

# CADRE DE RÉFÉRENCE

## Équipe d'Intervention Jeunesse (ÉIJ)

Pour une réponse concertée  
aux besoins des jeunes et des familles



CENTRE RÉGIONAL  
DE SANTÉ ET DE  
SERVICES SOCIAUX  
DE LA BAIE-JAMES





# CADRE DE RÉFÉRENCE

## Équipe d'Intervention Jeunesse (ÉIJ)

Pour une réponse concertée  
aux besoins des jeunes et des familles



CENTRE RÉGIONAL  
DE SANTÉ ET DE  
SERVICES SOCIAUX  
DE LA BAIE-JAMES



## PRODUCTION ET DIFFUSION

Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James (CRSSS de la Baie-James)  
Direction des affaires médicales, sociales et des services professionnels (DAMSSP)

## COORDINATION DES TRAVAUX

Danielle Desjardins, adjointe aux services sociaux  
Caroline Sabourin, coordonnatrice équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ), région du Nord-du-Québec et chargée de projet pour le Programme d'encadrement clinique (PEC), à la DAMSSP

## RÉDACTION

Sophie Desjardins, intervenante intérimaire de l'ÉIJ

## COMITÉ DE LECTURE

Danielle Desjardins, adjointe aux services sociaux, DAMSSP  
Yannick Bernier, agent de planification, de programmation et de recherche, DAMSSP  
Steve Deschênes, chef des programmes-services (psychosociaux), secteur est  
Jeannick Gauthier, chargée de projet, DAMSSP  
Nathalie Lapointe, agente de planification, de programmation et de recherche, DAMSSP  
Annick Leblanc, agente de planification, de programmation et de recherche, DAMSSP  
Caroline Sabourin, coordonnatrice de l'ÉIJ et l'ÉIA, région du Nord-du-Québec et chargée de projet pour le PEC, DAMSSP  
Véronique Villeneuve, agente de planification, de programmation et de recherche (volet formation), DAMSSP

## RÉVISION DE TEXTE ET MISE EN PAGE

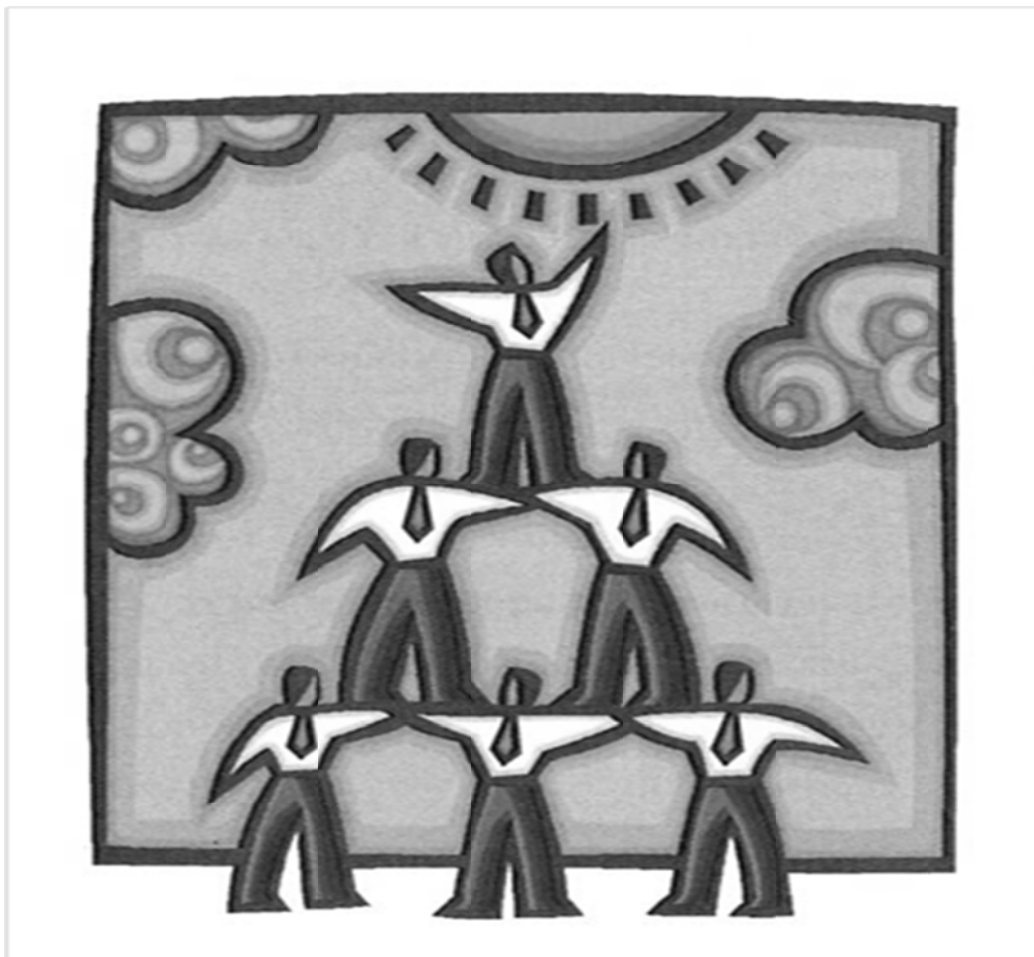
Marie-Josée Bergeron, agente administrative, DAMSSP

Centre de documentation  
CRSSS de la Baie-James  
312, 3e Rue  
Chibougamau (Québec) G8P 1N5  
Téléphone : 418 748-3575

La forme masculine a été utilisée dans le texte pour en alléger le contenu.

Version 2012. Tous droits réservés. Reproduction par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielle, interdite sans l'autorisation du CRSSS de la Baie-James.

CADRE DE RÉFÉRENCE :  
ÉQUIPE D'INTERVENTION JEUNESSE (ÉIJ)  
AU CRSSS DE LA BAIE-JAMES





## Table des matières

Liste des acronymes .....	III
Introduction .....	1
1. L'organisation et les ententes de service .....	2
2. Mise en contexte des équipes d'intervention jeunesse (ÉIJ).....	3
2.1 Statistiques.....	5
2.2 Trajectoire de services pour les jeunes en difficulté (JED) .....	5
2.3 Historique de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) au CRSSS de la Baie-James .....	7
3. Équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ).....	7
3.1 Composition de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ).....	7
3.2 Rôles et responsabilités de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) .....	8
3.3 Structure de coordination de l'équipe d'intervention jeunesse .....	9
3.4 Dossiers de coordination.....	10
3.5 Mission et valeurs de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ).....	11
3.6 Les objectifs .....	12
3.7 Situation d'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) .....	12
3.8 Clientèle/critères d'admissibilité .....	13
4. Équipe d'intervention adulte (ÉIA).....	14
5. Processus de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ).....	14
5.1 Fermeture de dossiers de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) .....	17
5.2 Gestion des litiges.....	17
6. Les comités rattachés à l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ).....	18
7. Les balises cliniques de l'intervention .....	18
7.1 Plans de services individualisés (PSI) - plans de services individualisés et intersectoriels (PSII).....	19
7.2 Confidentialité et échange d'informations .....	20
7.3 Collaboration interprofessionnelle.....	23
8. Partenaires régionaux .....	25
Conclusion .....	30
Références .....	31

---

Annexe 1 :	Bilan des réalisations et statistiques : équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)
Annexe 2 :	Formulaire d'autorisation spécifique
Annexe 3 :	Formulaire de référence de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)
Annexe 4 :	Formulaires pour les plans de services individualisés et les plans de services individualisés et intersectoriels (PSI-PSII)
Annexe 5 :	Continuum de collaboration interprofessionnelle
Annexe 6 :	Fiche de fermeture de dossiers de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)
Annexe 7 :	Évaluation de la satisfaction de la démarche de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ), pour la clientèle et les partenaires



## Liste des acronymes

C	
CH	Centre hospitalier
CJ	Centre jeunesse
CPE	Centre de la petite enfance
CPIS	Consortium pancanadien pour l'interprofessionnalisme en santé
CR	Centre de réadaptation
CRSSS de la Baie-James	Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James
CS	Centre de santé
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
D	
DAMSSP	Direction des affaires médicales, sociales et des services professionnels
DI-TED	Déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement
DP	Déficience physique
E	
ÉIA	Équipe d'intervention adulte
ÉIJ	Équipe d'intervention jeunesse
J	
JED	Jeunes en difficulté
L	
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
M	
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
O	
OC	Organisme communautaire
P	
PI	Plan d'intervention
PSI	Plan de services individualisé
PSII	Plan de services individualisé et intersectoriel
R	
RCPI	Réseau de collaboration sur les pratiques interprofessionnelles
RLS	Réseau local de services de santé et de services sociaux



## Introduction

Les services offerts dans le cadre de l'ÉIJ facilitent la mise en place d'une structure formelle de coordination de services à l'intention des jeunes et des familles évoluant au sein d'une situation complexe. La réalisation de ce cadre de référence s'effectue dans un souci de venir préciser l'offre de service de l'ÉIJ et, par le fait même, en énoncer les principales caractéristiques et stratégies d'accès. Cette clarification des modes de fonctionnement viendra essentiellement faciliter l'accès à des services continus et concertés pour les jeunes en difficulté (JED) et leurs familles.

Ce cadre de référence s'adresse à l'ensemble des intervenants et des partenaires œuvrant auprès des jeunes et des familles. Il propose principalement une vision commune de l'intervention auprès des jeunes ayant des problématiques multiples et complexes, par le biais de services coordonnés et continus entre les partenaires offrant des services distincts à un client commun.

Ce document s'inspire de plusieurs cadres de référence ÉIJ provenant de différentes régions québécoises, qui, comme nous, ont eu la volonté de structurer et de clarifier le service de l'ÉIJ dans leur territoire.

Il comprend huit principales sections, soient :

- *L'organisation et les ententes de service* que l'on retrouve dans notre établissement.
- Une *mise en contexte des ÉIJ*, tant provinciale que régionale.
- Une présentation des principales caractéristiques de *l'ÉIJ*.
- Une présentation de *l'équipe d'intervention adulte (ÉIA)*.
- *Le processus ÉIJ* et les différentes étapes qui le composent.
- Les différents *comités rattachés à l'ÉIJ*.
- *Les balises cliniques de l'intervention* qui viennent teinter et structurer l'intervention auprès des jeunes et de leurs familles.
- Une présentation des *partenaires régionaux*.

Nous espérons que ce document saura répondre à vos différents questionnements liés à l'ÉIJ. Sur ce, bonne lecture!

# 1. L'organisation et les ententes de service

L'organisation des services de santé et de services sociaux se base sur deux principes fondamentaux que sont : la responsabilité populationnelle et la hiérarchisation des services.

## *La responsabilité populationnelle*

La responsabilité populationnelle oblige les intervenants qui offrent les services à la population d'un territoire local à partager collectivement la responsabilité à son endroit. Ce qui se traduit notamment, par :

- ✓ L'accessibilité à l'ensemble des services le plus complet possible;
- ✓ La prise en charge et l'accompagnement des personnes dans le système de santé et de services sociaux;
- ✓ La convergence des efforts pour maintenir et améliorer la santé et le bien-être de la population.<sup>1</sup>

Cette responsabilité populationnelle se traduit aussi par une reconnaissance explicite de l'appartenance à un territoire local de la clientèle visée par le programme-services JED. Cette reconnaissance doit se refléter dans le projet organisationnel et clinique. L'approche populationnelle concerne également les instances administratives du réseau de la santé et des services sociaux. Cette responsabilité financière et clinique s'actualise par la présentation d'une offre de service globale et complète à la population du Nord-du-Québec. Ainsi l'approche populationnelle vise à permettre l'exercice de la responsabilité populationnelle, et ce, tant par la population, que par l'organisation et les intervenants qui la composent.

## *La hiérarchisation des services<sup>2</sup>*

La hiérarchisation des services vise à faciliter le cheminement des personnes entre les niveaux de services grâce à des mécanismes de liaison entre les prestataires de services.

Elle permet de définir les degrés de responsabilité et d'imputabilité. Au préalable, trois niveaux de services sont reconnus et définis par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), c'est-à-dire : les services généraux, les services spécialisés et les services surspécialisés. Cette division reflète la complexité des interventions nécessaires pour répondre à un besoin de santé ou à un besoin psychosocial. Ainsi, la hiérarchisation des services vise à assurer à la personne le bon service, au bon moment, au bon endroit et avec l'expertise appropriée.

Des mécanismes bidirectionnels prévoient autant le recours aux services spécialisés et surspécialisés que la planification des services généraux et spécifiques offerts à la personne lorsqu'elle retourne dans son milieu de vie.

---

<sup>1</sup> BÉRUBÉ, Line, et autres, *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience : programme-services Jeunes en difficulté : Offre de service 2007-2012*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2007, p. 4.

<sup>2</sup> *Ibid.*

Par ailleurs, la subsidiarité, comme autre principe organisationnel, assure la souplesse nécessaire à la hiérarchisation en permettant d'offrir des services de première ligne au palier régional. Cependant, ce dernier doit favoriser la déconcentration de ces services dans les réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (RLS).

L'action à un palier supérieur se justifie si elle remplit les critères suivants pour l'application du principe de subsidiarité :

- ✓ Les objectifs de l'action proposée ne peuvent être réalisés, de manière suffisante, par l'instance locale. Ici, il s'agit du centre de santé et de services sociaux (CSSS) - critère de nécessité;
- ✓ Ces objectifs peuvent être atteints de meilleure manière par une action d'envergure régionale ou suprarégionale. Cette action relève alors de l'établissement spécialisé - critère d'efficacité.

### *Les ententes de service*

Dans le contexte de l'élaboration des projets cliniques, les ententes de service apparaissent comme le mécanisme approprié pour interpeller les partenaires qui gravitent autour des centres de santé de la région et ainsi susciter leur adhésion et leur mobilisation.

Cette notion d'entente de service s'applique entre autres aux ententes interétablissements, qui permettent d'assurer la continuité des services conformément au principe de hiérarchisation des services. Ces ententes peuvent également être conclues entre des établissements et des organismes communautaires (OC).

## **2. Mise en contexte des équipes d'intervention jeunesse (ÉIJ)**

L'ÉIJ est une mesure qui s'inscrit dans les *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience : Programme-services Jeunes en difficulté : Offre de service 2007-2012*. Elle a été mise en place suite au lancement de la Stratégie d'action pour les jeunes en difficulté et leurs familles, en juin 2002. Elle vise l'accès, la continuité et la complémentarité des services pour les jeunes et leurs familles qui présentent des problématiques multiples et considérées comme complexes, par le biais d'activités d'intégration, de liaison et de médiation entre les différents partenaires impliqués.

L'ÉIJ est constituée d'une équipe décisionnelle, composée plus précisément d'un coordonnateur ÉIJ et des agents de liaison<sup>3</sup> préalablement identifiés dans chacun des établissements qui offrent des services au jeune et à sa famille.

La mise en place d'une ÉIJ devrait permettre qu'aucun jeune et aucune famille vivant des problématiques multiples et complexes ne se retrouvent sans aucun service. Habituellement, les besoins exprimés par le jeune et sa famille exigent la concertation et la mobilisation de plus d'un partenaire (organismes et établissements).

---

<sup>3</sup> Référence à la page 9 du présent document pour une clarification en ce qui concerne les agents de liaison.

## *Standards fixés pour ce service*

### *L'accessibilité:*

- ✓ Chaque territoire de CSSS est couvert par une ÉIJ. Des ententes de service entre les CSSS peuvent être conclues pour assurer cette couverture.
- ✓ Des critères d'accessibilité aux services de l'ÉIJ sont définis par tous les établissements et connus de ceux-ci.
- ✓ Le délai entre l'obtention écrite du consentement du jeune ou de ses parents, par le coordonnateur ÉIJ et le premier contact de concertation entre les établissements visés par la question, n'excède pas 30 jours.
- ✓ Le délai moyen entre l'obtention écrite du consentement du jeune ou de ses parents, par le coordonnateur ÉIJ, et l'élaboration du PSI, n'excède pas 60 jours.

### *La qualité :*

- ✓ Un plan d'intervention (PI) est disponible dans le dossier de chaque jeune, et ce, dans chacun des établissements en cause.

### *La continuité :*

- ✓ Un PSI est disponible dans le dossier de chaque jeune.

## *Mécanismes à mettre en place en l'absence de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)*

Les territoires faisant le choix de ne pas implanter une ÉIJ doivent se doter de mécanismes de coordination équivalant à une ÉIJ. Les caractéristiques minimales, établies par le MSSS, considérées comme analogues au service d'une ÉIJ sont les suivantes :

### Caractéristiques liées au *mécanisme* :

- ✓ Le mécanisme intersectoriel est assumé par une équipe décisionnelle composée d'un coordonnateur et d'agents de liaison.
- ✓ Tous les établissements offrant des services aux jeunes et à leurs familles doivent avoir un agent de liaison identifié (ex. : écoles, CSSS, CJ, CR).
- ✓ Le mécanisme et l'accès à cet agent de liaison doivent être clairs et connus de tous les acteurs.
- ✓ Le mécanisme doit être structuré et nécessairement animé.
- ✓ Le calendrier des rencontres du mécanisme doit être établi d'avance par l'ensemble des partenaires.
- ✓ Le PSI et le PSII doivent être positionnés comme les outils communs à privilégier pour coordonner l'ensemble des services.
- ✓ Le mécanisme doit prévoir dans son fonctionnement le processus à suivre dans une situation de litige.

Caractéristiques liées au *coordonnateur* :

- ✓ Le coordonnateur doit posséder un *leadership* efficace, une crédibilité clinique reconnue et il ne doit pas relever d'un chef de programmes, mais bien d'une direction, et ce, en vue de conserver l'aspect de neutralité relié à ce poste.

Caractéristiques liées à la *clientèle* et à la *reddition de comptes* :

- ✓ La clientèle doit présenter des problématiques multiples et complexes qui engendrent des difficultés au plan de l'offre de service. Ces difficultés peuvent être dues à un manque de collaboration entre les différents partenaires ou tout simplement à l'absence d'un service requis. Il existe également d'autres raisons pouvant mener au recours à un mécanisme similaire à celui de l'ÉIJ, soit : l'absence de diagnostic ou l'inadéquation entre les besoins et les services. Finalement, il est important de mentionner que plusieurs établissements doivent être concernés et qu'il doit y avoir la présence obligatoire d'un PSI-PSII.
- ✓ Tous les centres de santé doivent collaborer à la reddition de comptes régionale en transmettant à l'agence les données requises par le MSSS.

