

PROGRAMME

# Élan Famille

Intervention  
en contexte  
de négligence

ABRÉGÉ

Avril 2016

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 



RÉDACTION de l'abrégé du **Programme Élan famille : Intervention en contexte de négligence** :

Andrée BEAUDIN, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Lucille LANGLOIS, chef de services bénévolat et soins spirituels, Direction des services multidisciplinaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale, auteure du programme (auparavant coordonnatrice régionale du développement du programme)

Sous la direction du programme Jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

RELECTURE

Chantale LORTIE, spécialiste en activité clinique, programme Jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Denise PAQUIN, coordonnatrice professionnelle, programme Jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Nadine MORENCY, chef de service application des mesures, programme Jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Roxanne BOUCHARD, superviseure clinique, programme Jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

GRAPHISME (page couverture)

Mélissa GIGUÈRE, technicienne en communication, Direction des ressources humaines et communications, CIUSSS de la Capitale-Nationale

RÉVISION ET MISE EN PAGE

Claire CARON, technicienne en administration, programme Jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

#### Note au lecteur

Ce document est une synthèse du *Programme Élan Famille : Intervention en contexte de négligence* (CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2015). Il permet au lecteur d'être situé rapidement sur les objectifs du programme et ses composantes.

Le lecteur intéressé à approfondir sa connaissance du programme et à consulter la bibliographie est invité à communiquer avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale, ou à consulter la version complète du programme et ses annexes sur le site intranet de son lieu de travail.

Dans le présent document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à condition d'en mentionner la source.

Citation suggérée : Programme Élan famille : Intervention en contexte de négligence : Abrégé. Québec : CIUSSS de la Capitale-Nationale, 2016.

Dépôt légal : 2<sup>e</sup> trimestre 2016

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-550-75514-2 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-75515-9 (version PDF)

© CIUSSS de la Capitale-Nationale (2016)

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
<b>1. LANGAGE COMMUN</b> .....	<b>3</b>
1.1. NÉGLIGENCE DANS SON CONTEXTE.....	3
1.2. MANIFESTATIONS DE LA NÉGLIGENCE ET CONSÉQUENCES POSSIBLES .....	3
1.3. FACTEURS DE RISQUE, DE PROTECTION ET DE RÉSILIENCE .....	4
1.4. TYPES DE NÉGLIGENCE.....	4
<b>2. PERSPECTIVES DU PROGRAMME</b> .....	<b>5</b>
2.1. BUT DU PROGRAMME .....	5
2.2. OBJECTIFS DU PROGRAMME .....	5
2.3. CLIENTÈLE VISÉE.....	6
<b>3. CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ ET DE RÉVISION DE L'INTERVENTION</b> .....	<b>7</b>
3.1. CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ AU PROGRAMME .....	7
3.2. CRITÈRES DE RÉVISION.....	7
<b>4. MODÈLE ÉCOSYSTÉMIQUE</b> .....	<b>9</b>
<b>5. PROCESSUS CLINIQUE ÉCOSYSTÉMIQUE</b> .....	<b>11</b>
<b>6. ÉTAPES DU PROCESSUS CLINIQUE ÉCOSYSTÉMIQUE</b> .....	<b>13</b>
6.1. ÉTAPE : DÉPISTAGE D'UN CONTEXTE DE NÉGLIGENCE .....	13
6.2. ÉTAPE : ACCOMPAGNEMENT STRUCTURÉ, INTENSIF ET CONCERTÉ .....	14
6.3. ÉTAPE : ÉVALUATION ÉCOSYSTÉMIQUE AVEC LA FAMILLE.....	15
6.4. ÉTAPE : INTERVENTION ÉCOSYSTÉMIQUE .....	16
6.5. ÉTAPES « BILAN » DU PROCESSUS CLINIQUE ÉCOSYSTÉMIQUE .....	18
<b>7. CONTINUUM DE SERVICES GLOBAL ET INTÉGRÉ</b> .....	<b>21</b>
7.1. OBJECTIFS DU CONTINUUM DE SERVICES GLOBAL ET INTÉGRÉ.....	21
7.2. POSITIONNEMENT DU CONTINUUM DE SERVICES GLOBAL ET INTÉGRÉ.....	22
7.3. COMPOSANTES DU CONTINUUM DE SERVICES GLOBAL ET INTÉGRÉ .....	22
7.4. DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT AU PROGRAMME ÉLAN FAMILLE.....	23
<b>8. ZONE DE PARTAGE ET DE RÉCIPROCITÉ</b> .....	<b>25</b>
8.1. OBJECTIFS DE LA ZONE DE PARTAGE ET DE RÉCIPROCITÉ .....	25
8.2. POSITIONNEMENT DE LA ZONE DE PARTAGE ET DE RÉCIPROCITÉ .....	26
8.3. PARAMÈTRES DE CONCERTATION PARTAGÉE ET RÉCIPROQUE .....	27
8.4. TRAJECTOIRE DE CONCERTATION EN ZONE DE PARTAGE ET DE RÉCIPROCITÉ .....	28
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>29</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>31</b>
OUTILS DU PROCESSUS CLINIQUE ÉCOSYSTÉMIQUE .....	33
ARBRE DÉCISIONNEL DE L'INTERVENTION ÉCOSYSTÉMIQUE : POSITIONNEMENTS ET VOILETS DE L'INTERVENTION .....	34



## INTRODUCTION

### *Pour qu'un enfant grandisse, ça prend tout un village*

Proverbe africain

Développé dans la région de la Capitale-Nationale, le *Programme Élan Famille : Intervention en contexte de négligence* vise à intervenir de façon concertée afin de réduire les difficultés vécues par les jeunes et leur famille, plus spécifiquement en lien avec les manifestations et les impacts de la négligence, responsabilité qui nous interpelle tous pour la partager collectivement.

Le programme met l'accent sur l'importance de comprendre l'expérience de la négligence imprégnée du contexte dans lequel elle se produit. Il établit des principes qui positionnent l'intervention en contexte de négligence dans une perspective écosystémique, donc orientée vers les démarches communautaire, multidimensionnelle et intégrée. Le modèle écosystémique est la trame de fond de l'ensemble du programme. Une préoccupation régionale se démarque par la volonté d'agir ensemble et en synergie pour contrer les facteurs dynamiques qui produisent un contexte de négligence.

L'ensemble des partenaires qui mettent en œuvre le programme, incluant les familles elles-mêmes et la communauté, aspirent à être témoins, le plus souvent possible, de la construction de relations attentionnées et affectives entre les enfants et leurs parents ainsi que de relations de soutien et de coopération dans leur communauté d'appartenance et dans les milieux de vie qu'ils fréquentent.

Deux orientations ont été établies régionalement en coconstruction du programme :

- Développer un programme d'intervention global intégrant les services généraux-transversaux, spécifiques, spécialisés et surspécialisés du réseau territorial de services et ses réseaux locaux de services (RTS-RLS<sup>1</sup>), en bonifiant le continuum de services existant et ses trajectoires de concertation;
- Construire un processus clinique écosystémique global et intégré mettant à contribution les ressources du RTS-RLS spécifiques à l'intervention en contexte de négligence.

Le continuum de services global et intégré mis en œuvre dans le cadre du programme Élan famille établit la complémentarité des services généraux-transversaux, spécifiques, spécialisés et surspécialisés offerts par le RTS-RLS de la Capitale-Nationale. S'y retrouve le CIUSSS de la Capitale-Nationale et les partenaires intersectoriels du RTS-RLS des MRC de Portneuf et de Charlevoix ainsi que des arrondissements urbains. Cette nouvelle façon d'agir a fait l'objet d'une expérimentation par un groupe de gestionnaires et d'intervenants de la région. Elle vise à offrir aux familles vivant dans un contexte de négligence périodique, récurrente ou installée un accompagnement structuré, intensif et concerté adapté à leurs besoins et à leur contexte de vie dans leur communauté d'appartenance.

---

<sup>1</sup> Lien vers le site Internet : <http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/reorganisation/portrait>.



## 1. LANGAGE COMMUN

### 1.1. NÉGLIGENCE DANS SON CONTEXTE

Cette première section met en avant-plan l'importance de se doter d'un langage commun entre partenaires sur lequel prennent appui les réflexions et les actions concertées menant à la bienveillance et à la « bienveillance » des enfants.

