, l'intention d'améliorer en continu la mesure des réseaux d'éclaireurs;

- Soutenir, à terme (dans 2-3 ans), une évaluation davantage sommative de la mesure (de ses processus, de ses effets) qui inclurait notamment une enquête de suivi des principales formations offertes.

Pistes additionnelles

Piste 1

Afin qu'une chaîne ascendante partant des besoins nés de la consolidation et du développement des réseaux d'éclaireurs, permettant l'appropriation locale de la mesure puisse, à terme, être accompagnée;

- Favoriser l'instauration de comités spécifiques impliquant des éclaireurs-citoyens et valoriser les porte-parole qui sauront, du point de vue des éclaireurs réseautés, faire remonter les informations ainsi que le soutien réellement demandé auprès des établissements et de leurs intervenants (équipe relais).

Piste 2

Afin de faciliter le suivi de pilotage ainsi que l'évaluation des processus et effets de la mesure;

- Instaurer un système d'information qui permettra de dénombrer et de caractériser les éclaireurs, les intervenants membres des équipes relais et leur programme de provenance, les organisations partenaires, les secteurs, les actions collectives, les populations touchées, les références, les interventions.

Piste 3

Afin d'éviter l'installation d'un déséquilibre populations/ressources au regard du financement versé;

- Envisager que le financement suive les populations, et que les régions populeuses soient davantage considérées qu'elles ne l'ont été jusqu'ici.

1 INTRODUCTION

Les impacts psychosociaux de la COVID-19 sur la santé de la population québécoise ont été décrits par plusieurs enquêtes (Bergeron J. *et al.*, 2022; Dionne, Dubé, *et al.*, 2021; Généreux et Landaverde, 2020, 2021; Généreux *et al.*, 2020; Lemieux et Markon, 2020; Institut national d'excellence en santé et en services sociaux, 2020; Camden *et al.*, 2020). Un sentiment d'urgence et une volonté d'action s'y sont vite reliés.

Ainsi, en novembre 2020, le ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux (MSSS) a octroyé un financement de 19 M\$ pour la création et l'implantation de réseaux d'éclaireurs. Cette mesure s'inscrit dans le cadre d'un investissement de 100 M\$ portant sur l'offre de soins et de services psychosociaux et en santé mentale pour la population du Québec en contexte de COVID-19³. Elle a pour but d'« augmenter la capacité d'adaptation et la résilience des individus et de la communauté en contexte de pandémie et de post-pandémie. » (MSSS, 2021a, p. 2)

En lien avec cette mesure, l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) a reçu le mandat du MSSS d'en faire l'évaluation pour la période correspondant à la première année de déploiement. Le présent document peut à cet effet être présenté comme un rapport d'appréciation du niveau de déploiement de la mesure ainsi que des retombées s'y rapportant. Puisque le document déposé ne cherche pas à attribuer une valeur quantifiée à la conformité de la mise en œuvre des réseaux d'éclaireurs ou encore aux possibles effets mesurables qui s'y attachent, et davantage à en apprécier le déroulement ainsi que les retombées perçues afin de permettre ajustements et améliorations, nous préférons parler d'appréciation formative plutôt que d'évaluation (Gamble, 2008).

Apprécier sur une courte période le déploiement ainsi que les retombées d'une mesure innovante, adoptée dans un contexte aussi soudain et mouvant que celui de la pandémie de COVID-19 (confinement, déconfinement, reconfinement, etc.), suppose que plusieurs freins ont pu se cumuler⁴, retarder le déploiement de la mesure et diminuer la production des retombées attendues. Un écart entre ce qui était espéré et ce qui a été réalisé n'a pu, en conséquence des conditions existantes, que se produire. C'est pourquoi il a été décidé de faire l'appréciation de ce qui a été accompli malgré tout et de ce qui pourrait être prolongé, ce au regard de ce que les réseaux d'éclaireurs sont appelés à devenir⁵. Ce positionnement colore l'ensemble du document.

³ <https://www.msss.gouv.qc.ca/ministere/salle-de-presse/communiqu-2418/>

⁴ Exemple de freins au développement : précipitation, impréparation, empilement, mouvements et manque de personnel, manque de temps, monde virtuel, difficultés rencontrées à tenir des activités collectives, voire à recruter et plus encore à réseauter des éclaireurs-citoyens, etc. Des précisions sont apportées plus loin dans le rapport.

⁵ L'action « Mettre en place un réseau d'éclaireurs » se trouve désormais inscrite au Plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026 (Québec, 2022, p. 19).

2 CONTEXTE

Cadre normatif de la mesure des réseaux d'éclaireurs

La mesure des réseaux d'éclaireurs est basée sur un cadre normatif qui informe sur les orientations et objectifs à poursuivre, sur les intrants et ressources à déployer ainsi que sur le type d'activités à mener (MSSS, 2021a). C'est à partir de ce cadre normatif que le modèle logique de la mesure a été forgé. Ce modèle logique est déposé à l'annexe 1. Les conditions, activités, indicateurs, extrants et résultats qui le composent permettent de fonder les jugements d'appréciation présentés à la section Constats et bilan du rapport (section 5.5).

Selon ce modèle, quatre objectifs spécifiques prévalent :

- Mobiliser les ressources existantes dans la communauté, notamment dans les organismes communautaires, les écoles, les municipalités, etc.;
- Favoriser et contribuer à renforcer une culture de salutogénèse⁶ au sein de la population;
- Renforcer la résilience communautaire et le tissu social;
- Augmenter la capacité de la communauté à soutenir les personnes touchées sur le plan psychosocial et, de manière plus générale, à promouvoir le bien-être de la population dans son ensemble.

Quatre actions innovantes s'y relient :

- 1) le partage d'informations liées à des approches de promotion de la santé mentale positive (notamment, la salutogénèse);
- 2) le recrutement et la désignation d'éclaireurs, notamment d'éclaireurs-citoyens, ainsi que la constitution et l'accompagnement par des intervenants d'établissement de réseaux locaux d'éclaireurs;
- 3) la pratique de premiers secours psychologiques et d'interventions individuelles d'écoute et de soutien moral auprès des personnes présentant des signes de détresse psychosociale;
- 4) le soutien à la tenue d'actions collectives visant la résilience collective et le rétablissement psychosocial des populations.

⁶ « La salutogénèse (salutogénèse : santé) est un concept qui s'intéresse aux facteurs qui produisent la santé, ou qui aident à la maintenir, pour en faire la promotion. (...) En salutogénèse, on met l'accent sur les ressources dont dispose l'être humain pour développer et préserver la santé. » (MSSS, 2021a, p. 7)

Paliers et logiques d'intervention

Les réseaux d'éclaireurs peuvent être définis comme une mesure gouvernementale trouvant appui sur le modèle développé par le groupe de référence pour la santé mentale et le soutien psychosocial du Interagency Standing Committee (Inter-Agency Standing Committee, 2020; MSSS, 2021a). Ce modèle d'intervention, coordonné à quatre paliers, va du renforcement du soutien communautaire à l'intégration de la santé mentale, des besoins psychosociaux et des inégalités sociales dans les services courants, aux services spécifiques de santé mentale et aux services spécialisés en psychiatrie (INSPQ, 2020, p. 6). Le modèle d'action propre aux réseaux d'éclaireurs s'appuie sur l'emboîtement de ces deux premiers paliers.

Le premier palier, le renforcement du soutien communautaire, vise à compter sur les dispositifs de soutien communautaire traditionnel, à mobiliser les relations sociales et à créer des espaces de partage. Les coordonnateurs de la mesure, de même que les membres des équipes relais des centres intégrés de santé et de services sociaux et des centres intégrés universitaires de santé et des services sociaux (CISSS/CIUSSS) reçoivent charge de contribuer à l'action collective; on leur demande de connaître et de reconnaître les actions existantes, d'y trouver appui, ainsi que d'éviter de dupliquer ce qui se fait déjà dans la communauté (en termes de mécanismes et de comités, de partenariats existants).

Le deuxième palier, l'intégration d'une préoccupation pour la santé mentale, les besoins psychosociaux et les inégalités sociales dans les soins et services courants, vise à promouvoir des services de base sûrs, acceptables sur le plan social et respectueux de la dignité des personnes, et ce, afin de prendre en considération les aspects sociaux des services de base ainsi que la sécurité qu'ils permettent. Cette préoccupation s'exprime, dans le cadre de la mesure, par la formation, par la sensibilisation et par la mise en action de citoyens volontaires (des « éclaireurs ») à être bienveillants envers eux-mêmes, envers leur entourage et envers leur communauté. En contact avec des populations vulnérables ou moins rejointes habituellement par les services publics, ces citoyens de proximité sont ici compris comme allant être à l'écoute de leur milieu et comme allant porter une attention particulière à la santé mentale des membres de leur collectivité.

C'est cette action de deuxième palier, de même que les quatre principales actions innovantes qui la supportent, qui se trouvent à être plus immédiatement évaluées; ceci en lien avec le renforcement également souhaité du soutien communautaire.

Au cœur de ces actions se trouve la notion d'éclaireurs. Ceux-ci peuvent, empiriquement et en fonction de configurations régionales existantes, être regroupés en différents types : éclaireurs-citoyens, éclaireurs-intervenants, éclaireurs organismes, éclaireurs d'institutions, etc. Une présentation plus générique met davantage l'accent sur les concepts de proximité au quotidien

et de volontariat. Ainsi, et dans le cadre du rapport, les éclaireurs sont définis comme des personnes significatives déjà présentes dans les milieux en raison de leur travail, leur bénévolat, la place qu'elles occupent dans leur communauté (MSSS, 2021a). Au quotidien, ces personnes sont susceptibles d'être en relation avec des personnes qui présentent des besoins psychosociaux, de la détresse ou une moins bonne santé psychologique. Engagées de façon volontaire, elles ont, entre autres, pour rôle de :

- Reconnaître les personnes présentant des signes de détresse psychosociale ou des symptômes associés à un trouble mental, établir le contact avec elles, les soutenir et, lorsque nécessaire, les accompagner vers des ressources d'aide appropriées;
- Promouvoir, dans leur communauté, les façons de prendre soin de soi et des autres;
- Contribuer au développement d'une approche positive dans leur milieu visant à renforcer la mobilisation communautaire, la participation citoyenne, la bienveillance, la quête de sens et de manière plus générale, la culture de salutogénèse.

Ainsi, les réseaux d'éclaireurs peuvent être modélisés comme une mesure qui, impliquant des éclaireurs volontaires et de proximité, s'inscrit en lien et en complémentarité d'autres mesures existantes⁷. Ces mesures sont, par leur ensemble, comprises comme étant susceptibles de favoriser la résilience tant individuelle que communautaire, la santé et le bien-être et la cohésion sociale des communautés⁸.

Adaptations régionales et locales

L'implantation des réseaux d'éclaireurs s'inscrit en cohérence et en continuité de la volonté gouvernementale de se rapprocher des populations et de leur offrir des services de proximité, ce sans pour autant se montrer prescriptive et vouloir imposer de trop près des manières de faire. À cet effet, et comme d'autres mesures existantes (Aire ouverte, Prendre soin de notre monde, etc.), les réseaux d'éclaireurs peuvent être décrits comme une intervention structurée de proximité pilotée sous une base territoriale et disposant de ressources et de stratégies portées par une diversité d'acteurs aux niveaux nationaux, régionaux et locaux.

Aussi la mesure des réseaux d'éclaireurs est comprise, à l'intérieur de ce rapport, comme étant fondée sur : a) un modèle d'action à niveaux multiples dont; b) la maîtrise d'œuvre est exercée, pour l'essentiel, au niveau des réseaux territoriaux de services du Québec.

⁷ Parmi ces autres mesures, nommons celles des veilleurs, des sentinelles, des navigateurs, de la Santé mentale positive en contexte scolaire, l'Équipe d'intervention psychosociale en contexte de sécurité civile.

⁸ Pour une analyse plus fine du soutien et des actions à encourager afin de favoriser la santé mentale et le bien-être en contexte de COVID-19, voir Roberge *et al.*, 2020, et Roberge et Audy, 2021. Ajoutons que l'Université du Québec à Rimouski (UQAR) promeut un modèle d'intervention également inspiré de la pyramide des interventions en contexte de pandémie. Voir à cet effet Agir ensemble, boîte à outils intersectorielle pour réduire les impacts de la pandémie sur la santé mentale; <https://www.santementalecovid.uqar.ca/>.

- a) Le modèle d'action au cœur de la mesure est défini comme allant permettre de créer et d'implanter au niveau local un réseau d'éclaireurs pouvant aller à la rencontre des populations. Des actions de promotion de la santé, de prévention, de repérage et d'intervention précoce des problématiques psychosociales (violence, pertes d'emploi, isolement social, deuils, stress, anxiété, déprime, etc.) impliquant les éclaireurs sont encouragées. Ce modèle suppose une rencontre entre la population et le réseau des éclaireurs, c'est-à-dire des personnes volontaires et enracinées localement, ayant reçu formation et étant accompagnées dans leurs actions individuelles et collectives par des intervenants d'établissement émanant entre autres de la santé publique, de la santé mentale et des services sociaux généraux. Une chaîne d'interventions allant du ministère aux CISSS/CIUSSS, à ses programmes, aux coordonnateurs, aux équipes relais, aux réseaux locaux de services, aux organismes partenaires, aux éclaireurs, aux populations et aux personnes peut être composée. Des produits (formations/informations), du financement, du soutien et des exemples d'initiatives favorisant la résilience et le développement de la capacité d'agir des communautés et des personnes s'y attachent.
- b) La maîtrise d'œuvre des actions innovantes portées par la mesure des réseaux d'éclaireurs se déploie principalement à travers l'effort de coordination et d'accompagnement exercé par les réseaux territoriaux de services auprès des réseaux locaux de services, ceci selon des configurations organisationnelles appelées à varier régionalement. Le MSSS s'attribue ici charge, par le biais d'une collaboration interne⁹, de concevoir la mesure (définitions, valeurs, orientations), de la financer et d'en coordonner/ajuster le déploiement dans l'ensemble du Québec.
- c) Ces actions, de même que le soutien qui s'y greffe, doivent pouvoir s'articuler au soutien communautaire à renforcer.

Ni descendante (*top-down*) ni ascendante (*bottom up*), la mesure peut ainsi être définie comme portée par un modèle hybride à ajustement continu. Une multiplication des formes possibles de déploiement est attendue, puisque toutes les régions offrent des socles qui varient (en termes de services offerts, de mécanismes, de partenariats, d'activités), et qu'aucune indication formelle (aucune directive) n'est donnée quant aux besoins psychosociaux à prioriser, aux populations à soutenir, ou encore aux activités à mener. Les dispositifs associés à l'articulation entre le soutien communautaire existant et la mise en œuvre des actions innovantes préconisées par la mesure font l'objet de discussion/négociation entre les établissements et les réseaux locaux de services, voire avec leurs organisations partenaires. Des redditions de compte permettant de documenter ces dispositifs s'y attachent¹⁰.

⁹ Le pilotage national de la mesure est défini comme étant triporté, c'est-à-dire porté de concert par les services sociaux généraux, la santé publique et la santé mentale.

¹⁰ Ces redditions de compte (au printemps et à l'automne 2021) déposées auprès du ministère par les établissements régionaux nous ont été transmises : elles constituent un des trois principaux matériaux de l'enquête.

En somme, des activités, des extrants, des résultats et des indicateurs qui touchent plus précisément la mise en œuvre des actions innovantes portées par la mesure ont été rattachés aux objectifs spécifiques de la mesure à l'intérieur du modèle logique développé à des fins d'appréciation (annexe 1). Aussi, c'est à partir d'une appréciation des principaux éléments de ce modèle logique et de questions d'évaluation qui lui sont associées que le présent rapport s'élabore.

3 OBJECTIFS DE L'APPRÉCIATION

Les objectifs d'appréciation de la mesure sont considérés selon un positionnement particulier, qui est celui de repérer les retombées préliminaires sous l'angle de ce qui a permis, en certaines régions, de les mieux produire.

Deux objectifs sont poursuivis :

- 1) Apprécier le niveau de déploiement de la mesure dans l'ensemble des régions.
- 2) Identifier les retombées préliminaires de la mesure dans les communautés et recommander des ajustements.

La question d'évaluation, à deux volets, est formulée ainsi :

- 1) Quelles sont, pour les personnes soutenues, pour les populations, pour les éclaireurs, pour les CISSS/CIUSSS (leurs coordonnateurs, leur équipe relais) et pour leurs organisations partenaires, les retombées des réseaux d'éclaireurs?
- 2) Quelles apparaissent être les conditions de déploiement à réunir régionalement pour améliorer la production de ces retombées? ».

Il s'agit d'abord de rendre compte des perceptions de retombées de la mesure des réseaux d'éclaireurs auprès des personnes soutenues, de la population en général, des répondants eux-mêmes (à titre d'éclaireur, de coordonnateur, de membre d'une équipe relais), des établissements et de leurs partenaires. La présence de gestes de premiers secours psychologiques et la présence d'activités de résilience sont également décomptées.

Il s'agit ensuite de faire ressortir les conditions de déploiement qu'il importerait de réunir afin d'améliorer la production des retombées de la mesure : ce qui, selon les éclaireurs, a favorisé ou nui à l'appropriation de leur rôle; ce qu'ils retiennent des processus, des modalités, des formations suivies et actions menées qui ont pu contribuer à la production des retombées est relevé. Pour repérer les conditions gagnantes, nous nous sommes intéressés aux structures facilitantes et aux activités aidantes qui ont été mises en place régionalement et localement. À cette fin, six territoires répondant à des critères de sélection ont été isolés. Il en découle six études de cas. Une analyse des conditions de déploiement de même qu'une synthèse des leçons tirées sont produites à partir de celles-ci.

4 MÉTHODOLOGIE

4.1 Devis et approche

L'appréciation s'appuie sur un devis mixte qui combine les approches quantitatives et qualitatives. Les informations proviennent de deux sources en particulier : les questionnaires d'enquête et les redditions de compte. Un temps d'enquête, allant d'octobre 2021 à la fin janvier 2022, est principalement retenu. L'appréciation, de nature descriptive, évolutive et exploratoire (CPI, 2017; Turcotte *et al.*, 2021), s'assoit sur un devis de type non expérimental. En conséquence, aucun groupe de comparaison ou encore aucun temps zéro n'est à documenter.

L'appréciation couvre, au regard des retombées documentées, tous les territoires et toutes les localités de provenance des répondants aux questionnaires d'enquête.

Des études de cas, une méthodologie souvent employée en sociologie et en anthropologie (Hamel, 1989; Hamel, 1998), ont également été réalisées¹¹. L'analyse de ces études de cas sert à extraire puis à mettre en évidence les mécanismes, conditions et actions qui ont permis à certaines régions de davantage déployer les réseaux d'éclaireurs; des leçons liées à l'enchaînement de ces évidences de même qu'à leur mise en prospective sont tirées. Six régions ont été choisies après qu'une liste de critères ait été établie. Ces critères sont :

- a) la maîtrise d'œuvre de la mesure demeurait au moins en partie exercée par l'établissement régional;
- b) des réseaux d'éclaireurs étaient, au moment de l'enquête, lancés (des formations avaient été données, des rencontres d'informations avaient été tenues);
- c) ces réseaux comptaient en leur rang des éclaireurs-citoyens;
- d) des gestes concrets pouvaient être décomptés (intervention d'écoute et soutien moral par un éclaireur citoyen, mise en œuvre d'actions collectives de rétablissement psychosocial);
- e) les principales tensions vécues en cours de déploiement avaient pu être contournées ou résolues.

En fonction de ces critères, les régions retenues pour les études de cas sont : Laurentides, Lanaudière, l'Est-de-l'Île-de-Montréal, Montérégie-Est, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue. Ces études de cas se fondent sur l'utilisation des deux principaux matériaux de l'enquête, soit les questionnaires (auprès des éclaireurs; auprès des coordonnateurs et membres des équipes

¹¹ Ce développement n'était pas inscrit au devis initial. S'y trouvait plutôt la tenue d'entrevues auprès de personnes soutenues par des éclaireurs. Un arrangement différent est plutôt advenu avec le commanditaire en raison des délais dans le déploiement de la mesure des réseaux d'éclaireurs et d'un ensemble de conditions hors du contrôle de l'équipe d'évaluation qui ne permettaient pas la réalisation d'entrevues auprès de personnes soutenues par des éclaireurs. Pour mener l'appréciation formative, il a plutôt été convenu d'utiliser les redditions de compte ministérielles, les réponses aux questionnaires remplis par les éclaireurs, les équipes relais et les coordonnateurs, les données de la Croix-Rouge canadienne et les informations contenues dans les documents ministériels.

relais) et les redditions de compte du printemps et de l'automne 2021. Elles sont déposées à l'annexe 5.

4.2 Méthodes de collecte

Deux questionnaires, intitulés « Questionnaire à l'éclaireur » et « Questionnaire aux coordonnateurs et aux membres des équipes relais de la mesure des réseaux d'éclaireurs » ont été développés de concert avec les membres du comité de suivi de l'appréciation. On y retrouve des questions fermées et des questions à développement. Différentes thématiques s'y trouvent abordées. Parmi celles-ci : rôle du répondant, programme ou organisation de provenance, expériences préalables, recrutement et mois d'inscription à la mesure, heures consacrées, formations suivies, documents reçus et partagés, modalités de communication, utilisation et qualité des soutiens offerts, appropriation du rôle, participation à rencontres, interventions de premiers secours psychologiques, participation à des activités collectives, mobilisation collective, coordination, accompagnement, retombées, suivi, tensions, leviers et actions à mener. Ces questionnaires sont déposés aux annexes 2 et 3.

Les questionnaires ont été développés puis mis en ligne à partir de la plateforme Voxco. Cette plateforme a permis de colliger les informations et de les stocker. Un transfert vers d'autres logiciels (Excel, Word, SPSS) a ensuite été pratiqué.

Les données de redditions de comptes du printemps et de l'automne 2021 nous ont été partagées par le MSSS en juillet puis en novembre 2021. Ces redditions de compte ont, pour l'essentiel, été rédigées par des directeurs ou par des professionnels attachés au secteur responsable de la structuration de la mesure des réseaux d'éclaireurs à l'intérieur de leur établissement.

Des données en provenance de la Croix-Rouge canadienne et portant sur l'offre de formation sur les premiers secours psychologiques nous ont été transmises par le MSSS en janvier 2022 puis en février 2022. Ces données ont permis d'opérer une relance auprès des éclaireurs, puis d'estimer le nombre d'éclaireurs, de coordonnateurs et de membres d'équipes relais actifs au moment de l'enquête.

4.3 Sélection des répondants

Tous les éclaireurs, tous les coordonnateurs de même que tous les membres des équipes relais identifiés par les CISSS/CIUSSS du Québec comme participant aux réseaux des éclaireurs ont été ciblés par les questionnaires. Toutes les personnes ayant ou allant suivre la formation courte donnée par la Croix-Rouge canadienne portant sur les premiers secours psychologiques ont également été comptées comme éclaireurs. L'offre de formation défrayée par le MSSS fut prolongée et offerte jusqu'au 31 mars 2022.

4.4 Recrutement des participants

L'identification des populations à sonder a fait l'objet de deux stratégies différentes. Dans un premier temps (décembre 2021), le MSSS a prévenu les CISSS/CIUSSS et autres organismes associés au déploiement de la mesure du fait qu'un questionnaire allait être envoyé par l'INSPQ pour l'appréciation de la mesure. Par la suite, l'INSPQ a envoyé une lettre aux établissements et organismes, indiquant les procédures à suivre et les populations à rejoindre. Dans un deuxième temps (janvier 2022), une relance ciblant la population des éclaireurs, a suivi une procédure différente : un questionnaire en ligne a été envoyé à toutes les personnes qui étaient inscrites au registre de la Croix-Rouge canadienne comme ayant ou encore comme allant suivre une formation courte en premiers secours psychologiques. Les personnes qui avaient rempli le questionnaire en décembre 2021 ont été retirées de cette population¹².

À titre informatif et au 9 février 2022, on retient des données colligées par la Croix-Rouge que :

- Mille neuf personnes ont été inscrites à la formation courte, 304 en sont sorties certifiées; taux de certification à 30,1 %.
- Deux cent quatre-vingt-dix-neuf personnes ont été inscrites à la formation longue, 245 en sont sorties certifiées; taux de certification à 81,9 %¹³.

Sans être un miroir juste de ce qu'il y a à observer¹⁴, ces données indiquent que des éclaireurs ont pu être inscrits à des formations courtes liées aux premiers services psychologiques, et que des coordonnateurs et intervenants membres des équipes relais ont quant à eux été inscrits à des formations longues. Des certifications émises en témoignent.

4.5 Traitement et analyse des données

Les informations quantitatives émanant des questionnaires ont fait l'objet d'analyses descriptives : fréquences, tableaux croisés, descriptions, comparaisons de moyennes, T-Test et Anova. Les informations qualitatives provenant de ces mêmes questionnaires ont été analysées à partir d'un double traitement de l'information. Des mentions sont ainsi dégagées, codées, classées, comptées, puis rangées par tri descendant. Une collection d'extraits choisis s'y rapporte ensuite. Un exemple de l'analyse exercée est fourni à l'annexe 4.

¹² Une relance auprès des éclaireurs a pu, en janvier 2022 et à partir de certaines initiatives régionales, être exercée.

¹³ On retient de ces deux taux que plusieurs éclaireurs venaient à peine d'être envoyés en formation (décembre 2021, janvier 2022), et, qu'à l'inverse, les coordonnateurs et membres des équipes relais avaient été formés précédemment, ce qui leur a permis d'obtenir leur certification.

¹⁴ Il ne s'agit ici que d'établir un ordre de grandeur, puisque ce ne sont pas tous les éclaireurs qui pouvaient être inscrits à la formation courte, et que les intervenants membres des équipes relais n'étaient pas tenus de participer à la formation longue. L'inscription au registre des personnes désignées comme éclaireurs ou encore des intervenants inscrits à l'équipe relais n'étant pas une pratique installée, le mode spéculatif s'impose ici. On peut par exemple estimer que ± 800 éclaireurs pouvaient être repérés dans l'ensemble du Québec; que ± 100 coordonnateurs et ± 150 membres d'équipes relais pouvaient en janvier 2022, être décomptés, mais aucune preuve concrète ne permet faute de registre existant, d'appuyer.

Les redditions de compte ministérielles (printemps, automne) attachées aux six territoires gardés pour les études de cas ont également été retenues pour analyse. Les thèmes retenus, nés des canevas utilisés pour produire ces redditions, sont la structuration des projets; le nombre et les secteurs de provenance des éclaireurs; les activités organisées; les références et les interventions menées; les bons coups, les réussites et les fiertés.

Toutes les informations colligées n'ont pas été considérées. Des choix ont plutôt prévalu, choix établis en lien avec le positionnement gardé, mais également des délais impartis à la production de l'évaluation. Nommons, par exemple, l'élision de la question se rapportant aux problématiques psychosociales identifiées régionalement comme étant à répondre en priorité. Le plus important : les informations liées au déploiement de la mesure à l'intérieur des régions autres que celles gardées à des fins d'études de cas ont seulement fait l'objet d'une lecture de survol (omission d'informations inscrites au questionnaire aux coordonnateurs et aux membres des équipes relais, aux redditions de comptes régionales).

4.6 Forces et limites

Parmi les forces de la méthodologie déployée, notons la variété des points de vue obtenus ainsi que des thèmes dégagés. L'utilisation de questions à développement (qualitatives) mène notamment à ne pas brider l'information et à permettre l'expression des points de vue.

Parmi les limites, recensons l'importance cardinale de l'opération de codification/thématisation des contenus qualitatifs, opération reposant sur un classement d'informations dont les modalités se révèlent complexes. Ajoutons que certaines questions ont pu se révéler prématurées (sur les retombées, sur les activités, sur le réseautage) ce qui a pu mener certains répondants à décrire moins ce qui était à observer que ce qu'ils aimeraient pouvoir observer (désirabilité sociale); une distinction entre des perceptions fondées sur de l'avéré et du désiré demande ainsi à être prise en compte. La relance de janvier menée auprès des éclaireurs a porté fruit, permettant de doubler le nombre de répondants rejoints. Ceci a eu comme conséquence de préciser certains résultats, mais a entraîné du même coup une prédominance du point de vue d'éclaireurs recrutés depuis peu¹⁵. Enfin, le temps de l'enquête compte évidemment pour beaucoup sur le portrait brossé d'une mesure naissante progressant en continu : ce qui valait en décembre 2020 et janvier 2021 sur certains territoires peut être différent six mois plus tard; des changements (nouveaux recrutements, nouvelle structuration, nouvelles activités, etc.) seraient probablement à documenter.

¹⁵ Le rapport préliminaire déposé en janvier 2022 et le présent rapport s'appuyant sur des populations différentes, il en résulte que les retombées perçues à partir des éclaireurs peuvent varier. Il convient de noter que ce ne sont cependant pas toutes les personnes inscrites à la formation courte de la Croix-Rouge qui se sont, en janvier 2022, comprises comme étant des « éclaireurs », notamment parce que d'autres titres sont employés ou encore parce que leur recrutement n'avait pas encore été officialisé.

4.7 Révision externe et considérations éthiques

La version préfinale de ce rapport d'analyse a fait l'objet d'une révision par les pairs conformément au cadre de référence sur la révision par les pairs des publications scientifiques de l'Institut national de santé publique du Québec. Les commentaires des réviseurs ont particulièrement porté sur le contenu, les méthodes, les conclusions, la complétude du document et les enjeux éthiques. Afin d'en assurer un suivi adéquat, l'auteur a intégré ces commentaires à l'intérieur d'un tableau récapitulatif, incluant un résumé du traitement qui en a été fait. De plus, le rapport a bénéficié de la rétroaction des membres du comité de suivi, lesquels ont également été invités à formuler des commentaires sur une version préfinale. L'auteur ainsi que les réviseurs ont dûment rempli leur déclaration d'intérêt et aucune situation à risque de conflit d'intérêts réel, apparent ou potentiel n'a été relevée.

Suivant des principes éthiques de la recherche et de l'évaluation, les enregistrements audios, les transcriptions et les données de questionnaires demeurent confidentiels et accessibles uniquement à l'équipe chargée du projet. De même, les réponses aux questionnaires sont traitées et présentées en toute confidentialité et dans le respect de l'anonymat des participants.

5 RÉSULTATS

Cette section se divise en cinq sous-sections. Nous présentons, en première sous-section, le portrait des répondants aux questionnaires; d'abord celui des éclaireurs, ensuite celui des coordonnateurs et des membres des équipes relais. En deuxième sous-section sont traitées les caractéristiques du déploiement de la mesure. En troisième sous-section sont présentées les retombées perçues. En quatrième sous-section, les mécanismes, conditions et activités réunis afin de mener à un meilleur déploiement de la mesure sont dégagés à partir d'une analyse de six études de cas. En cinquième sous-section, des constats sont dégagés puis rattachés aux objectifs de la mesure, à la question d'appréciation, et au modèle d'action à l'examen.

5.1 Portrait des répondants

5.1.1 Éclaireurs

Tableau 1 Nombre de certifications Croix-Rouge et proportion d'éclaireurs-citoyens sur total, en date du 9 février 2022

Certification Croix-Rouge/Rôle/RTS	Certification	Citoyen	Intervenant	n	Proportion
Laurentides	22	28	31	59	47,5 %
Abitibi-Témiscamingue	14	2	11	13	15,4 %
Bas-Saint-Laurent	3	3	9	12	25,0 %
Outaouais	20	7	5	12	58,3 %
Lanaudière		9	2	11	81,8 %
Estrie	43	2	8	10	20,0 %
Est-de-l'Île-de-Montréal	10	2	7	9	22,2 %
Montréal-Est	32	3	5	8	37,5 %
Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal	30	2	5	7	28,6 %
Ouest-de-l'Île-de-Montréal	10	0	6	6	0,0 %
Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	84	2	4	6	33,3 %
Montréal-Centre	6	2	4	6	33,3 %
Montréal-Ouest		2	1	3	66,7 %
Côte-Nord	8	1	1	2	50,0 %
Nord-de-l'Île-de-Montréal	4	0	2	2	0,0 %
Gaspésie	15	0	2	2	0,0 %
Capitale-Nationale		0	1	1	0,0 %
Mauricie-Centre du Québec	3				
Total	304	65	104	169	38,5 %

Répondants : Cent soixante-neuf éclaireurs, provenant de 17 réseaux territoriaux de services (RTS), ont rempli le questionnaire. De ce nombre, 65 sont autorapportés¹⁶ comme étant éclaireurs-citoyens, 81 comme éclaireurs-intervenants et 23 comme éclaireurs autres; après lecture des descriptions offertes, ces éclaireurs autres ont été regroupés avec la catégorie des éclaireurs-intervenants.

La proportion éclaireurs-citoyens/total des éclaireurs s'élève à 38,5 %. Ceci suppose une organisation particulière du déploiement de la mesure, axée souvent moins sur le recrutement de citoyens bénévoles, et davantage sur la mise à contribution d'intervenants de métier souvent nichés à l'intérieur d'organisations partenaires¹⁷. Cette proportion varie considérablement selon les régions, ce qui permet de rendre compte d'une structuration différente de la mesure selon les territoires et les localités. Aucune corrélation n'existe entre le nombre de personnes détenant une certification liée à leur participation à la formation courte offerte par la Croix-Rouge canadienne et le nombre de participants à l'enquête, de sorte qu'aucun taux de réponse ne peut être estimé.

Plusieurs éclaireurs proviennent d'une région (Laurentides) alors que d'autres régions, pourtant peuplées, se trouvent très peu voire pas du tout représentées. De fait, c'est dans plus d'une dizaine de réseaux territoriaux de services que le déploiement de la mesure des éclaireurs n'avait, au moment de l'enquête, pas encore dépassé le stade de l'envol (recrutement des éclaireurs, première rencontre d'informations, premiers envois en formation).

Caractéristiques : Les éclaireurs-intervenants étaient, avant la mesure des réseaux d'éclaireurs, davantage impliqués que les éclaireurs-citoyens dans des activités ou projets faisant la prévention-promotion de la santé psychologique (67,3 % contre 24,7 % d'assez ou très impliqués). Les éclaireurs-intervenants consacraient 13,6 heures par semaine en moyenne à la mesure contre 2,1 heures par semaine pour les éclaireurs-citoyens (formations, activités, promotion du mieux-être, soutien moral, références, etc.). Ces informations sont importantes à capturer en ceci qu'elles montrent que la structuration de la mesure des éclaireurs a, en plusieurs régions, été marquée par la mise à profit d'éclaireurs-intervenants, ceci selon des

¹⁶ La distinction entre éclaireur-citoyen et éclaireur-intervenant est établie sur la base de ce que les répondants ont identifié comme étant le titre qui leur correspond le mieux. Cette frontière peut s'avérer poreuse : des intervenants d'organismes partenaires ont ainsi pu s'identifier comme éclaireur-intervenant même si le temps qu'ils consacrent à la mesure est faible, alors que d'autres auront préféré s'identifier comme éclaireur-citoyen. Cependant et tendanciellement, on peut associer le titre d'éclaireur-citoyen aux bénévoles, alors que celui d'éclaireur-intervenant correspond davantage à celui d'intervenant d'organisme. Parmi les bénévoles, on retrouvera des retraités, des étudiants, des citoyens exerçant déjà d'autres titres (sentinelles ou veilleurs, par exemple); parmi les intervenants, on repérera des personnes déjà formées à l'intervention. Bénévoles et intervenants sont associés à des organisations partenaires provenant de différents secteurs d'activités.

¹⁷ La distinction entre éclaireur-intervenant et éclaireur-citoyen avait été clairement établie à l'intérieur du rapport préliminaire; elle trouve, à l'intérieur de ce rapport, moins à s'exprimer (puisque davantage d'éclaireurs-citoyens sont dénombrés, puisque davantage d'éclaireurs-intervenants consacrent un temps court à la mesure). À cet effet, il semble que la proportion éclaireur-citoyen/éclaireur totale est, avec le temps, appelée à croître.

modalités diverses (plus ou moins d'heures allouées, advenant dès la fin du printemps 2021 ou encore à l'automne, etc.). Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à exercer le rôle d'éclaireur (dans une proportion supérieure à 3 pour 1).

5.1.2 Coordonnateurs et membres des équipes relais

Le tableau 2 permet de rendre compte du nombre de coordonnateurs et de membres des équipes relais selon leur RTS, le nombre de RLS par RTS et de certifications Croix-Rouge.