## 2.1 Statistiques

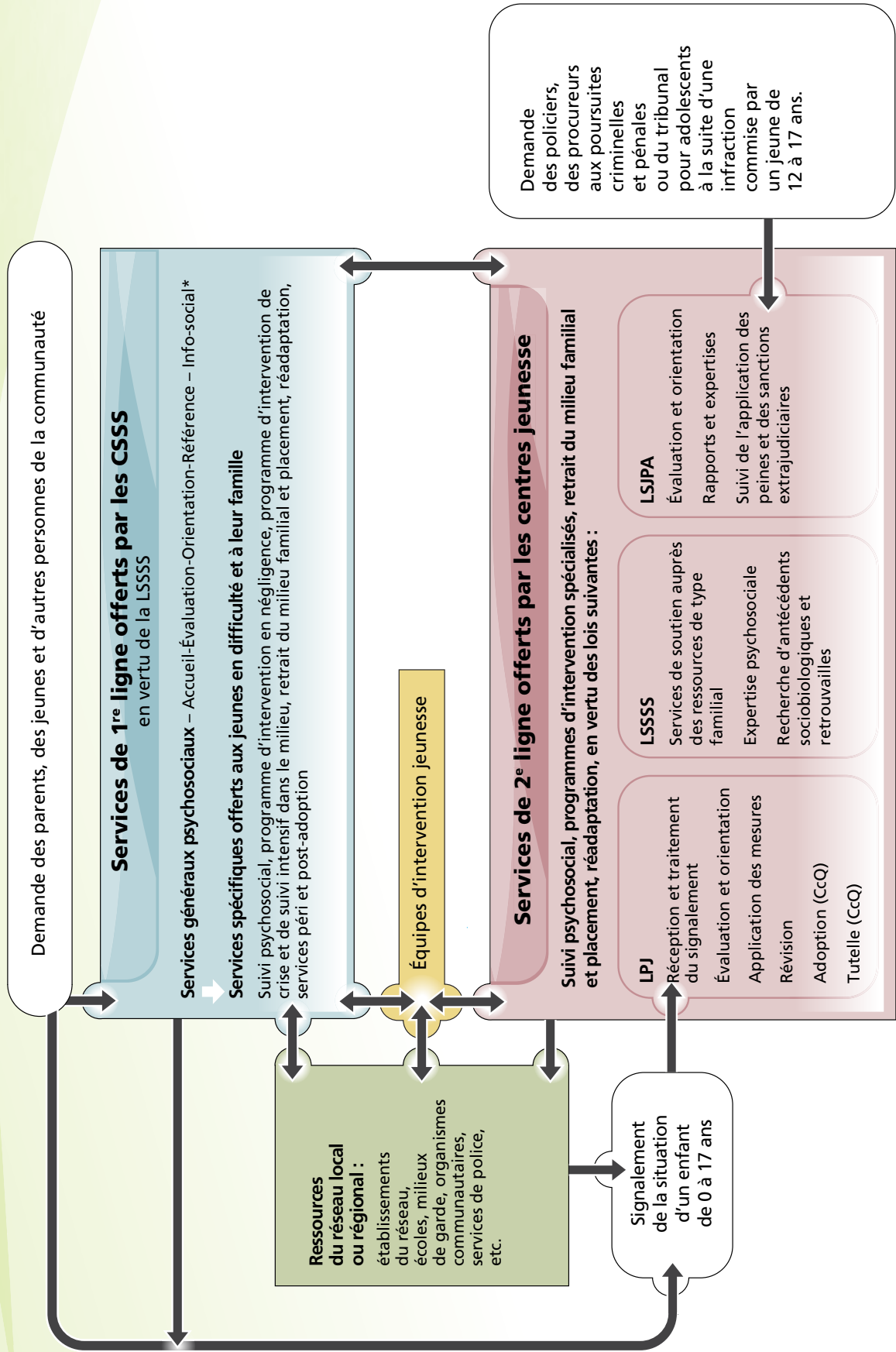
En septembre 2010, 356 nouvelles références vers le service ÉIJ ont été recensées au Québec, ce qui indiquait l'augmentation d'une centaine de demandes par rapport à l'année précédente. De ce fait, environ 80 % des jeunes suivis par l'ÉIJ disposaient d'un PSI-PSII dans leur dossier. D'autre part, au 30 septembre 2011, les ÉIJ étaient déployées à 43 % de l'ensemble du territoire québécois, pour une proportion de 41 territoires, sur une possibilité de 95 (RLS) et d'autre part, 14 territoires s'étaient dotés d'un mécanisme de coordination équivalant à l'ÉIJ, pour accentuer le nombre de territoires couverts par une ÉIJ ou un mécanisme similaire, à 55 pour une proportion de 58 %. De plus,

Le processus ÉIJ vient donc faciliter la concertation entre les partenaires, mais il vient également s'assurer de placer les besoins du jeune et de sa famille au centre de cette démarche clinique.

## 2.2 Trajectoire de services jeunes en difficulté (JED)

Bien que l'ÉIJ soit un service intégré dans les *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience : Programme-services Jeunes en difficulté : Offre de service 2007-2012*, il n'est pas strictement réservé à ce programme-services. Le service ÉIJ est un service transversal à l'ensemble des offres de service et des programmes-services actuels. L'ÉIJ n'évolue donc pas dans un mandat restrictif rattaché au programme-services JED, mais bel et bien dans un mandat plus large qui touche l'ensemble des programmes-services pouvant être touchés par ce type de situations. À titre d'exemple : les services en déficience intellectuelle (DI) et troubles envahissants du développement (TED), en santé mentale, en déficience physique (DP), etc.

# TRAJECTOIRE DE SERVICES pour les JEUNES EN DIFFICULTÉ



\* En déploiement

## 2.3 Historique de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) au CRSSS de la Baie-James

Instauré en 2003 au CRSSS de la Baie-James, le service de coordination de l'ÉIJ a d'abord été implanté dans le secteur « est » sous la forme d'un projet pilote d'une durée de 3 ans. C'est en 2008 qu'il fut déployé dans l'ensemble de la région du Nord-du-Québec. De plus, c'est suite au succès de ce projet que le CRSSS de la Baie-James a confirmé sa volonté de maintenir l'ÉIJ dans notre région, procédant ainsi à la création du poste de coordonnateur de l'ÉIJ.

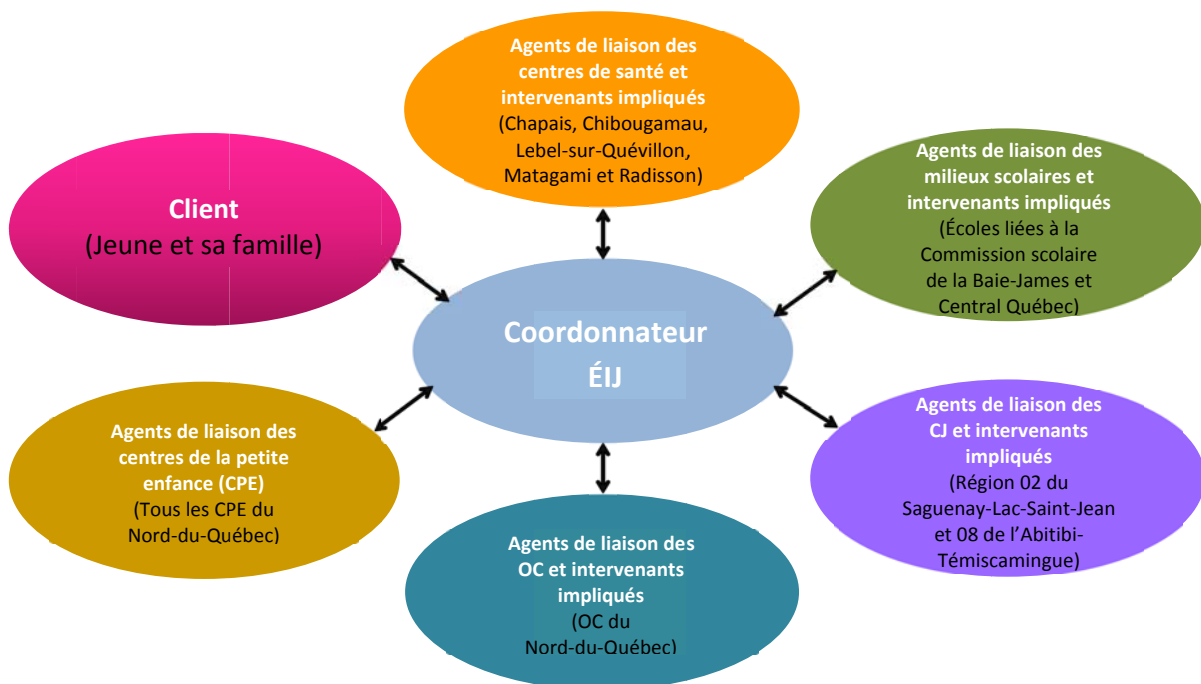
Ce poste est une fonction disposant d'un statut « cadre » et qui est également d'une portée régionale. Ce dernier œuvre sous la responsabilité de la DAMSSP, pour le volet social.

### 3. Équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)

« L'équipe d'intervention jeunesse constitue une démarche privilégiée, reconnue efficace pour permettre au CSSS d'exercer sa responsabilité envers la population à l'égard des jeunes de son territoire qui éprouvent des problèmes multiples et complexes exigeant la participation de plusieurs établissements et organismes.<sup>4</sup> »

L'ÉIJ a pour but premier de placer les besoins du jeune et de sa famille au centre de la démarche clinique, mais elle vient également soutenir les intervenants dans la compréhension d'une situation particulière (accompagnement, information, conseil, recherche, etc.) et complexe, en plus de porter main forte à l'élaboration des PSI-PSII. Elle est composée de différents agents de liaison provenant d'établissements distincts et elle se renouvelle selon les intervenants impliqués et aussi, selon la situation du jeune et de sa famille.

#### 3.1 Composition de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)



<sup>4</sup> BÉRUBÉ, Line, et autres, *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience : programme-services Jeunes en difficulté : Offre de service 2007-2012*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2007, p. 35.

## 3.2 Rôles et responsabilités de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)

### Coordonnateur

Le coordonnateur est responsable de la gestion du processus clinique pour chacune des situations discutées et référées à l'ÉIJ du CRSSS de la Baie-James. Il assure en ce sens la coordination des services. Il voit également à faciliter l'implication et la collaboration de tous les partenaires impliqués en favorisant l'échange et les discussions lors des rencontres PSI-PSII. Le coordonnateur doit aussi voir à soutenir l'ensemble des partenaires dans l'exercice de leur mandat à chaque étape de la démarche de concertation, soutenir les décisions prises lors de ces rencontres, participer à la démarche de recherche de solutions, en plus de gérer les mésententes et les conflits potentiels susceptibles de survenir lors de la concertation entre partenaires.

Des compétences particulières relatives aux fonctions de coordonnateur ÉIJ sont également identifiées ci-dessous. Elles touchent principalement deux aspects importants, soient l'entrepreneuriat et l'innovation, ainsi que la communication interpersonnelle et organisationnelle.

#### *Entrepreneuriat et innovation*

- ✓ La capacité d'amorcer et de rendre à terme des projets stratégiques afin de relever des défis inhérents à son organisation et à son réseau d'alliance;
- ✓ La capacité d'explorer de nouvelles avenues afin d'expérimenter des façons de faire novatrices;
- ✓ La capacité de susciter une remise en question des modes de fonctionnement en place et d'appuyer les suggestions innovatrices;
- ✓ La capacité de soutenir activement son équipe dans l'atteinte des résultats par la mise en place de mécanismes d'évaluation et de reconnaissance;
- ✓ La capacité de coordonner, soutenir et rallier différents niveaux d'intervention contribuant à la réalisation des projets.

#### *Communication interpersonnelle et organisationnelle*

- ✓ La capacité d'être à l'écoute, de susciter des échanges significatifs et de faire circuler l'information, afin de favoriser au sein de l'équipe, des rapports de travail productifs et constructifs fondés sur le respect et la confiance;
- ✓ La capacité d'écouter et de rechercher une compréhension mutuelle des points de vue des autres;
- ✓ La capacité d'encourager l'expression des idées, des opinions et des préoccupations;
- ✓ La capacité de faciliter la diffusion de l'information auprès de ses collaborateurs et de s'assurer qu'elle est bien comprise;
- ✓ La capacité d'animer les échanges dans un groupe, selon les règles de l'art;
- ✓ La capacité de faire preuve de tact, de diplomatie et de tolérance en travaillant avec les autres dans des conditions de tensions et de stress;
- ✓ La capacité de susciter l'intérêt des membres afin de créer un climat de travail où le niveau de motivation et de mobilisation est élevé.

## Agents de liaison <sup>5</sup>

Chacun des partenaires faisant équipe avec l'ÉIJ désigne un agent de liaison pour le représenter. Il s'agit habituellement de gestionnaires. Voici un aperçu de ces agents désignés pour chacun des établissements :

- ✓ Écoles : directeurs (trices);
- ✓ Centre de santé : chef des programmes-services (psychosociaux);
- ✓ Centre jeunesse : chef des programmes-services;
- ✓ CPE: gestionnaire responsable;
- ✓ OC : organisatrice communautaire.<sup>6</sup>

Ils ont pour responsabilités de soutenir l'ÉIJ dans sa démarche de concertation, de promouvoir le fonctionnement de l'ÉIJ dans leur établissement, en plus d'interpeller le coordonnateur ÉIJ lorsque la situation l'exige. Ils doivent participer au processus de recherche de solutions et désigner les intervenants de leur établissement participant, selon la situation, au processus ÉIJ. Ils ont également comme responsabilité de promouvoir le rôle de leur établissement auprès des intervenants et des différentes organisations.

## Intervenant pivot

L'intervenant pivot est la personne de référence pour le jeune et sa famille. Il a pour responsabilités d'informer le jeune et sa famille de la démarche de l'ÉIJ, de préparer ces derniers à la rencontre PSI-PSII, de participer à cette rencontre, de collaborer au processus de recherche de solutions et de faire le lien entre les intervenants en faisant circuler l'information nécessaire. Il doit également rendre compte de façon régulière à la coordonnatrice, de l'évolution de la situation du jeune et de sa famille. En l'absence d'un intervenant pivot au dossier, l'intervenant le plus significatif pour le jeune et sa famille sera mandaté de cette fonction.

## Intervenants

Les intervenants impliqués dans la démarche de l'ÉIJ ont la responsabilité de se préparer à la rencontre PSI-PSII, et ce, dans le but de fournir un portrait réaliste des besoins du jeune et de sa famille. De plus, ils doivent participer au processus de recherche de solutions et s'assurer de partager leurs compétences professionnelles (champ d'expertise) lors des rencontres.

## Client

Le jeune et sa famille doivent s'impliquer dans le processus de l'ÉIJ. Ils doivent participer aux prises de décisions et exprimer leurs besoins personnels lors du processus de concertation.

## **3.3 Structure de coordination de l'équipe d'intervention jeunesse**

Il est important de mentionner que l'ÉIJ prévoit une structure de concertation entre le coordonnateur et les différents agents de liaison, et ce, en vue de l'amélioration continue des services. Un membre de l'équipe

---

<sup>5</sup> Vous retrouverez les documents relatifs aux fonctions d'agents de liaison à l'annexe 8 de ce présent document.

<sup>6</sup> L'organisatrice communautaire sera désignée comme représentante des différents organismes communautaires de la région afin d'alléger le nombre d'agents de liaison au sein de la structure ÉIJ, en plus d'être la personne de référence pour l'ÉIJ lors de besoins de consultation et d'information concernant un organisme en particulier. Par contre, les responsables des organismes communautaires demeurent responsables de participer aux rencontres ÉIJ les impliquant.

médicale pourrait également y être invité afin de représenter le point de vue des médecins. Il s'agit donc d'une responsabilité partagée afin de participer et d'alimenter cette structure de concertation.

Lors de ces rencontres seront discutés les points suivants :

- ✓ Le suivi du plan d'action de l'ÉIJ;
- ✓ Le bilan des réalisations et des statistiques de l'ÉIJ;
- ✓ Les appréciations des évaluations des clients et des partenaires;
- ✓ Information en cas de ruptures de services de la part d'un des partenaires;
- ✓ Autres points pertinents à l'amélioration du processus lié à l'ÉIJ.

L'ÉIJ a également mis en place un bilan de réalisations<sup>7</sup> (statistiques) faisant état des différentes informations entourant le processus lié à l'ÉIJ. Il sera pertinent de regarder lors des structures de concertation ce qui a été fait au cours de la dernière année et ainsi améliorer le service de l'ÉIJ au fil des ans. De façon plus précise, le bilan de réalisations contient un état de situation sur :

- ✓ Le nombre de références par secteur;
- ✓ Le nombre de dossiers actifs/fermés au cours de l'année;
- ✓ Le nombre de PSI- PSII (révision y compris) effectués au cours de l'année;
- ✓ Les établissements référents;
- ✓ La participation de chacun des établissements aux démarches de concertation;
- ✓ Etc...

Bien entendu, il y a possibilité de bonifier ou de modifier le canevas de base du bilan de réalisations en cours d'année, et ce, dans l'optique de répondre aux besoins nommés lors de la structure de coordination ÉIJ.

### **3.4 Dossiers de coordination**

En raison de la nature confidentielle des renseignements reçus par l'ÉIJ et par les règles caractérisant la tenue de dossier, l'ÉIJ gardera seulement les informations relatives aux démarches et aux échanges de coordination avec les partenaires. Aucun document, rapport ou évaluation concernant le client ne sera gardé dans le dossier de coordination de l'ÉIJ. Ce dossier a pour principal objectif de laisser des traces concernant les démarches entreprises avec les partenaires de sorte à documenter les interventions effectuées pour l'utilisateur et sa famille. Les interventions et démarches contenues dans ce dossier seront rapportées sous forme de notes évolutives et elles seront consignées dans un classeur sécurisé.

- ✓ Les normes et les règles de conservation sont conformes avec la politique des archives.