Cette section présente la négligence envers les enfants dans son enveloppe écosystémique. N'arrivant jamais seule, elle est à la fois une cause et une conséquence. Elle est une conséquence lorsqu'elle survient dans un contexte où s'accumulent différents facteurs de risque personnels, familiaux, environnementaux et sociaux. Dans ce contexte, certains enfants vivent au cours de leur vie une expérience de négligence qui se manifeste de différentes façons. Elle est malheureusement la cause

de plusieurs difficultés et traumatismes observés chez les enfants et chez les membres de la famille qui fragilisent leur développement et les relations qu'ils établissent entre eux dans la famille et socialement.

La négligence envers un enfant se définit sous différents angles :

Négligence <b>observée</b>	Au quotidien, les manifestations de la négligence sont observables par une carence significative et par l'absence chronique de réponse aux besoins de l'enfant reconnus comme fondamentaux aux plans physique, psychologique et éducatif, occasionnant des conséquences importantes chez l'enfant tant dans son fonctionnement que dans son développement.
Négligence <b>mise en contexte</b>	En considérant l'influence du contexte de vie sur les membres de la famille, la négligence est dorénavant comprise comme étant une conséquence d'un cumul de facteurs personnels, familiaux, environnementaux et sociaux qui fragilisent le développement personnel et relationnel au sein de la famille et au sein de la communauté d'appartenance.
Négligence <b>reconnue légalement</b>	La négligence est définie par la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ).

### 1.2. MANIFESTATIONS DE LA NÉGLIGENCE ET CONSÉQUENCES POSSIBLES

Manifestations de la négligence	Conséquences possibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Absence de réponse aux besoins fondamentaux de l'enfant</li> <li>– Mauvais traitements psychologiques</li> <li>– Facteurs aggravants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Problèmes développementaux</li> <li>– Problèmes de santé physique</li> <li>– Problèmes d'adaptation et difficultés relationnelles</li> <li>– Exposition à des facteurs aggravants</li> <li>– Transmission intergénérationnelle et transgénérationnelle</li> </ul>

### 1.3. FACTEURS DE RISQUE, DE PROTECTION ET DE RÉSILIENCE

Plusieurs facteurs personnels, familiaux et environnementaux influencent le développement de l'enfant et de sa famille ainsi que les relations qu'ils entretiennent entre eux et avec la communauté, soit :

Facteurs de <b>risque</b>	Caractéristiques et conditions qui fragilisent le développement et le bien-être de l'enfant et de sa famille ainsi que les relations qu'ils entretiennent. Leur cumul exacerbe les effets néfastes.
Facteurs de <b>protection</b>	Forces et sources de réconfort bienveillant sur la santé physique et psychologique de l'enfant et de sa famille ainsi que sur la qualité des relations familiales et sociales. Leur cumul multiplie leurs effets bénéfiques et atténue les effets des facteurs de risque.
Facteurs de <b>résilience</b>	Stratégies comportementales et développementales, ainsi que des mécanismes de protection et d'adaptation pour faire face aux adversités de la vie : <ul style="list-style-type: none"><li>– Acquisition de ressources internes dès l'enfance;</li><li>– Soutien dont bénéficie l'enfant et sa famille par leurs proches et dans la communauté;</li><li>– Rencontres, liens et alliances affectueuses et bienveillantes;</li><li>– Interprétation que fait l'enfant de son expérience plus tard au cours de sa vie.</li></ul>


### 1.4. TYPES DE NÉGLIGENCE

Quatre types de négligence permettent d'en qualifier la gravité et la persistance.

	SITUATIONNELLE	PÉRIODIQUE	RÉCURRENTÉ	INSTALLÉE
<b>Situationnelle</b>	La famille traverse une période difficile en raison d'un ou de plusieurs événements stressants survenus au cours de la dernière année. Cette expérience marquante déséquilibre le fonctionnement familial qui est généralement stable et adéquat. Dans ce contexte, la sécurité et le développement des enfants sont fragilisés ou compromis momentanément.			
<b>Périodique</b>	Par période, des difficultés de fonctionnement familial apparaissent. Les membres de la famille ont cumulé des expériences positives dans le passé. Ils ont des ressources internes et externes ainsi que des conditions de vie favorables à la réponse aux besoins développementaux de l'enfant. La sécurité et le développement des enfants sont fragilisés et peuvent être compromis, lors de ces épisodes, en raison du contexte de vie de la famille qui influence l'exercice du rôle parental.			
<b>Récurrente</b>	Des difficultés importantes à exercer les opérations familiales sont observables et la qualité de la communication entre les membres de la famille est affectée dans plus d'une des dynamiques (couple, familiale, opérationnelle). Les conséquences sur les enfants sont observables et inquiétantes. Plusieurs facteurs de risque individuels, familiaux et environnementaux sont présents. La sécurité et le développement des enfants sont compromis.			
<b>Installée</b>	De sérieuses difficultés à exercer les opérations familiales sont observables. Les conséquences chez l'enfant soulèvent des questionnements pour son avenir. Les capacités, la motivation et les opportunités permettant de répondre adéquatement aux besoins de l'enfant sont faibles. Le risque de placement est présent à tout moment. Les facteurs de risque sont nombreux et les facteurs de protection peu présents.			

Chaque type de négligence nécessite un accompagnement aux besoins de l'enfant et de sa famille, de la communauté d'appartenance et des milieux de vie fréquentés.

## 2. PERSPECTIVES DU PROGRAMME



Le programme Élan famille intègre et structure les services offerts par le CIUSSS de la Capitale-Nationale ainsi que ceux des partenaires du RTS-RLS pour offrir un accompagnement concerté et adapté aux besoins de la famille et de ses membres.

Le programme se distingue par ses actions spécifiques pour contrer la négligence et par ses effets bienveillants recherchés chez les enfants et les membres de leur famille. C'est un programme intégrant des interventions préventives et curatives en contexte de négligence.

Les familles rejointes peuvent bénéficier des services généraux-transversaux, spécifiques, spécialisés et surspécialisés disponibles dans la région et dans la province, selon les besoins. Le programme est

constitué de manière à « faciliter le cheminement des personnes entre les niveaux de service, et ce, en suivant les mécanismes de référence entre les dispensateurs de services »<sup>2</sup>.

### 2.1. BUT DU PROGRAMME

Offrir un accompagnement structuré, intensif et concerté aux familles et aux enfants 0-12 ans vivant dans un contexte de négligence périodique, récurrente et installée ainsi qu'à leur communauté d'appartenance et aux milieux de vie qu'ils fréquentent.

### 2.2. OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Accompagner les parents sur leur trajectoire personnelle, parentale et familiale en soutien à l'exercice de leur rôle parental;
- Soutenir les parents – père, mère et figures parentales – dans le développement de leurs habiletés et capacités parentales;
- Instaurer collectivement des conditions de vie de qualité pour les familles et les enfants;
- Soutenir le développement global des enfants et de la famille;
- Soutenir l'inclusion et l'intégration sociale des familles;
- Prévenir les situations pouvant mener à la compromission de la sécurité et du développement des enfants;
- Discriminer les situations nécessitant d'être signalées à la DPJ;
- Diminuer le recours au placement des enfants vivant dans un contexte de négligence;
- Diminuer la transmission intergénérationnelle de la négligence;
- Veiller collectivement à l'égalité des chances de tous les enfants et des familles de vivre en santé, de se développer harmonieusement et d'être entourés.

<sup>2</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux (2013). *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience : Services sociaux généraux : Offre de service.*

### **2.3. CLIENTÈLE VISÉE**

Le programme est offert lorsque l'observation des manifestations de la négligence et ses conséquences démontrent une carence significative ainsi qu'une absence de réponse aux besoins fondamentaux d'un enfant nécessitant un soutien et une aide structurée, intensive et concertée.

Plus spécifiquement, le programme s'adresse :

- aux familles exposées à plusieurs facteurs de risque entraînant ou pouvant engendrer des manifestations de négligence familiale et des conséquences négatives chez les enfants;
- aux enfants de 0 à 12 ans et à leur famille dont la sécurité et le développement sont compromis en vertu des articles 38 b) et c) de la LPJ.

### 3. CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ ET DE RÉVISION DE L'INTERVENTION

#### 3.1. CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ AU PROGRAMME

- Présence d'un contexte de négligence périodique, récurrente ou installée;
- Référence effectuée par un programme du CIUSSS ou un partenaire du RTS-RLS concerné avec le consentement des parents;
- Rétention d'un signalement sous le couvert de la LPJ;
- Complémentarité des services généraux-transversaux, spécifiques et spécialisés requise pour un accompagnement structuré, intensif et concerté.

#### Des critères pour...

- Rejoindre les familles au moment opportun;
- Offrir une gamme de services adaptée aux besoins et aux contextes;
- Faciliter l'accès aux services et au soutien de façon conviviale et écologique;
- Soutenir les familles prises dans une impasse;
- Agir ensemble avec les familles pour contrer la persistance de la négligence envers les enfants et le cercle vicieux des signalements à répétition.