Tableau 2 Nombre de Réseaux locaux de services, de certifications Croix-Rouge et proportion de coordonnateurs sur total, en date du 9 février 2022

Certification Croix-Rouge/Rôle/RTS	Nombre de RLS	Certification	Coordonnateur	Intervenant équipe relais	Gestionnaire	Intervenant organisme partenaire	Autre	Total	Proportion coordonnateur/total
Estrie	9	36	9	17	4	0	1	31	29,0 %
Laurentides	7	18	6	13	0	0	1	20	30,0 %
Côte-Nord	7	25	6	5	1	1	1	14	42,9 %
Mauricie-Centre-du-Québec	8	8	11	1	1	0	0	13	84,6 %
Abitibi-Témiscamingue	5	13	7	4	1	0	0	12	58,3 %
Bas-Saint-Laurent	8	12	7	2	1	0	1	11	63,6 %
Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal	2	11	2	8	0	0	1	11	18,2 %
Est-de-l'Île-de-Montréal	3	12	3	5	2	0	0	10	30,0 %
Ouest-de-l'Île-de-Montréal	2	15	2	5	1	0	1	9	22,2 %
Montréal-Est	3	5	2	5	0	0	1	8	25,0 %
Chaudière-Appalaches	5	6	5	1	0	0	1	7	71,4 %
Montréal-Centre	2	18	2	3	0	0	1	6	33,3 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	6	6	4	0	1	0	0	5	80,0 %
Lanaudière	2	6	1	4	0	0	0	5	20,0 %
Outaouais	5	9	2	0	1	0	1	4	50,0 %
Nord-de-l'Île-de-Montréal	3	7	4	0	0	0	0	4	100,0 %
Nord-du-Québec	1	8	1	2	0	0	0	3	33,3 %
Montréal-Ouest	4	5	3	0	0	0	0	3	100,0 %
Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	2	7	1	0	1	0	0	2	50,0 %
Laval	1	2	1	0	0	0	0	1	100,0 %
CLSC Naskapi (RLS)	1		1	0	0	0	0	1	100,0 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	5	12							
Capitale-Nationale	4	4							
Nunavik	1								
Terres-Cries-de-la-Baie-James	1								
Total	97	245	80	75	14	1	10	180	44,4 %

Répondants : cent quatre-vingts questionnaires aux coordonnateurs et membres des équipes relais ont été complétés. De ce nombre, 80 sont autorapportés comme étant coordonnateurs des réseaux d'éclaireurs, 75 comme intervenants de l'équipe relais à l'emploi du CISSS/CIUSSS, 14 comme gestionnaire au sein des CISSS/CIUSSS, et 1 comme intervenant d'un organisme partenaire membre de l'équipe relais. Dix répondants se sont identifiés comme « autre ». Ces questionnaires proviennent de 20 réseaux territoriaux de services et de 1 réseau local de services non territorialisé (CLSC Naskapi).

La proportion de coordonnateurs/total des répondants se chiffre en moyenne à 44,4 %. D'importantes variations régionales sont à rapporter, ce qui indique que les configurations régionales sont multiples, certaines se fondant surtout l'effort de coordination (addition de coordonnateurs locaux et d'une coordination régionale), d'autres sur l'effort d'accompagnement (constitution d'équipes relais composées de plusieurs membres). Une forte corrélation ($r = ,851$) existe entre le nombre de personnes détenant une certification liée à leur participation à la formation longue offerte par la Croix-Rouge canadienne et le nombre de participants à l'enquête. Un taux de réponse approchant les 75 % peut, sous cette base et de manière spéculative, être estimé.

Les répondants proviennent en général de territoires où le nombre de RLS est important, donnant à croire que le déploiement de la mesure s'est structuré en lien avec le financement octroyé. Cette observation trouve également appui sur le nombre d'heures par semaine consacrées en moyenne à la mesure à l'intérieur des territoires de l'enquête. Retenons ici que cette forme de distribution porte à conséquence; une région populeuse comme Laval, qui ne compte qu'un RLS, s'en trouve désavantagée, aucune ressource humaine ne pouvant être exclusivement consacrée à la mesure.

Caractéristiques : en moyenne le nombre d'années d'expérience dans l'exercice de leurs fonctions des coordonnateurs était de 9,6 ans (médiane à 8), alors que celui des intervenants des équipes relais était de 13,3 ans (médiane 14). Les coordonnateurs et les intervenants CISSS/CIUSSS membres des équipes relais consacrent en moyenne environ deux jours par semaine à la mesure des réseaux d'éclaireurs; d'importantes variations régionales sont à constater. La proportion de femmes environne les 75 % pour chacun des rôles exercés.

5.2 Caractéristiques du déploiement

5.2.1 Déploiement selon les éclaireurs

Envol : le recrutement des éclaireurs s'est, à l'intérieur de plusieurs RTS, fait tardivement (novembre 2021 et après), soit plus de dix mois après le lancement de la mesure. Ainsi, la période d'enquête a correspondu, du point de vue de plusieurs des éclaireurs sondés, à l'envol de la mesure (recrutement des éclaireurs, inscription à formation, première rencontre d'information). Cet envol demeurerait, en quelques régions, encore à entreprendre.

Formations suivies : le document ministériel de janvier 2021 (MSSS, 2021a, p. 6) précisait que le ministère de la Santé et des Services sociaux allait assurer le financement de différents modules de sensibilisation portant sur les Premiers secours psychologiques de la Croix-Rouge pour l'ensemble des régions, notamment des modules courts (2 x 60 min en ligne) pour les éclaireurs.

À cet effet, 79 des 169 répondants (soit 46,7 %) signalent avoir suivi une formation sur les premiers secours psychologiques, principalement celle offerte par la Croix-Rouge canadienne. Des formations ont aussi pu être offertes par un dispensateur autre que celui d'abord attendu (présence de capsules de formations accessibles à tous puisque nichées sur des sites Internet de CISSS). Toutes les régions voire tous les RLS d'une région ne sont pas similairement concernés. Les formations ont été suivies tardivement, à partir de la fin de l'automne 2021 en différentes régions. Elles ont été jugées plus qu'« assez utiles¹⁸. »

Le document de janvier 2021 signalait également (MSSS, 2021a, p. 6) qu'un webinaire portant sur les grands principes et approches en lien avec la salutogénèse, la résilience et la promotion de la santé psychologique en contexte de pandémie allait être offert gratuitement à tous les éclaireurs.

Trente-deux des cent soixante-neuf répondants (soit 18,9 %) déclarent avoir suivi des formations/informations liées au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés. Le webinaire de février 2021 transmis, voire animé par le CISSS/CIUSSS, se présente ici comme étant la principale formation/information offerte.

Informations et modalités de communication : les répondants ont souligné que des documents spécifiques à la mesure des éclaireurs leur ont été acheminés. Du nombre, on recense principalement les documents émis par la Croix-Rouge, le document ministériel de janvier 2021 de même que les coffres à outils, coffre dont la provenance peut varier (établissement, document ministériel). D'autres documents animés régionalement (capsules, prospectus, etc.) ont également été rendus accessibles, à l'intérieur de certains sites Internet régionaux notamment. Les documents émis par la Croix-Rouge de même que les coffres à outils (trousses) sont perçus comme étant au moins « assez utiles ».

Parmi les modalités de communication utilisées, nommons, pour plus de 30 % des répondants, les chaînes de courriel, les rencontres virtuelles (via Teams) et le téléphone. Des modalités plus établies ou élargies (bulletin, infolettre, forum de discussion, groupe Facebook) semblent moins souvent utilisées. Trente-et-un des cent soixante-neuf répondants, soit 30,2 %, considèrent que les modalités en place ne suffisent pas à les tenir informés au sujet de la mesure.

¹⁸ Selon « échelle d'accord (de 1 à 4) » avec l'utilité de la formation sur les premiers secours psychologiques; n = 79; moyenne : 3,14; écart-type = 1,05.

Informations additionnelles : cent quatre des cent soixante-neuf répondants, soit 61,5 %, aimeraient avoir accès à plus d'informations pour exercer leur rôle d'éclaireur. Il s'agit en particulier d'informations reliées aux actions, initiatives et projets du territoire en lien avec la santé psychosociale (à 85,6 %); aux services offerts par le CISSS/CIUSSS (à 68,3 %); aux priorités psychosociales du CISSS/CIUSSS (à 66,3 %); aux spécificités de la région et aux caractéristiques de sa population (à 64,4 %); sur la mesure en elle-même, les rôles et les responsabilités de chacun (à 56,7 %).

Soutien et suivi : si la grande majorité (à 80,5 %) des éclaireurs connaissent le coordonnateur local ou encore des membres de leur équipe relais, il leur est rarement arrivé de les contacter pour obtenir un soutien (à 14,1 %). Les répondants qui ont obtenu ce soutien s'en sont montrés largement satisfaits. Selon 42,6 % des répondants, des rencontres de suivi liées au rôle d'éclaireur ont été tenues. Ces rencontres se sont cependant révélées peu nombreuses. Ainsi, ce n'est que 10,1 % des éclaireurs qui ont souligné avoir participé à trois rencontres ou plus.

Soutien additionnel : cinquante-deux des cent soixante-neuf répondants (soit 30,8 %) à l'enquête aimeraient avoir accès à plus de soutien pour exercer leur rôle d'éclaireur. Parmi les soutiens mentionnés se trouve l'offre de plus de formations et d'informations, de plus de proximité, d'accompagnement et d'encadrement de la part de leur établissement (plus de facilités de contact, plus d'outillage pour l'action). Il est également souligné l'importance de procéder à davantage de soutien de réseautage.

Reconnaissance et valorisation : cinquante-cinq des cent soixante-neuf répondants (soit 32,5 %) trouvent qu'on ne les reconnaît et ne les valorise pas assez dans l'exercice du rôle d'éclaireur. Parmi les améliorations souhaitées, on recense une intensification des relations, des suivis et des activités et un plus grand effort pour faire rayonner la mesure. Des gestes concrets permettant de regrouper et de réseauter les éclaireurs entre eux sont également souhaités.

Ajoutons que très peu de répondants (n = 16) ont signalé avoir parlé de ces besoins d'informations, de soutien et de reconnaissance à un membre de l'équipe relais ou encore au coordonnateur de leur réseau d'éclaireurs.

Appropriation du rôle : plusieurs éléments ont favorisé l'appropriation du rôle d'éclaireur : pratiques précédentes, dispositions personnelles, soutien obtenu, formation offerte et informations partagées. Dans une moindre mesure, le flou dans la conception opérationnelle du rôle à exercer, ou encore la pandémie ont été évoqués comme des freins à l'appropriation.

5.2.2 Déploiement selon les coordonnateurs et membres des équipes relais

Envol : l'envol de la mesure s'observe en janvier-février 2021 si on le prend sous l'angle de la nomination du coordonnateur, et de la fin du printemps 2021 si on le prend sous l'angle de la participation des intervenants CISSS/CIUSSS. Une chaîne d'événements similaire à celle proposée par le MSSS (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2021b) peut ainsi et en plusieurs milieux être recomposée : d'abord la nomination des coordonnateurs régionaux et locaux, puis l'identification des intervenants d'établissement, puis la formation d'une équipe relais.

Structuration : les coordonnateurs qui ont répondu au questionnaire proviennent à 80,8 % du programme-services de santé publique; quelques cas de coordonnateurs rattachés à d'autres programmes (Services sociaux généraux, Santé mentale) sont aussi recensés. Les intervenants membres des équipes relais qui ont répondu au questionnaire proviennent pour leur part de différents programmes-services, en particulier et par tri descendant : Santé publique (à 32,4 %), Santé mentale (à 20,3 %), Jeunes en difficulté (à 17,6 %), Services sociaux généraux (à 16,2 %).

La structuration de la mesure varie considérablement selon les territoires. À l'intérieur de certains, ce sont surtout les coordonnateurs de la mesure qui s'activent (en nombre, en heures travaillées), tandis que le nombre d'intervenants CISSS/CIUSSS et que le nombre d'heures qu'ils consacrent à la mesure compte pour peu. Alors que pour d'autres, c'est la situation inverse qui prévaut. Des situations intermédiaires sont également à documenter.

Formations suivies : le document de janvier 2021 (MSSS, 2021a, p. 6) précisait que le MSSS allait financer le module long de la formation Croix-Rouge pour les coordonnateurs des réseaux d'éclaireurs (2 x 60 min en ligne + 7 h en salle virtuelle), ainsi que le module long pour les membres de l'équipe relais pour lesquels l'établissement souhaitait la formation.

En janvier 2022, cent trente-six des cent quatre-vingts répondants, soit 75,6 % ont, depuis janvier 2021, suivi une formation sur les premiers secours psychologiques, formation pour l'essentiel offerte par la Croix-Rouge canadienne. Les pourcentages de participation se chiffrent, pour les coordonnateurs et les membres des équipes relais, à 90,0 % et à 70,7 %. Ce ne sont cependant que 39,6 % des 136 répondants qui se sentent, après avoir suivi cette formation, mieux outillés pour exercer leur rôle dans la mesure des éclaireurs.

En janvier 2022, cent des cent quatre-vingts répondants, soit 55,6 % ont suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés. Plusieurs sources sont mentionnées : CISSS, MSSS (webinaire de février 2021), UQAR, DRSP.

5.3 Retombées

Sont distinguées dans ce qui suit les retombées auprès de la population, auprès des personnes écoutées et soutenues, auprès des éclaireurs, auprès des coordonnateurs et membres des équipes relais ainsi que les retombées auprès des CISSS/CIUSSS, de leurs secteurs et de leurs partenaires. Il importe de rappeler que les retombées rapportées sont celles qui étaient perçues au moment de l'enquête (décembre 2021/janvier 2022). D'autres retombées ont pu advenir depuis.

5.3.1 Retombées auprès de la population

Retombées selon les éclaireurs

Retombées perçues : la mesure étant « jeune » au moment de la prise des données ou encore impliquant des éclaireurs qui pour beaucoup exerçaient déjà un rôle d'intervention, il est difficile d'identifier des retombées qui seraient spécifiques à la mesure. On observe ainsi que moins de 15 % des éclaireurs ont, depuis qu'ils exercent leur rôle, davantage donné le goût à leur famille, leurs amis, leurs voisins ou encore à des personnes généralement peu rejointes par des actions collectives de s'impliquer afin de contribuer au mieux-être des membres de leur communauté. Les retombées auprès des populations sont ainsi, pour plus de 30 %¹⁹ des répondants, difficiles à estimer (« trop tôt pour en juger »).

Cette retenue étant rapportée, on observe que des retombées auprès des populations (de la communauté) sont néanmoins perçues par plus de 60 % des répondants. Ceux-ci nomment la création d'un filet social de soutien et de protection, une meilleure connaissance générale en santé mentale ainsi que les saines habitudes de vie, notamment en lien avec la santé mentale et psychosociale, la bonification de l'offre des premiers secours psychologiques, le repérage, la connaissance, la reconnaissance et la valorisation des organismes existants ainsi que des ressources qui y logent. Ces « retombées positives » sont souvent identifiées après qu'il y ait eu un contact établi ou encore une rencontre tenue avec le coordonnateur de la mesure ou encore avec des membres des équipes relais. Plusieurs de ces retombées font à cet effet écho à ce qui est rapporté par les parties prenantes de la mesure, à commencer par les éclaireurs-intervenants dont la contribution est mise à profit. Il est difficile de départager, dans ces circonstances, ce qui relève des retombées réelles et ancrées de celles qui sont promues et espérées.

Actions collectives : trente-cinq des cent soixante-neuf répondants, soit 20,7 %, affirment qu'ils ont pris part, depuis qu'ils sont éclaireurs, à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience ou le rétablissement de la communauté. Les répondants qui ont pris part à ces activités proviennent, pour l'essentiel, des régions considérées à l'intérieur des études de cas.

¹⁹ Les pourcentages associés aux décomptes des mentions qualitatives font, au contraire des pourcentages associés aux informations statistiques, l'objet d'arrondissements.

Retombées selon les coordonnateurs et membres des équipes relais

Retombées perçues : plus de 30 % des coordonnateurs et membres des équipes relais soulignent qu'il est encore trop tôt pour décrire les principales retombées de la mesure des réseaux d'éclaireurs auprès des populations (de la communauté en général), notamment parce qu'aucun éclaireur n'est encore recruté sur leur territoire ou encore parce leur réseautage vient à peine de s'amorcer. S'ajoutent 10 % des répondants qui soulignent qu'aucune retombée n'est à documenter, entre autres parce que la mesure peine à se déployer ou encore parce qu'elle ne trouve pas à se distinguer de ce qui se faisait déjà.

Une majorité des coordonnateurs et membres des équipes relais (de l'ordre de 60 %) n'en identifient pas moins des retombées positives, celles-ci pouvant être conjuguées au présent, mais également au futur (lorsque les éclaireurs entreront en action, lorsque le contenu des formations sur les premiers secours psychologiques sera traduit en actions concrètes, lorsque les initiatives collectives se seront déployées). Parmi ces retombées, avérées ou espérées, retenons, pour près de 20 % des répondants, celles qui s'expriment en termes de renforcement de la protection sociale et de la bienveillance collective. Dans une proportion similaire, il est fait mention de meilleures connaissances générales en santé mentale, de saines habitudes de vie, principalement en lien avec la santé mentale et psychosociale et de la conduite d'activités de prévention.

La connaissance, la reconnaissance et la valorisation de ce qui se faisait déjà, de même qu'une plus grande mise à contribution des partenariats existants sont également présentées comme retombées positives auprès des populations. Enfin, des pratiques de réseautage sont mentionnées; celles-ci se traduisent le plus souvent par une mise en relation des mobilisations, des services ou des interventions déjà existants²⁰.

5.3.2 Retombées auprès des personnes écoutées et soutenues

Retombées selon les éclaireurs

Retombées perçues : concernant les retombées de la mesure auprès des personnes écoutées et soutenues perçues par les répondants, on retient la portée des secours psychologiques offerts (ou encore en voie d'être offerts). Les gestes de détection, d'approche, d'écoute, de soutien, d'accompagnement, d'outillage, de bilan, de recherche d'aide, de référencement et de prise en charge font ainsi l'objet de mentions par les répondants. L'information offerte aux personnes (sur la salutogénèse, entre autres), le partage des connaissances quant aux ressources existantes, de même que la facilitation pour les personnes de l'entrée en relation avec les services offerts par les CISSS/CIUSSS sont également perçues comme autant de retombées attachées ou encore

²⁰ Certaines des retombées décomptées ne concernent que très indirectement la population, et bien davantage les établissements ou encore les organisations partenaires. Ce glissement (ce déplacement de sens) est important à repérer; il témoigne du fait que la mobilisation entourant la mesure s'est, durant la première année, surtout confinée à ses parties prenantes, ne touchant qu'à la marge les populations.

allant être attachés à la mesure. On observe ici que ce sont les éclaireurs-intervenants, à commencer par ceux qui sont plus experts, qui ont été enclins à identifier des retombées de la mesure auprès des personnes écoutées et soutenues. Ces répondants sont qualifiés (par nous) d'experts parce qu'ils cumulent historique d'implication et savoir, ils connaissent davantage les services offerts par les organismes et les établissements, ils sont éclaireurs depuis plus longtemps ou parce qu'ils se sont identifiés et présentés auprès de personnes qui présentaient des signes de détresse psychosociale pour proposer leur soutien.

Premiers secours psychologiques : quatre-vingt-treize des cent soixante-neuf éclaireurs, soit 55,0 %, ont souligné qu'ils ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, observé des personnes qui présentaient des signes de détresse psychosociale. Soixante de ces quatre-vingt-treize éclaireurs, soit 74,2 %, se sont identifiés et présentés pour proposer leur soutien. Tous ont tenté de soutenir et de réconforter les personnes et la grande majorité a également cherché à les informer des aides et des services disponibles, plusieurs allant jusqu'à les aider à rentrer en contact avec ces aides et services. Ces gestes de soutien sont davantage le fait des éclaireurs-intervenants déjà actifs dans des activités ou projets faisant la prévention/promotion de la santé psychologique, et qui savaient, avant d'être désignés éclaireurs, offrir les premiers secours psychologiques. Les actions de secours psychologique se présentent ainsi et encore comme des gestes principalement réservés aux intervenants d'expérience. Aussi, 41 et 14 des 93 répondants qui ont observé des personnes présentant de signes de détresse signalent que les responsabilités les plus difficiles à mettre en pratique consistent à mettre en contact et à s'identifier (à se présenter). Ces difficultés peuvent être liées à la perception du manque de ressources disponibles et aux délais d'accès aux services, ou encore à l'inexpérience et à l'éventualité de réactions défensives chez les personnes soutenues ou à soutenir (peur de maladresse, de stigmatisation, etc.).

5.3.3 Retombées auprès des éclaireurs

Retombées selon les éclaireurs

Moins de 5 % des éclaireurs n'associent aucune retombée à leur participation à la mesure. Parmi celles identifiées, on retient en particulier les retombées qui s'expriment en termes de valorisation (de ce qui se fait, de ce qui se faisait déjà), d'habilitation (ce qui a été appris; en lien avec les formations suivies, l'accompagnement offert), d'utilité (du rôle d'éclaireur) et d'outillage. Ces retombées varient selon la situation des éclaireurs. Celles énoncées par les éclaireurs à peine recrutés et formés sont davantage reliées au développement des liens sociaux, à l'habilitation et à l'outillage, alors que les éclaireurs-intervenants exerçant depuis plus longtemps le rôle d'éclaireur identifient davantage la reconnaissance et la valorisation de ce qu'ils font actuellement ou encore de ce qu'ils faisaient déjà. L'utilité perçue du rôle d'éclaireur au regard du filet social à tisser de même que la fierté qui l'accompagne est ressortie comme retombées autant par les uns que par les autres.

Retombées selon les coordonnateurs et membres des équipes relais

Plus de 30 % des coordonnateurs et des intervenants d'établissement membres des équipes relais ne pouvaient, au moment de l'enquête, se prononcer sur les retombées de la mesure auprès des éclaireurs, ceux-ci étant encore à recruter ou encore formés et accompagnés depuis trop peu. Pour quelques répondants (de l'ordre de 5 %), aucune ou encore très peu de retombées sinon que négatives étaient à identifier la mesure des réseaux éclaireurs ne faisant que dédoubler ce qui existait déjà.

De l'ordre de 60 % des coordonnateurs et membres des équipes relais n'en identifient pas moins des retombées positives. Pour près de 30 % des répondants, ces retombées perçues se rapportent au sentiment d'utilité, à la reconnaissance, à la valorisation et à la fierté. Ces retombées s'appliquent d'abord auprès des éclaireurs-intervenants déjà engagés dans la mesure, mais elles s'appliquent aussi aux éclaireurs-citoyens, voire et à terme, aux citoyens et aux intervenants appelés à devenir éclaireurs. Pour plus de 20 % des répondants, des retombées associées à l'habilitation personnelle et professionnelle (*empowerment*) ainsi qu'à l'outillage sont ressorties. Cette habilitation, avérée ou à venir, peut s'appliquer ici encore autant aux éclaireurs-intervenants qu'aux éclaireurs-citoyens. Des retombées associées aux formations suivies et à leur transfert éventuel dans l'action sont mentionnées par plus de 20 % des répondants. Le fait que les éclaireurs puissent obtenir du soutien et de l'accompagnement, qu'ils puissent mieux repérer les services offerts par les établissements, ou encore qu'ils puissent être réseautés est également ressorti. Le partage d'informations de même que la connaissance et la reconnaissance des organismes de la communauté sont aussi des retombées repérées. La participation à la tenue d'activités collectives ainsi que les bienfaits qui peuvent s'y associer récoltent également quelques mentions.

5.3.4 Retombées auprès des coordonnateurs et membres des équipes relais

Retombées selon les coordonnateurs et membres des équipes relais

Peu de répondants (moins de 10 %) soulignent qu'il est encore trop tôt pour identifier les principales retombées de la mesure des réseaux d'éclaireurs auprès d'eux-mêmes. Davantage (de l'ordre de plus de 15 %) souligne que la mesure a eu peu de retombées auprès d'eux, sinon des retombées négatives (stress, désorganisation, empilement), en lien avec les différentes tensions qui ont accompagné le déploiement de la mesure.

Des retombées positives sont nommées par ± 75 % des répondants. Ces retombées sont multiples. Ainsi, près de 15 % des répondants identifient pour eux-mêmes des retombées rattachées au sentiment d'utilité, de fierté, de confiance en soi et d'accomplissement. Le fait d'accompagner des éclaireurs bénévoles et intervenants est également compris par des membres des équipes relais comme étant porteur de sens. Un pourcentage similaire de répondants (de l'ordre de 15 %) identifie des retombées associées à leur habilitation (à leur développement, à leur reconnaissance) professionnelle et personnelle.

Pour plusieurs coordonnateurs et pour quelques intervenants d'établissement membres d'équipes relais, la mesure des réseaux éclaireurs leur a permis de mieux et davantage s'inscrire dans les activités de leur CISSS/CIUSSS (de leur direction de secteur, de leur équipe professionnelle). Pour plus de 10 % des répondants, principalement pour les intervenants d'établissement, la mesure leur a permis d'accroître leur connaissance du milieu, de ses besoins, de ses organismes. La continuation ou encore le développement de nouveaux liens avec la communauté et avec ses organismes sont également des retombées positives présentées par les répondants. La mesure a également eu comme retombées d'amener des répondants et surtout des coordonnateurs à développer leurs connaissances quant aux besoins en santé mentale, les amenant à toucher à de nouvelles approches et à de nouveaux concepts. Des retombées découlant des formations sont également identifiées. Elles sont moins associées à la formation sur les premiers secours psychologiques qu'à d'autres formations offertes, par exemple, les formations internes aux CISSS/CIUSSS, formations portant sur la vigie/cartographie des populations, des services offerts et des organisations partenaires.

5.3.5 Retombées auprès des CISSS/CIUSSS, de leurs secteurs et de leurs partenaires

Retombées selon les coordonnateurs et membres des équipes relais

Plus de 20 % des répondants hésitent à se prononcer sur les principales retombées de la mesure des réseaux d'éclaireurs auprès de leur CISSS/CIUSSS, de ses secteurs et de ses partenaires. Plus de 15 % trouvent à documenter une absence de retombées et même des retombées négatives du fait des tensions qui ont prévalu à l'interne des CISSS/CIUSSS, ou encore dans les relations avec les partenaires. Ces tensions, tantôt liées à la structuration de la mesure (manque de personnel, déplacement et réaffectation, etc.), tantôt à son financement (manque de financement de base pour les organismes communautaires, non-pérennité, etc.), se sont révélées plus vives à l'intérieur de certains établissements et localités.

Des retombées positives n'en sont pas moins rapportées par $\pm$ 65 % des répondants. Ainsi, plus de 30 % des répondants soulignent ou encore espèrent l'amélioration de la collaboration entre leur établissement et les organismes partenaires. L'effort de liaison mené par les organisateurs communautaires des établissements auprès des organismes de la communauté se trouve salué, surtout par des intervenants de proximité actifs au sein des équipes relais. Près de 20 % des répondants soulignent l'effort de collaboration et de cohésion déployé à l'intérieur de leur établissement (entre les directions, les programmes-services), effort qui trouve notamment à s'exprimer par la constitution des équipes relais ou encore par le leadership exercé à l'intérieur de certaines régions par le programme-services au cœur de la démarche. Dans une région en particulier, cet effort de cohésion est catalysé par l'action d'un mécanisme de vigie psychosociale. Une proportion similaire de répondants (de l'ordre de 20 %) souligne que la mesure aura permis à leur établissement de s'activer, de mieux connaître et de mieux se

connecter avec son milieu (ses organismes, ses populations) et de mieux faire connaître son action et ses services.

Des répondants (de l'ordre de 10 %) identifient, comme retombées de la mesure, la valorisation, à l'intérieur de leur réseau, de la santé mentale positive, des approches de proximité (la salutogénèse, notamment) ou encore celles touchant au rétablissement des populations, ainsi que la promotion de l'offre des premiers secours psychologiques. Enfin, environ 5 % des répondants associent la mesure à la crainte d'un accroissement des délais d'accès lié à un accroissement des références²¹.

5.4 Analyse des études de cas

Comme mentionné précédemment, des retards et des tensions ont été rapportés, nuisant au déploiement des actions innovantes portées par la mesure, limitant du coup les retombées tangibles à observer, notamment auprès des populations et des personnes. Des régions n'en ont pas moins davantage réussi à déployer certaines des actions ciblées par l'appréciation. Six études de cas s'y rapportent. Elles sont présentées à l'annexe 5.

L'analyse de ces six études de cas cherche à dégager les conditions qui ont pu être réunies afin de porter ces actions innovantes. La structuration de la mesure, les formations et informations offertes, le soutien et le suivi obtenus, les premiers secours prodigués, les activités et grandes actions organisées, les tensions vécues, mais aussi les événements leviers et bons coups font, au sein de cette section, l'objet d'attention. Des leçons liées à la mise en évidence des conditions favorables aux actions, à leur enchaînement et à leur possible bascule dans la production des retombées sont tirées. Certains éléments de prospective sont également déposés, puisque la mesure est, en soi, appelée à évoluer et à s'enraciner.

Établies sur la base des critères mentionnés dans la section méthodologique du rapport, les six RTS étudiés (Laurentides, Lanaudière, l'Est-de-l'Île-de-Montréal, Montérégie-Est, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue) ne sont pas que modèles et exemplaires. Elles ne sont en fait que rarement similaires et ouvrent plutôt sur une diversité de situations susceptibles de trouver écho au sein des RTS non étudiés.

5.4.1 Tensions advenues

L'erreur à ne surtout pas commettre est de penser que les RTS retenus à des fins d'étude n'ont rencontré aucune tension en particulier. Selon les informations colligées à l'intérieur du questionnaire aux coordonnateurs et aux membres des équipes relais, 72,9 % des répondants en provenance des six RTS retenus pour les études de cas soulignent que des tensions entourant

²¹ Cette crainte paraît se dissoudre à l'épreuve des faits, du moins si l'on recompose ceux-ci à partir des informations inscrites aux redditions de compte de l'automne 2021.

l'organisation ou le déploiement de la mesure sont advenues, contre 79,3 % chez les répondants en provenance des autres régions n'ayant pas l'objet d'une étude de cas.

Les tensions dégagées à l'échelle des six RTS sont éminemment similaires à celles que l'on retrouve ailleurs au Québec. Du nombre et de manière non exhaustive, on dégage les tensions, en fonction des commentaires émis par les coordonnateurs et membres des équipes relais.

Tableau 3 Tensions perçues en décembre 2021

Tensions perçues	
Liées à la mesure	• Multiplicité d'initiatives similaires en provenance du MSSS; • Initiatives établies sans concertation préalable et de façon précipitée; • Non-pérennité de la mesure (les réseaux doivent demeurer, mais qu'en est-il de leur financement?); • Accent mis sur le recrutement des éclaireurs plutôt que sur l'objectif d'augmenter l'adaptation à partir des besoins et des solutions proposées par le milieu; • Reddition de compte axée sur le nombre d'éclaireurs plutôt que sur l'atteinte de l'objectif d'augmenter l'adaptation et la résilience; • Divergence de culture de travail entre l'approche collective de l'organisation communautaire et l'approche individuelle de l'intervention psychosociale; • Choix de la formation de la Croix-Rouge canadienne.
Liées à l'interne	• Enjeu de recrutement d'intervenants pour former et conserver l'équipe relais (pénurie et mouvement du personnel à l'interne) dû au manque de récurrence du financement annoncé; • Difficultés de conciliation avec la charge de travail habituelle (surcharge, manque de temps); • Posture délicate des organisateurs communautaires (en lien avec les initiatives et mobilisations se déroulant en simultané); • Augmentation anticipée de la demande de services (l'augmentation de la demande de services ne s'est pas avérée).
Liées à l'externe	• Résistances (boycottage) d'organismes communautaires en lien avec l'utilité du projet; • Perceptions de <i>top-down</i> (mesure imposée par « en haut ») et de dédoublement de services; • Manque de financement gouvernemental à la mission pour les organismes communautaires.

Les tensions ont donc été nombreuses et se sont souvent produites en simultané. Des retards et empêchements ont pu en découler. Néanmoins, un mouvement vers les actions innovantes portées par la mesure a pu, à l'intérieur de ces six RTS, être observé.

5.4.2 Structuration

Dispositif : il n'existe pas de moule organisationnel unique à partir duquel les régions ont pu fonder leur mouvement vers les actions innovantes. Ce qui prévaut, c'est la pluralité et la diversité des situations. Elles s'expriment notamment dans la nature et dans le lieu d'ancrage des dispositifs mis en place sur chacun des réseaux territoriaux de services pour piloter la mesure.

Tableau 4 **Mesure des éclaireurs, dispositif**

RTS	Niché dans l'établissement	Niché localement	Nouveau
Laurentides	✓		✓
Lanaudière	✓		✓
Est-de-l'Île-de-Montréal	✓		✓
Montréal-Est		✓	
Outaouais	✓		
Abitibi-Témiscamingue		✓	

Trois dispositifs sont présentés comme nouveaux, c'est-à-dire qu'ils ne préexistaient pas à la mesure des réseaux d'éclaireurs. Les dispositifs pouvaient être nichés dans le CISSS (quatre régions). Dans le cas des Laurentides, c'est la partie « services psychosociaux généraux » de la grande Direction santé mentale qui a déployé les réseaux d'éclaireurs. Dans celui de Lanaudière, le dispositif est placé sous la responsabilité de la Direction santé mentale et dépendance (DSM-D), qui inclut les services sociaux généraux depuis la réforme de 2015. Dans l'Est-de-l'Île-de-Montréal, la gouvernance est exercée par la Direction du programme Jeunesse et des activités de santé publique; la mesure se trouve incluse dans le plan local de rétablissement post-pandémie COVID-19 et intégrée à un des sous-groupes de travail qui traite de la thématique « Interventions de vigie et de proximité ». Dans l'Outaouais, c'est la Direction des services multidisciplinaires et à la communauté (DSMC) qui, par l'action de ses directions adjointes, pilote le déploiement de la mesure.

Dans le cas de Montréal-Est, le pilotage local s'appuie sur l'action menée par le comité « Résilience Rive-Sud » (RLS Pierre Boucher) et par la Cellule de crise (RLS Pierre-De Saurel); aucun mécanisme en particulier n'est cependant repéré au sein du troisième RLS du territoire (Richelieu-Yamaska). Dans le cas de l'Abitibi-Témiscamingue, ce sont les tables de concertation des réseaux locaux de services qui sont chargées de présider au déploiement de la mesure. Celles-ci sont accompagnées de près par les coordonnatrices et par les membres des équipes relais attachés à l'établissement (à sa direction adjointe).

En se basant sur les réponses aux questionnaires et sur les redditions de comptes, on remarque que les actions innovantes ont surtout été réalisées dans les RTS où le dispositif est niché dans l'établissement. Nous en dégageons les trois leçons suivantes :

- 1) Plus le dispositif utilisé pour déployer la mesure trouve ancrage à la direction de programmes-services (Services généraux; Santé mentale) habitués de composer avec des mesures de nature transversale, plus grandes paraissent être les chances qu'elle puisse se déployer en additionnant les secteurs et les collaborations.

- 2) Plus la chaîne de coordination régionale et locale des réseaux d'éclaireurs est dirigée, soutenue et encouragée à travailler sur les actions innovantes de la mesure, plus la mesure des réseaux d'éclaireurs a des chances d'être réellement déployée dans les communautés.
- 3) Plus le dispositif est déplié (son pilotage est passé du RTS aux RLS puis aux MRC), plus un risque d'étiollement est couru, et moins les actions spécifiques à la mesure pourront être connues, poursuivies et soutenues.

Ces leçons n'impliquent pas que le dispositif ne peut pas être niché localement, mais bien qu'un investissement (en direction/pilotage, en accompagnement, en amélioration et en ajustement continu) est requis de la part des établissements.

Coordination : la mesure des réseaux d'éclaireurs se fonde pour beaucoup sur l'action de coordination, ceci d'abord pour éviter qu'il y ait dédoublement et enchevêtrements entre les mesures et les mobilisations déjà existantes, ceci aussi pour s'assurer de la mobilisation et de la participation des programmes-services et des partenaires organisationnels des établissements. Le fait que chaque RLS soit soutenu financièrement dans l'embauche d'une ressource de coordination témoigne de l'importance capitale de ce rôle pivot.

Tableau 5 Mesure des éclaireurs, coordination

RTS	Niché régionalement (RTS)	Niché localement (RLS)	Niché localement (autre)	Ressources additionnelles
Laurentides	√			√
Lanaudière			√	
Est-de-l'Île-de-Montréal			√	√
Montréal-Est		√	√	
Outaouais		√		
Abitibi-Témiscamingue	√			

Les études de cas témoignent d'un déploiement différent de l'effort de coordination. Certaines coordinations sont nichées régionalement, c'est-à-dire qu'elles sont animées par une coordination régionale exercée à partir du CISSS. D'autres sont nichées localement, c'est-à-dire par des coordinations exercées à partir des RLS. D'autres coordinations, également nichées au niveau local, sont retracées; elles prennent assises sur des réseaux similaires quoique différentes des RLS (des arrondissements, des MRC). Enfin, des ressources additionnelles peuvent également soutenir le travail des coordonnatrices principales, notamment à travers la vigie/cartographie des populations, des services et des organisations partenaires.

