

SYNTHÈSE DES CONSTATS PRINCIPAUX ET DES RECOMMANDATIONS DE LA RECHERCHE SUR LE PROJET DE DÉMONSTRATION AO NIM



La recherche sur le projet de démonstration **Aire ouverte du Nord-de-l'Île-de-Montréal (AO NIM)** a été réalisée par une équipe de recherche du **Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions**. Le rapprochement entre la recherche universitaire et les milieux de pratique a toujours été une de ses priorités, et son objectif est d'améliorer l'accès, la continuité et l'adéquation des services de santé et des services sociaux aux besoins de la population.



Le projet de démonstration AO NIM s'est implanté et développé en contexte métropolitain, sur un territoire étendu, avec une population dense et diversifiée incluant une forte proportion de jeunes et de personnes immigrantes avec différents statuts, avec de hauts taux de défavorisation, de décrochage scolaire, etc. Voici une synthèse des principaux constats de la recherche portant sur AO NIM, qui s'est déroulée de 2018 à 2023.



CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

OBJECTIF 1. Accroître l'accès aux services en rejoignant les jeunes personnes ciblées et en adaptant les modalités

Constats positifs :

Les jeunes rejoints et rejointes par AO NIM vivent des situations complexes (santé physique et mentale, études, employabilité, immigration, diversité sexuelle ou de genre, situations de handicap, dépendances, problèmes relationnels, conjugaux, familiaux, etc.). Les entrevues auprès d'usagers et d'usagères ont montré qu'AO NIM répondait à cette complexité dans :

- la facilité et la rapidité d'accès à ses services
- les différentes options pour les échanges (téléphone, texto, visioconférence, en personne, etc.)
- la flexibilité en ce qui a trait à la fréquence des rencontres
- en intervention : accueil, ouverture, convivialité, écoute, respect des différences, non-jugement, solutions, etc.
- la pratique interdisciplinaire
- l'occasion de participer au comité des jeunes d'AO, une expérience considérée enrichissante et valorisante.

Défis :

- Rejoindre les jeunes partout sur le territoire étendu incluant dans des quartiers qui sont mal desservis par le transport en commun, les jeunes vivant le plus de marginalisation, les plus jeunes (surtout de 12-14 ans) et les proches.
- Recueillir plus de données sociodémographiques pour avoir un meilleur portrait des jeunes ayant participé (ou non), notamment la langue maternelle et celle parlée à la maison, l'appartenance à une minorité (visible, de genre), etc.
- Obstacles administratifs et éthiques associés à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC).

RECOMMANDATIONS et pratiques prometteuses



- 1 Assurer une présence soutenue des personnes intervenantes d'AO dans les milieux, approfondir la connaissance des réalités locales et les prendre en compte dans le fonctionnement et l'offre des services.
- 2 Multiplier les points de services, la proximité étant essentielle pour rejoindre les jeunes vivant plus de marginalisation. (exemples de pratiques prometteuses d'AO NIM [ex. p.p.] : ouvrir des sites satellites dans des locaux de partenaires, démarchage dans les milieux de vie, unité mobile.)

- 3 Miser sur la qualité de l'accueil, sur les pratiques inclusives de proximité et sur un accompagnement personnalisé, afin d'assurer une relation étroite avec les jeunes (ex. : les jeunes peuvent choisir leur personne intervenante).
- 4 S'appuyer sur les NTIC (textos, visioconférence, etc.), en poursuivant la recherche évaluative sur l'utilisation sécuritaire de celles-ci et en élaborant un cadre de référence pour le respect des normes éthiques. (ex. p.p. : *utiliser certaines NTIC pour échanger avec les jeunes et intervenir.*)
- 5 Poursuivre le soutien au développement des communautés de pratiques AO aux niveaux local et provincial.
- 6 Établir des modalités d'accès adaptées aux jeunes de 12-13 et 14-17 ans.
- 7 Adapter les pratiques d'intervention à la diversité des jeunes, de leurs communautés et de leurs réalités (immigration, racisme, LGBTQIA2S+, santé mentale, situations de handicap, etc.).