#### 3.2. CRITÈRES DE RÉVISION

- Les parents exercent les habiletés parentales requises;
- Les facteurs de protection et de résilience sont installés, les facteurs de risque ont diminué;
- L'offre de services généraux-transversaux et spécifiques ne permet plus de mettre fin aux manifestations et aux impacts persistants de la négligence et d'autres services (ex. : services spécialisés) peuvent être mis à contribution;
- Non-consentement explicite des parents à recevoir les services ou à bénéficier du programme d'intervention;
- Déménagement et décision sur le transfert du dossier.



## 4. MODÈLE ÉCOSYSTÉMIQUE

*Les actions les plus efficaces s'inscrivent dans une perspective globale de soutien au développement de l'enfant en combinant des interventions directes auprès de celui-ci et des interventions à tous les niveaux d'influence.*

Poissant, INSPQ, 2014

Le modèle écosystémique est à la fois un guide et une approche de gestion, de partenariat et d'intervention qui permet de comprendre l'expérience de l'enfant qui subit de la négligence et celle de sa famille en accordant une importance fondamentale à leur contexte de vie. Il explore en continu l'interdépendance et l'interinfluence des multiples facteurs historiques et actuels présents dans le contexte de vie unique à chaque famille.

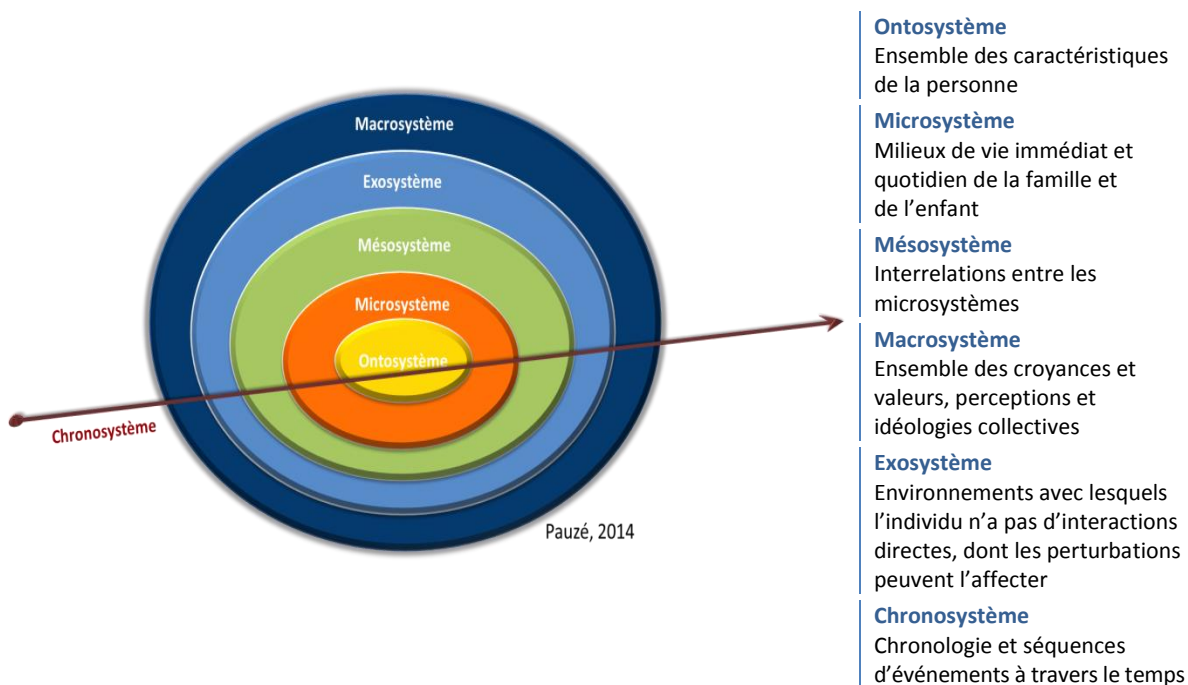
Ce modèle a été privilégié pour accompagner le *Programme Élan famille : Intervention en contexte de négligence* en raison de sa qualité d'offrir une perspective globale et intégrée de la négligence dans son contexte. Le processus clinique mis en œuvre dans le programme est défini et structuré en regard de ce modèle. Pour y parvenir, il met à contribution une variété d'approches en relation d'aide. Ses actions s'ancrent à trois valeurs : responsabilité partagée, réciprocité et coopération.

Les objectifs spécifiques du modèle écosystémique sont :

- Connaître et apprivoiser l'expérience de l'enfant et de sa famille en interaction entre eux, avec la communauté et dans les milieux de vie fréquentés;
- Analyser et comprendre leur fonctionnement et leurs comportements adaptatifs ainsi que la dynamique relationnelle imprégnés de leur contexte actuel et historique;
- Soutenir la création d'alliances bienveillantes et durables au sein de la famille, dans la communauté et dans les milieux de vie fréquentés;
- Mobiliser le pouvoir d'agir individuel, collectif et communautaire et la contribution citoyenne;
- Établir le dialogue entre la famille, les ressources de la communauté et les intervenants;
- Mettre en œuvre des actions et des interventions multidimensionnelles concertées;
- Agir ensemble.

Le modèle écosystémique est composé de six structures en interaction (figure 1) – interconnectées, interdépendantes et interinfluentes – constituant le contexte de vie global de la famille dans sa communauté d'appartenance.

FIGURE 1 : STRUCTURES ÉCOSYSTÉMIQUES



## 5. PROCESSUS CLINIQUE ÉCOSYSTÉMIQUE

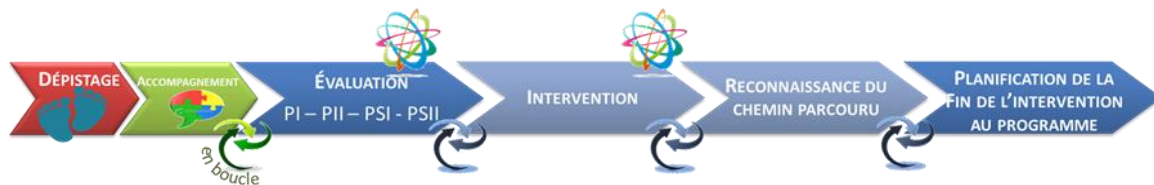
Le processus clinique écosystémique spécifique à l'intervention en contexte de négligence met en œuvre une démarche structurée composée de six étapes essentielles à franchir en relation d'aide auprès de l'enfant, de sa famille, ainsi qu'auprès de la communauté d'appartenance et des milieux de vie fréquentés.

Le processus clinique écosystémique évolue à un rythme adapté à l'enfant et à sa famille sur une trajectoire d'expérience unique. Il se déploie selon un mouvement en boucle marquant des allers-retours constructifs et holistiques<sup>3</sup> entre les étapes (figure 2).

En pratique, il n'y a pas d'ordre préétabli entre les étapes du processus clinique. Le mouvement récursif (allers-retours), entre elles, est incontournable, même souhaitable. Il est un bon indicateur de l'avènement de changements

suscitant des remises en question et un déséquilibre nécessaire en période d'accompagnement personnel et familial.

**FIGURE 2 : PROCESSUS CLINIQUE ÉCOSYSTÉMIQUE**



Le processus clinique vise, entre autres, à guider l'intervention écosystémique, à instrumenter la supervision clinique et la gestion clinico-administrative, à réaliser une démarche éthique et participative, etc. en collaboration avec la famille, les proches aidants et les partenaires du RTS-RLS.

À travers les différentes étapes du processus clinique, définies dans les sections suivantes, s'intègrent les :

- approches d'intervention;
- outils cliniques et stratégies d'intervention;
- savoirs d'expérience professionnelle, de vie;
- savoirs scientifiques;
- relations de confiance famille – communauté – intervenants;
- interactions participatives entre l'enfant, la famille, la communauté et les intervenants;

que l'on regroupe sous le terme « d'ingrédients actifs » et qui soutiennent les intervenants et les équipes dans leurs interventions.

<sup>3</sup> Une démarche holistique s'intéresse à son objet comme constituant un tout, une globalité.



## 6. ÉTAPES DU PROCESSUS CLINIQUE ÉCOSYSTÉMIQUE

### 6.1. ÉTAPE : DÉPISTAGE D'UN CONTEXTE DE NÉGLIGENCE

Le dépistage de la négligence subie par un enfant contribue à agir en prévention de la détérioration des conditions et de la qualité de vie ainsi que de la situation de l'enfant et de sa famille.