Dans les Laurentides, une chaîne de coordination partant d'une coordonnatrice régionale à temps plein, soutenue par une direction régionale de programmes et par une ressource à temps plein, et soutenant sept coordonnateurs locaux à temps partiel nichés dans sept RLS différents peut être recomposée.

Dans Lanaudière, la chaîne de coordination est inversée : des relayeurs à temps plein (le rôle de « relayeur » est spécifique à cette région), attachés à des tables de concertation de MRC et visant à catalyser l'action des équipes relais sont déployés localement; un coordonnateur régional à temps partiel dirigé à partir de l'établissement est appelé à les soutenir.

Dans l'Est-de-l'Île-de-Montréal, la chaîne de coordination est descendante et s'articule par le biais de coordonnateurs nichés dans trois arrondissements (temps plein); ces coordonnateurs sont des chargés de mobilisation qui peuvent compter, régionalement, sur l'action combinée d'une équipe relais composée de huit intervenants à temps plein, d'une professionnelle en soutien et d'un sous-groupe de travail voué à des interventions de vigie et de proximité.

Dans la Montérégie-Est, la chaîne est ascendante. La coordination est d'abord l'affaire de coordonnateurs locaux (consacrant de 2 à 4 jours par semaine à la mesure) déjà nichés dans les organismes existants, organismes se rapportant, en termes de pilotage, soit à deux RLS du territoire, soit à une MRC; ces coordonnateurs peuvent trouver appui sur l'action des membres des équipes relais dont les membres sont à l'emploi du CISSS (peu d'heures consacrées à la mesure).

Dans l'Outaouais, la coordination est également ascendante et prend appui sur des mécanismes existants, soit des comités de coordination locaux déjà attachés aux cinq RLS du territoire. Des coordonnatrices consacrées à la mesure des réseaux d'éclaireurs sont, à l'intérieur de deux RLS en particulier, appelées à soutenir l'exercice de ces coordinations locales.

En Abitibi-Témiscamingue, c'est une chaîne descendante qui prévaut : trois coordonnateurs régionaux aux mandats différents sont ainsi appelés à soutenir cinq coordonnateurs locaux actifs autant auprès des RLS que des équipes relais concernées; les coordonnateurs régionaux et locaux, de même que membres des équipes relais ne consacrent ici qu'un temps bref à la mesure. Ajoutons que plusieurs de ces chaînes sont nouvelles, mais que peu d'entre elles ont changé de configuration entre le printemps et l'automne 2021.

Ainsi, traiter de la coordination dans le cadre de la mesure se révèle complexe, ceci autant parce que plusieurs chaînes de coordination peuvent être documentées (coordination régionale ou locale, nichée dans l'établissement ou dans les organisations partenaires, chaîne descendante ou ascendante, se déployant au non similairement au sein des RLS) que parce que chacune des chaînes documentées ouvre sur des médiations ou encore sur des soutiens différents. Cette diversité mériterait du reste d'être mieux observée d'autant que des tensions et aussi des solutions s'y trouvent liées.

En se basant sur les réponses aux questionnaires et sur les redditions de comptes, on observe donc que :

- 1) L'architecture de la chaîne de coordination varie selon le nombre de RLS couverts, mais également en fonction des approches, mécanismes et dispositifs déjà existants régionalement.
- 2) Le soutien à l'effort de coordination va, en conséquence, varier selon ce que les établissements et leurs organismes partenaires décident de mettre de l'avant comme encadrement.

Deux leçons nées de l'observation de la mise en œuvre des actions innovantes de la mesure sont tirées :

- 1) Plus la coordination régionale s'appuie sur un soutien varié (en provenance de différentes directions de services), plus grande sont ses chances d'impliquer à la suite une variété de programmes-services.
- 2) Plus le soutien à l'effort de coordination est connecté à des dirigeants d'établissement qui connaissent bien la mesure des réseaux d'éclaireurs, plus faible est le risque de dilution, de réinterprétation, voire de rejet des actions innovantes portées par la mesure.

Équipe relais : ce qui est à dire des équipes relais se présente souvent comme la réciproque de ce qui a été dit de l'effort de coordination. Ce maillon de la chaîne prend ici, et en fonction de la distribution des rôles, soit un rôle capital (le cas de Lanaudière, de l'Est-de-l'Île-de-Montréal), soit aucun rôle particulier (Outaouais).

Tableau 6 Mesure des réseaux d'éclaireurs, équipes relais

RTS	Niché régionalement (RTS)	Niché localement (RLS)	Niché localement (autre)	Diversité
Laurentides		√		√
Lanaudière			√	√
Est-de-l'Île-de-Montréal			√	
Montréal-Est			√	√
Outaouais				
Abitibi-Témiscamingue	√			√

Les équipes relais peuvent ainsi être nichées à l'intérieur de l'établissement, au sein des RLS ou encore à l'intérieur d'autres réseaux locaux existants (les arrondissements et les MRC, entre autres). Ces équipes peuvent se composer d'intervenants en provenance d'une diversité de programmes, ou encore d'un programme en particulier (Santé publique).

Ainsi, dans les Laurentides, sept équipes relais attachées à autant de RLS sont repérées; les membres de ces équipes, en provenance de plusieurs programmes-services, voient leur action faire l'objet d'une animation et d'un accompagnement offert par leur coordonnatrice locale.

Dans Lanaudière, six équipes relais liées aux MRC locales et animées par quatre relayeurs sont repérées; les relayeurs, comme les membres des équipes relais, proviennent de différents programmes du CISSS.

Dans l'Est-de-l'Île-de-Montréal, trois équipes relais nichées dans trois arrondissements différents sont à décompter; toutes ces équipes sont composées de ressources professionnelles (en provenance, en forte majorité, du programme de santé publique) agissant comme intermédiaires entre les programmes-services, les partenaires intersectoriels et éventuellement, les éclaireurs.

En Montérégie-Est, les trois équipes relais sont composées d'intervenants CISSS de provenance multiple dont l'action est placée sous la coordination d'organismes associés à deux RLS et à une MRC.

Dans l'Outaouais, aucune équipe relais n'est repérée, faute de ressources humaines disponibles à l'intérieur de l'établissement.

En Abitibi-Témiscamingue, cinq équipes relais de provenance de programmes-services différents sont attachées à autant de RLS; chacune fait l'objet d'une coordination locale, laquelle peut trouver appui auprès de coordonnateurs régionaux eux-mêmes soutenus par la direction générale adjointe de l'établissement.

Ce qui a été dit du dispositif déployé ou encore des chaînes de coordination s'applique également aux équipes relais, à savoir qu'une diversité de configurations est observée. Trois leçons, fondées sur les réponses aux questionnaires et sur les redditions de comptes et centrées sur la mise en œuvre des actions innovantes, sont dégagées :

- 1) Les équipes relais sont, lorsque déployées et dans leur majorité, composées d'intervenants qui proviennent de programmes-services différents.
- 2) Même lorsqu'appelées à jouer un rôle important dans le cadre de la mesure, les équipes relais sont, à l'intérieur de cette première année de déploiement, demeurées connectées de proche avec les coordonnateurs.
- 3) Aussi et à cet effet, plus la relation liant la coordination et les équipes relais paraît soudée en fonction d'objectifs communément animés et partagés par l'établissement, plus grandes sont les chances de poursuivre la mise en œuvre des actions innovantes de la mesure.

Recrutement des éclaireurs : Un des filtres intéressants pour observer le déploiement de la mesure des réseaux d'éclaireurs consiste à s'attarder à la manière par laquelle le recrutement des éclaireurs a été opéré, ainsi qu'aux types d'éclaireurs visés.

Tableau 7 Mesures des réseaux d'éclaireurs, recrutement

RTS	Cartographie	Niché régionalement	Niché localement	Éclaireur- intervenant	Éclaireur- citoyen
Laurentides	✓	✓	✓	✓	✓
Lanaudière			✓		✓
Est-de-l'Île-de-Montréal		✓	✓		✓
Montréal-Est			✓	✓	
Ouataouais		✓		✓	
Abitibi-Témiscamingue			✓	✓	(✓)

Des outils de cartographie peuvent être mis à contribution. Le recrutement peut être piloté à partir du régional ou du local, voire en fonction d'une concertation entre ces niveaux. Ce ciblage peut même varier au sein d'un même territoire (le sigle [✓] signifie que ce qui est à observer varie selon les RLS). Des éclaireurs exerçant déjà un rôle d'intervention ou encore des éclaireurs-citoyens et bénévoles peuvent être ciblés.

Dans les Laurentides, un outil de cartographie élaboré par la région de l'Estrie a été utilisé afin de cibler les éclaireurs. Une représentativité au niveau géographique, une clientèle 0-100 ans, l'identification d'un milieu rural ou urbain, une clientèle anglophone et/ou issue de communautés culturelles diverses comptaient parmi les critères retenus. Le recrutement a été opéré autant par le CISSS (coordonnateurs, membres des équipes relais, mise en ligne d'un formulaire d'inscription) que par les organismes partenaires. Des éclaireurs-intervenants nichés dans des organismes partenaires et pouvant dans certains cas consacrer plusieurs heures semaine au déploiement de la mesure ont ainsi été recrutés; des éclaireurs-citoyens ont également été désignés. Ainsi et au total, plus de 100 éclaireurs, principalement des éclaireurs-intervenants, étaient, dès l'automne 2021, recrutés.

Dans Lanaudière, des éclaireurs-citoyens vivant à proximité de personnes vulnérables étaient principalement ciblés; les organismes partenaires, soutenus par les relayeurs et autres membres des équipes relais attachés aux tables de concertation des MRC du territoire, ont été impliqués dans leur recrutement. Un formulaire Web accessible à partir du site Internet de l'établissement pouvait également être rempli. Une quarantaine d'éclaireurs-citoyens pouvaient ainsi, dès l'automne 2021, être décomptés.

Dans l'Est-de-l'Île-de-Montréal, les éclaireurs visés devaient provenir de plusieurs secteurs et vivre à proximité de populations diversifiées et vulnérables. Un effort considérable de sensibilisation des populations a ainsi été déployé, notamment par l'effort combiné d'abord des

membres des équipes relais et des coordonnateurs locaux et régionaux, mais aussi des relations nouées avec des organisations du territoire. Une autre modalité, soit l'inscription à un formulaire Web, est également documentée. Le nombre d'éclaireurs rejoints par ces différentes approches atteignait, en théorie à la fin de l'automne 2021, la centaine.

Dans la Montérégie-Est, ce sont les coordonnateurs de deux RLS qui, avec le soutien des membres des équipes relais, se sont surtout chargés de recruter les éclaireurs, ceux-ci étant ciblés en fonction des titres (intervenants, sentinelle) déjà détenus; le recrutement des éclaireurs de Richelieu-Yamaska demeurerait quant à lui à entreprendre. De 20 à 30 éclaireurs par RLS actifs pouvaient, à l'automne 2021, être décomptés.

Dans l'Outaouais, le recrutement a principalement été porté par les coordonnateurs régionaux de la mesure, en relation ici avec les organismes inscrits aux différents comités de coordination locale. Les intervenants des organismes communautaires de même que leurs bénévoles étaient, puisque déjà en contact direct avec les populations vulnérables, les éclaireurs visés. Une soixantaine d'éclaireurs-intervenants et éclaireurs-citoyens associés à une diversité d'organismes étaient, à l'automne 2021, à décompter.

En Abitibi-Témiscamingue, ce sont les coordonnateurs locaux qui se sont principalement chargés du recrutement, ceci selon des critères et des modalités variables selon les RLS; dans certains cas, intervenants et citoyens pouvaient être ciblés, dans d'autres seuls les intervenants ou encore les bénévoles attachés à des organismes précis étaient considérés. Une cinquantaine d'éclaireurs pouvaient, à l'automne 2021, être décomptés.

Le recrutement des éclaireurs se fait en continu, aussi ce qui valait à l'automne 2021 peut avoir évolué depuis. Autant le nombre que la nature des éclaireurs recrutés ont pu varier; des ajustements organisationnels se sont sans doute et aussi produits. Deux leçons peuvent néanmoins et à la lumière des informations considérées, être tirées :

- 1) Le recrutement des éclaireurs peut être affaire partagée (entre le local et le régional; entre les organismes, les équipes relais et les coordinations), cependant ce partage peut soulever des tensions, en particulier auprès des organismes communautaires et des bénévoles qui s'y activent. Un temps conséquent doit être accordé aux négociations à tenir, notamment afin de formaliser des ententes de participation.
- 2) Sensibiliser (aller vers) de nouvelles populations ou encore recruter des éclaireurs-citoyens autres que les bénévoles d'organisations partenaires a pu se présenter, en certains milieux, comme un mandat difficile, voire impossible à exercer, cependant qu'en d'autres, une attention réelle y a été déployée (en fonction du leadership exercé, de ressources allouées, des outils disponibles).

Secteurs d'activités : la mesure des réseaux d'éclaireurs devait encourager la mobilisation plurisectorielle ainsi que le recrutement d'éclaireurs de toutes provenances. Cet appel à la diversification des secteurs a partout trouvé réception. Dans les Laurentides, les éclaireurs ont été présentés comme provenant d'organismes communautaires, du milieu municipal, du milieu des affaires, du milieu scolaire, du milieu de l'agriculture, et des services gouvernementaux. Dans Lanaudière aussi, différents secteurs d'activité se trouvent, à l'échelle des éclaireurs recrutés, représentés : municipal, justice, coiffure, transport, santé et personnes âgées. Dans l'Est-de-l'Île-de-Montréal, les éclaireurs paraissent aussi provenir de différents secteurs : arrondissement, entreprise/commerce, intervenant en milieu HLM, lieux de culte (paroisse), milieu politique, milieu scolaire et milieu sportif, organisme à but non lucratif (OBNL), organismes communautaires, service de police de la Ville de Montréal. Dans la Montérégie-Est, les organismes communautaires ont prévalu (santé mentale, déficience intellectuelle, centres d'action bénévole); un collège s'y joint également. En Outaouais, organismes communautaires, tables des aînés, clubs d'âge d'or, OBNL aînés, centre d'aide pour les femmes victimes de violence, organisme en prévention du suicide et bénévoles actifs ont permis de repérer des éclaireurs. En Abitibi-Témiscamingue, les organismes communautaires, le milieu politique, la municipalité, la Sûreté du Québec, le milieu scolaire, le milieu des affaires et le milieu agricole ont été mis à contribution.

Ainsi, on observe que recruter des éclaireurs en provenance de différents secteurs est un objectif communément poursuivi. Des présentations de la mesure auprès d'organismes et de tables variées, de même que la participation des coordonnateurs de la mesure à plusieurs tables de concertation locale, témoignent également de cette intention. On observe cependant que cette intention de multisectorialité s'est, en différentes localités, attachée à des tensions, en lien notamment avec le manque de vision à moyen et long terme du bailleur de fonds, de sorte que le recrutement d'éclaireurs a pu en être affecté. Une leçon est tirée :

- 1) Si recruter selon un objectif de diversification des secteurs d'activités est poursuivi, en revanche les démarches qui l'accompagnent supposent que l'effort de recrutement soit soutenu en continu. À cet effet, pérenniser le financement de la mesure (l'asseoir dans le temps) permettrait d'exercer un pouvoir d'attraction et de maintien (de stabilisation) dans le recrutement et dans l'enrôlement d'éclaireurs, ce d'autant que les intervenants, les citoyens et les bénévoles sont déjà et souvent mobilisés par d'autres mesures se réalisant en simultanée.

Mécanismes d'arrimage : l'instauration ou encore la consolidation d'une culture de concertation à tous les niveaux en santé mentale et psychosociale (du milieu communautaire au milieu clinique, de la prévention au rétablissement) est comptée comme un des principes de base de la mesure des réseaux d'éclaireurs. En respect des dispositifs et réseaux existants, il importait d'éviter de créer de nouvelles structures de concertation, tout en participant à celles déjà existantes. Ce principe était censé s'appliquer autant à l'interne des établissements qu'en lien avec les partenariats existants.

Cette participation à la culture de concertation traverse l'ensemble des territoires. Tous les coordonnateurs disent participer à des tables de concertation locales et régionales. Un foisonnement peut ainsi être constaté, tant la liste des tables et comités existants en impose, et ce même en période de pandémie : table de violence conjugale, table adulte, table sur l'itinérance, table sur l'insalubrité, table santé mentale adulte, table des aînés, table de concertation jeunesse; table régionale en santé mentale, tables de quartiers; tables de développement social, table de concertation locale en santé mentale, sécurité alimentaire et itinérance, table SIPPE, comité partenaires ados, etc.

À ce foisonnement s'associe cependant, en différentes régions et localités, un enjeu de clarté. Ainsi, à la question portant sur l'établissement de mécanismes (tables, comité, etc.) permettant d'arrimer au niveau local les secteurs, les programmes-services et les projets de promotion-prévention touchés par l'enjeu de la santé psychosociale s'associe, de la part des coordonnateurs par exemple, une réponse souvent ambiguë. En effet, pareil mécanisme existerait, niché à l'intérieur d'une des tables déjà existantes, mais il s'avère difficile de bien le nommer. Cette difficulté éprouvée à nommer un mécanisme qui permettrait d'arbitrer, voire d'instaurer une forme d'autorité sur ce qu'il s'agit de poursuivre en priorité afin d'éviter l'étiollement des mobilisations existantes, est rencontrée en plusieurs régions. Pareil mécanisme d'arrimage serait cependant installé sur certains territoires. Du nombre, on recense un comité d'intervention de vigie et de proximité (l'Est-de-l'Île-de-Montréal); des comités de coordination locale (Outaouais) et un comité de vigie (Abitibi-Témiscamingue).

Des arrimages avec d'autres initiatives locales (des projets) touchant à la santé psychosociale seraient, depuis le lancement de la mesure des réseaux d'éclaireurs, également advenus. Des liens avec la mesure des sentinelles seraient par exemple, et au sein de certains territoires, déjà tissés. Or, il demeure en général difficile de capturer la nature réelle des liens ainsi formés. On retient, comme leçon :

- 1) Si des mécanismes d'arrimage local/régional en viennent à prévaloir, en lien avec la mesure des réseaux d'éclaireurs, mais aussi en relation avec des initiatives similaires, ou encore que si des arrimages fructueux d'initiatives existantes sont en cours de structuration, il serait impératif de bien les repérer, documenter et diffuser.

Une préférence, claire, de dépasser le stade de la concertation et d'accéder à un stade plus élevé d'échanges de services et de convergence des initiatives et des mobilisations locales/régionales est ici exprimée. Elle fait écho à la multiplication des mesures similaires (éclaireurs, veilleurs, sentinelles, etc.) et à l'importance de les maintenir et de les fédérer.

Comités spécifiques : il s'avère difficile de statuer si un comité spécifique à la mesure des réseaux d'éclaireurs a, ou non, été créé au sein des réseaux locaux de services documentés. On retient que plusieurs comités ont pu exister en simultanément et impliquer les coordonnateurs, les

membres des équipes relais, voire les éclaireurs-intervenants impliqués à la hauteur de quelques heures par semaine dans le déploiement de la mesure. En revanche peu de comités incluant dans la durée des éclaireurs-citoyens sont constatés, de sorte que le réseautage entre les éclaireurs-citoyens ou encore entre les éclaireurs-citoyens et les autres parties prenantes de la mesure demeure, pour beaucoup, à développer. Des modalités autres que des comités se sont, jusqu'à janvier 2022, imposées : rencontres de présentation (via Teams le plus souvent), chaînes de courriel et rencontres de suivi initiées sans réseautage en particulier entre les participants. Aussi, la question des comités d'éclaireurs comprenant des éclaireurs bénévoles de même que celles des conditions à réunir pour bien les animer et en conserver l'énergie demeure à mieux circonscrire. Une leçon, inscrite dans la prospective, peut être tirée :

- 1) Veiller à la création puis à l'animation d'un comité spécifique servant à réseauter les éclaireurs-citoyens²².

Formations et informations

Tableau 8 Mesures des réseaux d'éclaireurs, formations et informations, à l'automne 2021

RTS	Formations sur premiers secours	Formations sur rétablissement psychosocial	Documents ministériels	Documents maison	Site Internet	Suffisant
Laurentides	(√)	(√)	√	√	√	(√)
Lanaudière	√	(√)	(√)	√	√	(√)
Est-de-l'Île-de-Montréal	√	(√)	(√)	√		(√)
Montréal-Est	(√)		√	√		(√)
Outaouais	(√)		√	√	√	√
Abitibi-Témiscamingue	(√)	(√)	√	√		(√)

Ce qui est dit des formations et des informations peut varier à la fois selon les réseaux locaux de services impliqués, mais aussi selon les catégories de répondants visés. En conséquence, certains constats sont à nuancer, d'où les mises en parenthèses. Cette explication sur les mises en parenthèses vaut également pour les tableaux subséquents.

Formations : deux types de formation, l'une portant sur les premiers secours psychologiques et l'autre sur le rétablissement psychosocial des populations devaient être offertes. Ce qui est ressorti mène à présenter un portrait morcelé.

Comme vu précédemment, si une formation sur les premiers secours a pu être offerte par la Croix-Rouge canadienne (une formation courte pour les éclaireurs, une formation longue pour les coordonnateurs et membres des équipes relais), celle-ci a, sur certains territoires, pu trouver

²² Si la première année de la mesure a été celle de la mobilisation des parties prenantes (établissements, organisations partenaires, éclaireurs-intervenants attachés à la mesure), les années suivantes devraient être celles du réseautage effectif des éclaireurs en général et des éclaireurs-citoyens en particulier (entre eux, avec l'accompagnement des membres des équipes relais).

concurrence (page Web, formation nichée dans un CISSS ou dans une organisation partenaire). Ce ne sont également pas tous les éclaireurs ou encore tous les membres des équipes relais qui ont reçu de la formation. Ce morcellement peut s'expliquer par le fait qu'un nombre limité de formations de la Croix-Rouge canadienne était financé par RLS. Ceci a motivé certains territoires à développer ou encore choisir une autre formation gratuite afin de pouvoir recruter un nombre beaucoup plus élevé de participants que prévu.

L'offre de formation s'est prolongée au-delà de la période initialement convenue (décembre 2021). La formation offerte par la Croix-Rouge canadienne a pu être reçue tièdement, en particulier par des coordonnateurs, par des membres d'équipes relais ou encore par des intervenants d'expérience, parce qu'elle leur est parue redondante avec leur propre formation initiale ou encore qu'elle trouve appui sur une approche individuelle plutôt que collective. Elle a cependant été reçue beaucoup plus favorablement par des éclaireurs-citoyens. À cet effet, autant les éclaireurs, les coordonnateurs que les intervenants d'établissement voient ces contenus de formation être transformés par les éclaireurs en actions concrètes menées à l'intérieur de leurs milieux de vie, ce faisant, constituant une retombée de la mesure.

Des répondants de différents territoires ont souligné avoir obtenu une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés. Le webinaire ministériel de février 2021, de même que les formations et capsules offertes par les CISSS/CIUSSS ou encore par des partenaires institutionnels (UQAR, DRSP de Montréal, UQTR, Centre national d'excellence en santé mentale, Capsana) sont ainsi ressortis dans les réponses. Se joignent cependant à ce partage de formation et d'informations, aussi nommé comme une retombée de la mesure, différents nœuds : tous les territoires ou encore toutes les localités n'ont pas été rejoints; les informations n'ont que rarement été basculées auprès des éclaireurs, sinon qu'auprès des éclaireurs-intervenants maillés de près aux activités des coordonnateurs et des membres des équipes relais. Ces formations, appréciées par certains, ont été jugées par d'autres comme offrant peu d'outils réels permettant de transformer les idées en actions. On déduit de l'ensemble de ces perceptions les leçons prospectives suivantes :

- 1) Les formations offertes concernant les premiers secours psychologiques sont censées pouvoir être transférées dans l'action menée par les éclaireurs auprès des personnes. D'où l'importance d'y veiller sciemment, à partir d'un accompagnement spécifique, par exemple. Une concordance de vision doit pouvoir être observée entre les éclaireurs formés et les intervenants membres des équipes relais (par exemple, éviter que les éclaireurs formés par la Croix-Rouge canadienne soient accompagnés par des intervenants qui n'adhèrent pas aux approches individuelles.).
- 2) Les formations concernant le rétablissement psychosocial des populations sont censées déborder du soutien offert aux coordonnateurs, contaminer les intervenants membres des équipes relais et les éclaireurs, ainsi qu'être prises en compte dans le choix et dans la

préparation des actions collectives de résilience à mettre en œuvre. D'où l'importance de mieux les faire connaître et veiller à ce qu'elles fournissent les clés et les outils qui permettent de contaminer/mobiliser les milieux.

- 3) Un bilan de ces différentes offres de formation demeure, en conséquence, à produire (transfert, etc.).

Documents : quatre territoires sur six ont veillé à partager les informations et documents ministériels (document de janvier 2021 sur les réseaux d'éclaireurs en santé psychologique; webinaire de février 2021, etc.), autant auprès des coordonnateurs et membres des équipes relais qu'auprès des éclaireurs-intervenants consacrant un temps conséquent à la mesure; d'autres éclaireurs ont aussi pu être rejoints. Tous les territoires ont également veillé à ajouter une couleur locale aux informations ou encore aux instrumentations transmises : boîtes à outils, affiches régionales, prospectus et chartes d'engagement sont ainsi documentés. Des documents nés d'autres approches ont également été mis en circulation : bottin de ressources; cadre de référence de la DRSP; revue de littérature, etc. Des échanges d'informations (partage interétablissements) sont également documentés. Une animation, forte, de l'information pertinente, voire parallèle à la mesure des éclaireurs, traverse ainsi plusieurs des RTS étudiés. On observe que c'est à partir des établissements (des directions), qui ont cherché à s'approprier puis à animer les contenus et les outils partagés, que les actions innovantes de la mesure ont davantage été poursuivies. La leçon suivante est tirée :

- 1) Le partage et aussi l'animation, voire la mise en dialogue de différents documents et approches permettant de concrétiser la santé mentale positive, se présentent comme autant d'activités menées permettant d'enraciner la mesure des réseaux d'éclaireurs.

À cet effet et à l'inverse, on observe que ce sont dans les RLS/RTS qui ont été les moins enclins à partager, ou encore à échanger sur la documentation disponible, que la mesure a éprouvé le plus de difficultés à bien se mettre en œuvre. Précisons que le temps imparti pour implanter la mesure est, au sein de certains RLS/RTS, paru court, d'autant que le contexte y présidant s'est révélé adverse (manque et déplacement des personnels, urgences et indisponibilités). La production de guides et autres outils d'animation pouvant servir à l'information et à la mobilisation des acteurs a, vu les circonstances, pu en pâtir.

Modalités de communication : parmi les modalités de communication transversales à plusieurs RTS se démarquent : les chaînes courriel et les rencontres virtuelles; le logiciel Teams (ses sessions, ses équipes et canaux) se trouve également souvent mentionné. Les sites Internet régionaux destinés à la mesure se révèlent, à l'intérieur de certains RTS, particulièrement riches en informations; ils seraient, selon certains répondants, consultés par la population en général et par les éclaireurs en particulier. Ils permettraient également de rejoindre et d'intéresser un auditoire qui dépasse leur seul territoire, favorisant de ce fait différentes formes de partage. La leçon suivante en découle :

- 1) Une utilisation juste et appropriée des techniques d'information et de communication paraît permettre d'animer la mesure (son appropriation, sa mise en œuvre).

Suffisance de l'information : la mesure de la suffisance des modalités d'information demande un œil avisé afin d'être bien interprétée. En certains territoires où la mesure était moins déployée, les modalités de communication sont jugées suffisantes, alors qu'elles sont jugées plus sévèrement dans des territoires pourtant plus actifs et mobilisés à mettre en œuvre les réseaux d'éclaireurs. Ainsi l'information, comme le soutien, paraît s'inscrire dans un cadre dynamique : plus un changement est pratiqué, plus le recours à l'information et aux soutiens est avisé, plus les déséquilibres s'y liant peuvent paraître prévaloir. Cependant, dans certains milieux, c'est-à-dire là où la mesure est moins animée, c'est précisément la faible mise en circulation de documents utiles et pertinents qui est davantage décriée. La leçon suivante est tirée :

- 1) La suffisance de l'information demande à être observée autant sous l'angle de la dynamique des changements de pratiques que sur celle des possibles bris de circulation dans les chaînes d'information.

5.4.3 Soutien et suivi

Tableau 9 Mesure des éclaireurs, soutien et suivi à l'automne 2021

RTS	Connaissance des soutiens	Recours aux soutiens	Rencontres de suivi	Soutien demandé
Laurentides	√	(√)	√	√
Lanaudière	√	(√)	(√)	
Est-de-l'Île-de-Montréal	(√)			(√)
Montréal-Est	√	(√)		√
Outaouais	√		√	(√)
Abitibi-Témiscamingue	√	(√)		(√)

Rencontres de suivi : des rencontres de suivi ainsi que des suivis de rencontres ont été, à l'échelle de certains territoires et localités, nommées (dans les Laurentides, l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue); elles ont pu impliquer les coordonnateurs locaux, mais aussi les membres des équipes relais (sauf en Outaouais). On retient ici que ces chaînes de rencontres et de suivis s'avèrent souvent plus descendantes qu'ascendantes et qu'elles mènent davantage à pousser plus loin les présentations et informations déjà offertes plutôt qu'à aider à la constitution d'un réseautage local ou encore au développement de liens significatifs entre les éclaireurs.

Connaissance des soutiens : la grande majorité des éclaireurs, intervenants comme citoyens, connaissent le coordonnateur du réseau d'éclaireurs ou des membres de l'équipe relais et savent qu'ils peuvent le contacter au besoin. À une exception près (l'Est-de-l'Île-de-Montréal), les coordonnateurs connaissent le gestionnaire régional responsable au palier CISSS/CIUSSS du déploiement de la mesure des réseaux d'éclaireurs et savent qu'ils peuvent le contacter au

besoin. Également, les membres de l'équipe relais connaissent le coordonnateur local de la mesure des réseaux d'éclaireurs et tous savent qu'ils peuvent le contacter au besoin.

Recours aux soutiens et soutien demandé : ce qui est dit du recours aux soutiens diffère considérablement de ce qui est dit des connaissances s'y reliant. Dans les faits, très peu d'éclaireurs ont demandé de l'aide à leur coordonnateur ou encore aux membres de l'équipe relais. Les coordonnateurs locaux ont davantage demandé de l'aide à leur gestionnaire régional; cette aide a surtout comme sujets des éléments liés au déploiement de la mesure : communication à l'intérieur du CISSS/CIUSSS, formations, constitution des équipes relais, alliance avec les organismes et signatures d'ententes, recrutement des éclaireurs, pérennité de la mesure, etc. Des membres des équipes relais ont également demandé de l'aide à leurs coordonnateurs locaux et régionaux, en lien notamment avec les modalités entourant le recrutement des éclaireurs. On retient ici que la chaîne de soutien s'est, pour beaucoup et jusqu'à la fin de l'automne 2021, avérée plus descendante qu'ascendante, et que le nombre de demandes d'aide est demeuré peu élevé.

Ce qui est à dire du soutien demandé est, pour beaucoup, homologue à ce qui a été dit de la suffisance des informations, à savoir que demander du soutien doit d'abord être réfléchi en termes de dynamique de changement : plus un coordonnateur peine à négocier des ententes avec des organismes locaux ou encore que le recrutement d'éclaireurs au sein de ces organismes s'avère difficile, plus il tend à demander du soutien à son responsable d'établissement. À la même enseigne, plus les coordonnateurs ou encore les membres des équipes relais se prêtent à des activités de sensibilisation auprès de nouveaux partenaires, plus ces efforts demandent du soutien. À l'inverse, plus il s'agit de continuer ce qui a déjà cours, moins le soutien demandé se fait présent.

À cette règle générale se greffe cet autre constat : il arrive que le soutien demandé fasse écho à un bris dans la chaîne de soutien (mésentente entre les directions de services du CISSS; déconnexion entre l'établissement et l'équipe de coordination, etc.). Dans ce cas de figure, le soutien demandé a pu trouver réponse dans l'intervention salutaire de certaines personnes; des coordonnateurs et des formateurs sont par exemple nommés par les éclaireurs comme les ayant soutenus dans l'appropriation de leur rôle.

On déduit de l'ensemble de ces informations et en fonction d'une vision en prospective, les leçons suivantes :

- 1) la suffisance du soutien ou du suivi demande à être observée autant sous l'angle de la dynamique des changements que sur celle des possibles bris de chaînes.
- 2) Le soutien offert a, jusqu'ici, suivi une chaîne descendante : des parties prenantes vers les citoyens bénévoles. Or et à terme, cette chaîne sera renversée et deviendra ascendante, allant des besoins des réseaux d'éclaireurs aux équipes relais. Or une chaîne qui prend une forme

ascendante peut prendre un chemin (un circuit) différent de celui implanté de manière descendante. D'où l'importance de rapidement veiller à identifier, du côté des réseaux d'éclaireurs, les porte-parole des réseaux et, du côté des équipes relais, les personnes-ressources à contacter en priorité.

5.4.4 Actions de premiers secours psychologiques

Le choix des régions gardées pour les études de cas tenait, entre autres critères, sur le fait de pouvoir y repérer au moins un éclaireur-citoyen ayant offert du soutien moral à une personne présentant des signes de détresse psychosociale. Les gestes comptés se révèlent toutefois très peu nombreux; on les repère surtout au sein d'un territoire en particulier. Comme dans l'ensemble des territoires rejoints par l'enquête à l'automne 2021, ce sont des éclaireurs-intervenants qui observent, s'identifient, proposent leur soutien, soutiennent, réconfortent, informent et aident les personnes en détresse psychosociales à entrer en contact avec les services disponibles; ces éclaireurs se démarquent des autres moins parce qu'ils viennent de suivre une formation que parce qu'ils sont des intervenants d'expérience.

Au moment de l'enquête, peu pouvait être dit de la mise en pratique des savoirs et des outils associés aux formations suivies, que celles-ci proviennent de la Croix-Rouge canadienne ou encore d'autres sources. Le référencement aux établissements et les interventions s'y liant demeuraient également souvent non documentés.

5.4.5 Actions collectives de résilience et de rétablissement psychosocial

Tableau 10 Mesure des éclaireurs, activités collectives, à l'automne 2021

RTS	Activités collectives	Activités émanant de la mesure
Laurentides	√	√
Lanaudière	√	
Est-de-l'Île-de-Montréal	√	
Montréal-Est	√	
Outaouais	√	√
Abitibi-Témiscamingue	√	

Le choix des territoires gardés pour les études de cas tenait, entre autres critères, sur le fait que des actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience et le rétablissement de la communauté y avaient, malgré la pandémie, été tenues. Ces actions sont souvent nées d'initiatives tenues en parallèle, cependant certaines ont pu avoir été initiées dans le cadre de la mesure des réseaux d'éclaireurs. Ainsi et dans les Laurentides, la remise d'autocollants et/ou d'épinglettes à l'effigie du visuel « réseau d'éclaireurs » émis par le MSSS, de même que la distribution de cartes de vœux placées à l'intérieur de paniers de dépannage alimentaire sont observées (soucis de rejoindre une population plus vulnérable).

Dans Lanaudière, le projet Bienveillance en action 0-100 ans de la MRC de L'Assomption est ressorti. Dans l'Est-de-l'Île-de-Montréal, différentes fêtes, foires, marches et kiosques sont repérés localement. Dans la Montérégie-Est, ce sont des activités à caractère culturel (Art Éphémère, Micro-libre) qui ont été tenues. Dans l'Outaouais, des microprojets (café-causerie, chroniques à la radio-communautaire, podcast, appels de bienveillance, soupe collective, etc.) soutenus par la mesure des réseaux d'éclaireurs sont identifiés. En Abitibi-Témiscamingue, un projet photo, un kiosque ou encore un raid-aventure sont nommés.

Ces actions, similaires à des initiatives ailleurs documentées (Généreux *et al.*, 2021; Généreux et Bouffard, 2018), ont l'avantage d'être menées localement et de plaire à ceux qui les choisissent, qui s'y impliquent ou encore qui y participent. Peu des informations qui s'y lient permettent cependant de voir si elles jouent réellement sur les populations et sur les communautés. On retient, à titre de leçons et à des fins prospectives, l'importance :

- 1) D'amener les régions à conduire, à partir de la mesure des réseaux d'éclaireurs, des actions collectives.
- 2) De mieux connaître le potentiel d'impact des actions menées ou encore à mener auprès des populations visées.