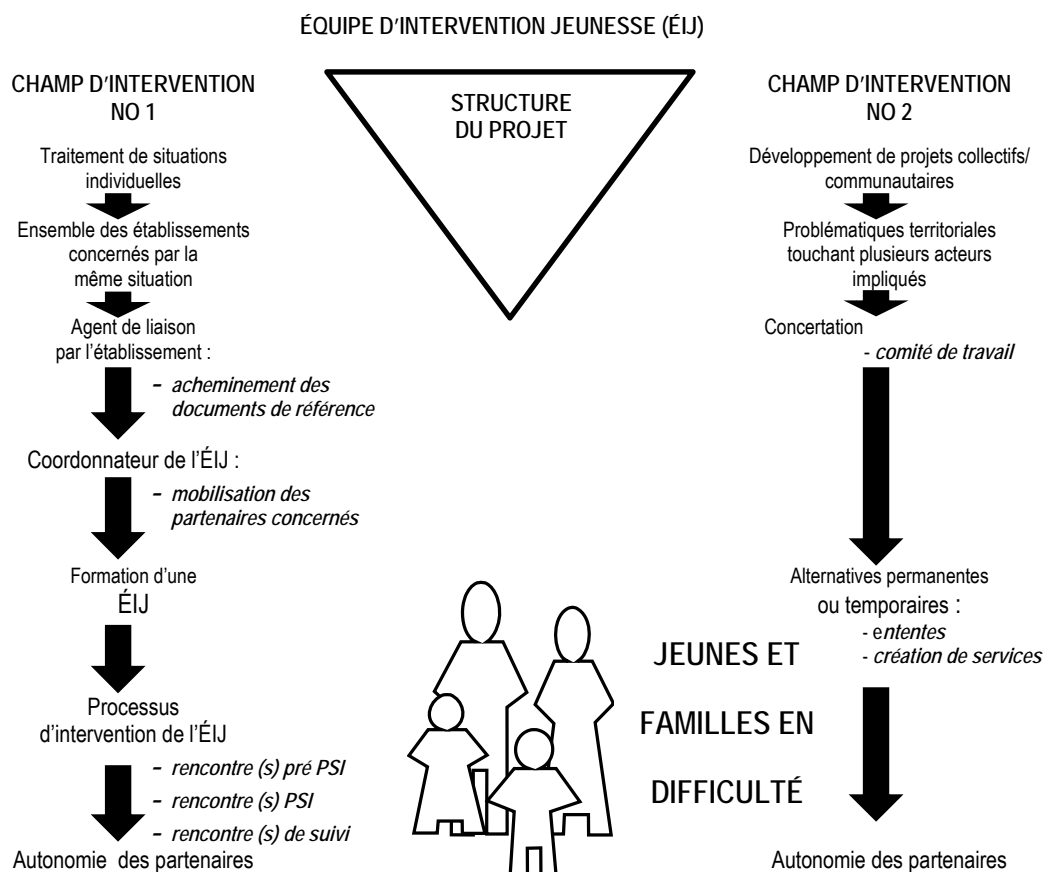
---

<sup>7</sup> Une copie de ce bilan a également été placée dans la section des annexes de ce cadre de référence (annexe 1).

### 3.5 Mission et valeurs de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)

#### Les grandes lignes de la mission

- ✓ Que les jeunes et leurs familles vivant une situation complexe ou particulière reçoivent les services nécessaires et adaptés, et ce, par les personnes formées et mandatées pour le faire.
- ✓ Favoriser un arrimage solide entre les nombreux partenaires concernés évoluant dans les différents réseaux, afin d'offrir des services cohérents et de qualité, tout en utilisant un outil commun pour y arriver (PSI-PSII).



#### Les valeurs de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)

##### *Savoir-être*

- ✓ Le respect mutuel;
- ✓ L'équité;
- ✓ L'entraide;
- ✓ L'écoute;
- ✓ Le soutien.

### *Savoir et savoir-faire*

- ✓ Croire au bien-fondé de la prestation des services cliniques en partenariat;
- ✓ Accepter que les zones grises puissent être synonymes de collaboration;
- ✓ L'engagement professionnel et personnel de faire du processus d'ÉIJ une réussite à tous les niveaux;
- ✓ Accepter de nouvelles façons de faire et de nouvelles propositions quant aux pistes de solutions envisagées pour répondre aux difficultés et aux besoins des jeunes et de leurs familles se trouvant dans des situations complexes.

## **3.6 Les objectifs**

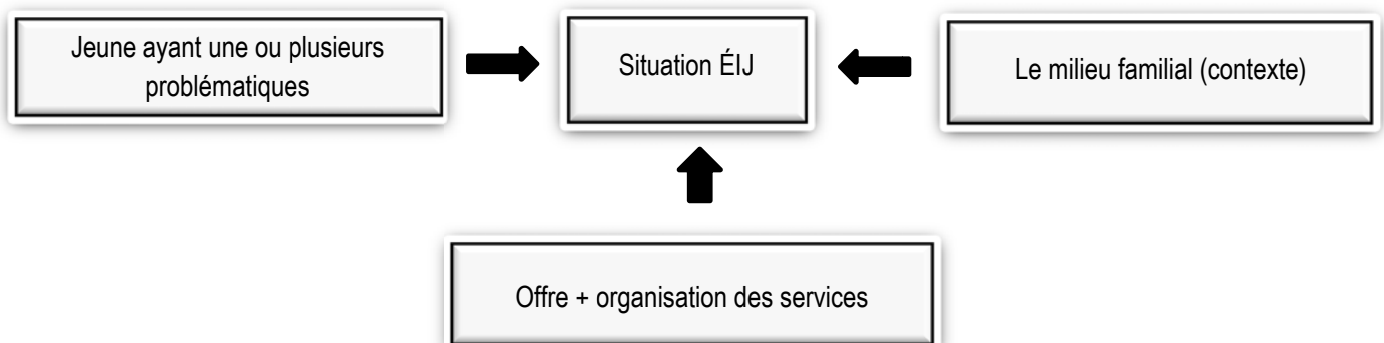
Les objectifs<sup>8</sup> de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) sont les suivants :

- ✓ Assurer aux jeunes et à leurs familles l'accès à des services de qualité, sans interruption, tout en assurant une plus grande continuité de l'intervention;
- ✓ Soutenir une offre de service coordonnée et concertée assurant la complémentarité des services;
- ✓ Assurer l'accès, la continuité et la complémentarité des services;
- ✓ Permettre aux parents et aux jeunes d'obtenir le soutien dont ils ont besoin;
- ✓ Favoriser la collaboration entre le CRSSS de la Baie-James et les autres partenaires;
- ✓ Éviter un signalement qui serait fait pour absence ou insuffisance de services.

## **3.7 Situation d'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)**

Une situation d'ÉIJ consiste à un ensemble de dimensions/facteurs qui impliquent une gestion complexe ou ardue de cette même situation. Plus spécifiquement, c'est :

- ✓ Un jeune aux prises avec une ou plusieurs problématiques...;
- ✓ qui évolue dans un contexte familial « X »...;
- ✓ et dont les partenaires éprouvent une certaine difficulté à déployer une offre de services complète répondant aux besoins du jeune et de sa famille.



<sup>8</sup> BÉRUBÉ, Line, et autres, *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience : programme-services Jeunes en difficulté : Offre de service 2007-2012*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2007, p. 36.

### 3.8 Clientèle/critères d'admissibilité

L'ÉIJ peut intervenir dans plusieurs situations possibles, toutes aussi diversifiées les unes que les autres. Le service ÉIJ s'adresse donc, en premier lieu, aux jeunes âgés de 0 à 18 ans et leurs familles, résidant dans la région du Nord-du-Québec qui sont consentants à participer et à s'impliquer dans une démarche de concertation et de collaboration. Le jeune doit également être aux prises avec une ou plusieurs problématiques complexes et l'intervention doit faire appel à plus d'un établissement (besoin de concertation).

Les principales situations rencontrées auxquelles le service ÉIJ répond sont les suivantes<sup>9</sup> :

1. Les situations cliniques « entre deux chaises » : la situation ne relève pas clairement ou exclusivement d'une organisation ou d'un établissement en particulier. Habituellement, il y a présence de plusieurs « zones grises » lors de cette situation.
  2. Les situations cliniques « compliquées » : la situation requiert l'expertise de plusieurs acteurs pouvant provenir d'organisations ou d'établissements différents.
  3. Les situations cliniques où il faut travailler en « équipe » : la situation est difficile à cerner, elle nécessite d'avoir plusieurs experts ou partenaires à la disposition et ainsi procéder à l'approfondissement ou à l'éclaircissement du diagnostic.
  4. Les situations cliniques « risquées » : la situation du jeune présente des indices de compromission et une intervention soutenue dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) semble possible et appropriée.
  5. Les situations cliniques où il y a « rupture de service » : la situation semble se trouver à un point mort, le jeune et sa famille ne semblent pas cadrer dans aucun programme-services et les établissements se lancent la « balle » en ce qui concerne la responsabilité de la prise en charge.
  6. Les situations cliniques où il y a un « manque de coordination » dans les services : l'ensemble des partenaires travaille sans vraiment se parler, il n'y a aucune concertation entre ceux-ci.
  7. Les situations cliniques où « ça ne marche pas » : situation où il y a échec dans les mécanismes de références (protocole/entente de collaboration).
- ✓ Il est possible qu'un partenaire interpelle directement le coordonnateur ÉIJ, malgré le fait que celui-ci soit le seul dispensateur de services auprès du jeune et de sa famille dans le moment présent. Cette situation se produit lorsque la situation comporte un certain niveau de complexité, qu'il y a urgence à intervenir et que la situation se veut multi-problématiques.

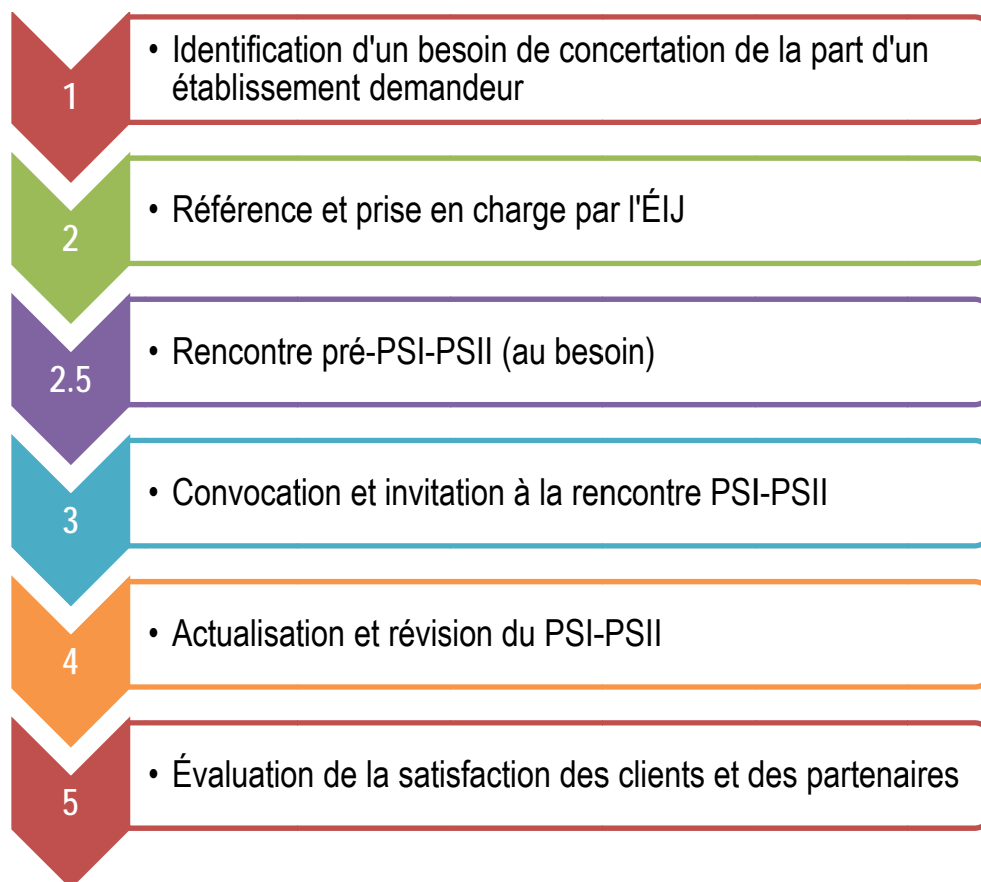
---

<sup>9</sup> Les situations précédentes ne sont pas exclusives à l'ÉIJ. Il se peut qu'une situation en particulier ne cadre dans aucune des composantes mentionnées ci-dessus, mais qu'elle nécessite tout de même la participation de l'ÉIJ.

## 4. Équipe d'intervention adulte (ÉIA)

Le même type de processus pour les adultes est dorénavant effectif sur le territoire du Nord-du-Québec. Nommé équipe d'intervention adulte (ÉIA), le service s'apparente en tout à la démarche clinique utilisée par l'ÉIJ. Les changements s'observent au plan des critères d'admissibilité et de la clientèle cible. La clientèle touchée par ce service doit donc être aux prises avec une ou plusieurs problématiques de nature complexe et être âgée de 18 ans et plus. Habituellement, l'individu requiert l'expertise de plus d'un programme-services et plusieurs intervenants sont impliqués au dossier. La structure et le déroulement de la démarche sont conformes à celles expliquées précédemment. Donc, il est possible d'appliquer cette démarche privilégiée et reconnue efficace à une clientèle autre que la clientèle jeunesse et ainsi bénéficier des avantages d'une concertation dynamique et éclairée. Présentement, les agents de liaison rattachés à l'ÉIA n'ont pas encore été identifiés. Cependant, il est envisageable de penser que les chefs des programmes et des services reliés à la clientèle adulte pourraient remplir ce mandat dans un avenir rapproché. L'ajout d'un membre de l'équipe médicale pourrait également se voir bénéfique lors des structures de concertation.

## 5. Processus de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)



1

## • Identification d'un besoin de concertation de la part d'un établissement demandeur

Avant d'effectuer une demande à l'ÉIJ, l'établissement demandeur doit procéder à l'analyse de la situation à l'aide des acteurs pertinents à cette analyse. L'agent de liaison identifié par l'établissement, l'intervenant-pivot, les intervenants impliqués, le jeune et sa famille doivent être consultés lors de cette étape. L'établissement doit vérifier si la demande respecte les critères d'admissibilité à ce service et ainsi s'assurer que la situation du jeune et de sa famille cadre dans le processus d'intervention de l'ÉIJ.

La demande peut provenir du milieu scolaire, du RLS, du CJ, d'un CPE, d'un OC, d'un médecin ou tout simplement de l'agent de liaison identifié. Lorsque la décision de faire appel à l'ÉIJ est prise par un établissement, la seconde étape du processus ÉIJ est enclenchée.

2

## • Référence et prise en charge de l'ÉIJ

Après avoir discuté de la situation avec l'agent de liaison de son établissement, l'intervenant référant (intervenant pivot ou en charge du dossier) remplit le formulaire d'autorisation et le formulaire de référence<sup>10</sup>.

- ✓ Formulaire d'autorisation : consentement à la communication de renseignements personnels pour une démarche concertée vers un PSII
- ✓ Formulaire de référence à l'ÉIJ.

Il doit donc expliquer en quoi la situation actuelle correspond à une situation ÉIJ, tout en exposant les principaux besoins du jeune et de sa famille. Le coordonnateur ÉIJ, lors de la réception de la demande et des formulaires mentionnés ci-dessus, prend connaissance de la situation, vérifie l'admissibilité de la demande et effectue une première identification des personnes impliquées ou celles qui pourraient se voir pertinentes à impliquer au dossier. Le coordonnateur évalue également la nécessité d'effectuer une rencontre PSI-PSII rapidement, selon la situation.

<sup>10</sup> Les formulaires d'autorisation et de référence ont été placés dans la section des annexes de ce cadre de référence (annexe 2 et 3).

## 2.5

### • Rencontre pré-PSI-PSII (au besoin)

Parfois, des situations particulières peuvent amener le coordonnateur ÉIJ à demander une rencontre préparatoire au PSI-PSII. Cette rencontre se déroule habituellement en présence des intervenants seulement et elle a pour principal objectif de venir clarifier certains points à la situation pouvant porter à confusion au sein même des membres de l'équipe. Elle offrira donc quelques alignements généraux à la rencontre PSI-PSII, par contre l'offre de service et les orientations prises devront être complétées et discutées avec le jeune et sa famille lors de la rencontre PSI-PSII. Il est important de se rappeler que cette rencontre n'est pas un automatisme au processus PSI-PSII et elle doit s'effectuer seulement au besoin.

## 3

### • Convocation et invitation à la rencontre PSI-PSII

Le coordonnateur ÉIJ interpelle les partenaires et planifie une date de rencontre PSI-PSII avec ceux-ci. Sont présents lors de cette rencontre : le jeune, ses parents, les intervenants/partenaires impliqués au dossier (différents établissements), les partenaires ou les intervenants qui pourraient dispenser un service au jeune et à sa famille prochainement et le coordonnateur ÉIJ. À la suite de cette rencontre, ce dernier effectue la rédaction du PSI-PSII. Il est également responsable d'envoyer une copie du PSI-PSII à chacun des partenaires (milieux) présents à cette rencontre.

## 4

### • Actualisation et révision du PSI-PSII

Les intervenants présents au PSI-PSII, ainsi que le jeune et sa famille, sont responsables de la mise en application des éléments et des stratégies mentionnés au PSI-PSII. La révision du PSI-PSII s'effectue au moment convenu lors de la rencontre initiale (une fois aux six mois ou à l'année) ou tout simplement selon le besoin des partenaires ou du jeune et de sa famille. Le coordonnateur ÉIJ effectue un suivi auprès des partenaires et des intervenants, en plus d'offrir du soutien tout au long du processus de mise en application de l'intervention. Pour toutes situations de concertation et de communication, les intervenants impliqués communiquent directement entre eux. Par contre, si un problème survient, les communications s'effectuent entre les agents de liaison. Advenant une problématique plus importante, les communications se feront avec le coordonnateur ÉIJ directement.