Le dépistage se situe à trois niveaux :

– **Auprès de la communauté**

Avant même d'observer des manifestations de négligence dans les familles, déceler dans la communauté le cumul de facteurs de risque pouvant produire un contexte de négligence.

– **Auprès de la famille et de l'enfant**

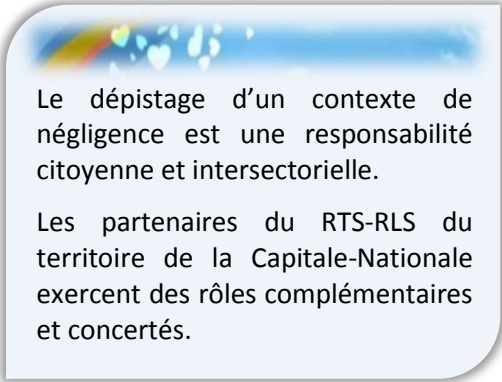
- Déceler les facteurs de risque personnels, relationnels et familiaux, les manifestations de négligence ainsi que leurs conséquences chez l'enfant et les membres de la famille.

– **Sur la trajectoire de vie de la famille**

- Déceler un contexte de négligence sur la trajectoire de vie de l'enfant et de sa famille par le cumul d'épisodes ou par la présence continue et persistante;
- Repérer les situations familiales où il y a une impasse : récurrences et récurrence des manifestations de la négligence et leurs conséquences ainsi que la chronologie des signalements.

**Objectifs de l'étape : Dépistage**

- Offrir le plus tôt et le plus rapidement possible à l'enfant et à sa famille, un accompagnement structuré, intensif et concerté en réponse aux besoins selon le type de négligence observé – périodique, récurrente ou installée.
- Agir en prévention primaire, secondaire ou tertiaire auprès de la communauté d'appartenance afin de remédier le plus efficacement possible aux facteurs pouvant produire un contexte de négligence.



Le dépistage d'un contexte de négligence est une responsabilité citoyenne et intersectorielle.

Les partenaires du RTS-RLS du territoire de la Capitale-Nationale exercent des rôles complémentaires et concertés.

## 6.2. ÉTAPE : ACCOMPAGNEMENT STRUCTURÉ, INTENSIF ET CONCERTÉ

Au moment où un contexte de négligence est dépisté, la famille est guidée afin de recevoir le soutien et l'accompagnement dont elle a besoin. Dès le moment où l'intervenant du CIUSSS, soutenu par l'équipe interdisciplinaire, confirme l'accessibilité au programme selon le type de négligence, il peut proposer à la famille un accompagnement structuré, intensif et concerté.

### – Structuré

Intervention écosystémique et participative qui tient compte des besoins et des préoccupations matériels, affectifs et sociaux, ainsi que des capacités et du rythme des familles<sup>4</sup> à l'intérieur d'un plan d'intervention, plan de services individualisé et plan de services individualisé intersectoriel (PI-PSI-PSII).

### – Intensif


- Cumul des actions et des interventions multidimensionnelles;
- Durée et fréquence adaptées aux besoins, au rythme et aux capacités des familles;
- Combinaison de stratégies d'intervention;
- Rappel dans le temps afin d'effectuer un renforcement des acquis.

### – Concerté

- Gamme de services – communautaires, publics et privés – offerte en complémentarité entre partenaires dans chaque RTS-RLS;
- Continuum de services et d'interventions;
- Zone de partage et de réciprocité des services, des expertises et des ressources entre partenaires.

La démarche proposée se précise au fur et à mesure pour correspondre aux préoccupations et aux besoins identifiés en cours d'évaluation familiale écosystémique, prochaine étape du processus clinique écosystémique.

Le programme Élan famille est offert sur une période approximative de deux ans. Lorsque l'application de mesures de protection par la DPJ est en cours, la durée de l'intervention au programme s'ajuste en fonction des besoins.



Les partenaires du RTS-RLS des MRC et des arrondissements urbains partagent ensemble la responsabilité d'intégrer le programme Élan famille à leur pratique organisationnelle en cohérence avec leur mandat et leur rôle respectif.

Chacun établit la contribution de son organisation dans le cadre de la mise en œuvre du programme et prend part à l'accompagnement structuré, intensif et concerté.


<sup>4</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (2010). *Plan stratégique 2010-2015*.

La fin de l'intervention au programme Élan famille ne signifie pas la fin des services au sein du RTS-RLS et à l'intérieur du CIUSSS. Lorsqu'une référence vers de nouveaux services est requise, l'orientation est anticipée et planifiée pour accompagner la famille de façon écologique.

**Objectifs de l'étape : Accompagnement structuré, intensif et concerté**

- Amorcer une démarche participative avec la famille permettant d'acquérir des connaissances et une compréhension écosystémiques de leur contexte de vie;
- Proposer à la famille de réaliser une évaluation familiale à l'aide de l'outil clinique des protocoles d'évaluation familiale;
- Soutenir la mobilisation de la famille vers un projet de vie familiale qui répond adéquatement aux besoins de l'enfant et de chacun des membres.

**6.3. ÉTAPE : ÉVALUATION ÉCOSYSTÉMIQUE AVEC LA FAMILLE**



Le CIUSSS de la Capitale-Nationale est responsable de coordonner l'étape de l'évaluation écosystémique dans le cadre de la mise en œuvre du programme Élan famille.

Lorsque plusieurs partenaires sont impliqués, l'évaluation écosystémique est bonifiée par la mise en commun complémentaire des évaluations réalisées par les partenaires intersectoriels du RTS-RLS.

L'évaluation écosystémique réalisée en collaboration avec la famille est l'étape du processus clinique qui se consacre à l'acquisition de connaissances multidimensionnelles concernant l'enfant, sa famille, leur communauté d'appartenance et les milieux de vie qu'ils fréquentent.

Dans une perspective écosystémique, ses connaissances concernent les facteurs personnels, familiaux et environnementaux et les dynamiques relationnelles en famille, dans la communauté et dans les milieux de vie fréquentés.

L'évaluation familiale écosystémique permet d'effectuer :

- une collecte d'information complète;
- une analyse participative des résultats obtenus sur le contexte familial global;
- une priorisation des dimensions à explorer au moment de l'intervention;
- une planification de l'intervention interdisciplinaire et intersectorielle.

L'utilisation d'une démarche d'évaluation la plus globale possible privilégiée dans le programme assure l'exploration de plusieurs dimensions de la réalité familiale pouvant avoir un

impact important sur les difficultés à l'origine du contexte de négligence<sup>5</sup>. Les protocoles d'évaluation du fonctionnement familial (PEF) présentés dans la version complète du programme permettent cette exploration globale avec la famille.

#### **Objectifs de l'étape : Évaluation écosystémique avec la famille**

- Acquérir des connaissances et une compréhension écosystémique de l'expérience familiale dans un contexte de négligence;
- Analyser les informations obtenues pour bien comprendre l'interdépendance entre le contexte de négligence et les dynamiques de fonctionnement personnel, familial et environnemental;
- Prioriser, en collaboration avec la famille, les dimensions du fonctionnement personnel, familial et environnemental où des interventions seront réalisées dans l'immédiat, à court et à moyen termes;
- Planifier les interventions requises avec la famille, la communauté et les milieux de vie fréquentés;
- Planifier les actions et agir directement sur les facteurs de risques, de protection et les facteurs de résilience personnels, familiaux et environnementaux;
- Établir les concertations avec les partenaires interdisciplinaires et intersectoriels en vue d'un PI-PSI-PSII.

#### **6.4. ÉTAPE : INTERVENTION ÉCOSYSTÉMIQUE**

L'intervention écosystémique est réalisée en RTS-RLS dans les MRC et les arrondissements urbains du territoire de la Capitale-Nationale.

À l'intérieur du CIUSSS, la mise en œuvre du programme est partagée par les directions de services.

Ensemble, les partenaires de chaque RTS-RLS orchestrent leurs interventions en mettant à contribution leur mission, leur rôle, leurs ressources et leur expertise.

Dans le programme, l'intervention écosystémique est offerte aux familles aux prises avec un contexte de négligence périodique, récurrente et installée. Elle est l'aboutissement d'une démarche rigoureuse d'évaluation écosystémique avec la famille.

Les pas franchis par la famille et ses membres, les transformations qui se produisent et l'acquisition par les intervenants d'une compréhension qui se raffine au fil du temps permettent de faire progresser les objectifs et les moyens, en accord mutuel avec la famille. Les PI-PSI-PSII qui ont été construits à l'étape précédente de l'évaluation écosystémique sont mis en œuvre à cette étape-ci.