5.4.6 Événements levier et bons coups

Ce qui est dit des activités et événements (leviers) ou encore des bons coups, réussites et fiertés associées à l'organisation ou encore au déploiement de la mesure des réseaux d'éclaireurs, est difficile à résumer, tant beaucoup s'y additionnent. Des bilans territoriaux peuvent néanmoins être recomposés.

Ainsi dans les Laurentides sont tour à tour recensés : la présentation de la mesure à différentes instances et comités, l'attention mise à diversifier les partenaires à rejoindre, la reconnaissance de la contribution des partenaires, l'animation par les coordonnateurs locaux de l'action des équipes relais, l'offre d'une formation et d'une instrumentation « maison », la création d'une page Internet riche en informations liées à la mesure, l'utilisation de Teams comme logiciel de communication et de bottins de ressources locales comme sources d'identification des aides disponibles.

Dans Lanaudière, la participation à des rencontres nationales organisées par le MSSS, le temps utilisé pour bien expliquer la mesure aux organismes communautaires, le site Web, la formation, les outils et formulaires développés régionalement, le recrutement élargi et la sensibilisation auprès de nouveaux organismes se présentent comme autant de leviers et de fierté.

Dans l'Est-de-l'Île-de-Montréal, les sessions de présentation de la mesure, les outils Internet développés, les communications aux couleurs de l'établissement, les démarches de

sensibilisation et de proximité menées auprès d'organismes et de citoyens non encore engagés dans les mobilisations locales sont successivement décrites.

Dans la Montérégie-Est sont nommés la reconnaissance de l'apport des partenaires communautaires, le fait de travailler en collaboration ainsi que la valorisation des activités à caractère culturel.

Dans l'Outaouais, les rencontres provinciales entre les coordonnateurs pilotées par le ministère, les rencontres avec la ville, la relance de concertations éprouvées, la valorisation du travail des organismes communautaires ainsi que le soutien financier et organisationnel accordé à des microactivités locales sont présentés comme éléments favorables.

Dans l'Abitibi-Témiscamingue, l'implication de la haute direction et des directions cliniques de l'établissement, la rapide implication des partenaires du milieu (les organismes communautaires, entre autres), la participation à des rencontres collectives ainsi que le travail en équipe locale sont autant d'ingrédients identifiés comme favorables.

On reconnaîtra ici l'emprise et l'empreinte d'une appropriation localisée de la mesure; le soutien à la mobilisation tel que pratiqué à partir des établissements de même que l'implication d'organisations locales reconnues et valorisées se trouve ainsi au cœur de ce qu'il s'agit de faire. L'accompagnement des organismes et des éclaireurs, leur diversification, leur inscription dans une mobilisation et dans une action collective locale s'y trouvent également encouragés. On retient, comme leçons :

- 1) La création et l'animation d'activités rassembleuses se présentent comme un important vecteur d'intéressement et de mobilisation.
- 2) Plus une action est jugée significative localement (parce qu'elle permet de mobiliser différents partenaires, de toucher à des populations diversifiées), plus grandes sont ses chances de faire l'objet d'intérêt, d'adhésion, d'être identifiée comme bon coup et comme fierté.

5.5 Constats et bilans

Cette section du rapport vise, à partir de l'utilisation du modèle logique de la mesure, à dégager les constats permettant de répondre à la question d'évaluation. En fonction des objectifs de la mesure, le niveau de déploiement de différentes composantes est présenté tout comme l'identification des retombées préliminaires. Des leçons liées aux conditions de déploiement à réunir afin de favoriser la production des retombées sont ensuite résumées. Enfin, des constats reliés au modèle d'action imbriqué au cœur de la mesure sont établis. Il est à noter que cette section s'applique à toutes les régions à l'étude, et non seulement aux territoires ayant fait l'objet d'études de cas.

5.5.1 Constats en lien avec les objectifs de la mesure

En fonction du modèle logique déposé, quatre objectifs étaient poursuivis par la mesure des réseaux d'éclaireurs. Des conditions et activités, des indicateurs, des extrants et résultats s'y reliaient. Nous veillons ici à rendre compte de ce travail de quadrillage, de même qu'à leur associer des constats d'observation.

Mobiliser les ressources existantes dans la communauté

Le premier objectif de la mesure consistait à mobiliser les ressources existantes afin de permettre la création de réseaux d'éclaireurs.

Les CISSS/CIUSSS devaient mobiliser leurs différents secteurs, assurer qu'une coordination soit exercée, trouver appui auprès de leurs organisations partenaires, et recruter/réseauter/accompagner les éclaireurs.

Tableau 11 Mesure des réseaux d'éclaireurs, mobilisation et coordination interne

Conditions et activités	Indicateurs	Extrants et résultats	Constats en décembre 2021
Identification et nomination des coordonnateurs (pour l'établissement; pour les RLS)	Présence d'un coordonnateur pour chaque RLS	Mobilisation des CISSS/CIUSSS, de leurs différents secteurs	Présence d'une mobilisation
Identification et dégagement des intervenants psychosociaux pour l'équipe relais	Présence d'une équipe relais		
Constitution d'équipes relais intersectorielles	Composition des équipes relais		

On observe que, globalement, des coordonnateurs locaux et régionaux ont été nommés, que des intervenants d'établissement ont été dégagés, que des équipes relais ont été constituées et que ces dernières ont été composées d'intervenants psychosociaux provenant de programmes-services différents. La façon dont cette mobilisation institutionnelle s'organise diffère considérablement selon les territoires, comme le montrent les résultats. Si une mobilisation est à peu près partout repérée, elle s'exprime selon des structurations régionales, voire locales, éminemment différentes, ce qui suppose également des variations régionales dans l'organisation et dans l'allocation des ressources (types de ressources humaines engagées, heures consacrées).

Tableau 12 **Mesure des réseaux d'éclaireurs, mobilisation des organisations partenaires**

Conditions et activités	Indicateurs	Extrants et résultats	Constats en décembre 2021
Mobilisation des partenaires (organismes communautaires, écoles, municipalités, etc.)	Niveau d'implication des intervenants de proximité	Implication des organismes partenaires, de leurs intervenants	Présence de mobilisation
	Sollicitation des partenaires provenant de secteurs diversifiés		
	Niveau d'implication des organismes partenaires	Présence et accès à des réseaux de liaison et de coordination	Présence de tensions
	Présence de mécanismes et d'activités de coordination		

Les organismes partenaires devaient également être mobilisés dans le cadre de la mesure.

Les établissements ont, particulièrement à travers l'implication de leur personnel de direction, pris soin de présenter la mesure des réseaux d'éclaireurs auprès de leurs organisations partenaires. Des efforts d'intéressement voire de recrutement auprès d'organismes et d'intervenants/bénévoles provenant de secteurs diversifiés sont documentés.

Il est également observé que des intervenants d'organisations partenaires ont vite et en différents milieux été mis à profit, intégrant la mobilisation liée à la mesure des réseaux d'éclaireurs à titre d'« éclaireurs-intervenants » consacrant des heures de travail à la mesure. D'autres éclaireurs (intervenants, citoyens) soulignent également avoir été recrutés par l'entremise de leur organisme.

Plusieurs coordonnateurs, voire des membres des équipes relais, ont siégé à l'intérieur de différentes tables de concertation; la mesure des éclaireurs a d'ailleurs pu y être présentée. Des connaissances partagées de même que des cycles d'échanges et de communication impliquant coordonnateurs de la mesure et organisations partenaires peuvent être rapportés.

Donc, plusieurs marqueurs montrent qu'il y a bel et bien eu, au sein de territoires, sinon preuves de mobilisation des partenaires, démonstration d'une tentative à ce faire.

Cependant, et en plusieurs milieux, des tensions ont émané, surtout auprès des organismes communautaires. Ces tensions ont, en plusieurs milieux, accompagné puis retardé l'envol de la mesure.

Finalement, on retient que la mobilisation entourant la mesure des réseaux d'éclaireurs, telle qu'observée, a d'abord concerné les établissements (leurs coordonnateurs, leurs intervenants, leur direction), voire les organisations partenaires, davantage que la population en général et que les éclaireurs-citoyens en particulier (bénévoles, etc.).

Tableau 13 **Mesure des réseaux d'éclaireurs, mobilisation des éclaireurs**

Conditions et activités	Indicateurs	Extrants et résultats	Constats en décembre 2021
Mobilisation, soutien, accompagnement, réseautage et suivi des éclaireurs	Nombre d'éclaireurs-citoyens désignés	Des éclaireurs seront désignés et actifs	Retard cumulé et envol tardif
		Implication des éclaireurs	Quelques régions mieux lancées

Un réseautage d'éclaireurs devait être observé. Des éclaireurs, notamment des éclaireurs-citoyens et bénévoles devaient, à cet effet, être recrutés, formés, accompagnés et réseautés.

Des éclaireurs-citoyens et bénévoles ont en effet été recrutés et animés, cependant que leur nombre est demeuré faible (de l'ordre de la centaine) en 2021. Les retards de mise en œuvre ainsi que les tensions cumulées ont, à l'intérieur de plusieurs RTS et RLS, empêché l'envol de la mesure. Certains territoires n'avaient pas encore entrepris cette phase d'envol, d'autres l'avaient dépassée; cependant et dans l'ensemble, c'est cette phase qui prévalait au moment de l'enquête (décembre 2021/janvier 2022).

En certaines régions, davantage a été réalisé : des éclaireurs-intervenants ont pu être rattachés aux travaux des équipes relais, des éclaireurs-citoyens ont été recrutés, des rencontres d'accompagnement et de suivi ont été rapportées. Cette mobilisation demeurait généralement descendante, c'est-à-dire qu'elle a été animée à partir des établissements ou encore des organismes partenaires, et qu'elle a mis en scène les informations, les formations ou encore les actions portées par les coordonnateurs ou encore par les membres des équipes relais. Très peu de comités porteurs d'une vie organique permettant aux éclaireurs de se réseauter entre eux, de faire remonter leurs demandes collectives auprès des équipes relais ou encore de prendre corps avec d'autres mobilisations existantes ont ainsi été documentés.

Favoriser et contribuer à renforcer une culture de salutogénèse au sein de la population

Le deuxième objectif poursuivi par la mesure des éclaireurs consistait à favoriser et à contribuer à renforcer une culture de salutogénèse à l'intérieur du réseau, auprès des partenaires ainsi qu'au sein de la population.

Tableau 14 Mesure des réseaux d'éclaireurs, formations et informations

Conditions et activités	Indicateurs	Extrants et résultats	Constats en décembre 2021
Émission, circulation et animation de documents parlant de salutogénèse et de bien-être populationnel	Documents émis et animés	Des documents auront été lus	Présence de formations et de documents
Offre de formation	Type de formation offerte	Des formations auront été suivies	Circulation liée à l'effort de mobilisation
Valorisation du partage de connaissances	Utilité des documents reçus	Des connaissances auront été partagées	

On observe que parmi tous les documents spécifiques à la mesure des réseaux d'éclaireurs acheminés ou encore rendus disponibles (site Internet) aux coordonnateurs, aux membres des équipes relais ainsi qu'aux éclaireurs, se trouvent souvent nommé par les répondants le document ministériel de janvier 2021 (MSSS, 2021a) ainsi que le webinaire de février 2021 (Québec, 2021). Une définition de la salutogénèse de même qu'une liste de ressources informationnelles pour améliorer la santé psychologique de la population y sont offertes. On observe également des RTS où les directions d'établissement exercent le pilotage de la mesure ont veillé à faire connaître les documents qui leur ont été acheminés ainsi qu'à leur donner une couleur locale. La création de sites Internet régionaux permettant d'héberger et de mettre en dialogue des documents de différentes provenances paraît à cet effet avoir permis d'animer la circulation des informations se rapportant à la salutogénèse ou encore à la santé psychosociale des populations.

Des formations et informations liées au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés ont, à l'intérieur de certains territoires, été offertes et partagées. Un patron de diffusion descendant peut-être dégagé : ce sont les coordonnateurs de la mesure nichés dans des territoires où la mobilisation est pilotée par la direction de l'établissement qui reçoivent en premier ces formations; les intervenants des équipes relais, voire des éclaireurs-intervenants, qui leur sont maillés pouvant aussi y être conviés. Cependant, les éclaireurs-citoyens ou encore ceux consacrant un temps court à la mesure sont peu rejoints. De sorte que si des éclaireurs-citoyens ont, en différents milieux, entendu parler de ces contenus de formation, c'est soit de manière indirecte (par l'entremise du coordonnateur local, d'un membre d'une équipe relais), soit de leur propre initiative (en furetant sur les sites Internet).

On retient ainsi qu'il y a présence de formations et de documents reliés à la santé mentale et psychosociale; cependant leur circulation, souvent exercée de manière descendante, a davantage concerné certains territoires et certaines catégories d'acteurs en particulier.

Renforcer la résilience communautaire et le tissu social

Le troisième objectif de la mesure des éclaireurs consistait à renforcer la résilience communautaire et le tissu social en contexte de pandémie et de post-pandémie, entre autres par l'entremise d'activités de rassemblement.

Tableau 15 Mesure des réseaux d'éclaireurs, résilience communautaire

Conditions et activités	Indicateurs	Extrants et résultats	Constats en décembre 2021
Tenue d'activités régionales et locales permettant la résilience et le développement de la capacité d'agir des communautés et des personnes	Nombre d'activités visant à promouvoir le mieux-être de la communauté auxquelles des éclaireurs et/ou des membres de l'équipe relais se sont joints	Des activités régionales et locales auront été tenues	Peu d'activités
Implication et participation des éclaireurs et des réseaux d'éclaireurs dans les activités (activités déjà existantes, activités nouvelles)	Taux de participation et implication des éclaireurs-citoyens dans les activités	Les éclaireurs auront été impliqués et auront participé à ces activités Des populations auront été rejointes par ces activités	Très faible participation des éclaireurs aux activités

On constate que peu d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience et le rétablissement de la communauté ont pu être mises en œuvre; celles qui l'ont été existaient en général déjà. En fait, les actions identifiées sont souvent reliées à celles qui impliquaient des éclaireurs-intervenants qui consacrent un nombre d'heures conséquent à la mesure. Aussi, est-ce à l'intérieur de régions qui ont signé des ententes avec des organismes qu'on tend le plus à les repérer.

Cette structuration particulière colore les résultats; ainsi si les éclaireurs-citoyens ou encore ceux qui consacrent un temps court à la mesure assurent ne pas avoir pris part à de telles actions de promotion, en revanche les coordonnateurs et membres des équipes relais sont plus nombreux à souligner qu'elles ont malgré tout pu avoir cours.

Cette difficulté à recenser des territoires où des éclaireurs-citoyens ou autres avaient pu participer à des actions de promotion peut s'expliquer par la jeunesse de la mesure, plusieurs éclaireurs n'ayant été recrutés qu'à la fin de l'année 2021, réduisant ainsi leurs chances d'exposition ou encore de participation à des actions collectives. Ajoutons que le reconfinement de décembre 2021 à janvier 2022, lié à l'apparition du variant Omicron du SARS-CoV-2 (COVID-19) dans la population québécoise, a également empêché la tenue d'actions de cette nature.

Augmenter la capacité de la communauté à soutenir les personnes touchées sur le plan psychosocial et à promouvoir le bien-être de la population

Le quatrième objectif de la mesure visait à augmenter la capacité de la communauté à soutenir les personnes touchées sur le plan psychologique; la détresse psychosociale devait pouvoir être repérée, puis secourue.

Tableau 16 Mesure des réseaux d'éclaireurs, premiers secours psychologiques

Conditions et activités	Indicateurs	Extrants et résultats	Constats en décembre 2021
Activités de sensibilisation des coordonnateurs, des intervenants et des éclaireurs aux premiers secours psychologiques;	Type de formation offerte	Des formations se rapportant aux premiers secours psychologiques auront été offertes (aux coordonnateurs, aux intervenants, aux éclaireurs)	Des formations sur les premiers secours psychologiques ont été offertes
	Documents émis et animés	Des documents se rapportant aux premiers secours psychologiques auront été partagés	Des documents et outils portant sur les premiers secours psychologiques ont été offerts (par la Croix-Rouge canadienne, à l'intérieur de sites Internet régionaux)
Accueil, écoute et soutien aux personnes aidées (par les éclaireurs, notamment);	Nombre de personnes rejointes par les éclaireurs	Total de personnes rejointes par les éclaireurs	Moins d'une centaine
	Pourcentage d'éclaireurs impliqués	Pourcentage d'éclaireurs ayant observé des personnes qui présentaient des signes de détresse psychosociale, s'étant identifiés et s'étant présentés pour proposer leur soutien, ayant tenté de soutenir et de réconforter ces personnes, ayant informé les personnes des aides et services disponibles	De l'ordre de la moitié, principalement par des éclaireurs qui sont des intervenants d'expérience
Référencement au besoin des personnes aidées vers des services spécialisés dans le RSSS;	Nombre de références faites par des éclaireurs vers les services de l'établissement; nombre d'interventions	Total des références et des interventions	Très peu; données manquantes

On observe que des formations, courtes et longues, portant sur les premiers secours psychologiques ont été offertes. Cependant, le constat qui s'y lie est difficile à dégager. Ce n'est pas dans tous les territoires et localités que les formations ont été suivies; la Croix-Rouge canadienne n'est pas la seule organisation à avoir offert cette formation; les coordonnateurs, les intervenants d'expérience ou encore les éclaireurs-citoyens peuvent juger différemment de la formation reçue.

Ce qui est à dire des documents associés aux premiers secours psychologiques (aux documents Croix-Rouge canadienne en particulier) est homologué à ce qui est à dire des formations, à savoir que s'ils sont en général repérés par les éclaireurs, coordonnateurs et intervenants d'établissement ayant suivi une formation, davantage demeure à connaître quant à leur appropriation réelle. Si ces documents sont jugés utiles par les éclaireurs (parce que concrets et appliqués), en revanche les coordonnateurs et membres des équipes relais s'y réfèrent beaucoup moins.

Des gestes de soutien moral sont repérés. Des personnes présentant des signes de détresse psychosociale ont été observées; des éclaireurs, de l'ordre de plus de la moitié, se sont identifiés auprès d'elles et leur ont présenté leur soutien. Une forte majorité de ceux-ci ont tenté de soutenir les personnes et de les reconforter. Ils les ont informées des aides et des services disponibles, allant souvent même jusqu'à les aider pour entrer en contact avec ces aides et services. Ceci étant, le nombre d'éclaireurs étant faible en 2021, le nombre de gestes de soutien décomptés ne peut être exagéré (moins d'une centaine). On observe aussi que les premiers secours psychologiques ont surtout été pratiqués par des intervenants d'expérience, souvent déjà détenteurs d'une formation pertinente, et beaucoup moins par des éclaireurs récemment formés ou encore en cours de formation.

L'implication active d'éclaireurs formés devait amener à augmenter le nombre de références faites vers les services des établissements; le nombre d'interventions faites à la suite d'une référence devait lui aussi être en augmentation. Ces possibles augmentations ont, en certains milieux, suscité des craintes (en lien avec l'absence de ressources, des retards dans l'accès aux services). Or, et fonction des rares informations disponibles, il appert que cette crainte était non fondée, l'impact sur les services (sur le nombre de références, d'interventions) lié à l'action des éclaireurs demeurant à démontrer. On observe également que sur plusieurs territoires, l'accent a surtout été mis sur un rôle plus positif, celui de promouvoir des façons de prendre soin de soi et des autres, de faire preuve de bienveillance, etc. plutôt que de repérer et référer aux soutiens.

5.5.2 Constats en lien avec les retombées de la mesure

Au moment de l'enquête, les populations et les personnes ont, au sein de plusieurs territoires et localités, peu été rejointes par les réseaux d'éclaireurs, aussi les retombées sont-elles souvent formulées par les répondants en termes de ce qui sera (désiré) plutôt que de ce qui est (avéré). À même enseigne, on compte parmi les retombées des perceptions qui renvoient davantage à la mobilisation telle qu'on aimerait pouvoir la mener plutôt qu'à un impact plus immédiat auprès des personnes et des populations.

Des cas d'initiatives collectives permettant la résilience et le développement de la capacité d'agir des communautés et des personnes, ou encore de gestes d'écoute et de soutien moral auprès de personnes vivant une détresse psychosociale, sont certes documentés, mais ils ne sont pas suffisamment abondants, ou encore directement connectés à la mesure, pour que des conclusions fortes puissent y trouver appui. Ces retombées faibles sont à associer à une mobilisation faible, la mesure ayant, au moment de l'enquête, à peine basculé du côté des populations et des personnes.

En revanche, la mobilisation a beaucoup impliqué les coordonnateurs de la mesure, leur établissement, les équipes relais, les organisations partenaires, certains éclaireurs-intervenants, voire et à terme, des éclaireurs-citoyens envoyés en formation ou encore rencontrés à l'intérieur des premières rencontres de formation. Des mobilisations organisationnelles et partenariales plus abouties, l'action menée par des éclaireurs-intervenants, des formations offertes en lien avec les premiers secours psychologiques, de connaissances en santé mentale positive mieux partagées (bien-être populationnel, salutogénèse) sont ainsi, en différents milieux, ressortis.

On retiendra ici que c'est auprès des éclaireurs que les retombées les plus franches sont documentées : reconnaissance, valorisation, fierté, habilitation, outillage, formations et informations reçues, accompagnement, connaissance des services et des organismes. On retiendra aussi que les retombées auprès des coordonnateurs sont également nombreuses à être décrites : reconnaissance, valorisation, habilitation, soutien de l'équipe de direction, soutien des équipes relais, soutiens professionnels et informatifs, partage de connaissances, connexions avec les organismes. Les retombées auprès des intervenants membres des équipes relais demeurent en partie à advenir (après qu'ils aient accompagné et réseauté les éclaireurs), cependant que certaines étaient déjà identifiables : rapprochement avec les organismes, participation à la création d'un filet social de protection, sentiment d'utilité du rôle, plus grande connaissance des organismes, participation au partage de connaissance. Les retombées auprès des CISSS/CIUSSS trouvaient à s'exprimer en matière de direction-pilotage, mais également sur le plan de l'intersectorialité (création d'équipes relais nourries d'intervenants psychosociaux en provenance de programmes-services multiples) et de la consolidation/renouvellement des partenariats. Les retombées auprès des organismes partenaires sont davantage mitigées : si, en certains milieux, une reconnaissance a été gagnée, des ententes ont été négociées et une

autonomie a été respectée, dans d'autres en revanche, des tensions sont demeurées, notamment en lien avec les perceptions d'empiètement, de dédoublement et de non-pérennité de la mesure.

5.5.3 Leçons sur les conditions de déploiement

Le déploiement de la mesure a été marqué par des retards et des tensions. Parmi ces tensions, relevons celles liées au contexte (vagues successives de la pandémie), celles liées à la mesure (à sa clarté, à son opération, à ses choix de financement, à sa pérennité, à sa relation avec les mesures coexistantes) ainsi que celles liées à l'implantation d'innovations et aux conditions à réunir afin d'en assurer l'acceptation (*buy in*) par les acteurs territoriaux.

Il importe de dégager que le modèle d'action au cœur de la mesure a pu, à l'intérieur de quelques RTS, faire l'objet d'interprétations différentes, parfois divergentes à ce qui était attendu. Dans ces RTS, une intention d'associer la mesure des éclaireurs à ce que les milieux tendaient naturellement à faire a trouvé à s'exprimer. Cela s'est traduit en quelque sorte par une subordination de la mesure des réseaux d'éclaireurs aux initiatives déjà existantes ou encore aux actions que l'on entendait de toute façon mener. Cette intention de subordination trouve néanmoins peu à s'exprimer à l'intérieur des RTS ayant fait l'objet d'études de cas.

Par rapport aux conditions de déploiement à réunir afin de favoriser la production des retombées, on retient, notamment à des fins prospectives, les leçons suivantes :

Tableau 17 Mesure des réseaux d'éclaireurs, conditions de déploiement

Structuration	
Dispositif	Plus le dispositif utilisé pour déployer la mesure trouve ancrage à la direction de programmes-services (Services généraux; Santé mentale) habitués de composer avec des mesures de nature transversale, plus grandes paraissent être les chances qu'elle puisse se déployer en additionnant les secteurs et les collaborations.
	Plus la chaîne de coordination régionale et locale des réseaux d'éclaireurs est dirigée, soutenue et encouragée à travailler sur les actions innovantes de la mesure, plus la mesure des réseaux d'éclaireurs a des chances d'être réellement déployée dans les communautés.
Coordination	Plus la coordination régionale s'appuie sur un soutien varié (en provenance de différentes directions de services), plus grandes sont ses chances d'impliquer à la suite une variété de programmes-services.
	Plus le soutien à l'effort de coordination est connecté à des dirigeants d'établissement qui connaissent bien la mesure des réseaux d'éclaireurs, plus faible est le risque de dilution, de réinterprétation, voire de rejet des actions innovantes portées par la mesure.
Équipes relais	Plus la relation liant la coordination et les équipes relais paraît soudée en fonction d'objectifs communément animés et partagés par l'établissement, plus grandes sont les chances de poursuivre la mise en œuvre des actions innovantes de la mesure.
Recrutement des éclaireurs, diversification des secteurs de provenance	Le recrutement des éclaireurs peut être affaire partagée (entre le local et le régional; entre les organismes, les équipes relais et les coordinations), cependant que ce partage peut soulever des tensions, en particulier auprès des organismes communautaires et des bénévoles qui s'y activent. Un temps conséquent doit être accordé aux négociations à tenir, notamment afin de formaliser des ententes de participation.
	Sensibiliser (<i>outreach</i> , aller vers) de nouvelles populations ou encore recruter des éclaireurs-citoyens autres que les bénévoles d'organisations partenaires a pu se présenter, en certains milieux, comme un mandat difficile, voire impossible à exercer, cependant qu'en d'autres, une attention réelle y a été déployée (en fonction du leadership exercé, de ressources allouées, des outils disponibles).
	Pérenniser le financement de la mesure (l'asseoir dans le temps) permettrait d'exercer un pouvoir d'attraction et de maintien (de stabilisation) dans le recrutement et dans l'enrôlement d'éclaireurs.
Mécanismes d'arrimage	Il faut que tous s'entendent sur le mécanisme chargé d'assurer la vigie populationnelle et d'éviter d'empiler les mobilisations concomitantes.
	Il importe de repérer, de documenter, de diffuser et d'user des mécanismes susceptibles, au niveau local/régional, d'articuler/arbitrer les initiatives et les mobilisations.
Premiers secours psychologiques	Importance d'un suivi et d'un bilan de la formation, des informations et des documents offerts. S'assurer d'une concordance de vision entre les éclaireurs formés et les équipes relais.
Rétablissement psychosocial des populations	Importance d'un suivi et d'un bilan de la formation, des informations et des documents offerts. S'assurer de toucher les éclaireurs. Rendre utile à la prise de décision quant aux actions collectives à encourager.

Tableau 17 Mesure des réseaux d'éclaireurs, conditions de déploiement (suite)

Formations/informations	
Modalités de communication	Le partage, l'animation voire la mise en dialogue de différents documents et approches permettant de concrétiser la santé mentale positive se présentent comme autant d'activités permettant d'enraciner la mesure des réseaux d'éclaireurs.
	S'assurer d'une utilisation juste et appropriée des TIC (sites Internet, Teams) afin d'animer la mesure (son appropriation, sa mise en œuvre).
	S'assurer que la suffisance de l'information est examinée autant sous l'angle de la dynamique des changements de pratiques que sur celle des possibles bris de circulation dans les chaînes d'information.
Soutien/suivi/réseautage	
Soutien/suivi	S'assurer que la suffisance du soutien offert et du suivi exercé est examinée autant sous l'angle de la dynamique des changements de pratiques que sur celle de possibles bris de chaînes.
	S'assurer de faire remonter la chaîne de soutien-suivi (afin de répondre à des besoins locaux existants).
Réseautage/Mécanismes spécifiques	Il importe de veiller à la création puis à l'animation d'un comité spécifique servant à réseauter les éclaireurs-citoyens.
Événements levier et bons coups; actions collectives	
Bons coups/Événements leviers	Importance de valoriser l'emprise locale; de rejoindre, intéresser et impliquer les organisations partenaires.
	La création et l'animation d'activités rassembleuses se présentent comme un important vecteur d'intéressement et de mobilisation.
Actions collectives	Importance d'amener les régions à conduire, à partir de la mesure des réseaux d'éclaireurs, des actions collectives.
	Importance de mieux connaître le potentiel d'impact des actions collectives auprès des populations et des personnes visées.

5.5.4 Constats en lien avec le modèle d'action

La mesure des réseaux d'éclaireurs a été, à l'intérieur de sa première année, affaire de coordination. C'est ce qu'obligeait son modèle d'action : l'intégrer au niveau local, comme action novatrice de deuxième palier à l'intérieur d'un socle de premier palier, en fonction d'un dispositif à créer ou encore d'un mécanisme déjà existant, supposait un effort considérable de compréhension, mais aussi de liaison, de concertation, de négociation puis d'articulation. Le fait que les partenaires organisationnels, voire que les établissements eux-mêmes n'aient pas participé à la conception ou encore à la préparation de la mesure et de ses actions innovantes, a compliqué sa compréhension et son appropriation. De sorte qu'en plusieurs milieux, la dynamique à instaurer entre le premier palier (renforcement du soutien communautaire) et le deuxième palier (intégration d'une préoccupation pour la santé mentale, les besoins psychosociaux, les inégalités sociales dans les soins et services courants; la mise en œuvre d'actions s'y rapportant) a pu être échappée.

Dans des régions en particulier, des problèmes de clarté sont advenus puis des tensions sont survenues : perceptions de *top-down*, de dédoublement de services, de mauvaises orientations dans l'utilisation de l'allocation, de non-reconnaissance des actions déjà menées par les organismes communautaires, etc. Plutôt que de s'articuler, les deux paliers se sont alors affrontés, souvent au nom d'un renforcement du soutien communautaire, renforcement pourtant souhaité par tous. Les coordonnateurs et leurs alliés immédiats ont ainsi été ballotés entre des directions d'établissement qui cherchaient à approfondir ce qui devait être fait en fonction de leurs rôles et responsabilités, et des organismes partenaires souvent heurtés du fait que le financement ne leur avait pas été, du moins en partie, dévolu. Dans certains cas, les alliances formées ont pu permettre de dénouer les tensions existantes et de lancer la mesure, dans d'autres cas, elles ont surtout aidé à les exacerber.

6 PISTES D'ACTIONS ET RECOMMANDATIONS

La section précédente s'est conclue par un constat sévère, à savoir que le fait de ne pas avoir impliqué les acteurs dans la conception et dans la préparation du modèle d'action au cœur de la mesure des réseaux d'éclaireurs avait mené à des incompréhensions, puis à des tensions. Aussi et afin de ne pas répéter ce hiatus, nous veillons à d'abord mettre en lumière les actions à mener selon les éclaireurs puis selon les coordonnateurs et intervenants membres des équipes relais. Une discussion sur l'importance d'impliquer les établissements dans l'ajustement de la mesure est tenue. Enfin, des recommandations et des pistes de réflexion nées de l'appréciation menée sont émises.

Actions à mener selon les éclaireurs

Parmi les actions identifiées par les éclaireurs à l'intérieur du questionnaire complété en décembre 2021-janvier 2022, on retrouve, par ordre d'importance :

Financer, pour renforcer : financer les organismes et ajouter des ressources afin de renforcer le soutien communautaire des CISSS/CIUSSS se présentent, surtout pour les éclaireurs-intervenants, comme étant la plus importante des actions à mener.

Pérenniser : assurer le financement en continu de la mesure.

Agir : une bascule vers l'action concrète vers les populations est souhaitée. Ce qu'il s'agit de mener comme actions va cependant varier en nature et en envergure. Dans certains cas, il s'agit surtout de monter ou encore d'aider à la tenue des projets courts et stimulants. Dans d'autres, il s'agit plutôt d'encourager l'installation des projets longs et structurants.

Rayonner, se faire connaître, informer : pour plusieurs, notamment pour les éclaireurs-citoyens, il importe que leur réseau d'éclaireurs se fasse davantage connaître et valoir dans la communauté.

Sensibiliser, se diversifier, s'élargir : pour certains, notamment des éclaireurs-intervenants déjà à l'emploi d'organismes communautaires, il importe que leur réseau d'éclaireurs continue de se rendre accessible, de s'étendre afin ou encore de rejoindre et de rassembler de nouvelles populations, de nouveaux éclaireurs, de nouvelles organisations partenaires.

Se réseauter : quelques mentions portant sur l'importance d'un plus fort réseautage entre éclaireurs peuvent aussi être rapportées.

Actions à mener selon les coordonnateurs et les intervenants membres des équipes relais

Cent quarante-sept des cent quatre-vingts répondants (soit 81,7 %) étaient, en décembre 2021, d'avis que d'autres actions devraient être entreprises afin de valoriser ou encore de renforcer le

déploiement de la mesure des réseaux d'éclaireurs dans leur territoire. Parmi ces actions²³, on repère :

Prolonger et pérenniser le financement de la mesure : prolonger et pérenniser le financement, afin de consolider la démarche collaborative et le réseautage, de se doter d'un plan d'action, de contribuer directement à la tenue des initiatives locales, etc.

Reconnaître et valoriser les organismes communautaires : prendre davantage en considération ce qui se fait déjà dans les milieux, surtout par les organismes communautaires. Notamment en finançant leurs activités.

Soutenir la structuration de la mesure : libérer du personnel ou encore engager du personnel pour soutenir la mobilisation et pour accompagner les éclaireurs. Décharger certains coordonnateurs afin de favoriser l'engagement et la cohésion dans l'action des différents programmes-services. Valorisation du rôle de l'organisateur communautaire.

Clarifier la mesure, ses tâches, ses critères : rendre la mesure plus claire et plus opérationnelle. Mieux séparer les tâches, les rôles et les responsabilités. Mieux guider le choix des actions, des critères. Une divergence de culture du travail entre l'approche collective de l'organisation communautaire et l'approche individuelle de l'intervention psychosociale est également ressortie.

Prolonger ce qui se fait déjà : veiller à ne pas dédoubler ce qui existe déjà. Réveiller puis continuer les mobilisations interrompues à cause de la pandémie.

Continuer à se développer : amener les réseaux d'éclaireurs à se consolider et à bien se vivre : animation, publicité, élargissement du recrutement et de la sensibilisation (auprès de nouveaux éclaireurs, de nouveaux partenaires sectoriels). Soutien et accompagnement des éclaireurs, réseautage, reconnaissance et valorisation. Asseoir et faire rayonner le bien-fondé et les impacts du développement des communautés.

Conduire de nouvelles activités : innover, se connecter aux nouveaux besoins des populations.

Sur l'importance d'impliquer les établissements dans l'ajustement de la mesure

Nous ne disposons, en propre, d'aucun matériau qui nous permettrait de faire remonter les propositions des établissements (de leur équipe de direction) quant aux actions à encourager afin de renforcer le déploiement de la mesure. Il ne nous en paraît pas moins impératif de les inscrire à la discussion.

²³ Tous les réseaux locaux et tous les réseaux territoriaux de services n'étaient pas, en décembre 2021, au même stade de développement quant à la mise en œuvre de la mesure. À même enseigne, tous ne se sont pas approprié la mesure de la même façon. Ces temporalités et compréhensions différentes ont contribué à la multiplication des « possibles » quant aux actions à entreprendre.

Cette nécessité naît de la nature même de la mesure. D'abord parce que ce sont les établissements (les CISSS, les CIUSSS) qui sont les maîtres d'œuvre de la mesure et qui sont, à titre de corps intermédiaire de la société, chargés d'articuler les orientations et résultats attendus par l'État des mesures qu'il finance et pilote, et les alliances et actions qui naissent des concertations locales et régionales. Rappelons que la mesure des réseaux d'éclaireurs n'est pas la seule mesure que les établissements hébergent, et qu'ils contribuent également à la mise en œuvre d'autres initiatives de soutien social : veilleurs, sentinelles²⁴, navigateurs, santé mentale positive en contexte scolaire et équipe d'intervention psychosociale en contexte de sécurité civile. Des ponts et des synergies sont dès lors à réfléchir, en termes d'informations, de formations, d'outils de suivi et de reddition de compte, par exemple.