- ✓ Lorsqu'un partenaire ou un intervenant met fin à son suivi auprès d'un jeune et/ou de sa famille faisant objet d'une démarche de concertation ÉIJ, il doit systématiquement en aviser le coordonnateur de l'équipe d'intervention jeunesse afin que celui-ci effectue le suivi auprès des autres partenaires.

Une structure d'évaluation de l'ÉIJ a été mise en place récemment, en vue de recueillir les commentaires et les appréciations des personnes, tant des clients que des partenaires. Le jeune et sa famille, en plus des partenaires, pourront ainsi évaluer la démarche de l'ÉIJ dans son ensemble, ce qui permettra d'évaluer les retombées positives ou négatives de celle-ci. Cette évaluation<sup>11</sup> permettra également de faire entrer les services de l'ÉIJ dans un processus d'amélioration continue de son offre de service.

## 5.1 Fermeture de dossiers de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)<sup>12</sup>

Les dossiers de l'ÉIJ peuvent faire l'objet de fermeture au fil du temps. Les critères fournis ci-dessous ne sont qu'à titre indicatif et leur interprétation est souvent liée au jugement clinique du coordonnateur et des partenaires impliqués.

*Situation numéro 1 : critères de fermeture en ce qui concerne les situations référées à l'ÉIJ*

- ✓ Le motif de référence a été traité de façon satisfaisante et les résultats attendus par la concertation ont été atteints;
- ✓ Les partenaires travaillent en concertation les uns avec les autres;
- ✓ Un PSI-PSII a été élaboré en réponse aux besoins du jeune et de sa famille;
- ✓ Au moins deux révisions ont été effectuées;
- ✓ L'offre de service est complète et l'ensemble des ressources est mis en place;
- ✓ Chacun des établissements impliqués respecte les ententes élaborées.

*Situation numéro 2 : critères de fermeture en ce qui concerne les situations référées à l'ÉIJ pour discussion*

- ✓ Les recommandations et les démarches convenues lors des discussions entre les intervenants ont été réalisées avec succès;
- ✓ La démarche PSI-PSII a été complétée en ce qui concerne les situations qui en nécessitaient une.

Une vérification doit être assurée par l'intervenant qui a soumis la situation aux fins de discussions et qui a établi la réalisation du PSI-PSII.

## 5.2 Gestion des litiges

Étant donné la particularité des situations traitées par l'ÉIJ, il est probable qu'au cours du processus de concertation, des orientations ou des décisions fassent l'objet de mécontentements auprès des membres du groupe. Ces désaccords devront être considérés dès que possible, pour ainsi éviter de causer préjudice au jeune et à sa famille. C'est au coordonnateur que revient la responsabilité de reconnaître ces mécontentements et de les traiter (séance tenante ou post-rencontre).

<sup>11</sup> Les formulaires d'évaluation de la satisfaction des clients et des partenaires ont été placés dans la section des annexes du présent document (annexe 7).

<sup>12</sup> La fiche de fermeture de dossiers à l'ÉIJ a également été placée dans la section des annexes de ce document (annexe 6).

Par contre, il se pourrait que le litige persiste malgré les interventions et les tentatives du coordonnateur de rapprocher les visions et ainsi faire abstraction des différends.

Dans ce cas-ci, le coordonnateur devra amener la situation à un autre niveau, en consultant un groupe formé par :

- ✓ Le coordonnateur de l'ÉIJ;
- ✓ Les agents de liaison impliqués, selon la situation;
- ✓ Un membre de la DAMSSP désigné (directeur, adjoint ou agent de planification, de programmation et de recherche), selon la situation.

Si le litige se maintient suite à cette rencontre, la gestion de cette mésentente s'effectuera entre les directions générales de chacun des établissements.

## **6. Les comités rattachés à l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)**

L'ÉIJ assiste et participe à plusieurs comités ou tables de concertation dans un objectif d'amélioration continue des services dispensés au jeune et à sa famille, et ce, dans le cadre de ses fonctions. Par exemple, le comité de transition, le comité MSSS-MELS (ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport) et l'arrimage CSSS-CJ sont tous des comités sur lesquels l'ÉIJ est invitée à participer.

## **7. Les balises cliniques de l'intervention**

Les balises cliniques se rapportent aux principes devant guider les interventions effectuées auprès des jeunes et de leurs familles. Elles reposent également sur les principales approches préconisées par le milieu et ses pratiques probantes.

### *Principes*

La famille est le lieu privilégié pour assurer le développement des jeunes. Il faut également considérer les parents comme les premiers responsables de leur enfant. Ils sont donc les personnes les mieux placées pour répondre à ses besoins. Le développement des jeunes constitue une responsabilité collective, c'est pourquoi la communauté doit soutenir et accompagner l'action des parents dans l'accomplissement de leurs rôles parentaux. Cette participation de la communauté constitue une base primordiale de l'intervention. Elle implique notamment les municipalités, mais plus spécifiquement les acteurs évoluant dans les RLS, ceux de l'éducation, des milieux de garde, de même que ceux des OC dédiés à la jeunesse et aux familles. Les interventions de prévention et de promotion sont considérées comme les actions à privilégier afin d'éviter que les problèmes surgissent. Par contre, lorsque des interventions d'aide sont malgré tout nécessaires, elles doivent s'inscrire dans un processus d'accès concis et rapide. Ce type d'interventions est d'autant plus garant de réussites lorsqu'elles présentent les caractéristiques suivantes :

- ✓ Elles sont menées avec diligence, intensité, continuité, et ce, en étroite collaboration avec le jeune et sa famille.
- ✓ Elles sont bâties et adaptées en prenant en considération les caractéristiques et les conditions de vie des jeunes et de leurs familles.
- ✓ Elles s'effectuent dans les milieux naturels du jeune et de sa famille, et ce, dans le respect des diversités culturelles, familiales et personnelles.

## *Approches*

Les interventions effectuées dans le cadre des services offerts pour chacun des programmes-services reposent sur des approches reconnues dans le domaine de l'intervention psychosociale. Ainsi, on retrouve dans les divers centres de santé, les approches de type *counseling* qui contiennent par exemple, l'approche écosystémique et l'approche centrée sur les solutions. Également, des interventions de groupe sont dispensées à des clientèles cibles ayant des besoins considérés comme spécifiques. Finalement, pour le volet réadaptation offert aux JED, on utilise principalement l'approche motivationnelle, l'approche cognitivo-comportementale et l'approche cognitivo-développementale, en plus de la réalité thérapie.

### **7.1 Plans de services individualisés (PSI) – Plans de services individualisés et intersectoriels (PSII)**

#### *Le plan de services individualisé (PSI)*

« Un PSI est requis lorsqu'un usager (...) doit recevoir, pour une période prolongée, des services de santé et des services sociaux nécessitant, outre la participation d'un établissement, celles d'autres intervenants, l'établissement qui dispense la majeure partie des services en cause ou celui des intervenants désignés après concertation entre eux doit lui élaborer le plus tôt possible un plan de services individualisé. <sup>13</sup>»

Le PSI est un outil commun utilisé par plusieurs établissements, dans le but d'organiser la planification des services interétablissements. De façon générale, le PSI fixe les buts généraux, il établit les priorités pour répondre aux besoins globaux de l'individu, tout en tenant compte des capacités personnelles de ce dernier. Les mandats et les responsabilités de chacun sont détaillés de façon globale. De plus, il rassemble l'ensemble des éléments nécessaires à une intégration sociale et à une participation sociale réussies.

#### *Le plan de services individualisé et intersectoriel (PSII)*

Le PSII est une démarche conjointe de planification et de coordination des services et des ressources, entre les établissements provenant de réseaux ou de secteurs différents. En ce sens, le PSII n'est pas la somme des PI de tous les établissements, mais un consensus établi entre les différents dispensateurs de services, le jeune et ses parents, sur les objectifs à poursuivre et les moyens de réalisation.<sup>14</sup>

Principalement, ce que l'aspect « planification » comprend :

- ✓ Définir les objectifs;
- ✓ Déterminer les interventions et les ressources nécessaires pour y arriver;
- ✓ Considérer l'ensemble des facteurs ayant ou qui pourraient avoir un impact sur la situation actuelle du jeune;
- ✓ Fixer le calendrier des réalisations.

<sup>13</sup> INSTITUT CANADIEN D'INFORMATION JURIDIQUE, *Loi sur les services de santé et les services sociaux L.R.Q., c. S-4.2, art. 103*, [En ligne], 2012, [<http://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/lrq-c-s-4.2/derniere/lrq-c-s-4.2.html>] (Consulté en juillet 2012).

<sup>14</sup> CENTRE RÉGIONAL DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE-JAMES, *Cadre de référence sur le plan de services individualisé et intersectoriel — Nord-du-Québec*, Chibougamau, CRSSS de la Baie-James, 2009, p. 5.

Spécifiquement, ce que l'aspect « coordination » comprend :

- ✓ Préciser les rôles et les responsabilités de l'ensemble des acteurs impliqués, c'est-à-dire : le jeune, ses parents, le personnel de l'école, de la commission scolaire et les intervenants des établissements de santé et de services sociaux visés (CSSS, centre hospitalier (CH), CJ ou le centre de réadaptation (CR)) et, s'il y a lieu, les services privés et communautaires.

*Le rôle du coordonnateur de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) dans la démarche de plans de services individualisés (PSI)-plans de services individualisés et intersectoriels (PSII)<sup>15</sup>*

- ✓ Soutenir, au besoin, l'intervenant pivot dans sa démarche;
- ✓ Prendre en charge la démarche du PSI-PSII, lorsqu'une situation lui est confiée;
- ✓ S'assurer de l'application des stratégies/moyens qui favorisent l'élaboration du PSI-PSII et la concertation entre les partenaires;
- ✓ En cas de litige, faciliter la communication auprès des acteurs.

## 7.2 Confidentialité et échange d'informations

« Toutes les personnes offrant des services de santé, des services sociaux et d'éducation, membres d'un ordre professionnel ou non, de même que le personnel de soutien des établissements et organismes publics, sont tenues à l'obligation de préserver la confidentialité. <sup>16</sup>»

Toutes les informations fournies dans le cadre de soins ou de services sont protégées par cette obligation de confidentialité. En cas de doute, il est recommandé de faire preuve de prudence. Il ne faut pas oublier qu'un renseignement personnel n'a qu'une vie, puisqu'une fois dévoilé, il n'est plus possible de revenir en arrière.

Il existe tout de même des modalités d'échange d'informations qui respectent les différents droits de l'utilisateur. En partant du principe que la confidentialité des renseignements personnels est fondée sur le droit au respect de sa vie privée, une personne peut prendre la décision d'autoriser la divulgation de renseignements la concernant. L'obtention du consentement de la personne s'inscrit donc comme la première étape du processus d'élaboration et de mise sur pied du PSI-PSII.

Pour s'assurer de la validité du consentement de cette personne, la Commission d'accès à l'information du Québec a défini un certain nombre de standards à respecter lors de l'obtention du consentement, soit :

---

<sup>15</sup> Pour toute autre information ou questionnement concernant les outils PSI-PSII, le Cadre de référence sur le plan de services individualisé et intersectoriel – Nord-du-Québec (2009), est à la disposition de l'ensemble des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que ceux du réseau de l'éducation.

\* Le formulaire PSI-PSII et celui de révision ont également été placés dans la section des annexes du présent document (annexe 4). \*

<sup>16</sup> DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE SOUTIEN AUX ÉLÈVES. *Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation : concilier le respect de la confidentialité et la communication de l'information : information destinée aux gestionnaires et aux intervenants associés à une démarche de concertation menant à l'élaboration d'un PSII : Deux réseaux, un objectif : le développement des jeunes*, Québec, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2011, p. 4-5.

- Que cette personne possède la capacité juridique pour le faire :

Au Québec, on considère qu'une personne qui a atteint la majorité, soit 18 ans, peut exercer pleinement l'ensemble de ses droits civils. Par contre, dans certaines circonstances, le consentement fourni par une personne mineure peut être valide au sens de la loi (*Code civil du Québec*) si ce même mineur possède la capacité d'exercer ses droits civils en contractant seul, pour satisfaire ses besoins usuels et ordinaires, lorsque son âge et son discernement lui permettent. Ainsi, en matière de santé et de services sociaux, la loi reconnaît à l'adolescent de 14 ans et plus un droit de confidentialité et d'autonomie quant à sa situation qui peut également primer sur les droits parentaux. Le *Code civil du Québec* permet également au mineur de 14 ans et plus de recevoir des soins de santé requis ou non requis par son état de santé. Par contre, si les soins de nature non requis présentent un risque sérieux pour lui-même, le consentement du titulaire de l'autorité parentale sera nécessaire.

- Qu'il soit manifeste :

Le consentement ne doit pas être ambigu, il doit être sans équivoque sur l'intention de la personne. Pour faciliter la preuve de son existence, le consentement écrit devrait toujours prévaloir sur toute autre forme de consentement.

- Qu'il soit libre :

Le consentement ne doit être donné ni sous la forme de la contrainte, de la menace ou comme condition à recevoir un service. Il est donc important de mentionner qu'un refus de fournir un consentement ne devrait pas entraîner de préjudices importants pour la personne et qu'un refus de consentement ne signifie pas automatiquement un refus de services définitif.

- Qu'il soit éclairé;

Cette notion comporte la qualité de l'information donnée à la personne sur la portée de son consentement. La personne devra donc être mise au fait de la nature des renseignements qui seront communiqués, des personnes identifiées à recevoir ces renseignements et du contexte où ces renseignements seront dévoilés.

- Qu'il soit spécifique :

Limiter, de façon précise, dans quel contexte les renseignements doivent être donnés. Il faut donc expliquer les finalités visées pour lesquelles le consentement a été donné.

- Qu'il soit limité dans le temps :

Il faut prévoir une période de validité du consentement. Cette période doit être identifiée par des dates officielles d'entrée en vigueur et de fin de celui-ci. Habituellement, la durée du consentement varie entre 6 et 12 mois.

- ✓ Lors d'une démarche de concertation, l'intervenant doit avec l'aide de l'utilisateur et de sa famille, circonscrire et cibler les informations que son utilisateur et lui souhaitent transmettre lors de la rencontre de concertation (PSI-PSII).<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Se référer au cadre de référence sur le plan de services individualisé et intersectoriel du Nord-du-Québec en ce qui concerne les étapes à la préparation d'une démarche de concertation.

## *Le consentement relatif à la communication de renseignements personnels associé à une démarche de concertation (PSI-PSII)*

« Pour assurer une intervention efficace, il est essentiel que les intervenants connaissent les capacités et les besoins du jeune. De plus, il est nécessaire que les parents et le jeune soient associés à l'ensemble de la démarche de concertation.

Le consentement relatif à la communication de renseignements personnels est une condition incontournable à la concertation des services. Il s'appuie sur le lien de confiance entre les parents, le jeune et les intervenants.<sup>18</sup> »

### *La portée du consentement*

Une fois que celui-ci aura été donné, les renseignements personnels qui seront partagés :

- ✓ Seront limités à ceux qui sont *indispensables* à la prestation de services à rendre au jeune concerné;
- ✓ Seront accessibles uniquement par les personnes nommées dans le formulaire de consentement;
- ✓ Seront nécessairement liés aux différents champs de compétences des intervenants présents à la rencontre;
- ✓ Seront limités exclusivement à la durée de validité prévue au consentement.

Le coordonnateur ÉIJ peut, dans différentes situations, demander à ce que certaines personnes impliquées à la démarche PSI-PSII quittent la rencontre à un moment jugé opportun et ce, lorsque certaines informations sont jugées non-pertinentes à être connues de tous. Habituellement, la connaissance ou non de ses informations n'est pas obligatoire à l'application de leur travail.

### *La nature des renseignements communiqués*

Les intervenants conviennent avec le jeune et ses parents de la nature des renseignements qui seront communiqués à l'ensemble des partenaires lors de la rencontre de concertation et qui concernent plus spécifiquement :

- ✓ Le résumé des besoins et des capacités personnelles du jeune;
- ✓ L'historique des services donnés;
- ✓ Le résumé des interventions antérieures et actuelles (résultats obtenus, expériences positives, etc.);
- ✓ Les évaluations réalisées dans le passé ou en cours de réalisation;
- ✓ Les bilans scolaires, de santé et de services sociaux;
- ✓ Les objectifs des PI;
- ✓ Les objectifs des PSI effectués dans le passé.

Il est à noter qu'un formulaire portant le nom « Engagement à la confidentialité » est signé par l'ensemble des personnes participant à la rencontre de concertation ÉIJ.

---

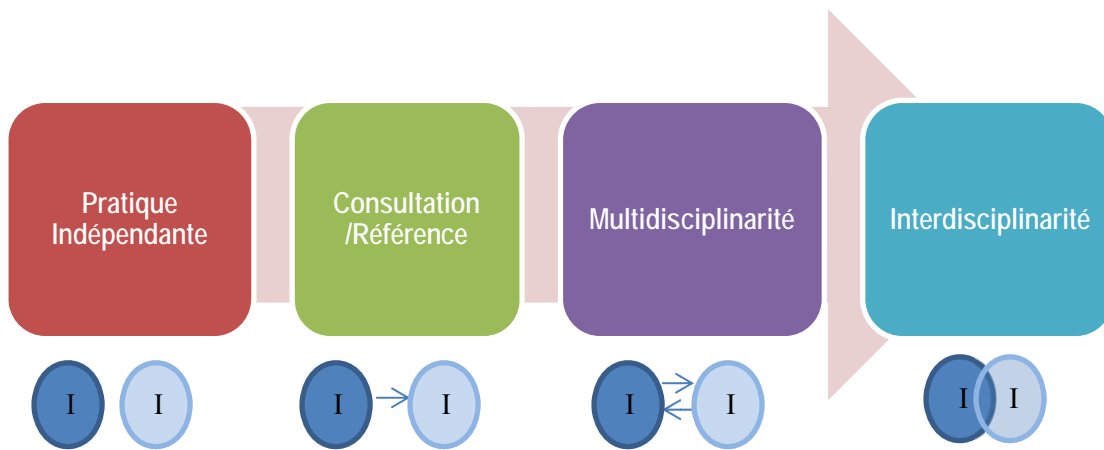
<sup>18</sup> DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE SOUTIEN AUX ÉLÈVES. *Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation : concilier le respect de la confidentialité et la communication de l'information : information destinée aux gestionnaires et aux intervenants associés à une démarche de concertation menant à l'élaboration d'un PSII : Deux réseaux, un objectif : le développement des jeunes*, Québec, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2011, p. 7.