<sup>5</sup> R. Pauzé et L. Touchette (2010). Utilisation d'un protocole d'évaluation de base pour mieux cerner le fonctionnement de la famille : utilités pour la clinique et la recherche, *Bulletin de la Fédération française de psychiatrie*, 64, 8-9. Repéré à [http://www.systemique.be/spip/IMG/article\\_PDF/article\\_a720.pdf](http://www.systemique.be/spip/IMG/article_PDF/article_a720.pdf)

Lorsque les intervenants et les équipes s'approprient la démarche d'accompagnement du programme Élan famille, ils sont invités à positionner en continu leurs interventions. Pour y parvenir, le programme propose deux positionnements de l'intervention :

- La relation d'aide en tant que levier et laboratoire de résolution et d'évolution;
- La dynamique relationnelle au sein de la famille et dans la communauté.

Ces deux positionnements de l'intervention établissent les bases sur lesquelles s'appuient la relation entre l'intervenant (l'équipe) et la famille ainsi que les relations au sein même du système familial et, entre la famille et la communauté d'appartenance. Chacun d'eux comporte des chemins d'accès et des stratégies d'intervention décrits dans le programme. Ils sont présentés sommairement en annexe.

À cette étape de l'intervention, le programme propose aussi de structurer l'accompagnement offert à la famille en se référant aux six volets spécifiques de l'intervention.

- Volet 1 — Projet de vie de la famille et de l'enfant
- Volet 2 — Trajectoire développementale de l'enfant
- Volet 3 — Trajectoire développementale des parents (père et mère)
- Volet 4 — Trajectoire développementale de la communauté
- Volet 5 — Intervention en situation de crise familiale
- Volet 6 — Intervention conjugale et familiale

L'intervention proposée dans chacun des volets permet de garder le cap sur la globalité de la démarche d'accompagnement selon une approche écosystémique et de planifier, de concert avec la famille, des actions spécifiques qui rejoignent les différents besoins et défis de tous et de chacun.

L'intervention écosystémique est multidimensionnelle. Elle se réalise à travers les interactions dynamiques entre les personnes et les différents systèmes. Elle s'exerce en complémentarité entre les partenaires. Lorsque les équipes interviennent auprès des familles, le défi à relever est d'aider le système familial à accéder à de nouveaux choix de réactions possibles aux événements et aux situations quotidiennes, en remplacement des manifestations de négligence qui ont des conséquences néfastes et parfois traumatisantes pour l'enfant au cours de sa vie.

**Objectifs de l'étape : Intervention écosystémique**

- Accompagner la famille et ses membres sur leur trajectoire de vie respective;
- Mettre en œuvre des interventions multidimensionnelles;
- Offrir une aide et un soutien spécifiques et spécialisés correspondant aux besoins et aux caractéristiques des familles et de leur communauté d'appartenance.

## 6.5. ÉTAPES « BILAN » DU PROCESSUS CLINIQUE ÉCOSYSTÉMIQUE

Les deux dernières étapes du processus clinique écosystémique sont :

- Reconnaissance du chemin parcouru;
- Planification de la fin de l'intervention au programme Élan famille.

Dès que la famille entreprend le projet de traverser le processus clinique écosystémique, ces deux étapes se mettent en œuvre à chaque fois que le moment se présente de reconnaître les bouts de chemin parcourus et la bonne direction que prend la famille pour se rapprocher de plus en plus de leur projet de vie et de leur but.


Ces deux dernières étapes sont, en ce sens, omniprésentes tout au long de la mise en œuvre du programme.

### 6.5.1. Étape : Reconnaissance du chemin parcouru

La reconnaissance du chemin parcouru est une étape qui transcende la trajectoire développementale de la famille, de l'enfant et des parents. Elle apparaît sur la trajectoire de la famille et des intervenants comme un évènement « coup de cœur » pour ancrer, chaque fois que l'occasion se présente, les pas qui se franchissent individuellement et en famille, aussi petits soient-ils.

#### Objectifs de l'étape : Reconnaissance du chemin parcouru

- Prendre conscience aussi souvent que possible des pas franchis (petits et grands) dans la bonne direction;
- Rendre visible les changements, les choix, les façons de faire, les gestes, les attitudes et les comportements qui contribuent à l'évolution et au développement de l'enfant, des parents et de la famille;
- Féliciter et encourager la famille pour le chemin parcouru menant à des relations constructives et à la réponse aux besoins de chacun des membres de la famille;
- Reconnaître les pas franchis par des formes tangibles de reconnaissance;
- Accompagner l'ancrage des ressources personnelles et familiales, entre autres, celles utilisées lors d'un changement ou pour acquérir une habileté ou résoudre un problème, etc.;
- Donner un sens et de la valeur aux efforts fournis en famille, en tant que parent et enfant, et contribuer à augmenter l'estime et la confiance en soi chez les membres;



Les étapes « bilan » s'actualisent dans le concret à différents moments sur la trajectoire développementale de la famille et de l'enfant.

Elles permettent à la famille d'ancrer les pas franchis et de se projeter en croissance vers l'avenir.

- Reconnaître les efforts fournis lorsque les défis sont grands et que les résultats sont difficiles à atteindre;
- Retrouver l'énergie en famille et la motivation nécessaires pour atteindre les résultats souhaités;
- Enseigner à la famille et à ses membres l'importance de reconnaître et de féliciter, entre eux et pour eux, les efforts déployés et les pas qu'ils franchissent;
- Utiliser les moments de reconnaissance du chemin parcouru pour soutenir la transformation des croyances/des valeurs qui peuvent freiner l'évolution, et en proposer de nouvelles qui influenceront positivement la trajectoire familiale et celle de ses membres.

### **6.5.2. Étape : Planification de la fin de l'intervention au programme Élan famille**

La planification de la fin de l'intervention au programme Élan famille s'amorce dès le commencement de la démarche d'accompagnement à ce programme. Elle est anticipée et projetée sur la trajectoire développementale de la famille sans connaître nécessairement le dénouement et le moment précis de la fin des interventions. L'intervenant et l'équipe qui mettent en œuvre le programme planifient, selon une vision globale et intégrée, la réalisation concrète des étapes du processus clinique écosystémique. Sur la trajectoire évolutive de la famille, les pas qui se franchissent sont de précieux indicateurs de résultats conduisant progressivement à la planification de la fin de l'intervention spécifique au programme.

Le programme Élan famille, dans sa version complète, propose des outils cliniques simples et une stratégie d'intervention permettant de mettre en œuvre cette étape importante du processus clinique écosystémique.

#### **Objectifs de l'étape : Planification de la fin de l'intervention au programme Élan famille**

- Repérer les pas qui se franchissent dans la direction d'une résilience de croissance, dès le commencement et tout au long de l'intervention;
- Déceler précocement les facteurs de risque personnels, familiaux et environnementaux qui font obstacle à la réponse aux besoins des membres de la famille ainsi qu'aux changements souhaités et planifier les interventions pertinentes à mettre en place et à ajouter en cours de démarche;
- Observer le chemin parcouru de façon fréquente et en continu en cours d'intervention;
- Établir et valider, à fréquence régulière avec la famille, la tendance que prend leur trajectoire développementale ainsi que celle de chacun de ses membres;
- Ajuster en continu les objectifs et les stratégies d'intervention ainsi que les moyens à privilégier pour accompagner la famille vers les changements qu'elle souhaite réaliser;
- Apprécier, à une fréquence jugée pertinente par l'intervenant, l'écart entre le chemin qui a été parcouru et celui à parcourir menant aux changements souhaités par la famille;

- Projeter et anticiper, et ce, dès le commencement et tout au long de l’accompagnement, la fin de l’intervention au programme en tenant compte de l’évolution de l’intervention, du rythme et du chemin parcouru et à parcourir (démarche clinique faisant partie intégrante de l’évaluation continue de l’intervenant et de l’équipe);
- Au moment opportun et lorsque l’engagement de la famille dans la démarche est bien établi, que les pas franchis démontrent des avancées mobilisatrices :
  - aborder le sujet de la fin de l’intervention avec la famille et ses membres en extrapolant ensemble les effets des changements apportés et souhaités sur eux pour l’avenir;
  - convenir ensemble des pas qu’il reste à franchir permettant d’aller dans la direction souhaitée.

Ce dernier objectif peut être réalisé à différents moments en cours d’accompagnement, comme un rituel de bilan mobilisant pour la famille et ses membres.

## 7. CONTINUUM DE SERVICES GLOBAL ET INTÉGRÉ

Le continuum de services...