Ensuite parce que ce sont les établissements qui, régionalement, doivent veiller à l'imbrication des paliers liés au renforcement du soutien communautaire et à l'intégration d'une préoccupation pour la santé mentale. Cet exercice a fait l'objet, à l'échelle des RTS, de lectures multiples. La structuration de la mesure en témoigne largement : si en certains territoires la mesure a appartenu aux établissements (ils ont veillé à son pilotage, à son organisation, à sa coordination, à sa mise en œuvre, à son accompagnement), dans d'autres, elle a davantage appartenu aux RLS et à des mécanismes déjà existants (des tables de concertation locale, des organismes). À cette multiplication des formes s'est également, et en certains milieux, imposé un renversement de ce qui devait initialement prévaloir, à savoir que les actions innovantes portées par la mesure des réseaux d'éclaireurs, plutôt que de s'ériger sur un socle existant, se sont trouvées subordonnées à une intention autre, qui a été de renforcer le soutien communautaire existant à partir des ressources allouées. À ce renversement de perspective se sont rapidement liées beaucoup de tensions et d'incompréhensions. On ne saurait trop encourager les établissements non seulement à partager ensemble leurs bons coups, leurs réussites et leur fierté, mais également à revenir sur les processus engagés pour y trouver puis pour y partager apprentissages et enseignements.

Enfin, parce qu'encourager le réseautage civil et citoyen sans d'abord veiller à ce que les établissements se réseautent entre eux étonnerait. Des réflexions, des plans, des documents (Roberge et Audy, 2021; INESSS, 2020), notamment nés à l'intérieur des CISSS/CIUSSS (Bergeron F. *et al.*, 2021) portant sur l'émergence des communautés résilientes post-COVID, existent déjà ou encore sont en chantier. Il importe que ces productions soient collectivement connues, discutées et approfondies, afin qu'elles servent à ajuster puis à guider l'action à continuer.

²⁴ Pour une étude descriptive des sentinelles, voir Roberge et Bouguezour, 2018.

Les recommandations

À ces pistes suggérées, s'ajoutent, au terme de l'évaluation, les recommandations suivantes :

Recommandation 1, au MSSS

Afin de permettre le développement d'une vision commune sur la mesure, sur sa nature, son modèle, sur les actions et sur les ajustements à conduire pour favoriser l'amélioration en continu;

- Favoriser les échanges entre les parties prenantes (ministère, établissements, partenaires) par l'instauration de rencontres nationales, d'activités de réseautage, de partage de connaissances et d'apprentissages.

Recommandation 2, au MSSS

Afin d'asseoir la mesure sur un pilotage territorial soucieux de sa nature, de son modèle d'action, de ses composantes et de ses innovations;

- Favoriser, à des fins d'animation et d'imputabilité, un engagement/réengagement des directions de programmes (services sociaux généraux, santé mentale, santé publique) dans le pilotage et l'accompagnement de la mesure, ceci en respect des dynamiques régionales existantes.

Recommandation 3, au MSSS

Afin de poursuivre le recrutement d'éclaireurs de toutes provenances et de rejoindre des personnes et populations davantage touchées par le contexte pandémique et post-pandémique;

Afin de s'assurer que des réseaux d'éclaireurs soient partout constitués, consolidés, accompagnés et développés;

Afin de conserver les éclaireurs en veillant à les garder actifs et mobilisés, à les reconnaître et à les valoriser;

- Maintenir le financement de la mesure des réseaux d'éclaireurs.

Recommandation 4, au MSSS et aux établissements

Afin d'appuyer le travail de pilotage et d'accompagnement des actions en santé mentale;

Afin de faciliter la compréhension de même que les arbitrages locaux et territoriaux nés du cumul des mesures et des mobilisations;

- Identifier, documenter, valoriser et faire rayonner les dispositifs régionaux qui, mis en place par les établissements, permettent d'informer, de coordonner, d'articuler, de soutenir et d'ajuster en continu les initiatives ministérielles en santé mentale.

- Identifier, documenter, valoriser et faire rayonner les mécanismes d'arrimage locaux/régionaux (tables régionales, comités de coordination, etc.) capables de soutenir et de coordonner/articuler entre elles les mobilisations et activités.

Recommandation 5, au MSSS, aux établissements et aux organisations partenaires

Afin de mieux guider le choix des actions collectives de rétablissement psychosocial à soutenir et à accompagner localement et régionalement;

- Soutenir les établissements et les organisations partenaires dans l'établissement des meilleures pratiques/conditions d'efficacité liées aux activités qui favorisent la résilience au sein des communautés (à partir de référentiels, de guides pratiques, de critères, de balises).

Recommandation 6 au MSSS

Afin d'assurer un suivi et un bilan de continuité des formations offertes (sur les premiers secours psychologiques, sur le rétablissement psychosocial des populations) et de leurs retombées pratiques;

Afin de poursuivre, par l'évaluation, l'intention d'améliorer en continu la mesure des réseaux d'éclaireurs;

- Soutenir, à terme (dans 2-3 ans), une évaluation davantage sommative de la mesure (de ses processus, de ses effets) qui inclurait notamment une enquête de suivi des principales formations offertes.

Pistes additionnelles

Piste 1

Afin qu'une chaîne ascendante partant des besoins nés de la consolidation et du développement des réseaux d'éclaireurs, permettant l'appropriation locale de la mesure puisse, à terme, être accompagnée;

- Favoriser l'instauration de comités spécifiques impliquant des éclaireurs-citoyens et valoriser les porte-parole qui sauront, du point de vue des éclaireurs réseautés, faire remonter les informations ainsi que le soutien réellement demandé auprès des établissements et de leurs intervenants (équipe relais).

Piste 2

Afin de faciliter le suivi de pilotage ainsi que l'évaluation des processus et effets de la mesure;

- Instaurer un système d'information qui permettra de dénombrer et de caractériser les éclaireurs, les intervenants membres des équipes relais et leur programme de provenance, les organisations partenaires, les secteurs, les actions collectives, les populations touchées, les références, les interventions.

Piste 3

Afin d'éviter l'installation d'un déséquilibre populations/ressources au regard du financement versé;

Envisager que le financement suive les populations, et que les régions populeuses soient davantage considérées qu'elles ne l'ont été jusqu'ici.

7 BIBLIOGRAPHIE

- Bergeron, F., Lecours-Cyr F., Ouedraogo L., Poirier-Veilleux C., Scuralli S., Bayo O., Koumtingue D., Moussa H., Royer D. et Toupin E.-L. (2021). « Des communautés résilientes post-COVID : Vers un plan de rétablissement des communautés : cadre de référence ». Montréal. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.
- Bergeron, J., Bourassa L., Généreux M., Goupil J.-P., Lemelin R., Noël Y. et Paradis A. (2022). « *Enquête sur la santé psychologique des 12 à 25 ans* ». Université de Sherbrooke, Gouvernement du Québec.
- Camden, C., Malboeuf-Hurtubise, C., Roberge, P., Généreux, M., Lane, J., Jasmin, E., Kalubi, J.-C., Bussièrès, E.-L., Chadi, N. et Montreuil, M. (2020). Les répercussions de la pandémie de la COVID-19 sur la santé mentale des enfants de 5-12 ans et les défis particuliers vécus par les enfants ayant des enjeux neurodéveloppementaux : une synthèse des recommandations. *Instituts de recherche en santé du Canada*, vol. 153.
- Dionne, M., Dubé, È., Pelletier, C. (2021). COVID-19 – Pandémie et impacts sur la vie personnelle : Résultats des groupes de discussion sur les attitudes et comportements de la population québécoise. Institut national de santé publique du Québec.
- Dionne, M., Tessier, M., Dubé, È., Hamel, D., Rochette, L. (2021). COVID-19 – Pandémie et stratégies de résilience : sondages sur les attitudes et comportements de la population québécoise. Institut national de santé publique du Québec.
- Gamble, J. A. A. (2008). « Abc de l'évaluation évolutive ». La fondation de la famille J. W. McConnell.
- Généreux, M. et Bouffard, C. (2018). *Des initiatives prometteuses pour mobiliser la communauté locale en contexte de rétablissement*. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
- Généreux M. (2020). *Impacts psychosociaux de la pandémie de COVID-19 : résultats d'une large enquête québécoise*.
- Généreux M. et Landaverde E. (2020). Impacts psychosociaux de la pandémie de COVID-19 : résultats d'une large enquête québécoise. Deuxième phase de l'enquête.
- Généreux M. et Landaverde E. (2021). Impacts psychosociaux de la pandémie de COVID-19 : résultats d'une large enquête québécoise. Troisième phase de l'enquête.
- Généreux M. et Landaverde E. (2021). Impacts psychosociaux de la pandémie de COVID-19 : résultats d'une large enquête québécoise. Quatrième phase de l'enquête.
- Généreux, M., en coll. avec l'Équipe de proximité (2021). *Des initiatives prometteuses pour mobiliser la communauté locale en contexte de rétablissement*. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, 81 p. Groupe de référence du Comité permanent interorganisations (CPI) pour la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence (2017). *Un Cadre commun de suivi et d'évaluation concernant la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence*. Genève : IASC.

Hamel, J. (1989). Pour la méthode de cas. Considérations méthodologiques et perspectives générales. *Anthropologie et sociétés*, 13 (3), 59-72.

Hamel, J. (1998). Défense et illustration de la méthode des études de cas en sociologie et en anthropologie. Quelques notes et rappels. *Cahiers internationaux de sociologie*, 121-138.

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) (2020). COVID-19 et les services sociaux et de santé mentale à maintenir, à remettre en place ou à déployer auprès de la population générale lors de la phase de rétablissement de la pandémie. Réponse rapide. Québec. Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (dir.) (2020). COVID-19 et les effets du contexte de la pandémie sur la santé mentale et les mesures à mettre en place pour contre ces effets. Québec. Inter-Agency Standing Committee (2020). Prise en compte des aspects psychosociaux et de santé : note d'information provisoire.

Lemieux, V. et Markon M.-P. (2020). La santé psychologique pendant la pandémie de COVID-19 : version détaillée. Santé psychologique : le point sur la santé des Montréalais en période de pandémie. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de Montréal.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2021a). *Le réseau d'éclaireurs en santé psychologique*. Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2021 b). *Étapes d'implantation suggérées*. Québec.

Québec (Province) (2021) « Rétablissement psychosocial : tous ensemble ». Webinaire.

Québec (Province). Ministère de la Santé et des Services sociaux (2022). Plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026 : s'unir pour un mieux-être collectif.
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2021/21-914-14W.pdf> Roberge, M., Bergeron, P., Lévesque, J. et Poitras, D. (2020). COVID-19 : la résilience et la cohésion sociale des communautés pour favoriser la santé mentale et le bien-être. Québec. Institut national de santé publique du Québec.

Roberge, M.-C. et Audy, É. (2021). Consultations concernant les effets de la pandémie sur la santé mentale : propositions de santé publique : mémoire déposé au ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Institut national de santé publique du Québec.

Roberge, M.-C., Bouguezour, N. (2018). Capacité d'agir des sentinelles en prévention du suicide au Québec : étude descriptive. Institut national de santé publique du Québec. Direction du développement des individus et des communautés. Institut national de santé publique du Québec.

Turcotte, P.-L., Rey, L. et Brousselle, A. (2021). L'évaluation évolutive, de la théorie à la pratique : perspectives de praticiens québécois. *Canadian Journal of Program Evaluation*, 36 (1).

ANNEXE 1 MODÈLE LOGIQUE DE LA MESURE DES RÉSEAUX D'ÉCLAIREURS

Raison d'être	Créer et implanter un réseau d'éclaireurs, sur le terrain, pouvant aller à la rencontre des populations et mettre de l'avant des actions de promotion, de prévention, de détection et d'intervention précoce pour répondre à des problématiques psychosociales (violence, pertes d'emploi, isolement social, deuil, stress, anxiété, déprime, etc.), particulièrement celles découlant de la pandémie.			
Clientèle cible	Définie régionalement, en lien avec les principaux besoins psychosociaux existants et les priorités d'action ressorties			
Objectif général	Augmenter la capacité d'adaptation et la résilience des individus et de la communauté en contexte de pandémie et de postpandémie.			
Objectifs spécifiques	1. Mobiliser les ressources existantes dans la communauté, notamment dans les organismes communautaires, les écoles, les municipalités, etc.	2. Favoriser et contribuer à renforcer une culture de salutogenèse au sein de la population.	3. Renforcer la résilience communautaire et le tissu social.	4. Augmenter la capacité de la communauté à soutenir les personnes touchées sur le plan psychosocial et à promouvoir le bien-être de la population.
Nature de l'intervention	« Rencontre » entre la population et le réseau des « éclaireurs », c'est-à-dire des personnes enrôlées localement ayant reçu formation et accompagnées (soutenues) dans leurs actions par des intervenants de proximité émanant entre autres des secteurs de la santé publique, de la santé mentale et des services sociaux généraux. Une chaîne allant du Ministère aux CISSS/CIUSSS, aux partenaires institutionnels, aux coordonnateurs, aux équipes relais, aux éclaireurs et aux populations peut être composée. Des produits (formations, informations), du financement, du soutien et des actions/initiatives favorisant la résilience et le développement de la capacité d'agir des communautés et des personnes s'y attachent.			
Intrants	Ressources financières 19 M\$ de financement couvrant la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 mars 2022 pour le déploiement du programme (non récurrent).	Ressources humaines - un coordonnateur par RLS au service des CISSS/CIUSSS; - un responsable par établissement; - des intervenants psychosociaux au service des CISSS/CIUSSS provenant de différents programmes-services.	Ressources informationnelles et matérielles - Modules de sensibilisation portant sur les premiers secours psychologiques de la Croix-Rouge (modules courts et un module long); - Documents, webinaire et trousse d'outils.	
Activités	Soutien et encadrement des réseaux d'éclaireurs par les établissements et par les organismes partenaires Conditions préalables au déploiement de la mesure - Identification et nomination des coordonnateurs par établissement; - Identification et dégagement des intervenants psychosociaux pour l'équipe relais; - Constitution d'équipes relais intersectorielles; - Mobilisation des partenaires (organismes communautaires, écoles, municipalités, etc.); - Désignation et mobilisation des éclaireurs; - Constitution et structuration des réseaux d'éclaireurs (de leurs activités). Activités - Mobilisation, soutien, accompagnement, réseautage et suivi des éclaireurs. - Émission, circulation et animation de documents portant de salutogenèse et de bien-être populationnel; - Réponses à questions; - Valorisation du partage de connaissances. - Tenue d'activités régionales et locales permettant la résilience et le développement de la capacité d'agir des communautés et des personnes; - Implication et participation des éclaireurs et des réseaux d'éclaireurs dans les activités (activités déjà existantes, activités nouvelles). - Activités de sensibilisation des coordonnateurs, des intervenants et des éclaireurs aux premiers secours psychologiques; - Accueil, écoute et soutien aux personnes aidées (par les éclaireurs, notamment); - Référencement au besoin des personnes aidées vers des services spécialisés dans le RSSS; - Participation des citoyens-éclaireurs dans la promotion du bien-être populationnel;			
Extrants	- Des coordonnateurs seront nommés, des mécanismes et des activités de coordination seront instaurés; - Des équipes relais (ou leur équivalent) composées d'intervenants en provenance des différents secteurs du RSSS seront instaurées; - Des partenaires institutionnels seront mobilisés (dans la désignation des éclaireurs, dans la tenue des activités régionales et locales); - Des éclaireurs seront désignés et actifs.	- Des documents auront été lus, des réponses aux questions auront été offertes, des connaissances auront été partagées; - D'autres modalités de communication auront été développées.	- Des activités régionales et locales auront été tenues; - Les éclaireurs auront été impliqués et auront participé à ces activités; - Des populations auront été rejointes par ces activités.	- Des formations se rapportant aux premiers secours psychologiques auront été offertes (aux coordonnateurs, aux intervenants, aux éclaireurs); - Des personnes auront été accueillies, écoutées et soutenues (par les éclaireurs notamment); - Des personnes auront été orientées vers des services spécialisés; - Des interventions spécialisées auront eu cours; - Des citoyens-éclaireurs auront été soutenus et accompagnés dans la promotion du bien-être populationnel;
Résultats immédiats	Prévention et développement de la capacité d'agir des communautés et des personnes - Mobilisation des CISSS/CIUSSS, de leurs différents secteurs; - Implication des organismes partenaires, de leurs intervenants; - Présence et accès à des réseaux de liaison et de coordination; - Implication des éclaireurs. - Appropriation par tous des principes découlant de l'application de la culture de la salutogenèse. - Création de liens sociaux, de cohésion, d'appartenance; - Rencontre, participation et satisfaction des populations face aux activités mises en œuvre; - Élargissement des populations touchées par les activités. - Amélioration de l'offre des services se rapportant (un bassin de citoyens capables d'offrir les premiers secours psychologiques aura été formé); - Plus grande promotion du bien-être populationnel; - Engagement et implication d'éclaireurs citoyens dans la communauté.			
Résultats intermédiaires	- Présence de mécanismes fonctionnels de liaison, de réseautage et de mobilisation entre les CISSS/CIUSSS (leurs différents secteurs), les organismes partenaires et les citoyens des territoires; - Meilleur repérage des besoins des populations et meilleure capacité et vitesse de réponse des services; - Regroupement et intégration des activités se rapportant à la santé psychosociale des populations.			
Résultats ultimes	Instauration d'une culture de concertation à l'intérieur des paliers et entre les paliers (locaux et régionaux);	Instauration d'une culture de salutogenèse;	Tissu social fort et résilience communautaire élevée;	Disponibilité du soutien psychosocial et promotion élargie du bien-être des populations.

ANNEXE 2 QUESTIONNAIRE À L'ÉCLAIREUR

Pages 1 et 2

08/12/2021 12:23 Questionnaire

DESCRIPTION

QUESTIONNAIRE À L'ÉCLAIREUR
À propos de ce questionnaire

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'appréciation formative de la mesure des éclaireurs. Il vise à produire des informations utiles pour comprendre et améliorer l'action en cours.

Ce questionnaire est placé sous la responsabilité de l'équipe Évaluation de programmes et d'interventions de l'Institut national de santé publique du Québec. Pour toute question, contactez Gilles Roy, chargé de projet: gilles.roy@inspq.qc.ca

Nous vous assurons que vos réponses seront traitées et présentées en toute confidentialité et dans le respect de votre anonymat. Elles seront partagées uniquement après avoir été traitées à un niveau garantissant que l'identité des personnes ne pourra pas être établie. À noter que l'adresse courriel est utilisée pour créer un identifiant unique et ne sera utilisée à aucune autre fin.

Ce sondage n'est pas un examen

Il n'existe pas de bonnes ou encore de mauvaises réponses aux questions posées. Vous n'avez par exemple pas à écrire le titre exact des documents qui vous ont été transmis ou encore des activités tenues.

Champs obligatoires

Le sondage oblige la réponse à toutes les questions posées. Il ne contient pas de choix de réponse du type « je ne sais pas » ou encore « refus de répondre ». N'hésitez cependant pas à écrire de telles réponses à l'intérieur des cases qui vous sont allouées.

Rédaction générique

À des fins de simplicité, le genre masculin est employé pour désigner autant les hommes que les femmes (éclaireur, coordonnateur, etc.).

Durée de passation

La durée de passation est d'environ 10 à 20 minutes.

Échéance

Prière de remplir le sondage et de nous le soumettre avant le **23 décembre 2021**.

Est-ce possible d'interrompre et de poursuivre plus tard ?

En autant que vous utilisiez le même poste de travail (ordinateur), il vous est possible normalement d'interrompre et de reprendre plus tard la saisie du questionnaire à l'endroit où vous étiez rendu. Notez que l'enregistrement de vos réponses s'effectue uniquement au moment de passer à la page suivante. Ainsi, il est préférable de quitter le sondage avant de remplir la page affichée à l'écran ou d'y répondre en entier et de s'assurer de cliquer sur le bouton suivant (flèche vers la droite).

Si vous partagez votre poste de travail avec un autre répondant, les deux personnes se retrouveront à remplir le même sondage. Veuillez nous contacter si une telle situation se présente.

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 1/17

08/12/2021 12:23 Questionnaire

COURRIEL

Veillez d'abord inscrire votre adresse courriel.

Ceci permettra de créer un identifiant unique. Soyez cependant assuré que vos réponses seront traitées et présentées en toute confidentialité et dans le respect de votre anonymat.

RSS

À quel territoire (à quel CISSS/CIUSSS) vous associez-vous?

☐ Bas-Saint-Laurent
☐ Saguenay – Lac-Saint-Jean
☐ Capitale-Nationale
☐ Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
☐ Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
☐ Ouest-de-l'Île-de-Montréal
☐ Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
☐ Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
☐ Nord-de-l'Île-de-Montréal
☐ Est-de-l'Île-de-Montréal
☐ Outaouais
☐ Abitibi-Témiscamingue
☐ Côte-Nord
☐ Nord-Du-Québec
☐ Gaspésie
☐ Îles de la Madeleine
☐ Chaudière-Appalaches
☐ Laval
☐ Lanaudière
☐ Laurentides
☐ Montérégie-Centre
☐ Montérégie-Est
☐ Montérégie-Ouest
☐ Nunavik
☐ Terres-Cries-de-la-Baie-James
☐ CLSC Naskapi

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 2/17

Pages 3 et 4

08/12/2021 12:23 Questionnaire

IMPLICATION

Avant d'être éclaireur, étiez-vous déjà actif (impliqué) dans des activités ou projets faisant la prévention/promotion de la santé psychologique?

☐ Non impliqué
☐ Peu impliqué
☐ Assez impliqué
☐ Très impliqué

IMPLIC_PROJ

Au sein de quelles activités, de quels projets?

IMPLIC_ORG

Au sein de quel organisme?

TITRE

Parmi ces titres parallèles à celui d'éclaireurs, lesquels exercez-vous?

☐ Aucun
☐ Sentinelle
☐ Pair aidant
☐ Veilleur
☐ Navigateur
☐ Autre, lequel?

SAVOIR

Toujours avant d'être éclaireur, jusqu'où saviez-vous

	Aucunement	Peu	Assez	Beaucoup
Faire valoir aux personnes les ressources et les activités du milieu et les inviter à s'y joindre?	☐	☐	☐	☐
Accompagner les personnes dans l'identification de leurs forces et de leurs intérêts?	☐	☐	☐	☐
Repérer les personnes présentant les signes de détresse psychologique?	☐	☐	☐	☐
Établir le contact avec elles et les soutenir moralement?	☐	☐	☐	☐
Les accompagner et les diriger vers l'aide ou les ressources appropriées, au besoin?	☐	☐	☐	☐

<https://ns1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 3/17

08/12/2021 12:23 Questionnaire

MOIS

Au cours de quel mois avez-vous commencé à être éclaireur?

☐ janvier
☐ février
☐ mars
☐ avril
☐ mai
☐ juin
☐ juillet
☐ août
☐ septembre
☐ octobre
☐ novembre

RECRUTEMENT

Comment avez-vous été recruté?

☐ Une personne à l'emploi du CISSS/CIUSSS m'a recruté
☐ Une personne à l'emploi de mon organisme m'a recruté
☐ J'ai répondu à une annonce (j'ai donné mon nom)
☐ Autre

TITRE_ECL

À quel titre d'éclaireur vous identifiez-vous?

☐ Éclaireur citoyen (dont le métier principal n'en est pas un d'intervention)
☐ Éclaireur intervenant (dont le métier principal en est un d'intervention)
☐ Autre

HEURES_CONSA

Environ combien d'heures par semaine consacrez-vous en moyenne à l'exercice du rôle d'éclaireur (formations, activités, promotion du mieux-être, soutien moral, références, etc.)?

heures

<https://ns1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 4/17

Pages 5 et 6

08/12/2021 12:23 Questionnaire

FORM_SECOURS

Avez-vous suivi, depuis janvier 2021, une formation sur les premiers secours psychologiques?

☐ Non
☐ Oui

FORM_SECOURS_OFFRE

Qui vous a offert cette formation?

☐ Croix-Rouge
☐ Centre Intégré de Santé et de Services sociaux (CISSS) ou Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services sociaux (CIUSSS)
☐ Autre

OUTILLE

Depuis que j'ai suivi cette formation, je me sens mieux outillé pour

	En désaccord	Peu en accord	Assez en accord	En accord
Approcher la personne en besoin et analyser sa situation	☐	☐	☐	☐
Écouter activement et communiquer sans porter de jugement	☐	☐	☐	☐
Rassurer et donner de l'information	☐	☐	☐	☐
Inciter la personne à obtenir de l'aide professionnelle	☐	☐	☐	☐
Inviter la personne à participer à une activité offerte dans sa communauté	☐	☐	☐	☐
Me préserver	☐	☐	☐	☐

FORMA_RETA

Avez-vous suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés?

☐ Non
☐ Oui

<https://ns1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 5/17

08/12/2021 12:23 Questionnaire

FORM_RETA_OFFRE

Qui vous a offert cette formation?
Cochez toutes les réponses qui s'appliquent

☐ Centre Intégré de Santé et de Services sociaux (CISSS) ou Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services sociaux (CIUSSS)
☐ Université du Québec à Rimouski
☐ Direction régionale de santé publique de Montréal
☐ Autre

DOC_TRANSMIS

Précisez quels sont les documents spécifiques à la mesure des éclaireurs qui vous ont été acheminés ou encore rendus disponibles (site internet) ? Pour chaque document (Ex. : coffre à outils, document présentant les réseaux d'éclaireurs, etc.), indiquez dans quelle mesure il vous a été utile.

	Nom du document	Utilité			
		Inutile	Peu utile	Assez utile	Utile
1		☐	☐	☐	☐
2		☐	☐	☐	☐
3		☐	☐	☐	☐
4		☐	☐	☐	☐
5		☐	☐	☐	☐

MODALITE

Quelles sont les modalités de communication offertes dans votre région pour vous garder informé au sujet de la mesure des éclaireurs?
Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

☐ Bulletin/infolettre
☐ Conférences ou rencontres de groupe
☐ Appel de membres de l'équipe relais (en provenance du CISSS ou du CIUSSS)
☐ Adresse courriel dédiée à la communication entre vous et votre équipe-relais
☐ Site Web dédié aux éclaireurs/intranet
☐ Groupe Facebook, forum de discussion en ligne
☐ Autres :

<https://ns1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 6/17

Pages 7 et 8

08/12/2021 12:23 Questionnaire

MODA_SUFF

Ces modalités suffisent-elles à vous tenir informé?

☐ Non
☐ Oui

PROBLEMATIQUE

Selon vous, à quelles problématiques psychosociales (criminalité, isolement social, anxiété, déprime, violence, etc.) liées au contexte de COVID-19 votre territoire (votre CISSS/CIUSSS) cherche-t-il à répondre en priorité?

CONNAIS_COORD

Connaissez-vous le coordonnateur de votre réseau d'éclaireurs ou des membres de l'équipe-relais du CISSS/CIUSSS?

☐ Non
☐ Oui

CONTACT_COORD

Pouvez-vous les contacter si besoin?

☐ Non
☐ Oui

CONTACT_AIDE

Avez-vous, dans les faits, déjà demandé de l'aide au coordonnateur du réseau des éclaireurs ou aux membres de l'équipe-relais du CISSS/CIUSSS?

☐ Non
☐ Oui

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 7/17

08/12/2021 12:23 Questionnaire

CONTACT_AIDE_PREC

Veuillez en préciser le sujet, la fréquence et la qualité.

	Sujet	Nb de fois	Qualité			
			Insuffisant	Peu	Assez	Suffisant
1			☐	☐	☐	☐
2			☐	☐	☐	☐
3			☐	☐	☐	☐
4			☐	☐	☐	☐
5			☐	☐	☐	☐

PART_RENCONT

Avez-vous participé à des rencontres de suivi liées au rôle d'éclaireur (avec le coordonnateur de la mesure, avec un ou des intervenant(s) du CISSS/CIUSSS)?

☐ aucune
☐ Une ou deux fois
☐ Trois fois ou plus

NON_PART_SUIVI

Je n'ai participé à aucune rencontre pour les raisons suivantes:
Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

☐ cette possibilité ne m'a pas été offerte
☐ raison personnelle (maladie, autre)
☐ l'horaire proposé ne me convenait pas
☐ Je n'en ressentais pas le besoin
☐ Je n'étais pas libéré par mon employeur et ne pouvais y aller sur mon temps personnel

☐ autre

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 8/17

Pages 9 et 10

08/12/2021 12:23 Questionnaire

PART_SUIVI

Les rencontres de suivi ont été l'occasion de:
Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

☐ mieux connaître mon équipe-relais et le soutien qu'elle peut m'apporter

☐ avoir des réponses à mes préoccupations quant au rôle d'éclaireur

☐ valider les actions que je pose en tant qu'éclaireur

☐ mettre à jour mes connaissances sur le rôle d'éclaireur

☐ mettre à jour mes connaissances sur les activités et ressources de ma communauté

☐ améliorer mes connaissances sur des problématiques psychosociales

☐ améliorer mes habiletés à offrir du soutien moral

☐ partager avec d'autres personnes mon vécu d'éclaireur

☐ coordonner mes actions avec d'autres personnes

SATISF_SUIVI

De façon générale, je suis satisfait par rapport aux rencontres de suivi auxquelles j'ai participé

☐ En désaccord

☐ Peu en accord

☐ Assez en accord

☐ Accord

APPRO_ROLE

Qu'est-ce qui a favorisé ou encore nui à l'appropriation de votre rôle d'éclaireurs et votre aisance à l'exercer?

A favorisé :

A nui :

OBS_DETRESSE

Avez-vous, depuis que vous êtes éclaireur, observé des personnes qui présentaient des signes de détresse psychosociale?

☐ Non

☐ Oui. Combien de fois?

<https://ns1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 9/17

08/12/2021 12:23 Questionnaire

SOUT_DETRESSE

Vous êtes-vous identifié et présenté pour proposer votre soutien?

☐ Non

☐ Oui. Combien de fois?

RECONFORT_DETRESSE

Avez-vous tenté de soutenir et réconforter ces personnes?

☐ Non

☐ Oui

SERVICES_DETRESSE

Les avez-vous informées des aides et services disponibles?

☐ Non

☐ Oui

CONTACT_DETRESSE

Les avez-vous aidées à entrer en contact avec ces aides et services?

☐ Non

☐ Oui

RESPONS

Parmi ces responsabilités, lesquelles vous apparaissent être plus difficiles à mettre en pratique?
Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

☐ Vous préparer

☐ Observer

☐ Vous identifier (vous présenter)

☐ Écouter

☐ Soutenir, réconforter

☐ Informer

☐ Mettre en contact

☐ Pourquoi?

<https://ns1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 10/17

Pages 11 et 12

08/12/2021 12:23 Questionnaire

PROJ_OUI

Depuis que vous êtes éclaireur, avez-vous pris part à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience ou le rétablissement de la communauté?

☐ Non
☐ Oui

PROJ_NB

Vous avez pris part à combien de projets ou d'initiatives?
Inscrire un nombre entre 1 et 5. La question "De quelle action parle-t-on?" vous sera posée autant de fois que le nombre de projets que vous avez identifiés.

PRO_ACTIONS

De quelle action parle-t-on?

PRO_PART

À quel niveau avez-vous participé?

☐ J'ai participé à sa création ou à sa mise en œuvre
☐ J'y ai seulement assisté

PRO_RESEAU

Ce projet ou cette initiative existait-il (elle) avant la création du réseau des éclaireurs?

☐ Non
☐ Oui

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 11/17

08/12/2021 12:23 Questionnaire

GOUT_PROCHE

Depuis que vous êtes éclaireur, avez-vous donné le goût à des personnes (votre famille, vos amis, vos voisins ou autres) de s'impliquer afin de contribuer au mieux-être des membres de leur communauté?

☐ Non
☐ Pareil qu'avant

☐ Oui, davantage. Expliquez :

GOUT_LOIN

Depuis que vous êtes éclaireur, avez-vous donné le goût à des personnes généralement peu rejointes par des actions collectives de participer ou encore de s'impliquer dans la communauté?

☐ Non
☐ Pareil qu'avant

☐ Oui, davantage. Expliquez :

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 12/17

Pages 13 et 14

08/12/2021 12:23 Questionnaire

RETOMB_IMPLIQ

Vous considérez-vous comme étant davantage impliqué (actif) dans votre communauté depuis que vous êtes éclaireur?

☐ Non

☐ Pareil qu'avant

☐ Oui, davantage. Expliquez :

RETOMB_RESEAU

Considérez-vous que, depuis que vous êtes éclaireur, vous êtes davantage réseauté qu'auparavant?

☐ Non

☐ Pareil qu'avant

☐ Oui, davantage. Expliquez :

<https://na1.voxoo.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 13/17

08/12/2021 12:23 Questionnaire

RETOMB_PERSONNES

Quelles sont, selon vous, les principales retombées de la mesure des éclaireurs auprès des personnes que vous avez écoutées et soutenues?

RETOMB_POPUL

Quelles sont, selon vous, les principales retombées de la mesure des éclaireurs auprès des populations (de la communauté en général)?

<https://na1.voxoo.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 14/17

Pages 15 et 16

08/12/2021 12:23 Questionnaire

RETOMB_ECLAIREUR

Quelles sont, selon vous, les principales retombées de la mesure des éclaireurs auprès des éclaireurs et de vous en particulier?

INFORM_ADDI

Aimeriez-vous avoir accès à plus d'informations pour exercer votre rôle d'éclaireur?

☐ Non
☐ Oui

INFO_ADD_EXEMPLE

Lesquelles?
Cochez toutes les réponses qui s'appliquent

☐ Sur la mesure en elle-même (les rôles et responsabilités de chacun)
☐ Sur les spécificités de ma région, les caractéristiques de ma population (statistiques, groupes à risque...)
☐ Sur les priorités psychosociales du CISSS/CIUSSS
☐ Sur les actions, initiatives et projets du territoire en lien avec la santé psychosociale
☐ Sur les services offerts par le CISSS/CIUSSS
☐ Autre

SOUT_ADDI

Aimeriez-vous avoir accès à plus de soutien pour exercer votre rôle d'éclaireur?

☐ Non.
☐ Oui. Quel type de soutien?

<https://ns1.voxoo.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 15/17

08/12/2021 12:23 Questionnaire

VALOR_ADDI

Trouvez-vous que l'on vous reconnait et valorise assez dans l'exercice du rôle d'éclaireur?

☐ Non. Qu'est-ce qui pourrait être fait pour mieux reconnaître et valoriser ?
☐ Oui

REMONTE

Avez-vous parlé de ces besoins d'informations, de soutien et de reconnaissance à un membre de votre équipe-relais ou encore au coordonnateur?

☐ Non
☐ Oui

ENVERG

Selon vous, les actions et initiatives régionales et locales en santé psychosociale sont-elles suffisantes dans votre territoire (en nombre, en envergure)?

☐ Non
☐ Oui

REJOIGN

Selon vous, rejoignent-elles suffisamment les populations de votre territoire?

☐ Non
☐ Oui

ELARGIR

Selon vous, que devrait-on faire (quelles actions devrait-on mener) afin de rejoindre plus de personnes (les personnes les plus touchées par le contexte pandémique de COVID-19)?

<https://ns1.voxoo.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 16/17

Page 17

08/12/2021 12:23 Questionnaire

GENRE

Identité de genre

☐ Femme

☐ Homme

☐ Je m'identifie comme :

AGE

Âge

ans

FIN

Merci d'avoir rempli ce questionnaire. C'est apprécié!

Veillez cliquer sur le bouton Soumettre pour quitter.

<https://ms1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1309#> 17/17

ANNEXE 3 QUESTIONNAIRE AUX COORDONNATEURS ET AUX MEMBRES DES ÉQUIPES RELAIS DE LA MESURE DES ÉCLAIREURS

Pages 1 et 2

08/12/2021 12:24 Questionnaire

DESCRIPTION

QUESTIONNAIRE AUX COORDONNATEURS ET AUX MEMBRES DES ÉQUIPES RELAIS DE LA MESURE DES ÉCLAIREURS
À propos de ce questionnaire

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'appréciation formative de la mesure des éclaireurs. Il vise à produire des informations utiles pour comprendre et améliorer l'action en cours.

Ce questionnaire est placé sous la responsabilité de l'équipe Évaluation de programmes et d'interventions de l'Institut national de santé publique du Québec. Pour toute question, contactez Gilles Roy, chargé de projet: gilles.roy@inspq.qc.ca

Nous vous assurons que vos réponses seront traitées et présentées en toute confidentialité et dans le respect de votre anonymat. Elles seront partagées uniquement après avoir été traitées à un niveau garantissant que l'identité des personnes ne pourra pas être établie. À noter que l'adresse courriel est utilisée pour créer un identifiant unique et ne sera utilisée à aucune autre fin.

Ce sondage n'est pas un examen

Il n'existe pas de bonnes ou encore de mauvaises réponses aux questions posées. Vous n'avez par exemple pas à écrire le titre exact des documents qui vous ont été transmis ou encore des activités tenues.

Champs obligatoires

Le sondage oblige la réponse à toutes les questions posées. Il ne contient pas de choix de réponse du type « je ne sais pas » ou encore « refus de répondre ». N'hésitez cependant pas à écrire de telles réponses à l'intérieur des cases qui vous sont allouées.