OBJECTIF 2. Partenariats



Constats positifs :

En quelques années, AO NIM est devenue une actrice centrale du réseau de services pour et avec les jeunes de son territoire, et se démarque comme la première ressource à qui les partenaires pensent pour répondre aux besoins des jeunes de 12-25 ans.

Défis :

- Connecter le RSIJ aux GMF, aux services de santé mentale adulte dans la communauté et aux organismes dédiés à l'accueil et à l'intégration des personnes nouvelles arrivantes.
- Augmenter l'offre de services des organismes communautaires en santé mentale pour les jeunes.
- Réduire les consultations auprès des services de dernier recours (DPJ, urgences psychiatriques, services policiers, etc.).

RECOMMANDATIONS et pratiques prometteuses



- 8 Développer AO dans le respect de l'autonomie et des pratiques des partenaires communautaires.
- 9 Prévoir des activités de codéveloppement et d'innovation avec les partenaires des différents secteurs, incluant les jeunes et leurs proches. Mettre en place une plateforme Web de communication entre les partenaires du RSIJ qui pourrait contribuer à la création d'une communauté de pratiques locale. (ex. p.p. : *laboratoires d'innovation AO NIM, espaces de coconstruction pour le développement de meilleures pratiques.*)
- 10 Participer régulièrement aux instances de concertation jeunesse existant déjà dans la communauté. (ex. p.p. : *l'équipe AO participe aux tables de concertation jeunesse du territoire.*)
- 11 Établir ou renforcer le rôle des personnes organisatrices communautaires dédiées aux relations partenariales des AO, incluant avec les jeunes et leurs proches. (ex. p.p. : *personne organisatrice communautaire intégrée à l'équipe AO.*)
- 12 Coconstruire un cadre de référence participatif pour l'octroi du financement visant le soutien des partenaires communautaires dans leur collaboration au développement des services pour les jeunes, clarifiant les priorités et les processus participatifs. (ex. p.p. : *participation des jeunes, proches et partenaires externes à l'élaboration du cadre de référence pour le financement de l'élargissement de l'offre de services pour les jeunes, ainsi qu'à l'évaluation et la sélection des projets financés.*)

OBJECTIF 3. Participation des jeunes et d'autres partenaires aux prises de décisions

Constats positifs :

Le comité des jeunes d'AO NIM poursuit ses activités de façon régulière. Quelques jeunes y participent de façon plus passagère, mais un noyau dur de membres se maintient. L'influence du comité sur l'organisation des services et sur les pratiques d'AO NIM a été limitée, mais tout de même significative.

Défis :

- Recruter des jeunes et des proches et maintenir leur participation aux comités qui leur sont dédiés.
- Soutien par les pairs : résoudre les complications administratives pour l'embauche des jeunes personnes paires aidantes ; définir les profils souhaités, rôles et responsabilités pour mieux rejoindre les jeunes du territoire ; préparer l'équipe d'AO à les intégrer, les superviser et les soutenir.



RECOMMANDATIONS et pratiques prometteuses



13 Pérenniser la participation des jeunes et de leurs proches en les dédommageant (cf. carnet synthèse sur la participation des jeunes, mémo de la tribune collaborative sur la participation des jeunes et Cadre de référence AO).

14 Mettre en place les mesures nécessaires pour l'embauche et l'intégration de personnes paires aidantes : préparer les équipes, accueillir des stagiaires en pair aideance, documenter ces expériences par la recherche et créer une formation pour les personnes paires aidantes d'AO (cf. carnet synthèse sur la pair aideance jeunesse).