- Des services offerts par le RTS-RLS;
- Des services offerts par les directions de programme du CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- Des rôles et des responsabilités des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale et du RTS-RLS.

La mise en œuvre du continuum de services global et intégré réfère aux notions de continuité et de complémentarité des services requis pour les enfants, les familles et leur communauté d'appartenance. Selon l'endroit où la famille et leur communauté d'appartenance se situent le long du continuum de santé et de bien-être, des interventions sont accessibles pour correspondre à leurs besoins (exprimés ou non).

Le pouvoir d'agir collectif assumé par les partenaires du RTS-RLS, en collaboration avec les familles et les communautés, est la clef de voûte pour contrer ensemble la négligence envers les enfants. Cette coopération à l'échelle collective permet de veiller à la sécurité et au développement des enfants ainsi qu'à l'établissement de conditions propices à la qualité de vie des familles.

Le choix régional de mettre en place un continuum de services global et intégré permet d'aller au-delà des façons de faire habituelles en mettant à contribution les expertises et les expériences de tous ainsi que les ressources disponibles, et d'innover, ensemble. Ce dépassement contribue à améliorer la qualité des services et l'optimisation des ressources.

### 7.1. OBJECTIFS DU CONTINUUM DE SERVICES GLOBAL ET INTÉGRÉ

- Assurer la continuité et la complémentarité des services requis aux enfants et aux familles vivant en contexte de négligence;
- Offrir en RTS-RLS une gamme complète de soins et de services de qualité, disponible, accessible et structurée localement et régionalement;
- Mettre en œuvre conjointement des actions en développement des communautés (déterminants de la santé et facteurs de risque) ainsi que des interventions cliniques, interdisciplinaires et intersectorielles, adaptées au degré de complexité des besoins des enfants et des familles;
- Répondre de manière personnalisée, équitable, efficace et efficiente à l'ensemble des besoins de santé et de services sociaux des enfants, des familles et de leur communauté d'appartenance;
- Réduire les zones grises observées dans les modes traditionnels de distribution de services;

- Établir l'adéquation entre les besoins (degré de complexité) et les services à offrir (selon une priorisation) en RTS-RLS;
- Mettre en œuvre un mécanisme de soutien à la concertation dynamique et ouvert correspondant aux types de négligence et aux stratégies d'intervention qu'ils requièrent.

## 7.2. POSITIONNEMENT DU CONTINUUM DE SERVICES GLOBAL ET INTÉGRÉ

Dans le cadre du programme Élan famille, le continuum de services global et intégré se met en œuvre pour atteindre les résultats suivants :

- Protéger l'enfant et sa famille des séquelles liées aux manifestations de la négligence;
- Veiller à ce que les manifestations de la négligence au sein de la famille cessent le plus rapidement possible.

Dans un contexte de négligence envers un enfant, la complémentarité entre les services assure à l'enfant et à sa famille l'accès au bon service, au bon moment, au bon endroit et avec l'expertise appropriée<sup>6</sup> pour correspondre à leurs besoins et à leurs préoccupations. L'expérience de la famille, celle de l'enfant et l'observation de l'évolution de leur trajectoire développementale permettent de prendre des décisions judicieuses quant aux interventions à prioriser qui deviendront essentielles pour dénouer les impasses et résoudre les problèmes à la source de l'apparition d'un contexte de négligence. En ce sens, les interventions sont multidimensionnelles en cohérence avec la perspective écosystémique.

La section suivante présente le mécanisme de soutien à la concertation privilégié pour mettre en œuvre le continuum de services du programme Élan famille. Ce mécanisme de concertation est une zone de partage et de réciprocité où les partenaires répondent ensemble et en synergie à la question-clé suivante :

*Comment soutient-on ensemble la famille, sa communauté d'appartenance et les milieux de vie qu'elle fréquente pour contribuer efficacement à leur évolution et à leur développement?*

En positionnant « le **comment** » et non « le **qui** », l'ensemble des acteurs deviennent concernés par l'accompagnement offert à la famille.

## 7.3. COMPOSANTES DU CONTINUUM DE SERVICES GLOBAL ET INTÉGRÉ

Le processus clinique écosystémique et le continuum de services global et intégré sont interdépendants et interinfluent. L'un et l'autre, par leur contribution au moment de l'offre de service, fournissent des informations essentielles et complémentaires pour éclairer les orientations cliniques, légales et en développement des communautés.

---

<sup>6</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux (2013). *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience des services sociaux du programme-services – services généraux – activités cliniques et d'aide : Services sociaux généraux : Offre de service.*

### **7.3.1. Approche globale, intégrée et participative**

Le continuum de services est avant toute chose, une façon d'être ensemble, de s'allier pour le bien-être des enfants et des familles. Dans une perspective écosystémique, l'influence des déterminants de la santé et des facteurs personnels, familiaux et environnementaux sur les enfants et les familles est mise en avant-plan tout au long de son déploiement.

### **7.3.2. Réseau de partenaires mobilisé**

Le réseau de partenaires est composé d'un ensemble d'organisations – communautaires, publiques et privées – complémentaires qui partagent des valeurs et un langage communs pour agir en cohérence. Il établit des alliances, aussi souvent que possible, fondées sur la coopération et la coresponsabilité. Il met en œuvre, en synergie, des actions multidimensionnelles et interinfluentes. Il s'assure des retombées positives et bienveillantes pour les enfants et les familles, tout en recherchant des résultats efficaces et efficaces.

## **7.4. DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT AU PROGRAMME ÉLAN FAMILLE**

Comme mentionné aux étapes du processus clinique écosystémique, le programme Élan famille est conçu pour offrir un accompagnement structuré, intensif et concerté sur une période allongée, soit d'environ deux ans. Le rythme d'évolution de la démarche familiale éclaire la durée de l'intervention avec plus de précision, au fur et à mesure. Elle peut dépasser cette période « approximative » de deux ans, entre autres, lorsqu'elle est réalisée dans le cadre de l'intervention en protection de la jeunesse, tout comme elle peut prendre fin avant la date d'effet de cette période de deux ans.

Il est possible que la famille ait bénéficié des services du CIUSSS avant le début du programme et pourra recevoir les services dont elle a besoin pour ses membres à la fin de son intervention, en continuité d'une démarche personnelle, de couple ou familiale.



## 8. ZONE DE PARTAGE ET DE RÉCIPROCITÉ

La zone de partage et de réciprocité est une composante du continuum de services global et intégré du programme Élan famille. C'est un mécanisme de soutien à la concertation, un lieu de rencontre et de dialogue et, finalement, une opportunité d'être ensemble pour offrir ce qu'il y a de mieux aux enfants et aux familles dont les buts sont :

- la mise en commun concertée des services du RTS-RLS et des programmes clientèle du CIUSSS;
- la coconstruction d'une intervention multidimensionnelle, structurée, intensive et concertée;
- la complémentarité des ressources et des expertises disponibles pour correspondre aux besoins d'aide et de soutien de la famille et de l'enfant, en présence ou non d'une situation de compromission et de rétention d'un signalement.

### Rôles et responsabilités lors d'une concertation en zone de partage et de réciprocité...

- Créer une alliance et une coopération entre partenaires permettant d'offrir un accompagnement adapté aux besoins et aux préoccupations;
- Soutenir ensemble la mise en place d'une intervention multidimensionnelle adaptée au degré de complexité observée;
- Innover et créer ensemble de nouvelles façons de faire efficaces et adaptées;
- Réaliser en complémentarité une intervention écosystémique.

La concertation en zone de partage et de réciprocité survient à une étape et à un moment charnières sur la trajectoire développementale de la famille et de l'enfant. L'alliance entre les partenaires, incluant la famille (client-partenaire) et l'intégration des services permettent d'offrir le soutien dont la famille et l'enfant ont besoin pour donner une nouvelle direction à leur trajectoire de vie vers une résilience de croissance.

Les valeurs qui s'expriment à travers les actions concertées des partenaires sont : la responsabilité partagée, la réciprocité et la générosité de leur contribution mutuelle ainsi que la coopération soutenue vers un but commun, soit le développement et le bien-être des enfants et des familles.