Rédaction générique

À des fins de simplicité, le genre masculin est employé pour désigner autant les hommes que les femmes (éclaireur, coordonnateur, etc.).

Durée de passation

La durée de passation du questionnaire peut varier entre 30 et 45 minutes environ.

Échéance

Prière de remplir le sondage et de nous le soumettre avant le **23 décembre 2021**.

Est-ce possible d'interrompre et de poursuivre plus tard ?

En autant que vous utilisiez le même poste de travail (ordinateur), il vous est possible normalement d'interrompre et de reprendre plus tard la saisie du questionnaire à l'endroit où vous étiez rendu. Notez que l'enregistrement de vos réponses s'effectue uniquement au moment de passer à la page suivante. Ainsi, il est préférable de quitter le sondage avant de remplir la page affichée à l'écran ou d'y répondre en entier et de s'assurer de cliquer sur le bouton suivant (flèche vers la droite).

Si vous partagez votre poste de travail avec un autre répondant, les deux personnes se retrouveront à remplir le même sondage. Veuillez nous contacter si une telle situation se présente.

<https://na1.voxco.com/A48/Survey/Questionnaire/Edt/1318#> 1/20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

COURRIEL

Veillez d'abord inscrire votre adresse courriel.

Ceci permettra de créer un identifiant unique. Soyez cependant assuré que vos réponses seront traitées et présentées en toute confidentialité et dans le respect de votre anonymat.

ROLE

À quel rôle vous identifiez-vous?

☐ Coordonnateur de la mesure des éclaireurs

☐ Intervenant de l'équipe-relais à l'emploi du CISSS/CIUSSS

☐ Gestionnaire au sein du CISSS/CIUSSS

☐ Intervenant d'un organisme partenaire qui est membre de l'équipe relais

☐ Autre, précisez :

PROG_SERVI

À quel programme service êtes-vous surtout associé?

☐ Santé publique

☐ Services généraux – activités cliniques et d'aide

☐ Santé physique

☐ Soutien à l'autonomie des personnes âgées

☐ Déficience physique

☐ Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme

☐ Jeunes en difficulté

☐ Dépendances

☐ Santé mentale

ORGANISME

Nom de l'organisme partenaire et mission de l'organisme

<https://na1.voxco.com/A48/Survey/Questionnaire/Edt/1318#> 2/20

Pages 3 et 4

08/12/2021 12:24 Questionnaire

RSS

À quel territoire (à quel CISSS/CIUSSS) vous associez-vous?

- ☐ Bas-Saint-Laurent
- ☐ Saguenay – Lac-Saint-Jean
- ☐ Capitale-Nationale
- ☐ Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
- ☐ Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
- ☐ Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- ☐ Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- ☐ Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- ☐ Nord-de-l'Île-de-Montréal
- ☐ Est-de-l'Île-de-Montréal
- ☐ Outaouais
- ☐ Abitibi-Témiscamingue
- ☐ Côte-Nord
- ☐ Nord-du-Québec
- ☐ Gaspésie
- ☐ Îles de la Madeleine
- ☐ Chaudière-Appalaches
- ☐ Laval
- ☐ Lanaudière
- ☐ Laurentides
- ☐ Montérégie-Ouest
- ☐ Montérégie-Centre
- ☐ Montérégie-Est
- ☐ Nunavik
- ☐ Terres-Cries-de-la-Baie-James
- ☐ CLSC Naskapi

<https://ma1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 3/20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

MOIS

Depuis quel mois êtes-vous associé à la mesure des éclaireurs?

- ☐ janvier
- ☐ février
- ☐ mars
- ☐ avril
- ☐ mai
- ☐ juin
- ☐ juillet
- ☐ août
- ☐ septembre
- ☐ octobre
- ☐ novembre

HEURES_CONSA

Environ combien d'heures par semaine consacrez-vous en moyenne à la mesure des éclaireurs ?

heures

FORM_SECOURS

Avez-vous suivi, depuis janvier 2021, une formation sur les premiers secours psychologiques?

- ☐ Non
- ☐ Oui

FORM_SECOURS_OFFRE

Qui vous a offert cette formation?

- ☐ Croix-Rouge
- ☐ Centre Intégré de Santé et de Services sociaux (CISSS) ou Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services sociaux (CIUSSS)
- ☐ Autre

<https://ma1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 4/20

Pages 5 et 6

08/12/2021 12:24 Questionnaire

OUTIL

Depuis que j'ai suivi cette formation, je me sens mieux outillé pour exercer mon rôle dans la mesure des réseaux d'éclaireurs.

☐ non

☐ oui. Pourquoi?

FORMA_RETA

Avez-vous suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés?

☐ Non

☐ Oui

FORM_RETA_OFFRE

Qui vous a offert cette formation?

☐ Centre Intégré de Santé et de Services sociaux (CISSS) ou Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services sociaux (CIUSSS)

☐ Université du Québec à Rimouski

☐ Direction régionale de santé publique de Montréal

☐ Autre

DOC_TRANSMIS

Précisez quels sont les documents spécifiques à la mesure des éclaireurs qui vous ont été acheminés ou encore rendus disponibles (site internet)? Pour chaque document (Ex. : coffre à outils, document présentant les réseaux d'éclaireurs, etc.), indiquez dans quelle mesure il vous a été utile.

	Nom du document	Utilité			
		Inutile	Peu utile	Assez utile	Utile
1		☐	☐	☐	☐
2		☐	☐	☐	☐
3		☐	☐	☐	☐
4		☐	☐	☐	☐
5		☐	☐	☐	☐

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 5/20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

MODALITE

Quelles sont les modalités de communication offertes dans votre région pour vous garder informé au sujet de la mesure des éclaireurs?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

☐ Bulletin/Infolettre

☐ Conférences ou rencontres de groupe

☐ Appel aux éclaireurs

☐ Adresse courriel dédiée à la communication entre vous et les éclaireurs

☐ Site Web dédié aux éclaireurs/intranet

☐ Groupe Facebook, forum de discussion en ligne

☐ Autres :

MODA_SUFF

Ces modalités suffisent-elles à tenir le réseau des éclaireurs informé?

☐ Non. Quoi faire alors?

☐ Oui

VIGIE

Avez-vous participé à la vigie psychosociale, à la détection ou encore à l'analyse des besoins psychosociaux liés au contexte pandémique de COVID-19 dans votre CISSS/CIUSSS sur votre territoire?

☐ non

☐ oui. Quel fut votre rôle?

IDENT_PRIO

Avez-vous participé à l'identification des priorités d'actions psychosociales liées à la pandémie dans votre CISSS/CIUSSS ou pour votre territoire?

☐ non

☐ oui. Quel fut votre rôle?

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 6/20

Pages 7 et 8

08/12/2021 12:24 Questionnaire

PROBLEMATIQUE

Selon vous, à quelles problématiques psychosociales liées au contexte de COVID-19 votre CISSS/CIUSSS ou votre territoire cherche-t-il à répondre en priorité (criminalité, isolement social, anxiété, déprime, violence, etc.)?

CONNAIS_GESTIO

Connaissez-vous le gestionnaire régional responsable au palier CISSS/CIUSSS du déploiement de la mesure des éclaireurs ?

☐ Non
☐ Oui

CONTACT_GESTIO

Pouvez-vous le contacter si besoin?

☐ Non
☐ Oui

CONTACT_AIDE

Avez-vous, dans les faits, déjà demandé de l'aide à ce responsable?

☐ Non
☐ Oui

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 7/20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

CONTACT_AIDE_PREC_COOR

Veillez en préciser le sujet, la fréquence et la qualité.

	Sujet	Nb de fois	Qualité			
			Insuffisant	Peu	Assez	Suffisant
1			☐	☐	☐	☐
2			☐	☐	☐	☐
3			☐	☐	☐	☐
4			☐	☐	☐	☐
5			☐	☐	☐	☐

EQUIP_RELAI_FORM

Une équipe-relais a-t-elle été formée au sein de votre établissement ?

☐ Non
☐ Oui

INFO_INTERVENANTS

Comment veillez-vous à informer les intervenants de proximité (attachés au CISSS/CIUSSS) au sujet du développement des réseaux d'éclaireurs?

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 8/20

Pages 9 et 10

08/12/2021 12:24 Questionnaire

ARRIMAGE_PROXI_ECLAIR

Comment veuillez-vous à arrimer l'action des intervenants de proximité du CISSS/CIUSSS et les réseaux d'éclaireurs ?

INFORM_EQUIP_RELAIS

Comment veuillez-vous à informer les membres de l'équipe relais?

ANIM_EQUIPE_RELAIS

Comment veuillez-vous à rejoindre, à animer et/ou à coordonner l'action des membres de l'équipe relais?

CONNAIS_COORD

Connaissez-vous le coordonnateur local de la mesure des éclaireurs ?

☐ non

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 9/20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

☐ oui

CONTACT_COORDO

Pouvez-vous le contacter si besoin ?

☐ Non
☐ Oui

SOUT_COORDO

Avez-vous déjà demandé du soutien à ce coordonnateur?

☐ Non
☐ Oui

CONTACT_AIDE_PREC_2

Veuillez en préciser le sujet, la fréquence et la qualité.

	Sujet	Nb de fois	Qualité			
			Insuffisant	Peu	Assez	Suffisant
1			☐	☐	☐	☐
2			☐	☐	☐	☐
3			☐	☐	☐	☐
4			☐	☐	☐	☐
5			☐	☐	☐	☐

SOUT_ADDI_COORD

Aimeriez-vous avoir accès à plus de soutien pour exercer votre rôle?

☐ non
☐ oui. Sous quelle forme, à quel sujet?

VALORISATION

Trouvez-vous que l'on vous reconnait et valorise assez dans l'exercice de votre rôle ?

☐ non. Comment améliorer la situation?
☐ oui

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 10/20

Pages 11 et 12

08/12/2021 12:24 Questionnaire

TABLE

Participez-vous à des tables de concertation locales ?

☐ non

☐ oui. Lesquelles?

TABLE_PARLE

Parle-t-on de la mesure des éclaireurs à l'intérieur de ces tables?

☐ non

☐ oui. Expliquez :

MECANISME

Des mécanismes (table, comité, etc.) permettant d'arrimer, au niveau local, les secteurs, les programmes-services et les projets de promotion-prévention touchés par l'enjeu de la santé psychosociale ont-ils été établis?

☐ non

☐ oui. Lesquelles?

STRUC_COLL

Détaillez ces structures de collaboration (rôles et mandats).

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 11/20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

ARRIMAGE

Des arrimages avec d'autres initiatives locales (des projets) touchant à la santé psychosociale sont-ils advenus depuis le lancement de la mesure des éclaireurs?

☐ non

☐ oui

ARRIMAGE_DESC

De quels arrimages parle-t-on? À l'intérieur du CISSS/CIUSSS? Entre le CISSS/CIUSSS et ses partenaires? Détaillez.

PART_EQUIP_REL

Participez-vous à une équipe relais spécifiquement dédiée au déploiement de la mesure des éclaireurs ?

☐ non

☐ oui. Quelles en sont les principales activités?

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 12/20

Pages 13 et 14

08/12/2021 12:24 Questionnaire

RECRU

Avez-vous participé à l'identification et au recrutement de personnes appelées à jouer le rôle d'éclaireurs?

☐ non

☐ oui

RECRU_CRITERE

En fonction de quels critères ou de quelles orientations avez-vous sélectionné les éclaireurs?

ACCOMP

Avez-vous contribué à l'accompagnement et au soutien de personnes jouant le rôle d'éclaireurs?

☐ non

☐ oui. De quelle façon?

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 13/20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

MOBI_RESEAU

Avez-vous contribué à la mobilisation et au réseautage de personnes jouant le rôle d'éclaireurs?

☐ non

☐ oui. De quelle façon?

COMIT_ECLAIR

Un comité relié à la mesure des éclaireurs a-t-il été formé ?

☐ non

☐ oui, un comité dédié (spécifique à la mesure des éclaireurs)

☐ oui, un comité élargi (où on traite notamment de la mesure des éclaireurs)

☐ oui, autre (précisez)

FREQ_COMIT

Ce comité s'est-il réuni à plus de deux occasions?

☐ non

☐ oui

RENCONT_SUIVI

Des rencontres de suivi auprès des éclaireurs ont-elles été tenues?

☐ aucune

☐ 1-2

☐ 3 et plus

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 14/20

Pages 15 et 16

08/12/2021 12:24 Questionnaire

SAT_RENC_SUIVI

De façon générale, je suis satisfait par rapport aux rencontres de suivi auxquelles j'ai participé?

☐ En désaccord
☐ Peu en accord
☐ Assez en accord
☐ En accord

TENSIONS

Des tensions (des enjeux) entourant l'organisation ou encore le déploiement de la mesure des éclaireurs sont-elles advenues ?

☐ non
☐ oui. Lesquelles?

LEVIERS

Des activités ou événements (leviers) ayant favorisé l'organisation ou encore le déploiement la mesure des éclaireurs sont-ils advenus ?

☐ non
☐ oui. Lesquels?

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 15/20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

AUTRE_ACTION_VALO

D'autres actions devraient-elles être entreprises afin de valoriser ou encore renforcer le déploiement de la mesure des éclaireurs dans votre territoire ?

☐ non
☐ oui. Lesquelles?

PROJ_OUI

Avez-vous, dans le cadre de la mesure des éclaireurs, pris part à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience et le rétablissement de la communauté?

☐ Non
☐ Oui

PROJ_NB

Vous avez pris part à combien de projets ou d'initiatives?
Inscrivez un nombre entre 1 et 5. La question "De quelle action parle-t-on?" vous sera posée autant de fois que le nombre de projets que vous avez identifiés.

PROJ_ACTIONS

De quelle action parle-t-on?

PROJ_PART

À quel niveau avez-vous participé?

☐ J'ai participé à sa création ou à sa mise en œuvre
☐ J'y ai seulement assisté

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 16/20

Pages 17 et 18

08/12/2021 12:24 Questionnaire

PROJ_RESEAU

Ce projet ou cette initiative existait-il (elle) avant la création du réseau des éclaireurs?

☐ Non

☐ Oui

GOUT_PROCHE

En général, y a-t-il eu adéquation (conformité) entre les populations visées et les populations rejointes par ces actions?

RETOMB_POPULATION

Quelles sont, selon vous, les principales retombées de la mesure des éclaireurs auprès des populations (de la communauté en général)?

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 17/20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

RETOMB_CISS

Quelles sont, selon vous, les principales retombées de la mesure des éclaireurs auprès de votre CISSS/CIUSSS, de ses secteurs et de ses partenaires?

RETOMB_ECLAIREUR

Quelles sont, selon vous, les principales retombées de la mesure des éclaireurs auprès des éclaireurs eux-mêmes?

<https://na1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 18/20

Pages 19 et 20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

RETOMBÉES_REPONDANTS

Quelles sont les principales retombées de la mesure des éclaireurs auprès de vous en particulier?

ENVERG

Selon vous, les actions et initiatives régionales et locales en santé psychosociale sont-elles suffisantes dans votre territoire (en nombre, en envergure)?

☐ Non
☐ Oui

REJOIGN

Selon vous, rejoignent-elles suffisamment les populations de votre territoire?

☐ Non
☐ Oui

ELARGIR

Que devrait-on faire d'autre ou de plus (quelles actions devraient-on encourager) afin de soutenir le rétablissement psychosocial des populations et la résilience des individus et des communautés les plus impactés par le contexte pandémique de COVID-19?

<https://ma1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 19/20

08/12/2021 12:24 Questionnaire

GENRE

Identité de genre

☐ Femme
☐ Homme

☐ Je m'identifie comme :

EXPERIENCE

Nombre d'années d'expérience dans l'exercice de vos fonctions

ans

FIN

Merci d'avoir rempli ce questionnaire. C'est apprécié!

Cliquez sur le bouton **Soumettre** pour quitter.

<https://ma1.voxco.com/A4S/Survey/Questionnaire/Edit/1316#> 20/20

ANNEXE 4 EXEMPLE D'ANALYSE DE DONNÉES QUALITATIVES

Retombées auprès des éclaireurs, selon les coordonnateurs et les membres des équipes relais

	Réponses		
	n	Pourcentage	Pourcentage d'observations
Trop tôt pour se prononcer	60	19,9 %	33,5 %
Aucune retombée	9	3,0 %	5,0 %
Valorisation	61	20,2 %	34,1 %
Habilitation	37	12,3 %	20,7 %
Secours psychologiques	40	13,2 %	22,3 %
Soutien du CISSS	32	10,6 %	17,9 %
Partage informations	15	5,0 %	8,4 %
Réseau	23	7,6 %	12,8 %
Reconnaissance des organismes	11	3,6 %	6,1 %
Différence par son empathie	1	0,3 %	0,6 %
Différence par son action	7	2,3 %	3,9 %
Participation aux activités	6	2,0 %	3,4 %
Total	302	100,0 %	168,7 %

Les principales retombées de la mesure auprès des éclaireurs *selon les coordonnateurs et les membres des équipes relais* sont d'abord à mettre en contexte. Rappelons que ce ne sont pas toutes les régions ou encore tous les réseaux locaux de services qui ont désigné des éclaireurs. Rappelons également que le statut d'éclaireur peut varier, certains éclaireurs étant des « intervenants » choisis par les établissements (de concert avec leurs partenaires) pour prolonger leur engagement, d'autres étant des « citoyens », davantage compris comme des bénévoles qui allaient, après formation et accompagnement, soutenir les personnes en difficulté ou encore participer/assister à des activités collectives visant à promouvoir le mieux-être, la résilience et le rétablissement de la communauté. Précisons enfin que très peu de « réseaux d'éclaireurs » étaient, au moment de l'enquête, à documenter.

Ces précisions apportées, relevons que le tiers des répondants ne pouvaient, au moment de l'enquête, se prononcer.

« Trop tôt pour le dire. »

« Pas encore débuté, donc difficile à évaluer »

« Nous n'avons pas encore de retombée concrète étant donné que nos premiers éclaireurs seront formés en janvier 2022. »

« Pour quelques répondants (de l'ordre de 5 %), aucune ou encore très peu de retombées sinon que négatives reliées à la mesure des éclaireurs n'étaient à identifier. »

« Très peu de retombées car seulement 2 directions ont été en mesure de collaborer dans mon RLS. Les travailleurs n'étaient libérés que 1/2 journée par semaine. Peu d'adhésion des autres directions et méconnaissance générale de la mesure à l'interne. »

« Plus d'ouvrage, plus de référence pour des services où il y a déjà des listes d'attentes interminables. Mobilisation de personnel qui serait beaucoup plus utile ailleurs. »

« Peu de retombées positives »

Pour plus du tiers des répondants, des retombées positives se rapportant au sentiment d'utilité, à la reconnaissance et à la valorisation (de ce qui est fait, de ce que deviennent les personnes) sont ressorties. Ces retombées s'appliquent d'abord auprès des éclaireurs-intervenants, mais s'appliquent aussi auprès des éclaireurs-citoyens, aux citoyens et aux intervenants appelés à être éclaireurs.

« Une valorisation de leur place et de leur rôle dans la communauté »

« Sentiment de pouvoir mettre à contribution son savoir »

« Les éclaireurs se sentent reconnus dans leur rôle, ils apprécient. »

« Valorisation de leur rôle déjà présent dans la communauté »,

« Reconnaissance d'un rôle joué "naturellement" dans son milieu. »

« Valorisation de leur rôles (...) Sentiment d'avoir participé à renforcer la résilience communautaire ou individuel peut apporter une grande valorisation personnelle. »

« un sentiment d'accomplissement, de réalisation et d'apport à autrui »

« Sentiment de valorisation face à son rôle, capacité de se sentir compétent dans la demande d'aide grâce aux petites formations. »

« Une meilleure confiance en eux, quand on aide son prochain, c'est très valorisant. »

« Augmentation de l'estime, d'avoir aidé quelqu'un... »

Pour plus du cinquième des répondants, des retombées associées à l'habilitation personnelle (*empowerment*) et à l'outillage sont ressorties. Cette habilitation, avérée ou à venir, peut s'appliquer ici encore autant auprès des éclaireurs-intervenants que des éclaireurs-citoyens.

« Empowerment des éclaireurs (augmentation de leur connaissance des ressources, façons de prendre soin de soi et des autres, apporter un soutien initial et une écoute empathique, etc.). »

« Développement du pouvoir d'agir d'individu dans la communauté »

« Acquisition de compétences, sentiment d'aider ou de donner cohérence, possibilité d'implication, sentiment d'être plus outillé dans un rôle déjà présent, nouveau réseau... »

« Pour les éclaireurs-intervenants, on ajoute une corde à leur arc, un outil de plus dans le cadre de leur intervention. »

« Une façon de développer leurs compétences et connaissances afin d'ajuster leurs pratiques »

« Évolutions au niveau de compétences, informations, capacité à combler leurs rôles en tant qu'intervenant. »

« Cela permettra que ces gens puissent être mieux outillés pour réaliser leur rôle de bénévole, leur rôle de gens impliqués, sur les thèmes du mieux-être et du rétablissement des communautés. »

« Être mieux outillés dans leur participation sociale et aide à leur concitoyens »

Des retombées associées aux formations suivies (sur les premiers secours psychologiques, sur le rétablissement psychosocial) récoltent également leur lot de mentions. Plus du cinquième des répondants en font écho.

« La formation que certains éclaireurs ont déjà reçue leur permet de comprendre différentes problématiques liées à la santé mentale. »

« Apprentissages et consolidation des premiers secours psychologiques »

« Favoriser la circulation d'outils et de connaissances sur comment prendre soin de soi et des autres »

« Les éclaireurs seront plus outillés à repérer la détresse et à intervenir. »

« Ils auront la formation sur prendre soin de soi et des autres. »

« Sensibilisation au fait de prendre soin de soi et des autres. Apprendre à repérer et référer une personne vers les bons services »

« Impact positif pour eux mêmes avec les formations qu'ils auront. »

« Recevoir la formation gratuite de premiers secours psychologiques avec diplôme de la Croix-Rouge Recevoir des outils pour mieux s'avoir quoi faire, prendre soin de soi et des autres et où référer. »

« De plus, les différentes formations (Croix-Rouge canadienne, PSSM, etc.) qui leurs sont offertes les aide à jouer leurs rôles, à prendre confiance en eux et à pouvoir se mobiliser davantage. »

« Des formations de La Croix-Rouge ainsi que du CIUSSS leur sont rendus disponibles pour développer leurs compétences. »

Le fait de recevoir le soutien et l'accompagnement des membres des équipes relais ou encore des établissements ou encore de repérer les services qui s'y trouvent, de même que le fait de pouvoir s'inscrire à réseau (même si le réseau d'éclaireurs n'est que très rarement établi formellement) sont également éléments ressortis.

« (...) nous avons actuellement seulement des éclaireurs-intervenants. Mais ceux-ci ont parfois utilisés l'équipe relais pour différentes questions et support ce qui favorise les arrimages. »

« Avoir d'avantage de liens avec les intervenantes de l'équipe relais et surtout d'avoir des liens plus personnalisés plus étroits »

« Un soutien de l'équipe relais au besoin »

« rencontre avec l'équipe »

« Accompagnement dans leur rôle »

« Un meilleur support, »

« soutien dans leurs interventions et si questions cliniques ou clientèles plus difficiles. »

« Lien avec intervenant psychosociaux facilitant le référencement ou le soutien »

« De pouvoir parler à quelqu'un du CISSS! A l'ère du numérique, des boîtes vocales et des courriels, les éclaireurs étaient contentes de parler à un humain »

« Le soutien au co-développement, le réseautage et la possibilité d'avoir un meilleur accès aux services du CIUSSS (décloisonner) sont les principales retombées. »

« Ils n'ont plus tout le poids sur leurs épaules. La problématique est partagée »

« Développement du réseau social de soutien »

« Création d'un réseau d'entraide entre les éclaireurs »

« Se connaître entre eux, augmentation du réseautage et du filet social »

« Sentir qu'ils ne sont pas seuls, qu'il y a un réseau de bienveillance à leur porter. »

« Meilleures connaissances du réseau. »

Le partage d'informations de même que la connaissance et reconnaissance des organismes de la communauté sont également des retombées repérées.

- « Bonifier la connaissance des enjeux de santé mentale, de santé et de bien-être »
- « Évolutions au niveau de compétences, informations »
- « L'accès à l'information (connaissance des ressources). »
- « Connaître et comprendre le fonctionnement du milieu commentaire – Connaître les ressources du milieu et y faire des références »
- « Meilleur Connaissances des ressources et services offerts dans le MRC »
- « Meilleure connaissance des partenaires”
- “Scouts can learn and benefit from learning various resources in the area.”

Notons enfin, pour quelques répondants, la participation à la tenue d'activités collectives ainsi les bienfaits qui peuvent s'y associer.

- « L'opportunité de mettre sur pied et de collaborer à des activités de résilience qui sont porteurs de sens. »
- « Ça leur donne la possibilité de créer et prendre part à des actions collectives renforçant la salutogénèse de leur communauté. »
- « sentiment positive d'avoir contribuer à redynamiser sa communauté et de se mobiliser autour de la mise sur pied d'initiatives en pp sur le territoire »
- « Briser leur isolement en participant à des activités. »
- « Occasion de collaborer dans des actions collectives. »

ANNEXE 5 ÉTUDES DE CAS

LAURENTIDES

Enquête auprès des éclaireurs (Janvier 2022)

Caractéristiques : cette région compte pour beaucoup à l'intérieur du matériel colligé. Ainsi, plus du tiers des questionnaires aux éclaireurs provient de cette région (59 des 169, soit 34,9 %). On retient que de ces 59 répondants, 28 s'identifient comme éclaireurs-citoyens, 21 comme éclaireurs-intervenants et 10 comme citoyens autres. Cette diversité est importante à saisir : s'y joint le fait que la majorité des éclaireurs sondés étaient préalablement peu actifs (impliqués) dans des activités ou projets faisant la prévention/promotion de la santé psychologique, et que peu exerçaient un titre parallèle à celui d'éclaireur (par exemple, sentinelle ou veilleur). Le recrutement des éclaireurs, principalement, quoique non uniquement, opéré par le CISSS et ses organismes partenaires, s'est amorcé dès la fin du printemps 2021. Les répondants consacrent en moyenne moins de 6 heures par semaine à la mesure; les répondants intervenants en consacrent davantage que les répondants éclaireurs et autres, cependant peu d'entre eux (n = 5) lui consacrent plus de trois jours par semaine.

Formations et informations : moins du tiers des répondants (28,8 %) affirme avoir suivi une formation sur les premiers secours psychologiques, formation qui a pu être offerte autant par la Croix-Rouge canadienne que par le CISSS. Moins du cinquième a suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; cette formation a été offerte par le CISSS. Parmi les documents acheminés ou rendus disponibles, on recense principalement des documents servant à l'action, notamment ceux distribués par la Croix-Rouge canadienne ou encore ceux (trousses, capsules) nichés à l'intérieur du site Internet régional; les documents émanant du ministère ainsi que le webinaire de février 2021 ont également été rendus accessibles. Parmi les modalités de communication offertes pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs, on recense entre autres les chaînes courriel, le site Internet, le téléphone et l'infolettre. Plus des trois quarts (76,3 %) des répondants sont d'avis que les différentes modalités utilisées suffisent à les tenir informés.

Soutien et suivi : plus des trois quarts des répondants (76,3 %) connaissent le coordonnateur du réseau d'éclaireurs ou des membres de l'équipe relais du CISSS/CIUSSS; tous savent qu'ils peuvent les contacter au besoin. Dans les faits, 20 % d'entre eux leur ont déjà demandé de l'aide. Moins de la moitié des répondants (45,8 %, des éclaireurs-intervenants surtout) signalent avoir participé à des rencontres de suivi liées au rôle d'éclaireur. Parmi les raisons évoquées pour ne pas avoir participé à pareille rencontre, se dégage le fait que pareille opportunité ne leur a pas été offerte. Selon ceux qui y ont participé, les rencontres de suivi ont surtout été l'occasion de mieux connaître l'équipe relais et le soutien qu'elle peut apporter. Partager son vécu d'éclaireurs avec d'autres personnes ou encore coordonner son action avec d'autres personnes

sont des occasions moins rapportées. Plus de 85 % des répondants qui ont participé à ces rencontres de suivi s'en déclarent au moins assez satisfaits. Par ailleurs, 18 des 59 répondants aimeraient avoir plus de soutien pour exercer leur rôle d'éclaireur (on ne repère pas de différence entre les éclaireurs-intervenants et les éclaireurs-citoyens, sinon dans la nature du soutien demandé).

Appropriation : parmi les éléments qui ont favorisé l'appropriation du rôle d'éclaireur et l'aisance à l'exercer, on recense l'intervention des coordonnatrices (locale, régionale) et des membres des équipes relais, de même que les informations et formations offertes. Parmi les quelques éléments qui ont nui, relevons la pandémie ainsi que le manque de clarté ou encore le temps à prendre pour assimiler l'information partagée.

Premiers soins psychologiques : trente-sept des cinquante-neuf (62,8 %) répondants ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, observé des personnes qui présentaient des signes de détresse psychosociale. De ce nombre, 26 se sont identifiés et présentés pour proposer leur soutien, tout tentant ensuite de les soutenir et de les reconforter, ainsi que de les informer des aides et des services disponibles. Enfin, 22 répondants ont aidé ces personnes à entrer en contact avec ces aides et services. Parmi ces 22 répondants, sept se sont identifiés comme étant des éclaireurs-citoyens.

Actions collectives : près de 90 % des répondants soulignent qu'ils n'ont pas, depuis qu'ils sont éclaireurs, pris part à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience ou le rétablissement de la communauté. Parmi les rares actions rapportées, nommons des activités associées à Noël, la distribution d'épinglettes pour la semaine de prévention du suicide, ainsi que la participation à la Semaine de la santé mentale 2021.

Enquête auprès des coordonnateurs et des membres des équipes relais (Décembre 2021)

Caractéristiques : vingt des cent quatre-vingts (11,1 %) questionnaires aux coordonnateurs et des membres des équipes relais proviennent des Laurentides. De ces 20 répondants, 13 se présentent comme intervenants de l'équipe relais à l'emploi du CISSS, 6 comme coordonnateurs de la mesure des éclaireurs, et 1 comme membre de l'équipe relais à l'emploi du CISSS (APPR, équipe relais régionale, développement d'outils). Parmi les coordonnateurs, quatre se présentent comme étant surtout attachés aux secteurs généraux, activités cliniques et d'aide, alors que deux s'associent au programme de santé publique. Parmi les intervenants de l'équipe relais, quatre s'associent au programme Jeunes en difficulté, trois aux secteurs généraux, trois à la santé mentale et trois au soutien à l'autonomie des personnes âgées; une diversité d'affiliation est ainsi observée. Quinze des vingt répondants sont associés à la mesure des éclaireurs depuis le printemps 2021. Les coordonnateurs consacrent à la mesure 11,5 heures par semaine en moyenne (médiane à 10), alors que les intervenants de l'équipe relais en consacrent

8,7 (médiane à 3). Trois répondants sur 20 consacrent plus de 30 heures par semaine à la mesure.

Formations et informations : treize répondants sur vingt ont suivi la formation sur les premiers secours psychologiques offerte par la Croix-Rouge canadienne; deux de ces 13 répondants se sentent, depuis qu'ils ont suivi cette formation, mieux outillés pour exercer leur rôle dans la mesure des réseaux d'éclaireurs. Un déplacement est à cet effet à documenter : la formation sur les premiers secours psychologiques loge désormais sur une page du site Internet du CISSS, plutôt qu'à la Croix-Rouge canadienne. Quatorze répondants sur vingt ont suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; cette formation nous a été décrite comme ayant été offerte par le CISSS, en collaboration avec des partenaires externes (Centre national d'excellence en santé mentale, Direction régionale de santé publique de Montréal). Des capsules et aide-mémoire nichés dans une page du site Internet sont à repérer. À la même enseigne, des documents spécifiques à la mesure des éclaireurs, nombreux et de toutes provenances, sont ressortis : boîte à outils, bottin de ressources, affiche régionale, chartre d'engagement, prospectus, documents ministériels, travaux de la D^{re} Mélissa Généreux, etc. Ces documents et d'autres peuvent être repérés sur la même page Internet²⁵. Plus de la moitié (55 %) des documents mentionnés par les répondants ont été jugés comme leur ayant été utiles (maximum de l'échelle). Parmi les modalités de communication offertes dans la région pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs, ressortent surtout le site Web, les rencontres de groupe (par Teams, souvent) et les chaînes courriel. Soixante-dix pour cent des répondants sont d'avis que ces modalités suffisent à tenir les réseaux d'éclaireurs informés; les coordonnateurs se montrent plus réservés sur cet aspect, la moitié les jugeant insuffisantes. Des formes plus dynamiques (groupe Facebook) ou encore plus aérées (infolettre) sont à cet effet proposées.

Soutien et suivi : tous les coordonnateurs connaissent le gestionnaire régional responsable au palier CISSS du déploiement de la mesure des éclaireurs et tous savent qu'ils peuvent le contacter au besoin. Dans les faits, quatre coordonnateurs sur six lui ont demandé de l'aide. Cette aide portait pour l'essentiel sur le déploiement de la mesure (constitution des équipes relais, alliance avec les organismes, recrutement des éclaireurs, etc.). L'aide offerte par ce responsable régional a été qualifiée plus qu'assez suffisante (score très élevé).

Tous les membres de l'équipe relais (sauf un) connaissent le coordonnateur local de la mesure des éclaireurs et tous savent qu'ils peuvent le contacter au besoin. Dans les faits, cinq des 13 membres ont demandé du soutien auprès de ce coordonnateur. Ce soutien a notamment porté sur les modalités entourant le recrutement et la désignation des éclaireurs. Le soutien offert a été qualifié, de manière unanime, comme étant suffisant (score maximal).

²⁵ <https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/index.php?id=4360>

Cinq des vingt répondants aimeraient avoir accès à plus de soutien pour exercer leur rôle; six estiment que l'on ne les reconnaît et ne les valorise pas assez dans l'exercice de leur rôle. Parmi les explications données se trouvent celles qui renvoient à la stabilité des équipes, aux difficultés éprouvées à maintenir la motivation collective à l'intérieur de l'équipe, à la distance constatée entre l'effort déployé et la reconnaissance publique (enjeu de visibilité).

Structuration : douze répondants sur vingt participent à des tables de concertation locales; ceci est notamment le cas des six coordonnateurs de la mesure. Le nombre et la diversité des tables existantes se révèlent considérables : table violence conjugale, table adulte, table sur l'itinérance, table sur l'insalubrité, table santé mentale adulte; comité partenaires ados, table des aînés, etc. Tous assurent qu'on y parle de la mesure des éclaireurs, notamment lors des tours de table ou encore à l'intérieur de points statutaires. Également, 12 répondants sur 20 signalent que des mécanismes (tables, comités, etc.) permettant d'arrimer, au niveau local, les secteurs, les programmes-services et les projets de prévention/promotion touchés par l'enjeu de la santé psychosociale ont été établis; les coordonnateurs sont plus partagés à cet effet (trois sur six considèrent que pareil mécanisme n'existe pas). Beaucoup laissent ici à penser que ces mécanismes, bien que non formalisés, seraient déjà nichés à l'intérieur des tables et comités susnommés. Enfin, 12 répondants sur 20 affirment que des arrimages avec d'autres initiatives locales (des projets) touchant à la santé psychosociale sont advenus depuis le lancement de la mesure des éclaireurs. Parmi ces arrimages avérés ou en voie de l'être, nommons ceux avec le Réseau d'éclaireurs de Prévoyance envers les aînés, avec les Capteurs, avec le projet Santé mentale positive en contexte scolaire de la DSPublique des Laurentides, avec la politique de prévention du suicide en cours d'élaboration au sein du CISSS.