## 7.3 Collaboration interprofessionnelle

Il existe plusieurs termes liés à la collaboration interprofessionnelle, c'est pourquoi le réseau de collaboration sur les pratiques interprofessionnelles (RCPI) a proposé un schéma des pratiques de collaboration.

Le RCPI vient donc proposer quatre niveaux de collaboration qui peuvent se retrouver au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Les niveaux de collaboration énumérés ci-dessous viendront clarifier le niveau de collaboration parmi lequel la situation se situe.

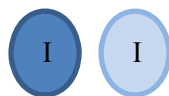
I = Intervenant



Afin d'aider les intervenants à se situer sur le continuum de collaboration interprofessionnelle, le RCPI propose de se questionner sur : le degré de complexité des besoins de la personne; le degré souhaité de partage des objectifs; le niveau nécessaire d'interaction entre les intervenants (tant au plan des processus de prise de décisions que du partage des responsabilités) et du degré d'intégration du savoir des autres disciplines<sup>19</sup>.

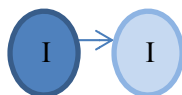
<sup>19</sup> Une fiche synthèse nommée « Continuum de collaboration interprofessionnelle » a également été glissée dans la section des annexes de ce document (annexe 5).

### Pratique Indépendante



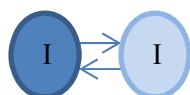
Ce type de pratique est utilisé lorsque la situation est très peu complexe et nécessite la présence d'un seul intervenant dans son champ d'expertise auprès de la personne et de ses proches. Le niveau d'interaction retrouvé lors de cette pratique tourne autour de la dyade formée entre l'intervenant et le client. L'intervenant impliqué utilise les outils généraux, tels que les rapports, les notes évolutives et le plan d'intervention disciplinaire.

### Consultation / Référence



Cette pratique fait référence à la demande d'avis à un intervenant provenant d'une discipline différente. Elle s'exécute surtout lorsque l'intervenant impliqué auprès de l'utilisateur veut clarifier, compléter ou orienter sa démarche clinique, et ce, dans le but d'améliorer les soins ou les services auxquels l'utilisateur a accès. L'interaction entre l'intervenant impliqué et l'intervenant collaborant demeurent de faible intensité et épisodique. Les savoirs des professionnels impliqués demeurent en parallèle lors de l'intervention, puisque chacun poursuivra ou non son intervention personnelle.

### Multidisciplinarité



Cette pratique s'effectue lorsque l'objectif est de coordonner les services afin d'organiser l'offre de soins et de services offerte à l'utilisateur. Le contact entre les intervenants est donc plus fréquent puisqu'il y a présence de concertation. Chacun des professionnels impliqués établit des objectifs professionnels avec l'utilisateur. Par contre, l'évolution de la situation est discutée en groupe. La coordination demeure donc une juxtaposition d'objectifs disciplinaires spécifiques à chacun. En plus des plans d'intervention disciplinaires, il y a souvent présence d'un outil commun comme le PSI-PSII qui vient faire état des responsabilités de tous et chacun.

### Interdisciplinarité



Cette pratique implique une prise de décision partagée entre les intervenants impliqués auprès de l'utilisateur. Il s'agit de situations complexes qui nécessitent une harmonisation des pratiques professionnelles et la présence d'une vision commune afin de répondre adéquatement aux besoins du client. Le degré de collaboration est très élevé puisque les intervenants s'engagent dans une action commune et, par conséquent, partagent de façon équitable les responsabilités liées aux décisions de l'équipe. Habituellement, les plans d'intervention disciplinaires sont laissés de côté pour un certain moment afin de laisser place à un PSI-PSII qui se veut interdisciplinaire.

Le Consortium pancanadien pour l'interprofessionnalisme en santé (CPIS) vient également identifier des compétences spécifiques interdépendantes, qui sont requises afin d'exercer une collaboration interprofessionnelle efficace.

Les soins centrés sur la personne, ses proches et la communauté : les services et les soins identifiés comme pertinents à la situation de l'utilisateur et de sa famille sont mis en place avec l'aide de ceux-ci. Un partenariat est donc créé entre les intervenants, l'utilisateur, ses proches et la communauté.

La communication interpersonnelle : les intervenants de professions différentes communiquent de façon adéquate et responsable tout au long du processus, et ce, dans un esprit de collaboration et de disponibilité.

La clarification des rôles : les intervenants comprennent leur propre rôle et celui des autres dans la situation de collaboration. Ils partagent leur savoir respectif afin d'atteindre les objectifs de l'utilisateur et de ses proches.

Le leadership collaboratif : les intervenants collaborent avec l'ensemble des acteurs concernés par la situation, y compris l'utilisateur et sa famille, à la formulation des objectifs et des besoins, à l'application et à l'évaluation des soins et des services offerts.

Le travail d'équipe : les intervenants comprennent les mécanismes reliés au travail d'équipe afin d'assurer une collaboration interprofessionnelle efficace.

La résolution de conflits : lorsqu'une situation de conflit survient, les intervenants participent à la gestion des conflits interprofessionnels et ils font participer l'utilisateur et sa famille.

## 8. Partenaires régionaux

Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James (CRSSS de la Baie-James)

### *Chapais*

- ✓ *Centre de santé René-Ricard*  
32, 3<sup>e</sup> Avenue, C. P. 1300  
Chapais (Québec) G0W 1H0  
Téléphone : 418 745-2591  
Télécopieur : 418 745-3038  
Agent de liaison : chef des programmes et des services (psychosociaux)

## *Chibougamau*

- ✓ *Centre de santé de Chibougamau*  
51, 3<sup>e</sup> Rue  
Chibougamau (Québec) G8P 1N1  
Téléphone : 418 748-6435  
Télécopieur : 418 748-3662  
Agent de liaison : chef des programmes et des services (psychosociaux)
  
- ✓ *Centre administratif*  
312, 3<sup>e</sup> Rue  
Chibougamau (Québec) G8P 1N5  
Téléphone : 418 748-3575  
Télécopieur : 418 748-6739  
Coordonnateur ÉIJ

## *Lebel-sur-Quévillon*

- ✓ *Centre de santé Lebel*  
950, boulevard Quévillon, C. P. 5000  
Lebel-sur-Quévillon (Québec) J0Y 2X0  
Téléphone : 819 755-4881  
Télécopieur : 819 755-3779  
Agent de liaison : chef des programmes et des services (psychosociaux)

## *Matagami*

- ✓ *Centre de santé Isle-Dieu*  
130, boulevard Matagami, C.P.790  
Matagami (Québec) J0Y 2A0  
Téléphone : 819 739-2515  
Télécopieur : 819 739-4777  
Agent de liaison : chef des programmes et des services (psychosociaux)

### *Chapais*

- ✓ *École Saint-Dominique-Savio (primaire)*  
32, 5<sup>e</sup> Avenue, C.P. 220  
Chapais (Québec) G0W 1H0  
Téléphone : 418 745-2571  
Télécopieur : 418 745-2572  
Agent de liaison : direction
  
- ✓ *École Le Filon (secondaire)*  
45, 5<sup>e</sup> Avenue, C.P. 30  
Chapais (Québec) G0W 1H0  
Téléphone : 418 745-2531  
Télécopieur : 418 745-3693  
Agent de liaison : direction

### *Chibougamau*

- ✓ *École Bon-Pasteur (primaire)*  
800, 4<sup>e</sup> Rue  
Chibougamau (Québec) G8P 1S8  
Téléphone : 418 748-3228  
Télécopieur : 418 748-3260  
Agent de liaison : direction
  
- ✓ *École Notre-Dame-du-Rosaire (primaire)*  
585, Rue Wilson  
Chibougamau (Québec) G8P 1K2  
Téléphone : 418 748-2307  
Télécopieur : 418 748-2833  
Agent de liaison : direction
  
- ✓ *École Vatican II (primaire)*  
291, Rue Wilson  
Chibougamau (Québec) G8P 1J4  
Téléphone : 418 748-2089  
Télécopieur : 418 748-3020  
Agent de liaison : direction

- ✓ *École La Porte-du-Nord (secondaire)*  
265, rue Lanctôt  
Chibougamau (Québec) G8P 1C1  
Téléphone : 418 748-7621  
Télécopieur : 418 748-4748  
Agent de liaison : direction

### ***Lebel-sur-Quévillon***

- ✓ *École Boréale (primaire)*  
221, Place Quévillon, C.P. 70  
Lebel-sur-Quévillon (Québec) J0Y 1X0  
Téléphone : 819 755-4852  
Télécopieur : 819 755-4854  
Agent de liaison : direction
- ✓ *École La Taïga (secondaire)*  
140, Principale Nord C.P. 339  
Lebel-sur-Quévillon (Québec) J0Y 1X0  
Téléphone : 819 755-4858  
Télécopieur : 819 755-4346  
Agent de liaison : direction

### ***Matagami***

- ✓ *École Galinée (primaire)*  
3, du Portage, C.P.280  
Matagami (Québec) J0Y 2A0  
Téléphone : 819 739-2055  
Télécopieur : 819 739-2050  
Agent de liaison : direction
- ✓ *École Le Delta (secondaire)*  
100, Rue Rupert, C.P. 690  
Matagami (Québec) J0Y 2A0  
Téléphone : 819 739-2303  
Télécopieur : 819 739-2308  
Agent de liaison : direction

### *Chibougamau*

- ✓ *École Maclean Memorial*  
159, 5<sup>e</sup> Avenue  
Chibougamau (Québec) G8P 2E6  
Téléphone : 418 748-2038  
Télécopieur : 418 748-4892  
Agent de liaison : direction

### Centre jeunesse Saguenay/Lac St-Jean (02)

### *Bureau Chibougamau/Chapais*

- ✓ *CJ Saguenay- Lac Saint-Jean, bureau Chibougamau*  
215, 3<sup>e</sup> Rue  
Chibougamau (Québec) G8P 1N3  
Téléphone : 418 748-6417  
Télécopieur : 418 748-4098  
Agent de liaison : chef des programmes-services

### Centre jeunesse Abitibi-Témiscamingue (08)

### *Bureau Senneterre/Lebel-sur-Quévillon*

- ✓ *CJ Abitibi-Témiscamingue, bureau Senneterre/Lebel-sur-Quévillon*  
400, 10<sup>e</sup> Avenue, C.P. 698  
Senneterre (Québec) J0Y 2M0  
Téléphone : 819 737-2349  
Télécopieur : 819 737-4652  
Agent de liaison : chef des programmes-services

### *Bureau Matagami*

- ✓ *CJ Abitibi-Témiscamingue, bureau Matagami*  
30, rue Cavalier, C.P.2019  
Matagami (Québec) J0X 2A0  
Téléphone : 819 739-3669  
Télécopieur : n/a  
Agent de liaison : chef des programmes-services

## **Conclusion**

La démarche ÉIJ est un mécanisme d'intervention efficace qui permet aux divers établissements de se doter d'une méthode de communication et de concertation dynamique pour ainsi répondre, le mieux possible, aux différents besoins exprimés par le jeune et sa famille.

La mise en commun de l'expertise et des ressources de chacun, d'une meilleure diffusion de l'information entre les différents acteurs et du développement d'une pratique en partenariat contribuent à cette volonté de construire un réseau de services destinés aux jeunes et à leurs familles, qui se dit efficace, intégré et qui évite le plus possible les dédoublements et les ruptures de services.

Les modalités administratives présentées dans ce cadre de référence doivent faire l'objet d'une adhésion de la part de l'ensemble des intervenants et des partenaires étant appelés à utiliser l'ÉIJ, pour ainsi en faciliter son recours.

Avec la présentation de cette structure, le CRSSS de la Baie-James réitère sa volonté de faciliter la concertation auprès des différents partenaires, en plus d'offrir aux jeunes en difficulté et à leurs familles, la chance de participer à une démarche reconnue efficiente.

## Références :

- APRIL, Louise. *Fiche synthèse : couverture de chaque territoire de CSSS par une équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)*, Québec, Ministère de la santé et des services sociaux, Direction des jeunes et des familles, 2012, 3 p.
- ASSOCIATION DES GESTIONNAIRES DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX. *Tout ce qu'un exécutif de sélection locale devrait savoir : fonctionnement associatif et conditions de travail des cadres : les politiques types de gestion*, Longueuil, AGESSS, 2011, [pagination multiple].
- BEAUCHAMP, Louise, HÉLÈNE CARON et MICHEL LAROCHELLE. *Cadre de référence : équipe d'intervention jeunesse Chaudière-Appalaches*, Sainte-Marie, Agence de la santé et des services sociaux de Chaudières-Appalaches, 2007, 20 p.
- BEAUCHAMP, Louise, HÉLÈNE CARON et MICHEL LAROCHELLE. *Guide de pratique : équipe d'intervention jeunesse Chaudière-Appalaches*, Sainte-Marie, Agence de la santé et des services sociaux de Chaudières-Appalaches, 2006, 41 p.
- BÉRUBÉ, Line, et autres. *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience : programme-services Jeunes en difficulté : Offre de service 2007-2012*, Québec, Ministère de la santé et des services sociaux, Direction des communications, 2007, 91 p.
- BOUTIN, Louis-Philippe. *L'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) de Lanaudière : l'accès au mécanisme de coordination*, Lanaudière, [s.n], 2007, 8 p.
- CAREAU, Emmanuelle, et autres. *Schéma des pratiques de collaboration en santé et services sociaux : guide d'accompagnement* [Document de travail], Québec, Réseau de collaboration sur les pratiques interprofessionnelles en santé et services sociaux, 2011, 18 p.
- CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE MEMPHRÉMAGOG. *Cadre de référence de l'Équipe Intervention Jeunesse du Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog*, Memphrémagog, le Centre, 2007, 25 p.
- CENTRE RÉGIONAL DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE-JAMES. *Cadre de référence sur le plan de services individualisé et intersectoriel — Nord-du-Québec*, Chibougamau, Le centre, 2009, 25 p.
- CENTRE RÉGIONAL DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE-JAMES. *Guide d'accueil du nouvel intervenant psychosocial du CRSSS de la Baie-James*, Chibougamau, le Centre, 2010, 141 p.
- DESJARDINS, Danielle. *Présentation des services : enfance-jeunesse-famille, l'offre de service pour les jeunes en difficulté et le programme en négligence*, Chibougamau, Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James, 2009, 30 p.
- DIRECTION DES JEUNES ET DES FAMILLES. *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience : programme-services Jeunes en difficulté : Offre de service 2007-2012 - BILAN et PERSPECTIVES*, Québec, Ministère de la santé et des services sociaux, 2011, 47 p.
- L'Échangeur-10*, trimestriel, Chibougamau, Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James, Volume 11 - Numéro 3, Juin 2012.

INSTITUT CANADIEN D'INFORMATION JURIDIQUE, *Loi sur les services de santé et de services sociaux LRO, c S-4.2, art. 103*, [En ligne], 2012, [\[http://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/lrq-c-s-4.2/derniere/lrq-c-s-4.2.html\]](http://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/lrq-c-s-4.2/derniere/lrq-c-s-4.2.html) (Consulté en juillet 2012).

DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE SOUTIEN AUX ÉLÈVES. *Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation : concilier le respect de la confidentialité et la communication de l'information : information destinée aux gestionnaires et aux intervenants associés à une démarche de concertation menant à l'élaboration d'un PSII : Deux réseaux, un objectif : le développement des jeunes*, Québec, Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Ministère de la santé et des services sociaux, 2011, 12 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Cadre de référence : le pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services*, Québec, le Ministère, Direction des communications, 2008, 39 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Entente MELS-MSSS « Des services accessibles et complémentaires » : priorités nationales et plan de travail 2011-2013* [Document de travail], Québec, MSSS, MELS, 2012, 13 p.

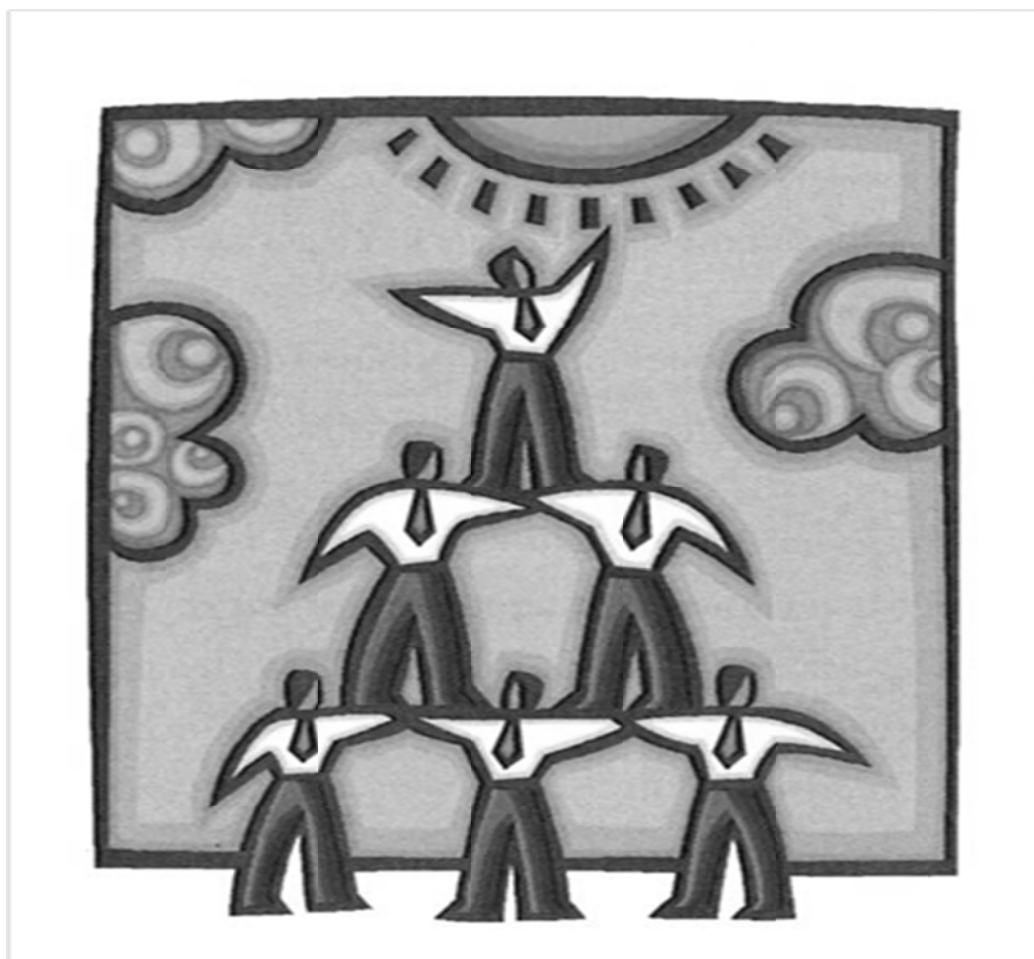
SABOURIN, Caroline. *L'équipe d'intervention jeunesse : pour les jeunes présentant des problèmes multiples et complexes*. [Présentation PowerPoint], Chibougamau, Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James, 2009, 30 acétates.