### 8.1. OBJECTIFS DE LA ZONE DE PARTAGE ET DE RÉCIPROCITÉ

- Concrétiser dans l'action l'intégration des services généraux-transversaux, spécifiques, spécialisés et surspécialisés existant en CIUSSS et au sein du RTS-RLS pour correspondre aux besoins de l'intervention auprès de chaque famille, en tenant compte de la cadence et de l'ordonnancement des interventions à préconiser;
- Mettre à contribution, en complémentarité, les expertises et les ressources des services du CIUSSS et du RTS-RLS, de manière à offrir un accompagnement structuré, intensif et concerté aux familles;
- Mettre en œuvre ensemble une intervention structurée, intensive et concertée;

- Offrir une intervention multidimensionnelle, globale et intégrée, mettant en complémentarité les services généraux-transversaux, spécifiques, spécialisés et surspécialisés;
- Établir une concertation soutenue par une démarche souple et rigoureuse;
- Mettre en œuvre, de façon intégrée, des interventions et des actions cliniques et de développement des communautés, afin de remédier aux obstacles et aux difficultés personnelles, familiales et collectives;
- Planifier ensemble le recours aux services surspécialisés, lorsque requis.

## 8.2. POSITIONNEMENT DE LA ZONE DE PARTAGE ET DE RÉCIPROCITÉ

Le positionnement de la zone de partage et de réciprocité est essentiel pour que les partenaires puissent donner un sens aux décisions qui se prennent en cohérence avec les valeurs qui guident la mise en œuvre du programme Élan famille : responsabilité partagée, réciprocité, coopération.

La zone de partage et de réciprocité se caractérise par une ouverture des frontières entre les programmes et les services du CIUSSS de la Capitale-Nationale et à l'intérieur de chaque RTS-RLS. Cette ouverture des frontières assure l'accès à l'ensemble des ressources, des expertises et des interventions disponibles afin de répondre de la façon la plus complète possible aux besoins des familles et de la communauté d'appartenance.

Elle se construit autour de quatre dimensions qui lui attribuent la qualité d'agir et d'intervenir en proximité des enfants et de leur famille, ainsi que de leur communauté d'appartenance et des milieux de vie qu'ils fréquentent<sup>7</sup>.

### ■ Dimension structurelle

La zone de partage et de réciprocité prend la forme d'une structure de concertation et d'organisation de services souple, transversale et novatrice<sup>8</sup>.

### ■ Dimension contextuelle

La dimension contextuelle reconnaît l'interinfluence des expériences de la famille, de la communauté d'appartenance, des milieux de vie fréquentés et plus largement du réseau de services et de la société.

### ■ Dimension humaine

La concertation en zone de partage et de réciprocité est une démarche réflexive dégagée de toutes contraintes administratives et politiques. L'intérêt est centré sur les besoins, la sécurité et le développement des enfants et de leur famille, ainsi que sur le développement de communautés accueillantes et soucieuses de leur offrir des conditions favorables et une qualité de vie.

---

<sup>7</sup> L. Langlois (2010). *Gérer et intervenir en proximité et transformer l'action*. (Présentation PowerPoint pour formation sur le modèle d'intervention de proximité).

<sup>8</sup> Langlois, op. cit.

### ■ Dimension globale et intégrée

En convenant du partage et de la réciprocité des expertises et des ressources disponibles en CIUSSS et au sein du RTS-RLS, les rôles et les responsabilités des services se modulent pour correspondre à une intervention écosystémique globale et intégrée auprès de la famille. La complémentarité des services en CIUSSS et en RTS-RLS s'établit de cette façon pour offrir une intervention complète et adaptée à la famille, en présence ou non d'une situation de compromission et d'un signalement.

Les services généraux-transversaux, spécifiques, spécialisés et surspécialisés offerts à l'intérieur des directions de programme du CIUSSS et les services de chaque RTS-RLS sont mis à contribution lors de la concertation en zone de partage et de réciprocité.

### 8.3. PARAMÈTRES DE CONCERTATION PARTAGÉE ET RÉCIPROQUE

Cette section présente les paramètres qui guident l'accès à la zone de partage et de réciprocité. Les trois premiers paramètres sont préalablement requis. Six autres paramètres sont ensuite proposés, permettant de guider le recours à la zone de partage et de réciprocité. Un seul parmi ceux-ci suffit pour planifier une concertation.

#### Trois premiers paramètres requis :

- L'observation d'un contexte de négligence périodique, récurrente ou installée;
- La famille bénéficie du programme en CIUSSS (évaluation du fonctionnement familial réalisée), sauf trois exceptions :
  - La concertation en zone de partage et de réciprocité est amorcée aux étapes « réception et traitement des signalements » et « accueil-évaluation-orientation » dans le cadre de la LPJ;
  - Le protocole d'évaluation du fonctionnement familial ne peut être utilisé en raison de contre-indications cliniques ou du refus des parents à utiliser les questionnaires;
  - La nécessité d'établir rapidement la concertation entre les services généraux-transversaux, spécifiques, spécialisés et surspécialisés.
- La famille offre son consentement à la réalisation d'une intervention concertée entre les services du CIUSSS et du réseau.

#### Un ou plusieurs des paramètres de concertation suivants :

- Complexité en raison de l'interaction entre plusieurs facteurs personnels, familiaux et environnementaux fragilisés, les facteurs de risque et les facteurs de protection;
- Interventions multidimensionnelles requises liées à des besoins multiples;
- Gravité constatée qui nécessite des interventions simultanées de protection de l'enfant et de développement d'habiletés et de capacités personnelles (entre autres chez l'enfant) et parentales;

- Expertises et ressources requises non disponibles dans l’un ou l’autre des programmes du CIUSSS en raison de leur spécificité;
- Expérience familiale qui nécessite la réflexion et l’organisation de services inexistants ou complexes à mettre en place en raison de la particularité des besoins de la famille;
- Un signalement à la DPJ est envisagé et une stratégie d’intervention concertée est à élaborer, visant la protection de l’enfant et l’atteinte de résultats bienveillants pour l’enfant et sa famille.

#### 8.4. TRAJECTOIRE DE CONCERTATION EN ZONE DE PARTAGE ET DE RÉCIPROCITÉ

<b>Étape 1</b>	Reconnaissance des situations familiales pour lesquelles une zone de partage et de réciprocité est requise en référant : <ul style="list-style-type: none"><li>– aux critères d’accessibilité du programme;</li><li>– aux paramètres de concertation partagée et réciproque.</li></ul>
<b>Étape 2</b>	À la suite de l’évaluation écosystémique et à la réflexion avec la famille, avec le consentement des parents, planification d’une concertation en zone de partage et de réciprocité par le gestionnaire de l’équipe concernée.
<b>Étape 3</b>	Concertation entre partenaires des directions de programme du CIUSSS et du RTS-RLS concernés : <ul style="list-style-type: none"><li>– Le gestionnaire (ou son représentant) met en œuvre la concertation;</li><li>– Il complète, en collaboration avec l’intervenant et l’équipe, l’outil de gestion en préparation de la rencontre de concertation;</li><li>– Il interpelle les gestionnaires partenaires (ou leurs représentants);</li><li>– La situation familiale est présentée à l’aide de l’outil de gestion et de concertation;</li><li>– Les gestionnaires identifient, de part et d’autre, les participants à la zone de partage et de réciprocité (intervenants, programmes et autres).</li></ul>
<b>Étape 4</b>	Convocation de l’équipe de concertation par le gestionnaire responsable : <ul style="list-style-type: none"><li>– Chef de programme responsable de la coordination de la concertation en zone de partage et de réciprocité;</li><li>– Coordonnateur professionnel et spécialiste en activités cliniques concernés;</li><li>– Intervenants;</li><li>– Gestionnaires/intervenants des programmes-services du CIUSSS, selon les besoins;</li><li>– Ressources du RTS-RLS, selon les besoins ;</li><li>– Autres ressources selon les besoins.</li></ul>
<b>Étape 5</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Réalisation de la concertation en zone de partage et de réciprocité :</li><li>– Identification des besoins et des préoccupations de la famille et de l’enfant;</li><li>– Intégration des services généraux-transversaux, spécifiques, spécialisés et surspécialisés selon les besoins;</li><li>– Réalisation des démarches d’organisation de services;</li><li>– Planification du PI-PSI-PSII (date, lieu, convocation);</li><li>– Identification de l’instance responsable de la coordination du PI-PSI-PSII.</li></ul>
<b>Étape 6</b>	Mise en œuvre du PI-PSI-PSII.

## CONCLUSION

Le programme Élan famille a été construit avec la ferme intention d'accompagner les familles avec discernement sur leur trajectoire de vie. Il fournit aux gestionnaires, aux partenaires, aux intervenants et aux communautés un éventail de choix d'actions pour agir ensemble en proximité des besoins, des préoccupations et des réalités des familles ainsi que de leur communauté d'appartenance et des milieux de vie qu'elles fréquentent.