Tous les coordonnateurs soulignent qu'une équipe relais a été formée au sein de leur établissement. Ils veillent à informer les membres de l'équipe relais du développement de la mesure des éclaireurs par la tenue régulière de rencontres Teams (par l'utilisation de l'équipe Teams), par des chaînes courriel ou par des appels téléphoniques. Ces mêmes modalités servent également à rejoindre, à animer et à coordonner l'action des membres de l'équipe relais. Dix-neuf des vingt répondants participent à l'équipe relais. Parmi les principales activités qui s'y relient, nommons la cartographie des populations et le recrutement des éclaireurs, la présentation des services, le soutien aux éclaireurs, le développement d'outils et la mise sur pied d'une formation, la sollicitation et l'arrimage avec les partenaires de la communauté, la planification des activités de résilience. Dix-neuf des vingt répondants ont participé à l'identification et au recrutement de personnes appelées à jouer le rôle d'éclaireur. Parmi les orientations retenues afin de sélectionner les éclaireurs, soulignons un outil de cartographie élaboré par la région de l'Estrie pour cibler les éclaireurs; une représentation d'éclaireurs ayant des contacts avec une population 0-100 ans et provenant de divers milieux répartis dans l'ensemble des municipalités des sept RLS était visée. Parmi les critères ressortis, nommons l'implication préalable, la bienveillance, l'empathie, l'ouverture et le respect de l'autre, la capacité

de travailler en équipe et la proximité avec des clientèles vulnérables. Onze des vingt répondants ont contribué à l'accompagnement et au soutien de personnes jouant le rôle d'éclaireur; parmi les gestes d'accompagnement, relevons la présentation de la mesure, des ressources et du fonctionnement; le développement des outils cliniques et des formations maison; le transfert et la pratique des outils; l'accompagnement dans les cas de soutien moral et le suivi des rencontres et des formations. Huit répondants sur vingt ont contribué à la mobilisation et au réseautage de personnes jouant le rôle d'éclaireur; parmi les gestes recensés, nommons les rencontres Teams et les différents suivis qui s'y lient (courriels, appels téléphoniques).

Différents comités coexistent donc et des éclaireurs (les éclaireurs-intervenants notamment) peuvent être appelés à y contribuer; 13 répondants sur 20 signalent ainsi qu'un comité relié à la présence de la mesure des éclaireurs a été formé. Cependant, un comité spécifiquement fondé et formé par et pour les éclaireurs (pour les aider à se réseauter entre eux, pour suivre et accompagner ce réseautage) ne paraît pas exister. Des rencontres de suivi auprès des éclaireurs n'en ont pas moins, selon 60 % des répondants, été tenues; les répondants qui ont participé à ces rencontres s'en montrent assez satisfaits.

Actions collectives : douze répondants sur vingt affirment avoir pris part, dans le cadre de la mesure des éclaireurs, à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience et le rétablissement de la communauté. Parmi ces activités, on repère surtout la distribution des cartes de vœux pour les fêtes. On repère aussi une intervention dans un groupe communautaire (atelier d'animation de groupe pour améliorer le bien-être).

Tensions et leviers : seize répondants sur vingt signalent que des tensions (des enjeux) entourant l'organisation ou encore le déploiement de la mesure des éclaireurs sont advenues. Ces tensions et enjeux sont de tous ordres : résistances de certains organismes communautaires en lien avec l'utilité de ce projet (perceptions de *top-down* et de dédoublement de services, financement au CISSS plutôt qu'aux organismes et posture délicate des organisateurs communautaires des établissements), enjeu de recrutement d'intervenants pour former et conserver l'équipe relais (pénurie et mouvement du personnel à l'interne), difficultés de conciliation avec la charge de travail habituelle (surcharge, manque de temps), divergence de culture de travail entre l'approche collective de l'organisation communautaire et l'approche individuelle de l'intervention psychosociale, la pertinence de la formation de la croix rouge canadienne pour l'équipe relais et la non-pérennité des ressources associées à la mesure.

Douze répondants sur vingt nomment des activités ou événements (leviers) ayant favorisé l'organisation ou encore le déploiement la mesure des éclaireurs. Parmi eux se trouvent la présentation de la mesure à différentes instances et comités, de même que l'attention mise à diversifier les partenaires à rejoindre; l'utilisation de Teams comme logiciel de communication, mais aussi comme canal d'échanges, est également relevée.

Redditions de comptes ministérielles

Dispositif : la reddition de compte du printemps 2021 nous permet de documenter le fait que « Le dispositif mis en place par le CISSS des Laurentides pour le déploiement du réseau d'éclaireurs en santé psychologique repose sur la Direction des programmes santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adultes (DSMDPGA) en collaboration avec la Direction générale, relations à la communauté et organisation communautaire. Une coordination régionale issue de la DSMDPGA a été mise en place afin d'assurer une vision cohérente du projet sur l'ensemble du territoire des sept réseaux locaux de services. La coordination locale des RLS est assumée par des organisateurs communautaires. Ceux-ci jouent un rôle de liaison pour l'équipe relais, afin d'arrimer l'implantation du Réseau d'éclaireurs en fonction des réalités de leur territoire. Au besoin, ils font le pont et facilitent l'échange d'information entre les organismes communautaires et le Réseau d'éclaireurs²⁶. »

Cette même reddition de compte permet de dégager que sept équipes relais, nichées à l'intérieur des sept RLS du territoire, sont à documenter. Ces équipes relais sont composées d'intervenants psychosociaux provenant de différentes directions cliniques. « Les membres de cette équipe vont affiner leur compréhension des enjeux, voire des problématiques vécues par la population locale en lien avec la pandémie ce qui conduira, au besoin, à l'adaptation des offres de services de notre CISSS. Les tables de concertation locales et régionales vont également être alimentées par cette lecture et ces réflexions afin de favoriser la recherche de solutions collectives. L'équipe relais a également bonifié sa composition par l'ajout d'une agente de planification, de programmation et de recherche (APPR) de l'équipe Prévention–Promotion (PP) de la Direction de santé publique qui assurera un rôle transversal au sein des sept RLS. »

La reddition de compte de l'automne 2021 nous apprend que « la structure du projet est demeurée la même. Cependant, la composition de l'équipe-relais dans certains RLS a changé en raison du mouvement de personnel lors des affichages de postes »²⁷.

Grandes actions : la reddition de compte du printemps 2021 recense comme grandes actions réalisées pour assurer le déploiement et la mise en œuvre de la mesure des éclaireurs, des rencontres avec les différents RLS du territoire. Ces rencontres ont permis de regrouper « (...) les organismes communautaires et autres partenaires du milieu afin de présenter le projet du Réseau des éclaireurs en santé psychologique, animées par la coordonnatrice régionale avec la participation de la coordonnatrice locale ». Des ententes de collaboration, initiées ou signées auprès d'organismes incontournables de par leur travail de proximité, ont pu s'y greffer.

²⁶ In MSSS (2021). Mesure des éclaireurs rapport de déploiement – reddition de comptes au 31 mai 2021. Non publié.

²⁷ In MSSS (2021). Mesure des éclaireurs rapport de déploiement – reddition de comptes au 31 octobre 2021. Non publié.

Composition et structure des équipes relais : la reddition de compte du printemps 2021 nous apprend que les équipes relais sont composées d'intervenants provenant de la Direction jeunesse, de la Direction santé mentale, dépendance et services psychosociaux généraux adultes et de la Direction soutien aux personnes âgées. Certains d'entre eux sont également formés en intervention psychosociale en contexte de sécurité civile. La coordination de chaque RLS est assumée par des organisateurs communautaires provenant de la direction générale du CISSS.

Constitution et composition des réseaux d'éclaireurs : la reddition de compte du printemps 2021 nous apprend qu'une cartographie du réseau d'éclaireurs sur chaque territoire de RLS a d'abord été établie. Par la suite et à travers l'action de la coordonnatrice régionale et des coordonnatrices locales, les intervenants partenaires (organismes communautaires) ont pu collaborer à cibler et à identifier des éclaireurs. Un formulaire d'intérêt a été créé afin d'être distribué et ensuite rempli par les personnes intéressées à devenir éclaireur. La reddition de compte de l'automne 2021 nous renseigne du fait que 128 éclaireurs pouvaient, à la fin octobre 2022, être comptés; ceux-ci provenaient de différents horizons : organismes communautaires; milieu municipal; milieu des affaires; milieu scolaire; milieu de l'agriculture; services gouvernementaux; bénévoles et citoyens engagés.

Activités organisées, références et interventions : la reddition de compte de l'automne 2021 permet de documenter le fait que des démarches étaient entreprises et que des ententes étaient conclues; des activités organisées avec les communautés allaient pouvoir s'en dégager. Aucune référence n'avait été faite par des éclaireurs vers les services du CISSS; conséquemment, aucune intervention s'y reliant n'était à documenter.

Bons coups : parmi les bons coups, réussites et fiertés inscrites à la reddition de compte de l'automne 2021, on retient :

- « Une approche respectueuse reconnaissant la contribution des partenaires et les actions déjà présentes dans le milieu. Cela a grandement favorisé l'acceptabilité du projet.
- Chaque coordonnateur local de RLS a animé plusieurs rencontres avec les membres de leur équipe relais afin de les maintenir mobilisés et de les soutenir dans leurs rôles et tâches.
- Le développement d'une formation « maison » destinée aux éclaireurs ainsi que de plusieurs outils visant à les soutenir au niveau de l'accomplissement de leurs rôles. En ce sens, nous avons procédé à la création d'une page Web sur le site du CISSS des Laurentides permettant à la population générale, ainsi qu'aux éclaireurs, d'avoir accès aux capsules de formation et aux différents outils développés.

- Différents bottins de ressources ont également été déposés sur la page Web du Réseau d'éclaireurs en santé psychologique et des adresses courriel ont été créées pour chacun des RLS afin que les éclaireurs puissent rejoindre facilement leur équipe relais²⁸. »

LANAUDIÈRE

Enquête auprès des éclaireurs (Janvier 2022)

Caractéristiques : onze des cent soixante-neuf questionnaires aux éclaireurs considérés par la présente appréciation proviennent de Lanaudière (soit 6,5 %); de ces 11 répondants, 9 s'identifient comme éclaireurs-citoyens, et 2 comme éclaireurs-intervenants. La majorité des éclaireurs sondés étaient préalablement peu actifs (impliqués) dans des activités ou projets faisant la prévention/promotion de la santé psychologique, et peu exerçaient un titre parallèle à celui d'éclaireur. Le recrutement des éclaireurs a été opéré par les organismes partenaires et par le CISSS. Les répondants sont associés à la mesure l'automne 2021; ils y consacrent en moyenne moins d'un jour par semaine, sauf un répondant qui s'identifie comme étant éclaireur-intervenant à temps plein (projet Bienveillance en action).

Formations et informations : huit des onze répondants (72,7 %) affirment avoir suivi une formation sur les premiers secours psychologiques, formation offerte par le CISSS. Un répondant sur onze assure avoir suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; cette formation aurait été offerte par le CISSS. Parmi les documents acheminés ou encore rendus disponibles, on recense principalement des documents attachés à la formation sur les premiers secours psychologiques ou encore ceux nichés à l'intérieur du site Internet régional. Parmi les modalités de communication offertes pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs, on recense principalement les chaînes courriel et le site Internet. Près des trois quarts (72,7 %) des répondants sont d'avis que les différentes modalités utilisées ne suffisent pas à les tenir informés.

Soutien et suivi : tous les répondants connaissent le coordonnateur du réseau d'éclaireurs ou des membres de l'équipe relais du CISSS/CIUSSS (les « relayeurs ») et tous savent qu'ils peuvent les contacter au besoin. Dans les faits, un seul répondant leur a demandé de l'aide. Tous les répondants (sauf un) signalent ne pas avoir participé à des rencontres de suivi liées au rôle d'éclaireur, puisque pareille opportunité ne leur a pas été offerte. Deux répondants sur onze aimeraient avoir plus de soutien pour exercer leur rôle d'éclaireur.

Appropriation : parmi les éléments qui ont favorisé l'appropriation du rôle d'éclaireur et l'aisance à l'exercer, on recense la formation offerte, courte et claire, ainsi que l'accompagnement offert par des relayeurs. Parmi les quelques éléments qui ont nui, relevons

²⁸ In MSSS (2021). Mesure des éclaireurs rapport de déploiement – reddition de comptes au 31 octobre 2021. Non publié.

que la pandémie n'a pas nécessairement permis de mettre en pratique les contenus vus en formation (confinement oblige).

Premiers soins psychologiques : quatre des onze répondants ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, observé des personnes qui présentaient des signes de détresse psychosociale. De ce nombre, deux se sont identifiés (dont un éclaireur-citoyen) et présentés pour proposer leur soutien, les ont soutenues et réconfortées, informées et aidées à entrer en contact avec les aides et services disponibles.

Actions collectives : deux des onze répondants ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, pris part à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience ou le rétablissement de la communauté. Parmi ces actions, nommons le projet bienveillance en action.

Enquête auprès des coordonnateurs et des membres des équipes relais (décembre 2021)

Caractéristiques : cinq des cent quatre-vingts (2,7 %) questionnaires aux coordonnateurs et membres des équipes relais proviennent de Lanaudière. De ces cinq répondants, quatre se présentent comme intervenants de l'équipe relais à l'emploi du CISSS (des « relayeurs »), et un comme coordonnateur de la mesure des éclaireurs. Le coordonnateur de même que trois des intervenants sont attachés au programme-service de santé mentale. Tous les répondants sont associés à la mesure des éclaireurs depuis le printemps 2021. Le coordonnateur consacre à la mesure une journée par semaine, alors que les intervenants de l'équipe relais s'y consacrent à temps complet.

Formations et informations : tous les répondants ont suivi la formation sur les premiers secours psychologiques offerte par la Croix-Rouge canadienne, mais un seul se sent, depuis qu'il a suivi cette formation, mieux outillé pour exercer leur rôle dans la mesure des réseaux d'éclaireurs. Tous les répondants affirment avoir suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; la provenance de cette formation demeure cependant difficile à circonscrire (le webinaire offert par la D^{re} Généreux, probablement). On observe une forte pénétration des différents documents produits par le ministère (document de janvier 2021, webinaire, feuillet explicatif, questions-réponses, coffre à outils); ces documents sont, dans l'ensemble, jugés assez utiles. Parmi les modalités de communication offertes dans la région pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs, ressortent surtout les chaînes de courriel et le site Web; tous les répondants sont d'avis que ces modalités suffisent à tenir les réseaux d'éclaireurs informés.

Soutien et suivi : le coordonnateur connaît le gestionnaire régional responsable au palier CISSS, et sait qu'il peut le contacter au besoin, ce qu'il ne manque pas de faire. L'aide offerte, jugée satisfaisante (maximum de l'échelle) a notamment porté sur recrutement des éclaireurs et sur la

pérennité de la mesure. Tous les membres de l'équipe relais connaissent le coordonnateur local, savent qu'ils peuvent le contacter au besoin et ne se privent pas pour le faire. Le soutien a notamment porté sur différents sujets : présentation de la mesure, recrutement, animation de rencontre, encadrement et alignement, pérennité du projet, etc. Le soutien offert a été qualifié de moyennement suffisant.

Deux membres de l'équipe relais aimeraient avoir accès à plus de soutien pour exercer leur rôle; et un répondant estime que l'on ne le reconnaît et ne le valorise pas assez dans l'exercice de son rôle; un exercice gestionnaire de la fonction de coordination est à la fois compris (manque de temps, cumul des tâches) et disputé (pour le développement d'une vision claire et temporelle du projet).

Structuration : trois des cinq répondants, dont le coordonnateur, participent à des tables de concertation locales; parmi celles-ci, nommons une table de concertation jeunesse et une table régionale en santé mentale. Deux de ces trois répondants assurent que l'on y parle de la mesure des éclaireurs, notamment en point statutaire. Aussi, tous les répondants affirment que des arrimages avec d'autres initiatives locales (des projets) touchant à la santé psychosociale sont advenus depuis le lancement de la mesure des éclaireurs. Parmi ces arrimages avérés, nommons ceux liant la mesure des éclaireurs à la mesure Aires ouvertes, à la table de concertation DI-TSA-DP et à l'action Bienveillance en action 0-100 ans.

Tous les répondants soulignent qu'une équipe relais a été formée au sein des différentes MRC. Une rencontre hebdomadaire, réunissant coordonnateur et intervenants, est tenue. Parmi les principales activités qui s'y relient, nommons le recrutement des éclaireurs, la présentation des services, le soutien aux éclaireurs et aux organismes partenaires, le développement d'outils et la mise sur pied d'une formation et d'un site Web de même que la planification des activités de résilience. Tous les répondants ont participé à l'identification et au recrutement de personnes appelées à jouer le rôle d'éclaireur. Parmi les orientations gardées afin de sélectionner les éclaireurs, retenons le ciblage par secteurs; cinq secteurs, soit le municipal, les services de prévention des incendies, le secteur économique (la SADC, les chambres de commerce), certains salons de coiffure et les organismes communautaires en dépannage alimentaire ont ainsi été ciblés. Parmi les critères ressortis pour sélectionner les éclaireurs, nommons la proximité avec des personnes vulnérables et l'adhésion aux valeurs du CISSS et du projet porté. Tous les répondants ont contribué à l'accompagnement et au soutien de personnes jouant le rôle d'éclaireur; parmi les gestes d'accompagnement, relevons l'organisation et la présence aux rencontres de même que le développement des outils cliniques et de la page Web. Quatre des cinq répondants ont contribué à la mobilisation et au réseautage de personnes jouant le rôle d'éclaireur, notamment par des rencontres hebdomadaires sur Teams, de chaînes de courriel et d'appels personnalisés (partage des numéros de cellulaire). Ces rencontres permettent d'instaurer un suivi, suivi qualifié d'assez satisfaisant. Un comité spécifiquement relié à la mesure n'a cependant pas été fondé.

Actions collectives : deux répondants sur cinq affirment avoir pris part, dans le cadre de la mesure des éclaireurs, à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience et le rétablissement de la communauté. On compte, comme principale activité de la sorte, l'action Bienveillance en action 0-100 ans (action locale).

Tensions et leviers : tous les répondants signalent que des tensions (des enjeux) entourant l'organisation ou encore le déploiement de la mesure des éclaireurs sont advenues. Ces tensions et enjeux sont de tous ordres : multiplicité d'initiatives similaires en provenance du MSSS, initiatives établies sans concertation préalable et de façon précipitée; résistances des organismes communautaires en lien avec l'utilité de ce projet (perceptions de dédoublement de services); flou immense concernant la pérennité du projet; impression de l'équipe relais d'un manque de transparence auprès des éclaireurs; choix de la formation de la Croix-Rouge canadienne (problèmes de forme et de contenu).

Quatre répondants sur cinq nomment des activités ou événements (leviers) ayant favorisé l'organisation ou encore le déploiement la mesure des éclaireurs. Parmi eux, se trouve principalement la participation à des rencontres (régionales, nationales) permettant écoute et l'échange entre les partenaires réunis.

Redditions de comptes ministérielles

Dispositif : la reddition de compte du printemps 2021 nous permet de documenter le fait que le projet des éclaireurs est placé sous la responsabilité de la Direction santé mentale et dépendance (DSM-D); cette direction pourra au besoin trouver appui auprès du comité de vigie de l'établissement. Un changement de direction à la Direction est, selon la reddition de compte de l'automne 2021, advenu.

Cette même reddition de compte permet de dégager que les deux coordonnateurs régionaux sont des gestionnaires qui ont inclus le projet à même leurs fonctions. On observe aussi que le territoire compte deux RLS, mais six MRC; puisque les enjeux sont différents, l'approche est adaptée en fonction des MRC.

L'équipe relais est quant à elle composée de quatre intervenants psychosociaux (appelés relayeurs) provenant de différentes directions cliniques. Les membres de cette équipe vont affiner leur compréhension des enjeux, voire des problématiques vécues par la population locale en lien avec la pandémie ce qui conduira, au besoin, à l'adaptation des offres de services du CISSS. Les tables de concertation locales et régionales vont également être alimentées par cette lecture et ces réflexions afin de favoriser la recherche de solutions collectives.

Grandes actions : la reddition de compte du printemps 2021 recense comme grandes actions réalisées pour assurer le déploiement et la mise en œuvre de la mesure des éclaireurs,

différentes réflexions (sur les types d'éclaireurs à recruter), discussions (avec les organismes partenaires) et présentations (auprès des comités de l'établissement, des organismes partenaires).

Composition et structure des équipes relais : la reddition de compte du printemps 2021 nous renseigne sur le fait que l'équipe relais est composée de quatre intervenants qui proviennent de différents programmes cliniques (DPJ, SAD, Santé mentale et organisation communautaire) du CISSS; ces professionnels ont des expériences de travail variées.

Constitution et composition des réseaux d'éclaireurs : la reddition de compte de l'automne 2021 nous instruit du fait que 42 personnes s'étaient engagées dans le processus pour devenir éclaireurs. Ces personnes proviennent de cinq secteurs en particulier : municipal, justice, coiffure, transport, santé et personnes âgées

Activités organisées, références et interventions : la reddition de compte de l'automne 2021 permet de documenter le fait qu'une collaboration a débuté avec le projet Bienveillance en action 0-100 ans pour la MRC de L'Assomption. Elle rapporte également qu'aucune référence formelle de la part des éclaireurs n'a été déposée vers un service de l'établissement; cependant, des membres de l'équipe relais ont, à la suite de leur rencontre avec des éclaireurs, effectué 14 interventions auprès d'usagers en attente de service ou encore déjà connus au sein de l'établissement.

Bons coups : parmi les bons coups, réussites et fiertés inscrites à la reddition de compte de l'automne 2021, on retient, le site Web populationnel du CISSS de Lanaudière; la formation, les outils et formulaires développés régionalement, partagés et repris depuis par d'autres régions. L'importance accordée au recrutement des éclaireurs et le temps utilisé pour bien expliquer la mesure aux organismes communautaires sont également mentionnés.

MONTÉRÉGIE-EST

Enquête auprès des éclaireurs (Janvier 2022)

Caractéristiques : huit des cent soixante-neuf questionnaires aux éclaireurs proviennent de Montérégie-Est (soit 4,7 %); de ces huit répondants, trois s'identifient comme éclaireurs-citoyens, quatre comme éclaireurs-intervenants, et un comme éclaireur de l'équipe relais. Les éclaireurs-citoyens se sont déclarés préalablement peu actifs (impliqués) dans des activités ou projets faisant la prévention/promotion de la santé psychologique, alors que les éclaireurs-intervenants l'étaient davantage. La moitié des répondants n'exerçait aucun titre parallèle à celui d'éclaireur. Le recrutement des éclaireurs, a été géré par les organismes partenaires et par le CISSS. Les répondants sont associés à la mesure depuis l'automne 2021; ils y consacrent en moyenne environ une heure par semaine, sauf pour deux éclaireurs-intervenants, qui eux y consacrent davantage de temps (un à temps plein, l'autre à 10 heures par semaine).

Formations et informations : cinq des huit répondants (62,5 %) affirment avoir suivi la formation sur les premiers secours psychologiques, formation offerte par la Croix-Rouge canadienne. Un répondant assure avoir suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; cette formation aurait été offerte par le CISSS. Quelques documents ont été acheminés ou encore rendus disponibles; on recense principalement des documents ministériels (document de janvier 2021, coffre à outils), le webinaire de la D^{re} Généreux ainsi que ceux nichés à l'intérieur du site Internet régional. Peu de modalités de communication offertes pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs sont nommées; la moitié des répondants sont d'avis que les différentes modalités utilisées ne suffisent pas à les en tenir informés.

Soutien et suivi : tous les répondants (sauf un) connaissent le coordonnateur du réseau d'éclaireurs ou des membres de l'équipe relais du CISSS/CIUSSS et savent qu'ils peuvent les contacter au besoin. Cependant, dans les faits, aucun répondant ne leur a demandé de l'aide. Tous les répondants (sauf un) signalent ne pas avoir participé à des rencontres de suivi liées au rôle d'éclaireur, puisque pareille opportunité ne leur a pas été offerte. Aucun répondant ne souligne qu'il aimerait avoir accès à plus de soutien pour exercer son rôle d'éclaireur.

Appropriation : parmi les éléments qui ont favorisé l'appropriation du rôle d'éclaireur et l'aisance à l'exercer, on recense la formation offerte et le fait, pour certains, d'être déjà des intervenants. Parmi les quelques éléments qui ont nui, relevons le manque de suivi à la suite de la désignation.

Premiers soins psychologiques : cinq des huit répondants ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, observé des personnes qui présentaient des signes de détresse psychosociale. De ce nombre, deux éclaireurs-intervenants se sont identifiés et présentés pour proposer leur soutien à ces personnes, les ont soutenues et réconfortées, informées et aidées à entrer en contact avec les aides et services disponibles.

Actions collectives : un répondant a, depuis qu'il est éclaireur, pris part à la mise en œuvre d'une action (« Quand l'art ouvre ta porte ») visant à promouvoir le mieux-être, la résilience ou le rétablissement de la communauté.

Enquête auprès des coordonnateurs et des membres des équipes relais (Décembre 2021)

Caractéristiques : huit des cent quatre-vingts (4,4 %) questionnaires aux coordonnateurs et membres des équipes relais proviennent de la Montérégie-Est. De ces huit répondants, deux se présentent comme coordonnateurs de la mesure des éclaireurs; cinq, comme intervenants de l'équipe relais à l'emploi du CISSS, et une, comme chargée de projet par une entente paritaire dans un organisme communautaire. Un coordonnateur est attaché au programme-service de santé mentale et l'autre, au programme de santé publique; les membres de l'équipe relais

proviennent quant à eux de différents secteurs : Jeunes en difficulté, santé mentale et santé publique. Les répondants sont associés à la mesure des éclaireurs selon des temporalités différentes : printemps, été, automne. À même enseigne, le nombre d'heures par semaine consacrées à la mesure varie considérablement : cinq répondants y consacrent une heure par semaine ou moins, et trois, plus de deux jours par semaine. Retenons ici que ces caractéristiques s'accordent avec une application locale (établie selon les réseaux locaux de services) plutôt que selon une application régionale (selon les établissements) de la mesure.

Formations et informations : quatre répondants sur huit ont suivi la formation sur les premiers secours psychologiques offerte par la Croix-Rouge canadienne; tous se sentent, depuis cette formation, mieux outillés pour exercer leur rôle dans la mesure des réseaux d'éclaireurs. Trois répondants sur huit affirment avoir suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; la provenance de cette formation demeure cependant difficile à circonscrire (le webinaire offert par la D^{re} Généreux, probablement). On observe une forte pénétration des différents documents produits par le ministère (document de janvier 2021, webinaire, feuillet explicatif, coffre à outils), certains ayant même fait l'objet d'une adaptation locale; ces documents sont, dans leur ensemble, jugés assez utiles. Parmi les modalités de communication offertes dans la région pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs, ressortent surtout les chaînes de courriel et les rencontres de groupe (sur Teams, notamment). La moitié des répondants sont d'avis que ces modalités suffisent à tenir les réseaux d'éclaireurs informés.

Soutien et suivi : les coordonnateurs connaissent le gestionnaire régional responsable au palier CISSS, et savent qu'ils peuvent le contacter au besoin, ce qu'un coordonnateur a fait. L'aide offerte a été jugée assez satisfaisante; elle a notamment porté sur des enjeux tels la communication à l'intérieur du CISSS, la composition de l'équipe relais ou encore la signature d'ententes avec les organismes partenaires. Tous les membres de l'équipe relais connaissent le coordonnateur local et savent qu'ils peuvent le contacter au besoin; deux sur six ont demandé de l'aide. Le soutien a notamment porté sur l'implantation du projet et sur l'intervention de crise. Le soutien offert a été qualifié d'assez suffisant. Trois répondants aimeraient avoir accès à plus de soutien pour exercer leur rôle; le besoin d'une plus grande coordination des services à l'interne du CISSS est souligné. Tous les répondants, sauf un, trouvent qu'on les reconnaît et valorise assez dans l'exercice de leur rôle.

Structuration : quatre des huit répondants, dont les deux coordonnateurs, participent à des tables de concertation locales; parmi celles-ci, nommons une table de concertation locale en santé mentale, sécurité alimentaire et itinérance. Trois de ces quatre répondants assurent que l'on parle de la mesure des éclaireurs à l'intérieur de ces tables, notamment en point statutaire. Six des huit répondants affirment que des mécanismes permettant des arrimages avec d'autres initiatives locales (des projets) touchant à la santé psychosociale sont advenus depuis le lancement de la mesure des éclaireurs, la nature exacte de ces mécanismes demeure cependant

difficile à établir. Six répondants soulignent que des arrimages entre initiatives sont advenus. Parmi ces arrimages avérés, nommons ceux liant la mesure des éclaireurs à la MRC Pierre-De Saurel, avec les organismes La Porte du Passant du Carrefour le Moutier, avec l'APAMM Rive-Sud, avec l'événement La Traversée CPS Pierre-De Saurel.

Sept des huit répondants soulignent qu'une équipe relais a été formée au sein de leur établissement. Une rencontre mensuelle réunissant coordonnateur et intervenants est tenue. Parmi les principales activités qui s'y relient, nommons celles touchant au développement de la mesure (négociations avec les organismes de la communauté, repérage des éclaireurs à recruter). L'identification et le recrutement de personnes appelées à jouer le rôle d'éclaireur sont surtout le fait des coordonnateurs locaux; ils ont d'abord cherché à recruter des personnes dont le profil correspondait de près à celui d'éclaireur (parce qu'ils étaient déjà sentinelles, par exemple). Ces deux mêmes répondants ont contribué à l'accompagnement et au soutien de personnes jouant le rôle d'éclaireur, notamment en les inscrivant à formation et en les invitant à participer à une activité de rétablissement. Quatre des huit répondants ont contribué à la mobilisation et au réseautage de personnes jouant le rôle d'éclaireur, notamment à travers l'invitation à participer à des activités à tenir. Tous les répondants signalent qu'un comité relié à la mesure des éclaireurs a été formé et que celui-ci s'est réuni à une ou deux occasions; ces comités semblent principalement permettre de réunir la coordination locale et les membres de l'équipe relais, sans nécessairement impliquer des éclaireurs. Des rencontres de suivi auprès des éclaireurs ne sont pas documentées.

Actions collectives : trois répondants sur huit affirment avoir pris part, dans le cadre de la mesure des éclaireurs, à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience et le rétablissement de la communauté. Parmi ces actions, nommons des activités culturelles, des ateliers de résilience et des activités de prévention à la détresse.

Tensions et leviers : cinq des huit répondants signalent que des tensions (des enjeux) entourant l'organisation ou encore le déploiement de la mesure des éclaireurs sont advenues. Parmi ces tensions, nommons : multiplicité d'initiatives similaires en provenance du MSSS, augmentation probable de la demande de service, dosage difficile entre la salutogénèse et l'intervention individuelle, ancrage avec l'action du CLSC; dédoublement avec des activités déjà menées dans le communautaire.

Deux répondants sur huit nomment des activités ou événements (leviers) ayant favorisé l'organisation ou encore le déploiement la mesure des éclaireurs. S'y trouvent principalement représentées les activités à caractère culturel déployées sur le territoire (arts éphémères, ateliers d'écriture, etc.).

Redditions de comptes ministérielles

Dispositif : la reddition de compte du printemps 2021 rend compte de dispositifs multiples différents selon chacun des trois RLS du territoire et qui s'appuient, lorsque possible, sur des mécanismes déjà existants localement. Parmi ces mécanismes locaux, on recense le comité « Résilience Rive-Sud » (RLS Pierre-Boucher) et la cellule de crise (RLS Pierre-De Saurel). On observe aussi qu'au sein d'un RLS en particulier (Richelieu-Yamaska), l'approche par MRC a été favorisée. Une cellule de crise spécifique à un RLS est repérée. Des ententes avec des partenaires communautaires sont également à recenser; nommons celles impliquant La Traversée, le Centre de crise et de prévention du suicide et La Porte du Passant. La reddition de compte de l'automne 2021 permet quant à elle de rendre compte de l'addition possible d'un nouveau mécanisme local ainsi qu'un emploi plus immédiat des comités et équipes intra-CISSS.

Grandes actions : la reddition de compte du printemps 2021 recense, comme grandes actions réalisées, la présentation de la mesure aux différentes directions du CISSS ainsi qu'aux différentes tables de concertation actives au sein des trois RLS du territoire.

Composition et structure des équipes relais : la reddition de compte du printemps 2021 rend compte d'une équipe relais impliquant des intervenants en provenance des cinq services suivants : Jeunesse (Accès jeunesse); Santé mentale adulte et dépendances; Soutien à l'autonomie des personnes âgées (soutien à domicile); Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique; Service d'organisation communautaire. Le lien entre les équipes relais et les partenaires des différents milieux est placé sous la responsabilité des coordonnateurs pour chacun des trois RLS.

Constitution et composition des réseaux d'éclaireurs : la reddition de compte de l'automne 2021 nous instruit du fait qu'une soixantaine d'éclaireurs, désignés ou encore repérés, en provenance de deux des trois RLS peuvent être décomptés. Tous proviennent d'organismes communautaires : santé mentale, déficience intellectuelle, centres d'action bénévole. Des éclaireurs attachés au Cégep Édouard Montpetit pourraient également être recrutés.

Activités organisées, références et interventions : la reddition de compte de l'automne 2021 rend compte de la tenue de deux activités en particulier : l'activité journée de la culture – Art Éphémère à Saint-Ours (fin septembre 2021); l'activité Octobre le mois des mots – micro libre au Biophare de Sorel-Tracy (octobre 2021). Le nombre de références et d'interventions lui faisant suite n'a pu être comptabilisés, la mesure étant d'adoption trop récente.

Bons coups : parmi les bons coups, réussites et fiertés inscrites à la reddition de compte de l'automne 2021, on retient l'importance de travailler en collaboration avec ce qui se fait déjà ainsi que de reconnaître l'apport des partenaires communautaires.

EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

Enquête auprès des éclaireurs (Janvier 2022)

Caractéristiques : neuf des cent soixante-neuf questionnaires aux éclaireurs considérés par la présente appréciation proviennent de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (soit 5,3 %); de ces neuf répondants, deux s'identifient comme éclaireurs-citoyens, et sept comme éclaireurs-intervenants. Les éclaireurs-citoyens se sont déclarés préalablement peu actifs (impliqués) dans des activités ou projets faisant la prévention/promotion de la santé psychologique, alors que les éclaireurs-intervenants l'étaient davantage. Un répondant exerçait un titre parallèle à celui d'éclaireur (sentinelle). Le recrutement des éclaireurs a principalement été opéré par le CISSS. Les répondants sont associés à la mesure depuis l'automne 2021 (octobre et après). Les éclaireurs-intervenants consacrent un temps conséquent à la mesure (de l'ordre d'au moins trois jours par semaine); les éclaireurs-citoyens y consacrent un temps largement moindre (2 heures par semaine ou moins).

Formations et informations : quatre des sept éclaireurs-intervenants affirment avoir suivi la formation sur les premiers secours psychologiques, formation qui a pu être offerte autant par la Croix-Rouge canadienne que par le CIUSSS; les cinq autres répondants n'ont pas suivi cette formation. Un répondant assure avoir suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; il a accédé à cette formation par le biais du site Internet. Quelques documents ont été acheminés ou encore rendus disponibles; on recense notamment un coffre à outils ainsi qu'un document portant sur les premiers soins en santé mentale. Les documents ministériels (le webinaire de février 2021 notamment) sont rarement rapportés. Peu de modalités de communication sinon que les chaînes de courriel ont été offertes pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs sont nommées; plus de la moitié des répondants (5 sur 9) sont d'avis que les différentes modalités utilisées ne suffisent pas à les tenir informés.

Soutien et suivi : les deux tiers des répondants connaissent le coordonnateur du réseau d'éclaireurs ou des membres de l'équipe relais du CISSS/CIUSSS et tous (moins une personne) savent qu'ils peuvent les contacter au besoin. Cependant et dans les faits, un seul répondant a demandé de l'aide. Sept des neuf répondants signalent ne pas avoir participé à des rencontres de suivi liées au rôle d'éclaireur, pareille opportunité pouvant ne pas leur avoir été offerte. Trois répondants sur neuf soulignent qu'ils aimeraient avoir plus de soutien pour exercer le rôle d'éclaireur.

Appropriation : parmi les éléments qui ont favorisé l'appropriation du rôle d'éclaireur et l'aisance à l'exercer, on recense les qualités personnelles des répondants ou encore le fait d'être déjà intervenants. Parmi les quelques éléments qui ont nui, relevons le manque de rencontres, de formations et d'informations plus spécifiques au rôle d'éclaireur.

Premiers soins psychologiques : six des neuf répondants, dont un éclaireur-citoyen, ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, observé des personnes qui présentaient des signes de détresse psychosociale. Tous se sont identifiés et présentés pour proposer leur soutien à ces personnes, les ont soutenues, réconfortées, informées et aidées à entrer en contact avec les aides et services disponibles.

Actions collectives : quatre des neuf répondants ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, pris part à la mise en œuvre d'actions visant à promouvoir le mieux-être, la résilience ou le rétablissement de la communauté. Parmi ces actions, nommons des actions d'aide alimentaire hivernale et des ateliers et cours offerts en groupe pour soutenir les aînés.