SABOURIN, Caroline. *Guide de fermeture de dossiers à l'Équipe d'intervention jeunesse*, Chibougamau, Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James, 2008, 3 p.

ST-ONGE, Pier, et Claude MARCHAND. *Cadre de référence : équipe intervention jeunesse de Sherbrooke*, Sherbrooke, [s.n.], 2007, 28 p.

# Annexe 1 :

Bilan des réalisations et statistiques : équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)







*Bilan des réalisations et statistiques: ÉJ Nord-du-Québec*

Année:

Date de la rencontre:

au

Nombre de dossiers ÉJ

Actifs	En attente (Latents)	Total

Provenance des demandes/dossiers

Secteur Est	Secteur Ouest

Bilan des dossiers pour cette année (nouvelle demande dans l'année)

Nouveaux	Dossiers fermés

Proportion des dossiers avec un PSI (en lien avec le total des dossiers ÉJ mentionné plus haut) dans l'année

Dossiers avec 1 PSI (effectuée dans l'année)	Proportions (%)

Proportion des dossiers avec au moins 1 PSI au dossier

Dossiers avec au moins 1 PSI	Proportions (%)

Établissements référant à l'ÉIJ (nombre de dossiers ÉIJ)

Établissements	Total
Polyvalente Porte-du-Nord	
Vatican II	
Bon-Pasteur	
Notre-Dame-du-Rosaire	
Maclean Memorial	
Boréale	
La Taiga	
Le Filon	
Saint-Dominique-Savio	
Galinée	
Le Delta	
CS René-Ricard	
CS Chibougamau	
CS Lebel	
CS Isle-Dieu	
CJ Saguenay/Lac St-Jean	
CJ Abitibi-Témiscamingue	
Autres: (médecins)	
Total	

% par secteur d'activité (santé versus éducation)

% secteur de la santé	% secteur de l'éducation	Autres	Total

### Participation aux démarches de concertation

<b>Établissements</b>	<b>Nombre de participation</b>
Polyvalente Porte-du-Nord	
Vatican II	
Bon-Pasteur	
Notre-Dame-du-Rosaire	
Maclean Memorial	
Boréale	
La Taiga	
Le Filon	
Saint-Dominique-Savio	
Galinée	
Le Delta	
CS René-Ricard	
CS Chibougamau	
CS Lebel	
CS Isle-Dieu	
CJ Saguenay/Lac St-Jean	
CJ Abitibi-Témiscamingue	
Autres:	
Total	

### Évaluation de la satisfaction

<b>Nombre de formulaires envoyés (année)</b>	<b>Nombre de formulaires reçus</b>	<b>Taux de participation (%)</b>

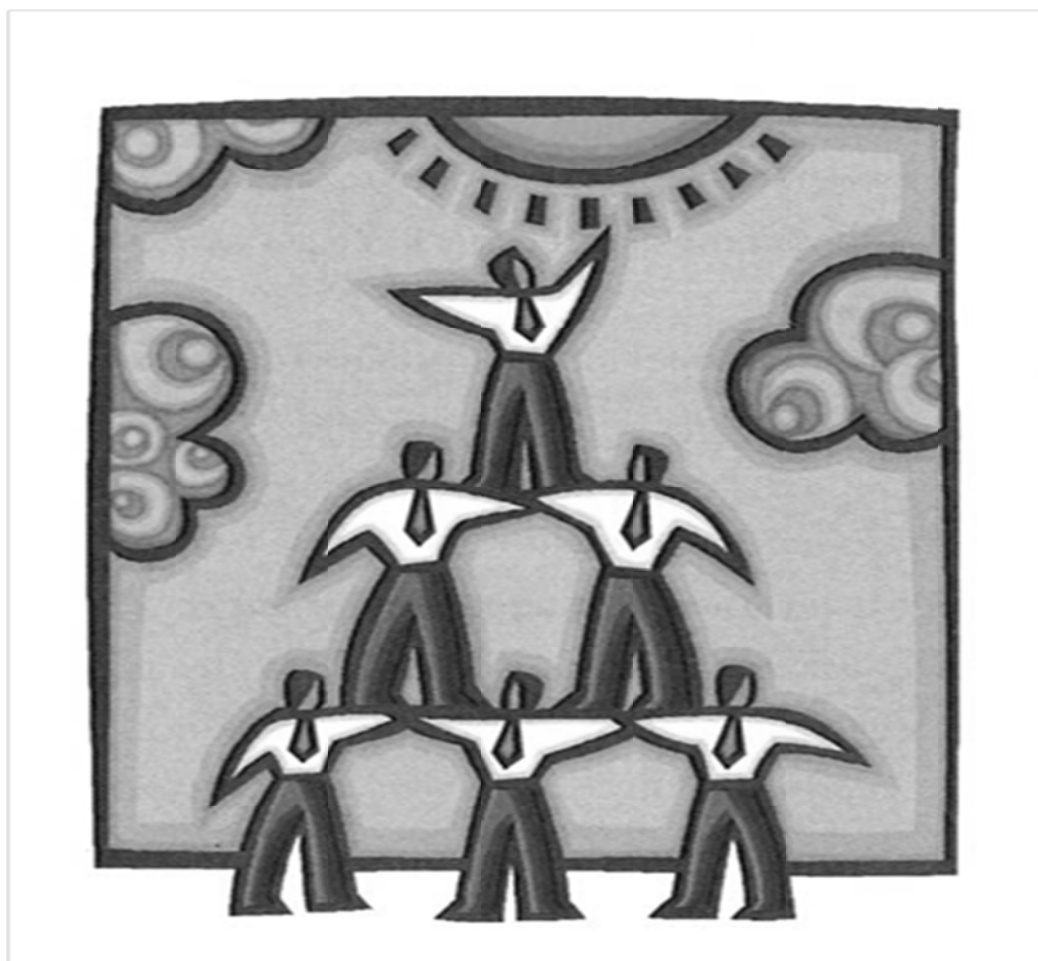
### Taux de satisfaction

<b>Satisfait</b>	<b>Plutôt satisfait</b>	<b>Incertain</b>	<b>Plutôt insatisfait</b>	<b>Insatisfait</b>



# Annexe 2 :

## Formulaire d'autorisation spécifique





ETABLISSEMENTS DU RÉSEAU DE L'ÉDUCATION ET DE CELUI DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE JEUNE

Nom du jeune :	Date de naissance :
Lieu de résidence :	<input type="checkbox"/> Famille d'accueil <input type="checkbox"/> Autre
Nom du père :	Téléphone :
Adresse (n°, rue, ville) :	Code postal :
Nom de la mère :	Téléphone :
Adresse (n°, rue, ville) :	Code postal :
Nom du tuteur légal :	Téléphone :
Adresse (n°, rue, ville) :	Code postal :

Information préalable à la rencontre de concertation entre les parents, le jeune et les intervenants

Nous reconnaissons avoir reçu toute l'information nécessaire sur la démarche de concertation qui nous a été proposée pour mieux aider notre enfant. Nous avons aussi été informés des motifs qui nécessitent une plus grande concertation entre les intervenants et une mise en commun des renseignements personnels qui concernent notre enfant.

De l'information spécifique nous a été donnée sur les éléments suivants :

- La nature des renseignements personnels que les intervenants se transmettront en rapport avec leurs champs de compétence et les fins pour lesquelles ils le feront. Les renseignements qui seront communiqués concernent : le résumé des besoins du jeune; l'historique des services déjà donnés; le résumé des interventions antérieures et futures; les évaluations réalisées; les bilans scolaires, de santé et de services sociaux; les plans d'intervention; les plans de services individualisés.
- La confidentialité des renseignements personnels que les intervenants autorisés ci-dessous se communiqueront. Les renseignements ne peuvent être utilisés qu'àux fins pour lesquelles ils sont mis en commun pour améliorer la concertation entre les intervenants afin de mieux aider le jeune, dans le respect de la législation applicable.
- Le nom des personnes qui se transmettront ces renseignements et les organismes auxquels ils sont rattachés.
- La possibilité que les intervenants puissent consulter les renseignements échangés lors de ces derniers dans leurs dossiers et qu'à partir de ce moment les renseignements sont soumis aux protections qui s'appliquent dans les établissements respectifs.
- Le caractère facultatif de ce consentement. Un refus n'empêche pas la prestation de services.
- Les droits d'accès et de réclamation prévus par les lois applicables.

SIGNATURE DU JEUNE, DES PARENTS OU DE TOUTE AUTRE PERSONNE LÉGALEMENT AUTORISÉE

En considération de ce qui précède, j'autorise les personnes nommées ci-dessous à se communiquer les renseignements nécessaires à la compréhension de la situation de \_\_\_\_\_ pour la mise en œuvre d'un plan de services individualisé et intersectoriel.

Ce consentement couvre la période qui débute à la date de signature et qui se termine le : \_\_\_\_\_ (maximum 1 an).

Signature du jeune :	Date :
Signature du père :	Date :
Signature de la mère :	Date :
Signature du tuteur légal :	Date :

Personnes autorisées à partager des renseignements personnels

Intervenants : Nom, prénom et fonction	Établissement d'appartenance : nom et coordonnées

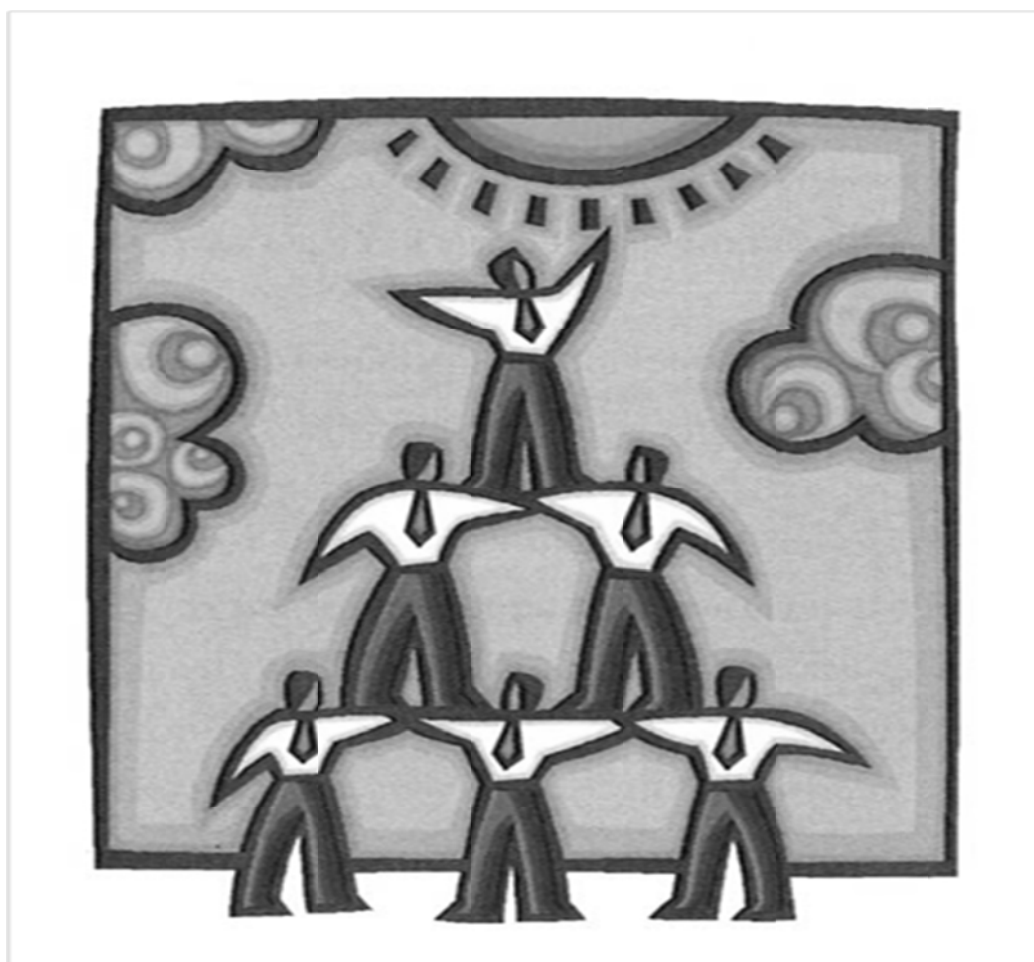
Identité et signature de la personne qui effectue la démarche et qui recueille le consentement

Nom :	
Titre :	Établissement :
Signature :	Date :



# Annexe 3 :

Formulaire de référence de l'équipe  
d'intervention jeunesse (ÉIJ)







FORMULAIRE DE RÉFÉRENCE

PERSONNE CONCERNÉE

Date de naissance \_\_\_\_\_ No de dossier \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Nom et prénom à la naissance \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Téléphone \_\_\_\_\_ M  F

Organisme demandeur \_\_\_\_\_

Référant \_\_\_\_\_

Date de la référence \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

ORGANISMES DÉJÀ COLLABORATEURS

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Centre de santé de Chibougamau                                     | <input type="checkbox"/> CPE Planète Soleil   |
| <input type="checkbox"/> Centre de santé René-Ricard  | Nom du service de garde _____   |
| <input type="checkbox"/> Centre jeunesse du Saguenay-Lac-St-Jean<br>(bureau de Chibougamau) | <input type="checkbox"/> Commission scolaire de la Baie-James<br>Nom de l'école _____ |
| <input type="checkbox"/> Autre organisation<br>Nom _____                                    |   |

MÈRE

PÈRE

\_\_\_\_\_  
Nom, prénom

\_\_\_\_\_  
Nom, prénom

\_\_\_\_\_  
Adresse

\_\_\_\_\_  
Adresse

Téléphone \_\_\_\_\_  
Domicile                      travail

Téléphone \_\_\_\_\_  
Domicile                      travail

Date de naissance \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Date de naissance \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Autres membres de la famille  
\_\_\_\_\_  
lien \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
lien \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
lien \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
lien \_\_\_\_\_

Autres membres de la famille  
\_\_\_\_\_  
lien \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
lien \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
lien \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
lien \_\_\_\_\_

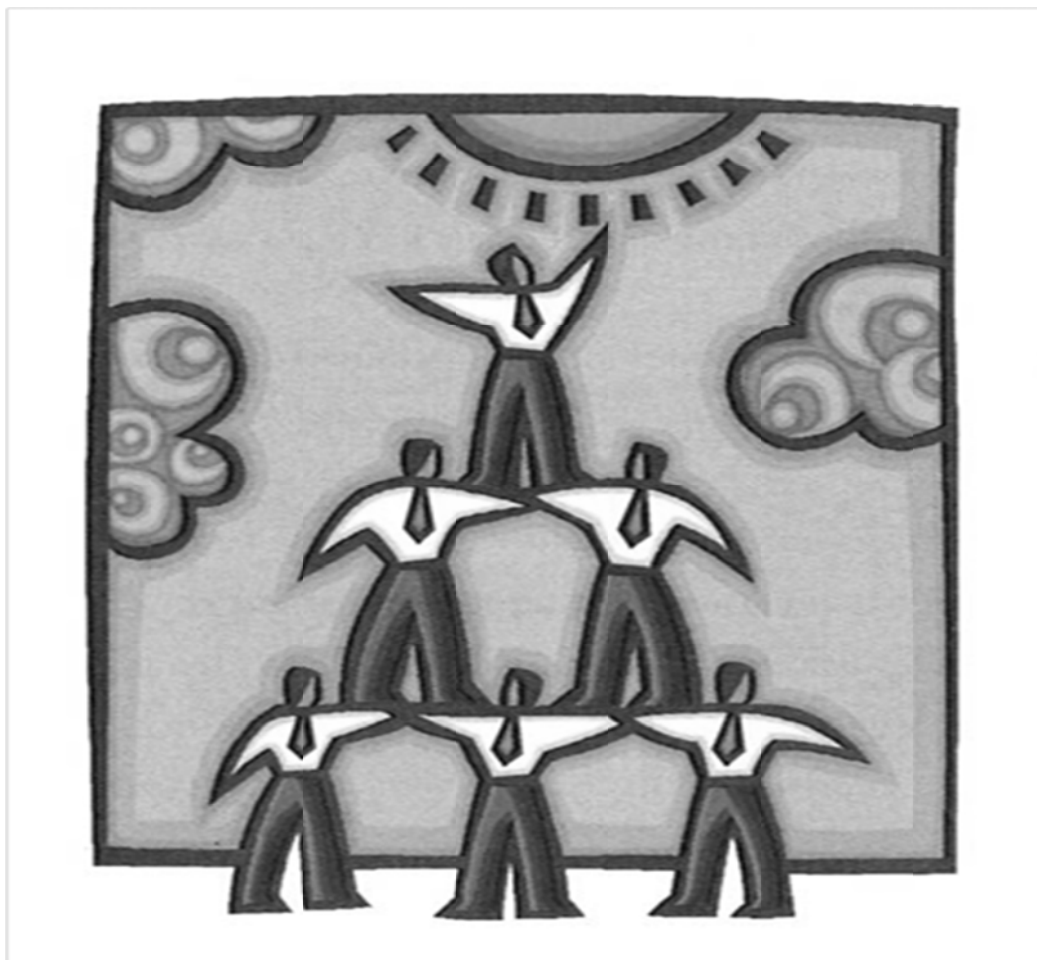






# Annexe 4 :

Formulaires pour les plans de services individualisés (PSI) et pour les plans de services individualisés et intersectoriels (PSII)







Nom et prénom : \_\_\_\_\_

# dossier : \_\_\_\_\_

PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISE ET PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISE ET INTERSECTORIEL

PAGE 1 DE 4

Cadre légal d'intervention :

- Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSSS)
- Loi sur l'instruction publique
- Divers régimes de protection

Spécifiez : \_\_\_\_\_

- Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)
- Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)
- Autres

Spécifiez : \_\_\_\_\_

Notes particulières :

Situation actuelle/Évolution de la situation :

PRINCIPALES FORCES DE L'USAGER ET DE SON MILIEU (FAMILLE, ENVIRONNEMENT, ETC.)