Le premier défi de développer un programme d'intervention en contexte de négligence sur le territoire de la Capitale-Nationale est maintenant accompli. Le prochain défi à relever est celui de s'investir ensemble à l'implanter. La création du CIUSSS de la Capitale-Nationale favorisera la construction d'un continuum de services et d'intervention global et intégré en contexte de négligence. Pour y parvenir le MSSS a établi des standards de pratique liés à l'accessibilité, à la qualité, à la continuité, à l'efficacité et à l'efficience du programme Élan famille.

L'implantation du programme requiert la contribution, l'alliance et la coopération de tous les partenaires et des communautés de la région de la Capitale-Nationale. Ensemble, il sera possible d'offrir l'égalité des chances à tous les enfants du territoire de vivre dans des conditions propices à leur bien-être et à leur développement. L'engagement des partenaires et la réciprocité des actions créent une synergie indispensable à l'atteinte des résultats que nous souhaitons effectifs, efficaces et efficients. La pérennité des actions bienveillantes pour les enfants suivra.

Les enfants d'aujourd'hui sont les adultes de demain et, en ce sens, tous les partenaires offrant actuellement des services aux enfants et aux adultes qui étaient il n'y a pas très longtemps des enfants sont concernés et responsables d'offrir ce qu'il y a de mieux aux parents et aux familles. Les solutions à la souffrance des enfants se trouvent parfois dans une perspective intergénérationnelle et transgénérationnelle.

Le programme Élan famille invite ainsi les partenaires du RTS-RLS à innover en mettant généreusement à contribution leurs expertises, leurs rôles et leurs ressources pour les familles et les enfants d'aujourd'hui et de demain. Le contexte actuel de réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux et la création des CISSS nous offrent l'occasion de mettre en commun nos actions et de...

***Rassembler le potentiel de chacun pour réaliser ce qui est irréalisable, seul.***

Francis Pelletier



## ANNEXES

- Outils du processus clinique écosystémique
- Arbre décisionnel de l'intervention écosystémique :  
positionnements et volets de l'intervention



# OUTILS du processus clinique écosystémique



# ARBRE DÉCISIONNEL de l'intervention écosystémique : positionnements et volets de l'intervention

## POSITIONNEMENTS DE L'INTERVENTION ÉCOSYSTÉMIQUE

### RAPPORT D'INFLUENCE

#### CHEMIN D'ACCÈS

- Dialogue
- Décoder les congruences et les incongruences du message
- Niveaux logiques de changement
- Vision du monde de la famille-enfant : croyances et valeurs
- Identifier le ou les systèmes de représentation de la personne

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION

- Écoute active
- Établir le rapport-Synchroniser avec la famille
- Ancrage des ressources
- Désynchronisation

### DYNAMIQUE RELATIONNELLE

#### CHEMIN D'ACCÈS

- Intention positive derrière le comportement
- Approche du deuil et des transitions

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION

- Découvrir l'intention positive
- Guider vers la dynamique d'alliance et de coopération
- Cadre « Comme si »
- Augmenter l'éventail de choix de réactions possibles et développer ses capacités
- Transformer une croyance qui limite
- Accompagner l'appropriation de l'identité
- Guider l'harmonisation
- Soutenir la famille à l'étape de la négation du deuil et des transitions

## VOLET 1

### PROJET DE VIE DE LA FAMILLE ET DE L'ENFANT

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION

##### Projet de vie transgénérationnel

- Construire son génogramme
- Explorer les croyances-valeurs
- Récit de vie
- Explorer la réciprocité dans les rapports familiaux

##### Projet de vie construit

- Cumuler les facteurs de protection et de résilience
- Guider la création de l'atome social familial
- Accompagner la construction du projet de vie familial

##### Projet de vie ébranlé par les traumatismes

- Déceler précocement les traumatismes complexes
- Coopérer en équipe disciplinaire

##### Projet de vie privilégié ou alternatif

- Coopérer en équipe interdisciplinaire

## VOLET 2

### TRAJECTOIRE DÉVELOPPEMENTALE DE L'ENFANT DANS SA FAMILLE, LA COMMUNAUTÉ ET LES MILIEUX DE VIE FRÉQUENTÉS

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION TRANSVERSALES

- Intervention collective sur les facteurs de risque-protection-résilience environnementaux
- Soutien matériel et financier offert à l'enfant et à la famille – réponse aux besoins développementaux
- Soutien à l'accès-fréquentation des ressources de la communauté-milieus de vie
- Soutien continu et quotidien développement global de l'enfant
- Soutien à la création d'un lien d'attachement sécurisant parents-enfant
- Soutien à la création de liens bienveillants et durables auprès de l'enfant dans communauté-milieus de vie
- Aide-accompagnement à l'enfant dont le parent présente un problème-trouble de santé mentale
- Soutien à la santé mentale de l'enfant en milieu scolaire

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION SPÉCIFIQUES

- Plan de protection de l'enfant et de la famille
- Intervention individuelle-groupe auprès de l'enfant
- Aide-soutien concertés – structurés – développement de l'enfant
- Intervention relationnelle
- Accompagnement des deuils et des transitions
- Aide-accompagnement – résolution des traumatismes complexes
- Intervention concertée avec les partenaires Santé mentale-Parentalité

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION SPÉCIALISÉES

- Résolution et intégration des traumatismes complexes
- Accompagnement des deuils complexes auprès de l'enfant
- Démarche concertée en pédopsychiatrie

## VOLET 3

### TRAJECTOIRE DÉVELOPPEMENTALE DES PARENTS – PÈRE ET MÈRE –

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION TRANSVERSALES

##### Auprès de la communauté et des milieux de vie

- Intervention ciblée sur les facteurs de risque-protection-résilience environnementaux
- Consolidation des facteurs de protection-résilience environnementaux
- Intervention de proximité
- Concertation avec les organismes oeuvrant en santé mentale auprès des parents et des enfants

##### Auprès des intervenants des RTS-RLS, proches aidants, personnes-ressources

- Soutien à la création de relations de coopération famille-milieu de garde – famille-école
- Accompagnement de la compréhension des problèmes-troubles de santé mentale des parents côtoyés
- Aide-soutien aux proches aidants

##### Auprès des parents – père et mère

- Identification du niveau de stress parental
- Accompagnement-référence vers ressources de soutien et d'entraide
- Lettre à mon papa
- Aide-soutien à l'intégration de l'expérience de transition et d'adaptation du rôle parental
- Accompagnement des rituels de transition et d'adaptation du rôle parental
- Accompagnement à participer aux activités disponibles dans la communauté et milieux de vie
- Accompagnement à la création d'une relation de coopération avec les personnes-ressources qui accompagnent l'enfant : milieu de garde, CPE, etc.
- Soutien-accompagnement de la coopération entre parents
- Soutien-accompagnement à la création d'une relation d'attachement sécuritaire

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION SPÉCIFIQUES

- Acquisition de connaissances-compréhension de la réalité familiale des parents
- Intervention structurée, intensive et concertée en Santé mentale-Parentalité
- Intervention de proximité dans les communautés fragilisées par un contexte socioculturel précaire-en déséquilibre
- Soutien-accompagnement de la mobilisation-motivation des parents
- Intervention relationnelle
- Dépistage-évaluation spécifique de la dépression postnatale et intervention d'aide-soutien aux parents, à la famille
- Intervention dans le contexte de la vie quotidienne de la famille : domicile, communauté, milieux de vie
- Évaluation-développement des habiletés parentales
- Évaluation-acquisition des capacités parentales
- Soutien à la réalisation des AVQ-AVD adapté aux besoins des parents

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION SPÉCIFIQUES ET SPÉCIALISÉES

- Accompagnement des deuils et des transitions auprès des parents
- Aide-accompagnement des parents : résolution-intégration des traumatismes complexes
- Suivi spécialisé-surspécialisé auprès des femmes enceintes et aux mères en période postnatale
- Consultation clinique auprès du comité Santé mentale-Parentalité

## VOLET 4

### TRAJECTOIRE DÉVELOPPEMENTALE DE LA COMMUNAUTÉ ET DES MILIEUX DE VIE



En construction

## VOLET 5

### INTERVENTION EN SITUATION DE CRISE FAMILIALE

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION

- Identifier son niveau de stress et de détresse du moment
- Plan de protection
- Intervention-évaluation continue de l'état de stress et de détresse de la famille lors de la crise
- Interventions à privilégier selon le type de crise
- Intervention-bilan lorsque la crise est résorbée

## VOLET 6

### INTERVENTION CONJUGALE ET FAMILIALE

#### STRATÉGIES D'INTERVENTION

- Intervention conjugale
- Intervention familiale