OBJECTIF 4. Transition entre les services jeunesse et adulte



Constats positifs :

- AO apparaît comme une référence importante pour certains types d'acteurs et d'actrices qui interviennent dans la transition à l'âge adulte comme les équipes psychosociales des écoles secondaires, cégeps et CJE.
- Le fonctionnement d'AO était bien adapté aux besoins et au fonctionnement des jeunes adultes ayant participé à l'étude, notamment par sa rapidité d'accès et sa flexibilité.

Défis :

- Les pratiques d'AO pour faciliter la transition entre les services jeunesse et adulte sont variables et peu définies.
- L'accessibilité des services adulte laisse toujours à désirer.

RECOMMANDATIONS et pratiques prometteuses



15 Compléter l'offre de services dans une perspective interprofessionnelle, interprogrammes, interorganisationnelle et intersectorielle en assurant la collaboration avec notamment: les GMF et les personnes professionnelles de la santé ; les secteurs de l'éducation, de l'employabilité, de la sécurité publique et de l'accueil des personnes nouvelles arrivantes ; les organismes communautaires, les personnes intervenantes en santé mentale jeunesse et les travailleurs et travailleuses de rue (qui savent développer des liens de confiance privilégiés avec des jeunes vivant de la marginalisation et peuvent assurer la continuité du point de vue des jeunes au-delà des barrières administratives du secteur public).

16 Développer le partenariat entre AO et la DPJ afin de faciliter la transition à la vie adulte pour les jeunes sous la responsabilité de cette dernière, ces jeunes étant particulièrement vulnérables à cette étape de vie. (ex. p.p. : collaboration entre DPJ et AO pour assurer le soutien d'une personne jeune au-delà du suivi prévu par la DPJ lors de l'atteinte de l'âge de la majorité.)

17 Tenir à jour l'information sur les collaborations et ententes avec les partenaires internes et externes. Faire vivre ces partenariats en diffusant largement et continuellement l'information au sein des équipes.

RECOMMANDATIONS transversales



18 Afin d'assurer la pérennisation du modèle AO tel que promu par le cadre de référence ministériel, instituer et rendre durable au niveau du CI(U)SSS un comité responsable de la gouvernance d'AO, incluant l'implication et le leadership de la haute direction du CI(U)SSS, ainsi que la participation de personnes représentantes des jeunes, de leurs proches, du personnel d'intervention et des partenaires d'autres secteurs. Ce comité se rencontrerait à une fréquence prédéterminée (minimum 2 fois/année).

19 Mettre en place un processus d'amélioration continue afin d'assurer la pérennisation des processus d'innovation des pratiques au-delà de l'implantation des services et de la réussite des objectifs d'AO (ex. : sous la responsabilité de la Direction de la qualité).

20 Créer ou maintenir le rôle de responsable de l'amélioration continue au-delà de l'étape de l'implantation d'AO.

Notons l'importance de multiplier les stratégies pour faciliter l'accès aux services adulte et le rapport avec les spécialistes pour les jeunes, en les :

- accompagnant graduellement vers les services adulte
- soutenant jusqu'à l'obtention de l'accès aux services
- aidant à naviguer le système complexe de la santé et des services sociaux
- référant vers des ressources appropriées, à l'interne et à l'externe
- aidant à se préparer pour une rencontre avec les personnes professionnelles de la santé
- accompagnant physiquement à un premier rendez-vous
- conseillant pour avoir un meilleur rapport avec les spécialistes et obtenir de meilleurs résultats
- aidant à plaider leur cause auprès des médecins de famille afin de favoriser la réponse aux besoins et la prise en charge.

« Je commence à trouver ma place dans le système de santé. » - Usagère d'AO NIM

Cette synthèse a été produite à partir du rapport : Rodriguez del Barrio, L., Courcy, I., Touati, N., Ruelland, I., Bah, B., & Bouchard, M. (2023). AIRE OUVERTES. Place aux jeunes pour changer notre regard, briser les obstacles et créer ensemble. Projet de démonstration RSIJ du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Rapport final soumis au ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions. Graphisme par L. Plumb, InterActions