✓	✓	✓
✓	✓	✓

ATTENTES DE L'USAGER, DE SA FAMILLE ET DE SON MILIEU

✓	✓
✓	✓

Résultats finaux visés par le PSI/PSII :

SS-02-2013 (SEPTEMBRE)  
(rév. 2013-09)

PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISE ET PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISE ET INTERSECTORIEL

PAGE 2 DE 4

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

# dossier : \_\_\_\_\_

Dimensions (reliées aux besoins de l'utilisateur)	Cibles à atteindre/objectifs généraux (suite aux échanges entre l'utilisateur, sa famille et les partenaires)	Stratégies d'intervention (approches, moyens, activités)	Qui ? (Intervenants et/ou client)	Objectifs ☒	Échéancier
1. <input type="checkbox"/> Individuelle <input type="checkbox"/> Familiale <input type="checkbox"/> Conjugale <input type="checkbox"/> Parentale <input type="checkbox"/> Environnementale <input type="checkbox"/> Autre :	▪	▪ ▪ ▪ ▪	✓ ✓ ✓ ✓	<input type="checkbox"/> Atteint Date : ____ / ____ / ____ <input type="checkbox"/> En voie d'acquisition  <input type="checkbox"/> Non Atteint	
2. <input type="checkbox"/> Individuelle <input type="checkbox"/> Familiale <input type="checkbox"/> Conjugale <input type="checkbox"/> Parentale <input type="checkbox"/> Environnementale <input type="checkbox"/> Autre :	▪	▪ ▪ ▪ ▪	✓ ✓ ✓ ✓	<input type="checkbox"/> Atteint Date : ____ / ____ / ____ <input type="checkbox"/> En voie d'acquisition  <input type="checkbox"/> Non Atteint	
3. <input type="checkbox"/> Individuelle <input type="checkbox"/> Familiale <input type="checkbox"/> Conjugale <input type="checkbox"/> Parentale <input type="checkbox"/> Environnementale <input type="checkbox"/> Autre :	▪	▪ ▪ ▪ ▪	✓ ✓ ✓ ✓	<input type="checkbox"/> Atteint Date : ____ / ____ / ____ <input type="checkbox"/> En voie d'acquisition  <input type="checkbox"/> Non Atteint	
4. <input type="checkbox"/> Individuelle <input type="checkbox"/> Familiale <input type="checkbox"/> Conjugale <input type="checkbox"/> Parentale <input type="checkbox"/> Environnementale <input type="checkbox"/> Autre :	▪	▪ ▪ ▪ ▪	✓ ✓ ✓ ✓	<input type="checkbox"/> Atteint Date : ____ / ____ / ____ <input type="checkbox"/> En voie d'acquisition  <input type="checkbox"/> Non Atteint	
5. <input type="checkbox"/> Individuelle <input type="checkbox"/> Familiale <input type="checkbox"/> Conjugale <input type="checkbox"/> Parentale <input type="checkbox"/> Environnementale <input type="checkbox"/> Autre :	▪	▪ ▪ ▪ ▪	✓ ✓ ✓ ✓	<input type="checkbox"/> Atteint Date : ____ / ____ / ____ <input type="checkbox"/> En voie d'acquisition  <input type="checkbox"/> Non Atteint	

SS-02-2013 (SEPTEMBRE)  
(rév. 2013-09)

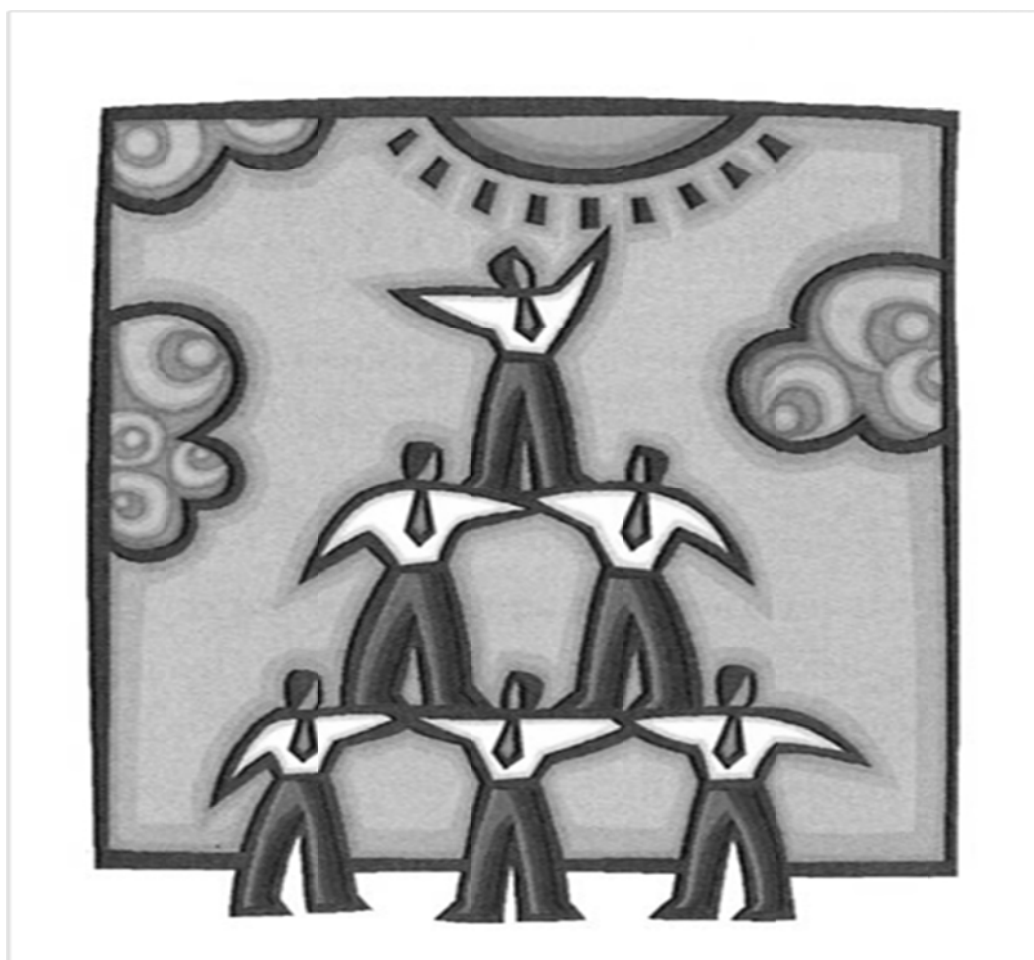
Nom et prénom : \_\_\_\_\_

# dossier : \_\_\_\_\_

Dimensions (reliées aux besoins de l'utilisateur)	Cibles à atteindre/objectifs généraux (suite aux échanges entre l'utilisateur, sa famille et les partenaires)	Stratégies d'intervention (approches, moyens, activités)	Qui ? (Intervenants et/ou client)	Objectifs ☒	Échéancier
6. <input type="checkbox"/> Individuelle <input type="checkbox"/> Familiale <input type="checkbox"/> Conjugale <input type="checkbox"/> Parentale <input type="checkbox"/> Environnementale <input type="checkbox"/> Autre :	▪	▪ ▪ ▪ ▪	✓ ✓ ✓ ✓	<input type="checkbox"/> Atteint Date : ____ / ____ / ____ <input type="checkbox"/> En voie d'acquisition  <input type="checkbox"/> Non Atteint	
7. <input type="checkbox"/> Individuelle <input type="checkbox"/> Familiale <input type="checkbox"/> Conjugale <input type="checkbox"/> Parentale <input type="checkbox"/> Environnementale <input type="checkbox"/> Autre :	▪	▪ ▪ ▪ ▪	✓ ✓ ✓ ✓	<input type="checkbox"/> Atteint Date : ____ / ____ / ____ <input type="checkbox"/> En voie d'acquisition  <input type="checkbox"/> Non Atteint	
8. <input type="checkbox"/> Individuelle <input type="checkbox"/> Familiale <input type="checkbox"/> Conjugale <input type="checkbox"/> Parentale <input type="checkbox"/> Environnementale <input type="checkbox"/> Autre :	▪	▪ ▪ ▪ ▪	✓ ✓ ✓ ✓	<input type="checkbox"/> Atteint Date : ____ / ____ / ____ <input type="checkbox"/> En voie d'acquisition  <input type="checkbox"/> Non Atteint	
S'agit-il d'une révision : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Révision prévue dans : <input type="checkbox"/> 6 mois <input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> Au besoin <input type="checkbox"/> Signé et envoyé aux partenaires					
PERSONNES AYANT PARTICIPE A L'ELABORATION DU PSII			SIGNATURES		DATE
Signature du titulaire de l'autorité parentale (si usager de moins de 14 ans)					
Signature du titulaire de l'autorité parentale (si usager de moins de 14 ans)					
Signature de l'utilisateur (si 14 ans et plus)					
Signature de l'intervenant pivot					
SS-02-2013 (SEPTEMBRE) (rév. 2013-09)					
PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISE ET PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISE ET INTERSECTORIEL					PAGE 4 DE 4

# Annexe 5 :

## Continuum de collaboration interprofessionnelle





# CONTINUUM DE COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE



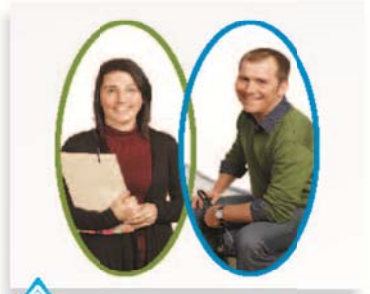
**PRATIQUE INDÉPENDANTE**



**CONSULTATION/ RÉFÉRENCE**



**COORDINATION**



**COLLABORATION INTERDÉPENDANTE**

UNIDISCIPLINARITÉ

=

**OUTIL  
PLAN PROFESSIONNEL**

MULTIDISCIPLINARITÉ

=

**OUTIL  
FORMULAIRES**

INTERDISCIPLINARITÉ

=

**OUTIL  
ÉCHANGE D'INFO'S SUR LES  
PLANS PROFESSIONNELS**

INTERDISCIPLINARITÉ

=

**OUTIL  
PLAN COMMUN**

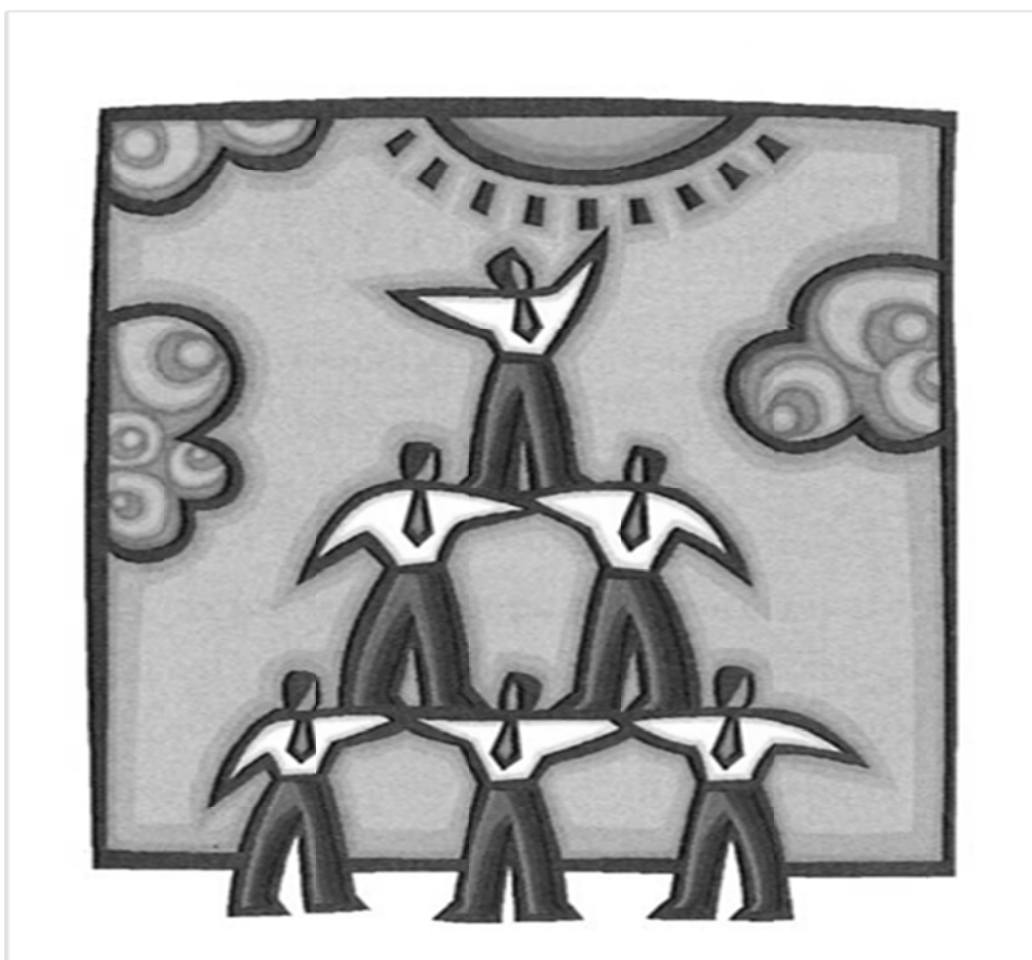
COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE

Cereau, Brière & Houle (2009) adapté de Oandasan, Baker, Barker, Bosco, D'Amour, Jones, et al. (2006)



# Annexe 6 :

Fiche de fermeture de dossiers de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ)



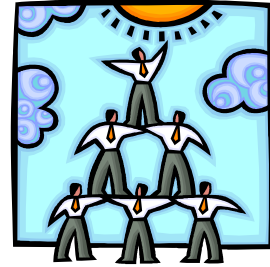




CENTRE RÉGIONAL  
DE SANTÉ ET DE  
SERVICES SOCIAUX  
**DE LA BAIE-JAMES**



**ÉQUIPE INTERVENTION JEUNESSE**  
Nord-du-Québec



Fiche de fermeture de dossier à l'Équipe d'intervention jeunesse

Septembre 2008

**FICHE DE FERMETURE DE DOSSIER À L'ÉQUIPE D'INTERVENTION JEUNESSE**

Nom de l'enfant : \_\_\_\_\_

D.D.N. : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nom des parents :

Père : \_\_\_\_\_

Mère : \_\_\_\_\_

Nom du référant : \_\_\_\_\_

Établissement : \_\_\_\_\_

**INTERVENANTS IMPLIQUÉS AUPRÈS DE L'ENFANT ET DE SA FAMILLE**

Noms

Établissement

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Nom de l'intervenant pivot : \_\_\_\_\_

Établissement : \_\_\_\_\_

**MOTIFS DE LA RÉFÉRENCE**

---

---

---

---

---

---

---

---

1 Dates des rencontres plans de services individualisés (PSI)-plans de service individualisés et intersectoriels (PSII)

1.1 Rencontres préparatoires :

---

---

---

---

---

---

---

1.2 Rencontres de révision du PSI-PSII:

---

---

---

---

---

---

---

2 MOYENS POUR ASSURER UN SUIVI CONTINU ET CONCERTÉ

2.1 Identification de moyens pris par les partenaires pour permettre une communication efficace

- ---
- ---
- ---
- ---

2.2 Identification de moyens pris par les partenaires pour permettre la continuité des services

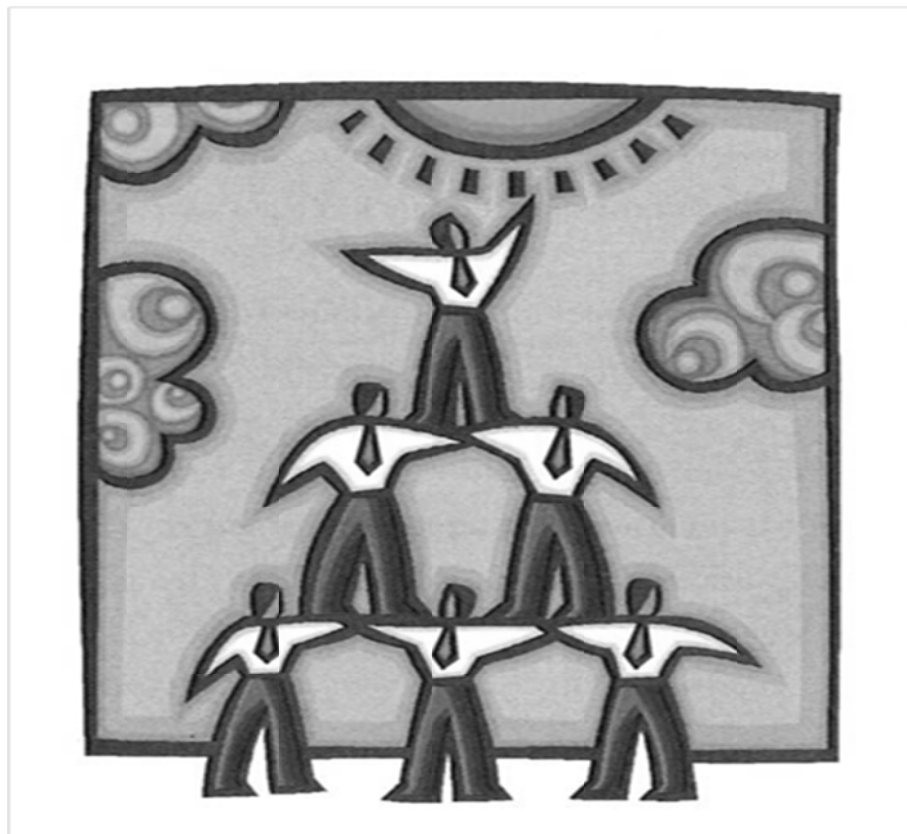
- ---
- ---
- ---
- ---



# Annexe 7 :

## Évaluation de la satisfaction de la démarche de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ), pour la clientèle et les partenaires

- ✓ Lettre *Évaluation de la satisfaction des participants - agents de liaison/intervenants*
- ✓ *Évaluation de la démarche de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) - agents de liaison/intervenants*
- ✓ Lettre *Évaluation de la satisfaction de la clientèle - jeune/parents*
- ✓ *Évaluation de la démarche de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) - jeune/parents*





Chibougamau, le

A TOUS LES AGENTS DE LIAISON/INTERVENANTS AYANT PARTICIPÉ AUX DÉMARCHES DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION JEUNESSE (ÉIJ) LORS DE LA PÉRIODE ÉIJ SE DÉROULANT DU \_\_\_\_\_ AU \_\_\_\_\_.