Enquête auprès des coordonnateurs et des membres des équipes relais (Décembre 2021)

Caractéristiques : dix des cent quatre-vingts (5,6 %) questionnaires aux coordonnateurs et membres des équipes relais proviennent de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. De ces dix répondants, trois se présentent comme coordonnateurs de la mesure des éclaireurs; cinq, comme intervenants de l'équipe relais à l'emploi du CIUSSS, et deux, comme gestionnaires au sein du CIUSSS. Huit des dix répondants, dont les trois coordonnateurs, sont attachés au programme-service de santé publique. Les répondants sont associés à la mesure des éclaireurs depuis le printemps 2021 (mars et après). Tous les coordonnateurs ainsi que tous intervenants membres de l'équipe relais travaillent à temps plein à la mesure.

Formations et informations : tous les coordonnateurs intervenants et membres de l'équipe relais ont suivi la formation sur les premiers secours psychologiques offerte par la Croix-Rouge canadienne; deux sur huit se sentent, depuis qu'ils ont suivi cette formation, mieux outillés pour exercer leur rôle dans la mesure des réseaux d'éclaireurs. Sept répondants affirment avoir suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; la provenance des formations offertes est multiple : l'UQTR (Recovery College [Parlons santé, parlons santé mentale]), la DRSP de Montréal et le CIUSSS sont identifiés. On observe une forte pénétration des différents documents produits par le ministère (document de janvier 2021, webinaire, feuillet explicatif,) ainsi que des webinaires et documents offerts par la D^{re} Généreux; des documents importants (cadre de référence de la DRSP Montréal; revue de littérature, implantation de la mesure des éclaireurs – CEMTL, coffres à outils) animés régionalement sont également repérés. Les documents sont, dans leur ensemble, jugés au moins assez utiles. Parmi les modalités de communication offertes dans la région pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs, ressortent surtout les rencontres de groupe (via Teams, notamment), les chaînes de courriel et les appels téléphoniques; la visite terrain aux éclaireurs est également une modalité mentionnée. Cinq des dix répondants sont d'avis que ces modalités suffisent à tenir les réseaux d'éclaireurs informés.

Soutien et suivi : les trois coordonnateurs ne connaissent pas le gestionnaire régional responsable au palier CIUSSS. Par contre, quatre membres de l'équipe relais connaissent le coordonnateur local et savent qu'ils peuvent le contacter au besoin; trois intervenants relais ont ainsi demandé de l'aide. Le soutien offert a notamment porté sur des précisions reliées à la préparation de l'action. Le soutien offert a été qualifié de suffisant (score maximal).

Tous les coordonnateurs ont signalé qu'il aimerait avoir accès à plus de soutien pour exercer leur rôle, et tous trouvent qu'on ne les reconnaît et ne les valorise pas assez dans l'exercice de leur rôle. Pareille réserve s'observe moins chez les membres de l'équipe relais.

Structuration : quatre répondants, dont les trois coordonnateurs, participent à des tables de concertation locales; parmi celles-ci, nommons une table régionale consacrée à la mesure des éclaireurs (mentionnée par un gestionnaire); plusieurs autres tables sont également mentionnées (tables de quartiers; tables de développement social). Tous assurent que l'on parle de la mesure des éclaireurs à l'intérieur de ces tables, notamment pour partager l'information. Huit des dix répondants soulignent que des mécanismes (tables, comités, etc.) permettant d'arrimer, au niveau local, les secteurs, les programmes-services et les projets de prévention/promotion touchés par l'enjeu de la santé psychosociale ont été établis; parmi ces mécanismes, relevons le comité d'intervention de vigie et de proximité. Ce comité est formé de représentants de différentes directions-services. Il fait le suivi du plan d'action du projet et assure les arrimages entre les directions-services et la mesure des éclaireurs. Le même comité fait des liens avec d'autres comités du plan du rétablissement COVID-19. Sept des dix répondants affirment que des arrimages avec d'autres initiatives locales (des projets) touchant à la santé psychosociale sont advenus depuis le lancement de la mesure des éclaireurs. Parmi ces arrimages avérés, certains se déploient à l'intérieur même du CIUSSS (entre la Direction santé mentale, la Direction jeunesse et les activités de santé publique), alors que d'autres se maillent avec des activités se déroulant sur le territoire, activités portées par des organismes partenaires.

Tous les coordonnateurs et intervenants CIUSSS soulignent qu'une équipe relais a été formée au sein de leur établissement. Cette équipe étant fondée sur plusieurs intervenants qui y travaillent à temps plein, plusieurs activités s'y associent : vigie, formation, outillage, accompagnement, évaluation et référencement, développement d'alliances et implication dans la préparation d'activités collectives. Les activités entourant l'identification et le recrutement de personnes appelées à jouer le rôle d'éclaireur ont impliqué autant les coordonnateurs que les membres des équipes relais. Parmi les critères ayant pesé dans le repérage des éclaireurs, nommons le fait de participer aux activités d'organismes partenaires (dans le cas des éclaireurs-intervenants) et d'être une personne significative et volontaire (dans le cas des éclaireurs-citoyens). Autant les coordonnateurs que les membres des équipes relais assurent contribuer à la mobilisation et au réseautage de personnes jouant le rôle d'éclaireur, cependant et puisque le recrutement des éclaireurs est récent ou encore à venir, pareil accompagnement demeure en préparation. Les coordonnateurs sont d'avis qu'un comité relié à la mesure des éclaireurs a été formé et que

celui-ci s'est réuni à une ou deux occasions; les membres de l'équipe relais ne repèrent pas ce comité. Les rencontres de suivi auprès des éclaireurs font également l'objet de perceptions différentes; si tous les coordonnateurs en signalent la présence, alors que deux intervenants CISSS ne les repèrent pas; moins de trois rencontres auraient eu cours.

Actions collectives : la moitié des répondants affirme avoir pris part, dans le cadre de la mesure des éclaireurs, à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience et le rétablissement de la communauté. Ateliers offerts, animation de kiosques et participation à événements (foire, activité culturelle) composent les actions en question

Tensions et leviers : tous les répondants signalent que des tensions (des enjeux) entourant l'organisation ou encore le déploiement de la mesure des éclaireurs sont advenues. Parmi ces tensions, tous signalent les résistances émanant des organismes communautaires : financement de base des OBNL, non-reconnaissance du travail réalisé sur le terrain et perceptions de dédoublement des services.

Sept des dix répondants nomment des activités ou événements (leviers) ayant favorisé l'organisation ou encore le déploiement la mesure des éclaireurs, les démarches entreprises auprès des organismes communautaires. Parmi celles-ci, nommons les sessions de présentation de la mesure, le démarchage pour le recrutement des éclaireurs-citoyens, l'animation de kiosque ainsi que la participation à des activités permettant de rejoindre les populations (participation à des fêtes de quartier et de la rentrée scolaire).

Redditions de comptes ministérielles

Dispositif : la reddition de compte du printemps 2021 indique que le nouveau réseau d'éclaireurs a été inclus dans notre plan local de rétablissement post-pandémie COVID-19 et intégré à l'un des sous-groupes de travail qui traite particulièrement de la thématique « Interventions de vigie et de proximité ». Il fait donc partie d'une structure inhérente au plan de rétablissement et d'un ensemble de mesures qui seront mises de l'avant pour le rétablissement de la communauté. La gouvernance du réseau des éclaireurs est positionnée sous la Direction du programme jeunesse et des activités de santé publique, intégrée à la démarche du plan de rétablissement et positionnée ainsi :

1. Sous-groupe de travail « Interventions de vigie et de proximité »;
2. Coordination (organismes communautaires avec cette fonction pour le projet);
3. Équipes relais;
4. Éclaireurs.

Chacune de ces unités se voit doter de rôles et de responsabilités qui lui sont spécifiques. Au regard du sous-groupe de travail, on repère qu'il a pour mandat de développer et mettre en œuvre un plan d'action qui permettra d'augmenter les capacités d'adaptation et la résilience des individus et de la communauté en contexte de pandémie et en post-pandémie; une analyse des caractéristiques des réseaux en place et des populations paraît s'y greffer. La coordination a quant à elle pour objectif de mobiliser les communautés.

Par ailleurs et afin de maximiser l'utilisation des ressources en place, le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal a fait le choix d'opter pour un découpage par arrondissement et non par réseau local de services (RLS); trois arrondissements et donc trois coordinations sont décomptés. Ce dispositif apparaît, selon la reddition de compte de l'automne 2021, inchangé.

Grandes actions : la reddition de compte du printemps 2021 recense, comme grandes actions réalisées, l'effort de planification déployé. Un plan d'implantation complet a ainsi été élaboré afin de mener à bien la mise sur pied du réseau des éclaireurs. Ce plan, débuté en février dernier, inclut les volets suivants : ressources humaines, communications, analyse (caractéristiques des réseaux en place et des populations), formation, démarrage/implantation, reddition de compte, logistique et échéancier ainsi que documentation/évaluation. Des réalisations s'y sont tôt associées (en termes d'analyse, de présentation, de composition des équipes relais).

Composition et structure des équipes relais : la reddition de compte du printemps 2021 rend compte de trois équipes relais embauchant huit intervenants, répartis en fonction des trois arrondissements coordonnés par une ressource; ces intervenants proviennent de secteurs diversifiés : jeunesse, prévention du suicide, itinérance, travail de rue, aînés, etc. Ils ont été embauchés et orientés par le CIUSSS au printemps 2021. Le CIUSSS a fait le choix d'embaucher des ressources supplémentaires pour cette nouvelle initiative afin de compléter et soutenir les équipes qui œuvrent déjà auprès des différentes clientèles présentant des risques de détresse psychologique. Ainsi, le fonctionnement hybride de ces équipes relais est compris comme étant la clé qui permettra au modèle du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal de concilier tous les acteurs impliqués dans ce projet.

Constitution et composition des réseaux d'éclaireurs : la reddition de compte de l'automne 2021 nous instruit du fait que 99 personnes auraient rempli un formulaire Web; celles-ci sont dès lors comptées comme ayant été recrutées. Parmi les secteurs de provenance de ces « éclaireurs », nommons : le personnel d'arrondissement; les entreprises/commerces; les habitations à loyer modique; les lieux de culte; les milieux politiques, scolaires, sportifs et policiers.

Activités organisées, références et interventions : la reddition de compte de l'automne 2021 rend compte de la tenue de différentes activités organisées avec les communautés du territoire : foire communautaire en alimentation; fête de la rentrée et tournoi de basketball; marche des femmes pour lutter contre les violences; kiosque d'animation dans le cadre de l'événement Unir notre action pour l'égalité; cérémonie de deuil; fête de la rentrée dans le quartier Saint-Michel; kiosque hebdomadaire à Projaid; fête multiculturelle de quartier au Parc Frédérick-Back; fête culturelle colombienne à La Perle retrouvée; fête de quartier et des voisins de Saint-Michel; activités de sensibilisation à la violence, organisée par SPVM et partenaires; activités de quartier : la rue aux citoyens de Saint-Léonard; kiosque de sensibilisation prévention de la population à la santé mentale au Domaine Anjou. Une cinquantaine de référencements serait à documenter, cependant que le nombre d'interventions ne peut quant à lui être décompté.

Bons coups : parmi les bons coups, réussites et fiertés inscrites à la reddition de compte de l'automne 2021, on retient les outils Internet développés; les communications aux couleurs de l'établissement; les interventions réalisées (en matière de référencement par exemple); le recrutement des éclaireurs (diversification des secteurs de provenance).

OUTAOUAIS

Enquête auprès des éclaireurs (Janvier 2022)

Caractéristiques : douze des cent soixante-neuf questionnaires aux éclaireurs considérés par la présente appréciation proviennent de l'Outaouais (soit 7,1 %); de ces 12 répondants, 7 s'identifient comme éclaireurs-citoyens, et cinq comme éclaireurs-intervenants. Les éclaireurs étaient différemment actifs (impliqués) dans des activités ou projets faisant la prévention/promotion de la santé psychologique, ceci indifféremment du fait qu'ils se présentent comme intervenant ou citoyen; deux exerçaient un titre parallèle à celui d'éclaireur (sentinelle). Le recrutement des éclaireurs a été opéré autant par le CISSS que par une personne à l'emploi de leur organisme. Les répondants sont associés à la mesure depuis l'été-automne 2021 (d'août à novembre). Deux éclaireurs-intervenants consacrent un temps conséquent à la mesure (de l'ordre de 25 heures par semaine); alors que les autres éclaireurs y consacrent un temps largement moindre (5 heures par semaine ou moins).

Formations et informations : sept des douze éclaireurs (notamment ceux qui consacrent 25 heures par semaine à la mesure) ont suivi la formation sur les premiers secours psychologiques offerte par la Croix-Rouge canadienne. Quatre des douze éclaireurs-intervenants (notamment ceux qui consacrent 25 heures par semaine à la mesure) ont suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; deux sources s'y relient, le webinaire de février 2021 et la formation offerte par Tel-Aide Outaouais. Des documents ont été acheminés ou encore rendus disponibles : document de présentation, PowerPoint, outils de formation de la Croix-Rouge canadienne; des documents régionaux déposés sur le site Internet sont également à recenser (le coffre à outils, notamment). Ils ont été jugés en général comme étant assez utiles. Peu de modalités de communication sinon que les rencontres de groupe et les chaînes de courriel ont été offertes pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs sont nommées; cependant, tous les répondants sont d'avis que les différentes modalités utilisées suffisent à les tenir informés.

Soutien et suivi : onze des douze répondants connaissent le coordonnateur du réseau d'éclaireurs ou des membres de l'équipe relais du CISSS/CIUSSS et savent qu'ils peuvent les contacter au besoin. Cependant et dans les faits, aucun répondant n'a encore demandé de l'aide. Neuf des douze répondants signalent avoir participé à des rencontres de suivi liées au rôle d'éclaireur; ces rencontres leur ont surtout servi à mettre à jour leurs connaissances (sur le rôle d'éclaireur, sur les activités et ressources de la communauté, sur les problématiques psychosociales). Trois répondants sur douze aimeraient avoir accès à plus de soutien pour exercer leur rôle d'éclaireur.

Appropriation : parmi les éléments qui ont favorisé l'appropriation du rôle d'éclaireur et l'aisance à l'exercer, on recense les qualités personnelles des répondants, le fait d'être déjà intervenants, les conseils pratiques offerts en formations ainsi que les interventions du CISSS. Parmi les quelques éléments qui ont nui, relevons le manque de temps, le manque de ressources et la surcharge.

Premiers soins psychologiques : cinq des douze répondants ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, observé des personnes qui présentaient des signes de détresse psychosociale. Tous se sont identifiés et présentés pour proposer leur soutien à ces personnes, les ont soutenues et reconfortées, informées et aidées à entrer en contact avec les aides et services disponibles.

Actions collectives : cinq des douze répondants ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, pris part à la mise en œuvre d'actions visant à promouvoir le mieux-être, la résilience ou le rétablissement de la communauté. Parmi ces actions, nommons des échanges entre citoyens et organismes pour briser l'isolement, des cafés jassettes (des cafés-causeries), etc.

Enquête auprès des coordonnateurs et des membres des équipes relais (Décembre 2021)

Caractéristiques : quatre des cent quatre-vingts (2,2 %) questionnaires aux coordonnateurs et membres des équipes relais proviennent de l'Outaouais. De ces quatre répondants, deux se présentent comme coordonnateurs de la mesure des éclaireurs, un comme gestionnaires au sein du CIUSSS et un comme gestionnaire d'organisme; aucun intervenant du CISSS membre d'une équipe relais n'est repéré. Les deux coordonnateurs sont attachés au programme-service de santé publique; le gestionnaire, au programme de la santé mentale. Les coordonnateurs sont associés à la mesure des éclaireurs depuis le début 2021 (janvier, mai); ils consacrent 28 heures par semaine à la mesure.

Formations et informations : les coordonnateurs ont suivi la formation sur les premiers secours psychologiques offerte par la Croix-Rouge canadienne; ils ne se sentent pas, depuis qu'ils ont suivi cette formation, mieux outillés pour exercer leur rôle dans la mesure des réseaux d'éclaireurs. Un des deux coordonnateurs répondants affirme avoir suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; le webinaire ministériel en constitue probablement la base. On observe une pénétration de documents produits par le ministère (document de janvier 2021, webinaire) ainsi qu'une utilisation des documents et capsules produits par d'autres CISSS. Les documents sont, dans leur ensemble, jugés utiles (maximum de l'échelle). Parmi les modalités de communication offertes dans la région pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs, ressortent surtout les rencontres de groupe (via Teams, notamment), les chaînes de courriel et les appels téléphoniques. Les coordonnateurs sont partagés quant à savoir si ces modalités suffisent à tenir informés; un répondant aurait aimé que les rencontres de coordination régionale perdurent.

Soutien et suivi : les coordonnateurs connaissent le gestionnaire régional responsable au palier CISSS et savent qu'ils peuvent le contacter au besoin. Un a demandé du soutien, celui-ci portant sur la formation, sur les mobilisations (à l'interne, avec les partenaires), sur les projets en résilience communautaire, sur la pérennité. La qualité du soutien offert a été qualifiée différemment selon le thème abordé.

Un coordonnateur a signalé qu'il aimerait avoir accès à plus de soutien pour exercer son rôle, notamment en constituant une équipe relais. Les coordonnateurs trouvent qu'on les reconnaît et les valorise assez dans l'exercice de leur rôle.

Structuration : les quatre répondants, dont les deux coordonnateurs, participent à des tables de concertation locales; parmi celles-ci, nommons la table de développement social du Pontiac et la table des aînés et retraités. Tous assurent que l'on parle de la mesure des éclaireurs à l'intérieur de ces tables, notamment pour présenter la mesure. Trois répondants soulignent que des mécanismes (table, comité, etc.) permettant d'arrimer, au niveau local, les secteurs, les programmes-services et les projets de prévention/promotion touchés par l'enjeu de la santé psychosociale ont été établis; parmi ces mécanismes, notons des rencontres de partenaire et le partage d'une page Facebook. Trois des quatre répondants affirment que des arrimages avec d'autres initiatives locales (des projets) touchant à la santé psychosociale sont advenus depuis le lancement de la mesure des éclaireurs. Parmi ces arrimages, notons celui avec l'approche de la prévention du suicide/sentinelles.

L'équipe relais n'a pas été constituée à l'intérieur d'un RLS, à cause de la pénurie de la main d'œuvre notamment. Le coordonnateur a dû exercer ces tâches : recrutement des éclaireurs, formation, suivi et soutien à la formation. Dans l'autre RLS, le coordonnateur assure que pareille équipe a été constituée; elle se rencontre tous les trois mois et des appels et chaînes courriel auraient cours. Un coordonnateur a été impliqué dans l'identification et le recrutement de personnes appelées à jouer le rôle d'éclaireur. Parmi les critères ayant pesé dans le repérage des éclaireurs, nommons le contact direct avec les populations vulnérables. Les coordonnateurs assurent contribuer à la mobilisation et au réseautage de personnes jouant le rôle d'éclaireur, notamment par leur présence auprès d'organismes et au sein de table de concertation. Un coordonnateur est d'avis qu'un comité relié à la mesure des éclaireurs a été formé et que celui-ci s'est réuni à une ou deux occasions; l'autre coordonnateur procède davantage par des rencontres de suivi avec les éclaireurs de son réseau les membres de l'équipe relais ne repèrent pas ce comité.

Actions collectives : tous les répondants affirment avoir pris part, dans le cadre de la mesure des éclaireurs, à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience et le rétablissement de la communauté. Parmi ces actions, nous repérons la présence de neuf projets en résilience communautaire.

Tensions et leviers : un répondant sur quatre signale que des tensions (des enjeux) entourant l'organisation ou encore le déploiement de la mesure des éclaireurs sont advenues. Parmi ces tensions, repérons les réactions négatives de la part des organismes communautaires qui interviennent dans le domaine de la santé mentale.

Tous les répondants nomment des activités ou événements (leviers) ayant favorisé l'organisation ou encore le déploiement la mesure des éclaireurs. Parmi ceux-ci, nommons les rencontres avec la Ville, les rencontres provinciales entre les coordonnateurs pilotées par le ministère, le soutien financier et le soutien à l'organisation d'activités.

Redditions de comptes ministérielles

Dispositif : la reddition de compte du printemps 2021 indique que le principal dispositif existant se fonde sur une structure de proximité déjà établie par le CISSS, soit celle des adjoints de territoire de la Direction des services multidisciplinaires et à la communauté (DSMC). Un adjoint de territoire de la Direction des services multidisciplinaires et à la communauté (DSMC) a été nommé pour les quatre RLS du territoire; son mandat consiste à coordonner les services et à faciliter la communication avec les différents partenaires locaux afin de répondre aux besoins exprimés par la population. Les adjoints de territoire coordonnés par cette personne ont déjà défini des mécanismes de communication entre les directions du CISSS de l'Outaouais à travers des comités de coordination locale (CCOL) où siègent des représentants de plusieurs directions. Considérant cette structure, les organismes communautaires sont censés être au cœur du déploiement du réseau des éclaireurs en Outaouais; les liens établis avec le milieu communautaire depuis plusieurs années et leur capacité d'être des agents de soutien au réseau font d'eux des acteurs centraux à l'implantation. À cet effet, des coordonnateurs de RLS sont à repérer. S'ajoute à cette structure complexe et au sein d'un RLS en particulier, une organisatrice communautaire expérimentée, mandatée à temps plein comme coordonnatrice éclaireuse; s'ajoute également, au sein d'un autre RLS, la présence d'une conseillère en promotion de la santé, profil nutritionniste. La reddition de compte de l'automne 2021, ce dispositif se serait maintenu, notamment par l'addition de secteurs CISSS impliqués au sein des CCOL locaux.

Grandes actions : la reddition de compte du printemps 2021 recense, comme grandes actions réalisées à l'interne du CISSS de l'Outaouais, de multiples rencontres et présentations (à des fins de mobilisation). Elle permet également de repérer, comme grandes actions réalisées auprès des partenaires, des actions de planification, de présentation, d'échanges et de suivi.

Composition et structure des équipes relais : La reddition de compte du printemps 2021 informe du fait que le manque de ressources humaines pour combler des postes vacants dans le réseau de la santé et des services sociaux et le défi que cela représente pour dégager des intervenants de proximité dans ce contexte a demandé de revoir la structure d'équipe relais. À la suite des consultations avec des coordonnateurs des directions cliniques, il a été décidé de

s'appuyer sur des structures existantes déjà investies par les adjoints de territoire et les CCOL. Ces structures diffèrent en partie selon les cinq RLS concernés.

Constitution et composition des réseaux d'éclaireurs : La reddition de compte de l'automne 2021 nous instruit de 60 éclaireurs formés en Outaouais. Les secteurs de provenance de ces « éclaireurs » varient selon les RLS. Retenons néanmoins que les éclaireurs viennent d'organismes communautaires de secteurs multiples, et qu'ils peuvent y agir autant au titre d'intervenants que de bénévoles.

Activités organisées, références et interventions : La reddition de compte de l'automne 2021 rend compte de rencontres des communautés de pratiques par RLS. Un soutien financier totalisant près de 100 000 \$ a été, par ententes spécifiques, offert à dix organismes communautaires; parmi les activités pouvant s'y relier balados, cafés-causeries, cuisine collective, appels de bienveillance, soupes solidaires. Aucun référencement et aucune intervention ne sont à décompter.

Bons coups : Parmi les bons coups, réussites et fiertés inscrites à la reddition de compte de l'automne 2021, on retient la relance de concertations éprouvées, l'appui sur des projets dans la communauté pour intégrer l'approche des éclaireurs, la valorisation le travail des organismes communautaires, l'apprentissage relié au fait de se connaître et d'aller conjointement à la rencontre des organismes de la communauté.

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Enquête auprès des éclaireurs (Janvier 2022)

Caractéristiques : treize des cent soixante-neuf questionnaires aux éclaireurs considérés par la présente appréciation proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue (soit 7,7 %); de ces 13 répondants, deux s'identifient comme éclaireurs-citoyens, neuf comme éclaireurs-intervenants, un comme éclaireur gestionnaire et un comme chef de service. Les éclaireurs étaient différemment actifs (impliqués) dans des activités ou projets faisant la prévention/promotion de la santé psychologique, ceci qu'ils se présentent comme intervenants ou encore comme citoyens; deux exerçaient un titre parallèle à celui d'éclaireur (sentinelle). Le recrutement des éclaireurs a essentiellement été opéré par le CISSS. Les temporalités de désignation varient considérablement : des éclaireurs-intervenants sont actifs depuis février 2021, d'autres, à partir de janvier 2022. Cinq éclaireurs-intervenants consacrent un temps conséquent à la mesure (de l'ordre d'au moins 15 heures par semaine); alors que les autres éclaireurs (notamment les gestionnaires et chefs de service) y consacrent un temps moindre (5 heures par semaine ou moins).

Formations et informations : six des treize éclaireurs ont suivi la formation sur les premiers secours psychologiques offerte par la Croix-Rouge canadienne. Quatre des 13 éclaireurs-intervenants ont suivi la formation liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; deux sources s'y relient, le webinaire de février 2021 et la conférence Capsana. Différents documents ministériels ont été acheminés ou encore rendus disponibles auprès de tous les types d'éclaireurs : document de présentation, PowerPoint, coffre à outils, rôle des éclaireurs; des documents régionaux s'y sont ajoutés (par exemple, PSP éclaireur instruction connexion). Ils ont été jugés en général comme étant assez utiles, sauf pour les fiches techniques, moins bien accueillies. Peu de modalités de communication sinon que les chaînes de courriel, les appels téléphoniques et rencontres de groupe (par Teams) ont été offertes pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs sont nommées; huit répondants sur treize sont d'avis que les différentes modalités utilisées suffisent à les tenir informés.

Soutien et suivi : tous les répondants connaissent le coordonnateur du réseau d'éclaireurs ou des membres de l'équipe relais du CISSS/CIUSSS et savent qu'ils peuvent les contacter au besoin. Cependant et dans les faits, ce sont trois répondants sur 13 qui ont demandé de l'aide. Parmi les thèmes abordés, nommons ceux reliés aux ressources physiques (connexion, ouverture de locaux) et financières. L'aide offerte a été qualifiée de satisfaisante (score très élevé). Huit des 13 répondants signalent avoir participé à des rencontres de suivi liées au rôle d'éclaireur; le fait que des recrutements se soient étalés dans le temps paraît expliquer cette diversité de réponses. Les deux éclaireurs-citoyens aimeraient avoir accès à plus de soutien pour exercer leur rôle.

Appropriation : parmi les éléments qui ont favorisé l'appropriation du rôle d'éclaireur et l'aisance à l'exercer, on recense le fait d'être déjà intervenants, la formation suivie, le temps alloué, l'intervention de la coordonnatrice et le fait de participer à un réseau déjà existant. Parmi les quelques éléments qui ont nui, relevons l'absence, mais aussi la trop grande présence de documentation, le fait que les outils touchent davantage l'intervention individuelle que l'organisation d'activités collectives, le manque de clarté sur les objectifs de la mesure.

Premiers soins psychologiques : sept des treize répondants ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, observé des personnes qui présentaient des signes de détresse psychosociale; cinq se sont identifiés et présentés pour proposer leur soutien à ces personnes, les ont soutenues et réconfortées, informées et aidées à entrer en contact avec les aides et services disponibles.

Actions collectives : six de treize répondants ont, depuis qu'ils sont éclaireurs, pris part à la mise en œuvre d'actions visant à promouvoir le mieux-être, la résilience ou le rétablissement de la communauté. Parmi ces actions, nommons un RAID aventure, un kiosque sur les saines habitudes de vie, la réalisation de capsules d'espoir.

Enquête auprès des coordonnateurs et des membres des équipes relais (Décembre 2021)

Caractéristiques : douze des cent quatre-vingts (6,7 %) questionnaires aux coordonnateurs et membres des équipes relais proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue. De ces douze répondants, sept se présentent comme coordonnateurs de la mesure des éclaireurs, quatre comme étant intervenants de l'équipe relais à l'emploi du CISSS et un comme gestionnaires au sein du CIUSSS. Cinq des sept coordonnateurs, ainsi que trois intervenants de l'équipe relais sont attachés au programme-service de santé publique; trois autres répondants sont attachés au programme des services généraux. Les coordonnateurs et les intervenants de l'équipe relais sont associés à la mesure des éclaireurs depuis le début 2021 (de janvier à juin); ils consacrent en moyenne moins de 5 heures par semaine à la mesure (2 cas de 10 et 12 heures).

Formations et informations : sept des douze répondants ont suivi la formation sur les premiers secours psychologiques offerte par la Croix-Rouge canadienne; pour cinq d'entre eux, ils ne se sentent pas, depuis qu'ils ont suivi cette formation, mieux outillés pour exercer leur rôle dans la mesure des réseaux d'éclaireurs. Quatre répondants affirment avoir suivi une formation (ou reçu des informations) liée au rétablissement psychosocial des populations ou à la résilience des personnes et des communautés; le webinaire ministériel en constitue probablement la base. On observe une pénétration de documents produits par le ministère (document de janvier 2021, webinaire, boîte à outils, feuillet explicatif) ou encore par la D^{re} Gagné; des documents régionaux (cadre normatif, plan d'action régional, comptes rendus de rencontre) s'y ajoutent. Les documents sont, au regard de leur utilité, jugés différemment (forte variabilité). Parmi les modalités de communication offertes dans la région pour garder les répondants informés au sujet de la mesure des éclaireurs, ressortent surtout les rencontres de groupe (Teams,

notamment) et les chaînes de courriel. Huit répondants sont d'avis que ces modalités ne suffisent pas à tenir les réseaux d'éclaireurs informés; notamment parce que le recrutement et l'accompagnement des éclaireurs-citoyens demeurent à entreprendre.

Soutien et suivi : les coordonnateurs connaissent le gestionnaire régional responsable au palier CISSS et savent (sauf un) qu'ils peuvent le contacter au besoin. Trois coordonnateurs ont demandé du soutien; celui-ci a porté sur la définition des rôles, le financement, le déploiement de la mesure, les activités de résilience. La qualité du soutien offert a été qualifiée d'au moins assez suffisante. Cinq coordonnateurs sur sept ont signalé qu'ils aimeraient avoir accès à plus de soutien pour exercer leur rôle, notamment par une coordination plus grande ou encore d'une plus grande implication ministérielle; deux coordonnateurs sur sept estiment que l'on ne les valorise pas assez dans l'exercice de leur rôle (manque de temps de libération, d'autonomie).

Les cinq intervenants membres de l'équipe relais connaissent le coordonnateur local et savent qu'ils peuvent le contacter au besoin; cependant, ils ne leur ont demandé aucun soutien. Aucun ne demande à avoir accès à plus de soutien, et tous (moins un) trouvent qu'on les reconnaît et valorise assez dans l'exercice de leur rôle.

Structuration : tous les coordonnateurs et tous les intervenants membres des équipes relais participent à des tables de concertation locales et tous assurent que l'on y parle de la mesure des éclaireurs, notamment pour la présenter la mesure. Parmi ces tables, notons la table SIPPE, table Jeunesse, comités de vigie, comité de coordo de quartier, table des aînés, table violence et agression sexuelle, comité en sécurité alimentaire, comité des nouveaux Rouynorandien, comité local de vigie sociocommunautaire, comité en développement social Rouyn-Noranda, Ma Famille Ma communauté. Huit répondants soulignent que des mécanismes (table, comité, etc.) permettant d'arrimer, au niveau local, les secteurs, les programmes-services et les projets de prévention/promotion touchés par l'enjeu de la santé psychosociale ont été établis; parmi ces mécanismes, notons les comités de vigie. Sept répondants affirment que des arrimages avec d'autres initiatives locales (des projets) touchant à la santé psychosociale sont advenus depuis le lancement de la mesure des éclaireurs. Parmi ces arrimages, notons ceux avec Aire Ouverte, PQPTM et le programme de la santé publique en dépendance.

Huit des douze répondants soulignent qu'une équipe relais a été constituée. Ainsi, cinq équipes relais sont ou encore seront constituées, chacune diffère selon les RLS du territoire; une coordination régionale est exercée, mais chaque équipe se déploie différemment (en termes de lancement et de fréquence des rencontres). Huit répondants sur douze ont été impliqués dans l'identification et le recrutement de personnes appelées à jouer le rôle d'éclaireur. Les orientations et critères ayant pesé dans le repérage des éclaireurs ont considérablement varié selon les RLS. Trois coordonnateurs assurent contribuer à l'accompagnement et au soutien des personnes jouant le rôle, notamment par des envois à formation ainsi que par le partage des documents d'information. Quatre répondants assurent contribuer à la mobilisation et au

réseautage de personnes jouant le rôle d'éclaireur en usant des mécanismes de vigie. Dix répondants sur douze sont d'avis qu'un comité relié à la mesure des éclaireurs a été formé et neuf affirment que celui-ci s'est réuni à plus de deux occasions. Enfin, un répondant estime que des rencontres de suivi auprès des éclaireurs ont été tenues.

Actions collectives : quatre répondants sur douze affirment avoir pris part, dans le cadre de la mesure des éclaireurs, à la mise en œuvre d'actions (projets, initiatives) régionales ou locales visant à promouvoir le mieux-être, la résilience et le rétablissement de la communauté. Parmi ces actions, nous repérons la présence de projets photos et de vœux de bonne année.

Tensions et leviers : six des douze répondants signalent que des tensions (des enjeux) entourant l'organisation ou encore le déploiement de la mesure des éclaireurs sont advenues. Nous retenons ces deux extraits :

« Plusieurs enjeux : le fait que ce soit du *top-down*; le fait que l'accent soit mis sur le recrutement des éclaireurs plutôt que sur l'objectif d'augmenter l'adaptation à partir des besoins et des solutions proposées par le milieu; pression pour la reddition de compte axée sur le nombre d'éclaireurs plutôt que sur l'atteinte de l'objectif d'augmenter l'adaptation et la résilience; difficulté voir l'impossibilité à avoir accès au financement pour soutenir les moyens proposés par le milieu; etc. »

« Le recrutement s'avère un peu plus difficile que réfléchi. Certains partenaires, notamment municipaux, ont refusé de tenir le rôle d'éclaireur. La communication entre les différentes instances depuis le début de l'annonce de la Mesure : les informations arrivent au compte-goutte (canaux de communication). Il y a parfois incohérence ou méconnaissance des informations entre ce qui part du ministère, ce qui arrive au régional, puis au local. La distorsion entre la vision du réseau face à cette mesure et l'accueil dans le milieu communautaire. Le fait que le financement ne soit pas dédié à la tenue d'activités de promotion autant que ce que nous souhaiterions²⁹. »

Trois des douze répondants nomment des activités ou événements (leviers) ayant favorisé l'organisation ou encore le déploiement la mesure des éclaireurs. Parmi ces activités, on relève la participation à une rencontre du coordonnateur pour parler du déploiement de la mesure les éclaireurs.

Redditions de comptes ministérielles

Dispositif : la reddition de compte du printemps 2021 indique qu'il importait de partir des structures existantes à l'interne pour déployer le réseau des éclaireurs. Trois coordonnatrices

²⁹ In MSSS (2021). Mesure des éclaireurs rapport de déploiement – reddition de comptes au 31 octobre 2021. Non publié.

régionales et cinq coordonnateurs locaux (soit une personne par RLS), cinq équipes relais et cinq leaders désignés (un par équipe relais) sont ainsi à recenser. Selon la reddition de compte de l'automne 2021, aucun changement majeur dans la structure du projet des éclaireurs ne serait à documenter.

Grandes actions : la reddition de compte du printemps 2021 recense, comme grandes actions réalisées à l'interne du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, de multiples rencontres, des présentations et des discussions.

Composition et structure des équipes relais : la reddition de compte du printemps 2021 informe de la présence de cinq équipes relais (une par RLS). Chaque équipe relais est composée de six directions (DSM/DPSMD/DSPu/DI-TSA-DP/DPJeu/DPSAPA).

Constitution et composition des réseaux d'éclaireurs : la reddition de compte de l'automne 2021 instruit de la présence de 51 éclaireurs confirmés :

Organismes communautaires : 30

Milieu politique (fédéral et provincial) : 2

Municipalité : 4

Sûreté du Québec : 2

Scolaire : 3

Milieu des affaires : 3

Milieu agricole : 1 intervenant et 1 citoyen

Citoyens : 5.

Activités organisées, références et interventions : la reddition de compte de l'automne 2021 rend compte de deux activités en particulier : Vœux pour la nouvelle année, et Projet Photos. Aucun référencement ou intervention ne sont à décompter.

Bons coups : parmi les bons coups, réussites et fiertés inscrites à la reddition de compte de l'automne 2021, on retient l'importance et la reconnaissance accordées au Réseau des éclaireurs tant par la haute direction que les directions cliniques concernées, ainsi que le fait d'avoir travaillé en équipe locale à la mise en place du réseau des éclaireurs, ceci en impliquant le plus tôt possible les partenaires du milieu, dont les organismes communautaires.

Centre de référence
et d'expertise



www.inspq.qc.ca

*Institut national
de santé publique*

Québec