Objet : Évaluation de la satisfaction des participants

---

Madame, Monsieur,

Étant donné que vous participez aux démarches de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) et que l'amélioration de nos services est un souci constant, nous désirons connaître votre degré d'appréciation en ce qui concerne les démarches ÉIJ effectuées dans le cadre d'un client commun. Pour ce faire, vous trouverez ci-joint un formulaire intitulé *Évaluation de la satisfaction de la démarche ÉIJ*.

Cette évaluation vous est acheminée vers la fin de la période ÉIJ à laquelle votre participation aux démarches ÉIJ a été sollicitée. L'exercice est simple à remplir et ne nécessitera que quelques minutes de votre temps. Pour assurer la confidentialité des informations, vous pourrez retourner votre questionnaire dûment rempli, dans l'enveloppe-réponse affranchie incluse dans cet envoi. Nous aimerions recevoir votre opinion avant le \_\_\_\_\_ afin de faciliter la compilation.

Nous croyons sincèrement que votre point de vue contribuera à l'amélioration de la qualité des services rendus. Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration et vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, l'expression de nos meilleures salutations.

La direction des affaires médicales,  
sociales et des services professionnels

---

Coordonnateur de l'équipe d'intervention jeunesse (région 10)





## ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA DÉMARCHE ÉIJ

Équipe d'intervention jeunesse – Nord-du Québec

Veillez cocher, quel type d'évaluateur êtes-vous :

Évaluateurs	Agents de liaison	Intervenants (secteur scolaire)	Intervenants (secteur de la santé)

Énoncés	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Incertain	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	N/A
1- <i>Les objectifs de la démarche de concertation ÉIJ étaient clairs et compris de tous.</i>						
2- <i>Les besoins du jeune et de sa famille ont été écoutés et respectés.</i>						
3- <i>L'organisation de services convenue au PSI-PSII est en cours de réalisation (mandats/responsabilités de chacun).</i>						
4- <i>Les personnes impliquées et concernées par la situation ÉIJ ont collaboré ensemble à l'organisation des services en fonction de leur mission respective.</i>						
5- <i>La démarche de concertation ÉIJ a permis une orientation et une intervention plus adaptée?</i>						
6- <i>Le support (suivi, retour d'appel, informations, etc.) offert par l'intervenant ÉIJ était suffisant et adéquat?</i>						
7- <i>J'ai constaté les bénéfices d'une démarche ÉIJ et je participerais volontiers à d'autres démarches de ce type si la situation le requiert?</i>						
8- <i>En général, je suis satisfait du déroulement de la démarche ÉIJ à laquelle/lesquelles j'ai participé?</i>						

Si vous aviez un ou des commentaires à émettre à propos des services reçus dans le cadre de l'intervention ÉIJ, quel (s) serai (en) t-il (s) (points positifs/négatifs, recommandations, suggestions, etc.)?

---



---



---

Merci beaucoup!

Date de l'évaluation: \_\_\_\_\_ (JJ/MM/AAAA)





Chibougamau, le

À TOUS LES USAGERS AYANT BÉNÉFICIER DES SERVICES DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION  
JEUNESSE (ÉIJ) LORS DE LA PÉRIODE ÉIJ SE DÉROULANT DU \_\_\_\_\_ AU \_\_\_\_\_.

Objet : Évaluation de la satisfaction de la clientèle

---

Madame, Monsieur,

Étant donné que vous bénéficiez de services relevant de l'équipe d'intervention jeunesse (ÉIJ) et que la satisfaction de notre clientèle est un souci constant, nous désirons connaître votre appréciation de la qualité des services reçus. Pour ce faire, vous trouverez ci-joint un formulaire intitulé *Évaluation de la satisfaction de la démarche ÉIJ*.

Cette évaluation vous est acheminée vers la fin de la période ÉIJ à laquelle la référence au service a été effectuée. L'exercice est simple à remplir et ne nécessitera que quelques minutes de votre temps. Pour assurer la confidentialité des informations, vous pourrez retourner votre questionnaire dûment rempli, dans l'enveloppe-réponse affranchie incluse dans cet envoi. Nous aimerions recevoir votre opinion avant le afin de faciliter la compilation.

Nous croyons sincèrement que votre point de vue contribuera à l'amélioration de la qualité des services rendus. Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration et vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, l'expression de nos meilleures salutations.

La direction des affaires médicales,  
sociales et des services professionnels

---

Coordonnateur de l'équipe d'intervention jeunesse (région 10)

p. j. (1)



ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA DÉMARCHÉ ÉIJ  
Équipe d'intervention jeunesse – Nord-du Québec

---

**Profil du répondant**

Veillez cocher, quel type d'évaluateur êtes-vous :

Évaluateurs	Jeune	Parents	Accompagnateur/Tuteur

Vous êtes?

Homme  Femme

Énoncés	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Incertain	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	N/A
1- <i>Le délai d'attente entre la référence au service ÉIJ et la démarche de concertation a été raisonnable?</i>						
2- <i>Le but de la démarche ÉIJ était clair et compris de tous?</i>						
3- <i>Lors de la démarche de concertation, les membres de l'équipe se sont présentés (nom, titre, fonction)?</i>						
4- <i>Ma famille et mes proches ont pu participer aux décisions auxquelles je voulais qu'ils participent?</i>						
5- <i>Les intervenants impliqués dans la démarche ÉIJ m'ont encouragé à exprimer mes préoccupations ou mes inquiétudes?</i>						
6- <i>Il m'a été facile d'observer que les intervenants impliqués dans la démarche ÉIJ travaillaient de concert afin de répondre le plus adéquatement possible à ma situation?</i>						
7- <i>Mes valeurs et mes volontés ont été respectées lors de la démarche ÉIJ?</i>						
8- <i>Il m'a été permis de poser mes questionnements/interrogations aux intervenants, et ce, tout au long de la démarche ÉIJ?</i>						
9- <i>Le soutien reçu au cours de la démarche ÉIJ était approprié?</i>						
10- <i>Les intervenants impliqués dans la démarche ÉIJ étaient attentifs et compréhensifs face à ma situation, mes besoins et mes difficultés?</i>						
11- <i>J'ai perçu que les intervenants impliqués dans la démarche ÉIJ sont préoccupés par la qualité des services qui nous sont offerts?</i>						
12- <i>En général, je suis satisfait de la démarche ÉIJ à laquelle j'ai participé?</i>						



Vous utilisez les services de l'équipe d'intervention jeunesse depuis combien de temps?

Réponse : \_\_\_\_\_

Recommanderiez-vous ce service?

Oui  Non

Si vous aviez un ou des commentaires à émettre à propos des services reçus dans le cadre de l'intervention ÉIJ, quel (s) serai (en) t-il (s)? (points positifs/négatifs, recommandations, suggestions, etc.)

---

---

---

---

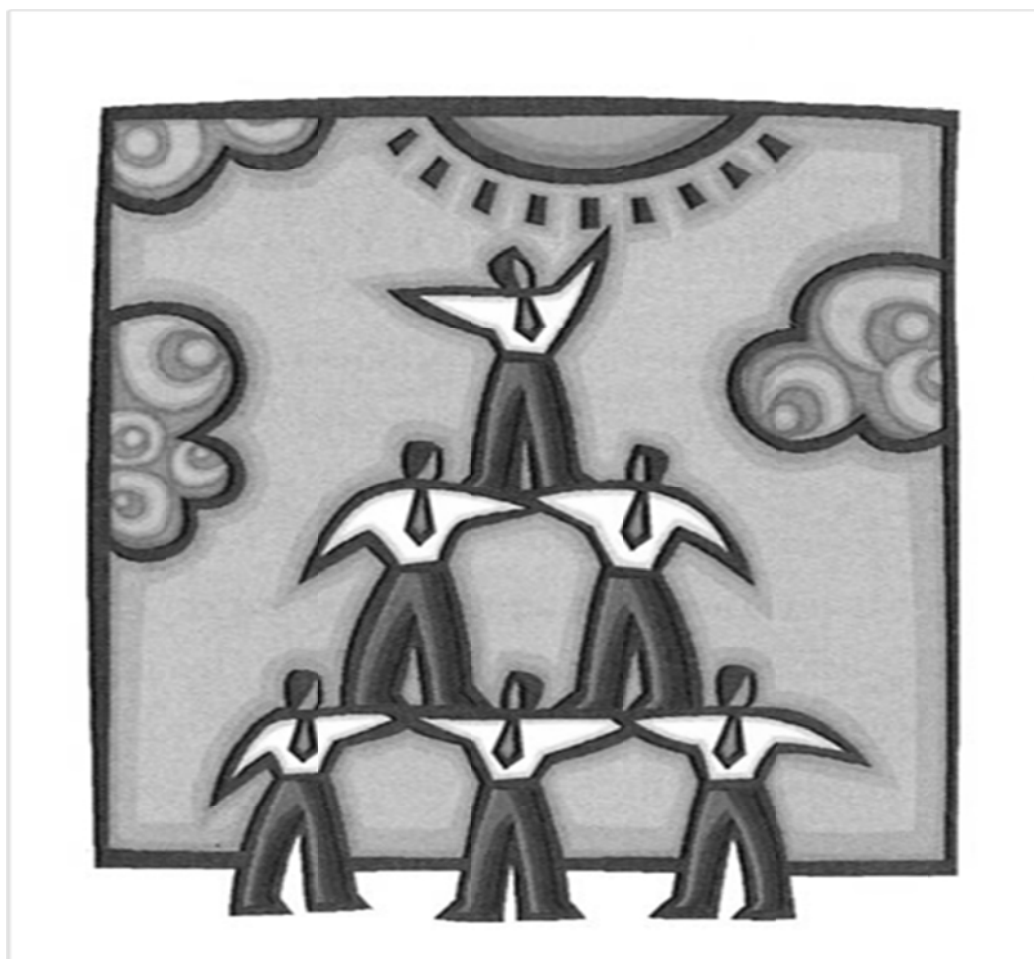
---

Merci beaucoup!

Date de l'évaluation : \_\_\_\_\_ (JJ/MM/AAAA)

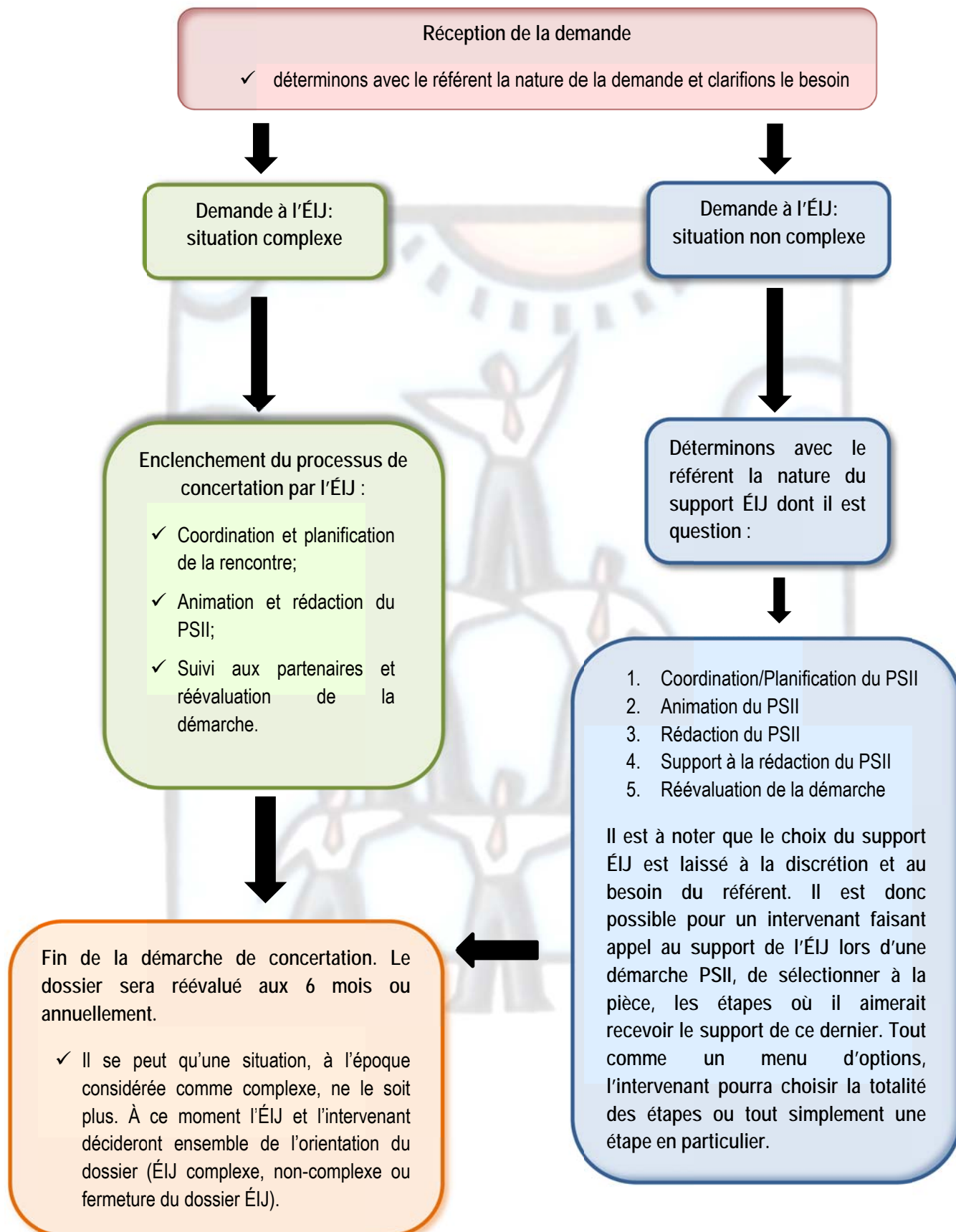
# Annexe 8 :

Documents relatifs aux fonctions d'agents de liaison





## OPTIONS DISPONIBLES LORS D'UNE DEMANDE À L'ÉIJ







## FORMULAIRE PROBLÉMATIQUE INTER-ÉTABLISSEMENTS ET MÉCANISMES EN CAS DE LITIGE

### PRÉCISION DU TYPE DE PROBLÉMATIQUE OU LITIGE RENCONTRÉ

ADMINISTRATIVE

CLINIQUE

RELATIONNELLE/PARTENARIALE

### IDENTIFICATION DES CENTRES ET DES INTERVENANTS

**CENTRE RECEVEUR :** Inscrire le nom du centre

**CENTRE REFERANT :** Inscrire le nom du centre

**INTERVENANTS IMPLIQUÉS :**

- ✓ Indiquer les noms des intervenants impliqués ;
- ✓ ;
- ✓ ;
- ✓ ;
- ✓ ;

**INTERVENANTS IMPLIQUÉS :**

- ✓ Indiquer les noms des intervenants impliqués ;
- ✓ ;
- ✓ ;
- ✓ ;
- ✓ ;

### DESCRIPTION DE LA SITUATION PROBLÉMATIQUE OU LITIGIEUSE ET DES SOLUTIONS ESSAYÉES

**DATE DE L'ÉVÉNEMENT :**

Décrire la situation problématique ou litigieuse

Identifier les solutions essayées et/ou ses résultats

### MENTION DU SUIVI CONVENU ENTRE LES PARTENAIRES

Indiquer le suivi (actions, mesures, etc.) convenu avec l'agent de liaison de l'autre établissement

### SIGNATURE ET DATE

\_\_\_\_\_  
SIGNATURE DE L'AGENT DE LIAISON AYANT REMPLI LE FORMULAIRE

\_\_\_\_\_  
DATE





Identification de l'organisme :

Nom de l'organisme : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

- Chapais
- Chibougamau
- Lebel-sur-Quévillon
- Matagami
- Radisson

FORMULAIRE DE PARTICIPATION (ORGANISME COMMUNAUTAIRE)

Dans un objectif d'amélioration continue des services de l'équipe d'intervention jeunesse, nous vous demandons votre avis!  
**Petit rappel** : L'ÉIJ se veut une démarche concertée et privilégiée pour le jeune et sa famille qui éprouvent des problèmes multiples et complexes et qui exigent la participation de plusieurs établissements/organismes.  
 Si vous avez participé à une démarche de concertation de cette nature, nous vous invitons à remplir ce formulaire et à le faire parvenir à l'organisateur(trice) communautaire de votre secteur qui s'assurera de transmettre vos commentaires et suggestions. Merci!

Au cours de la dernière année ÉIJ ( \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ ), l'organisme a été représenté par une personne désignée à :

- 1 rencontre de concertation
- 2 à 3 rencontres de concertation
- 4 à 6 rencontres de concertation
- Plus de 7 rencontres de concertation

Suite à cette expérience, les points positifs relatifs à la participation aux démarches de concertation avec l'ensemble des partenaires impliqués pour un même usager sont : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Suite à cette expérience, les points négatifs relatifs à la participation aux démarches de concertation avec l'ensemble des partenaires impliqués pour un même usager sont : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les suggestions relatives à l'amélioration continue du processus ÉIJ sont : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

L'organisateur(trice) communautaire de ma localité siégeant au sein du comité de liaison ÉIJ qui rapportera nos commentaires et suggestions est : \_\_\_\_\_

Signature de la personne ayant rempli le formulaire (facultative) : \_\_\_\_\_

\*\*\* Veuillez noter que les renseignements transmis lors du comité d'agents de liaison seront confidentiels et dénommatifs \*\*\*