

12 – Concertation entre les organisations œuvrant auprès des 16-35 ans

Personnes contacts et convention de collaboration

Territoire de MRC :
Kamouraska

Enjeu COSMOSS principal :
intégration socioprofessionnelle

Personnes visées :
organisations en intégration socioprofessionnelle œuvrant auprès des 16-35 ans

Principaux changements :
amélioration de la concertation, clarification des mécanismes de consultation entre les organisations et accélération de l'accessibilité aux services pour les jeunes

Mise en contexte

Les partenaires de la Table 18-30 ans de COSMOSS Kamouraska constatent que, lorsqu'un jeune vit une situation de crise, il lui est difficile d'avoir accès rapidement aux services adéquats. Les mécanismes liés à la consultation sont longs : entre le moment où il sent le besoin de consulter et celui où l'aide est disponible, le jeune a le temps de perdre sa motivation à résoudre son problème. Afin de remédier à la situation, les partenaires COSMOSS lancent en 2008 un système de *Personnes contacts* dans les organisations et formalisent une *convention de collaboration* en 2011.

Objectifs

- Accélérer l'accessibilité aux services pour les jeunes en situation de crise
- Augmenter la connaissance du fonctionnement interne entre les organisations

Mise en œuvre

Chaque organisation partenaire nomme une personne-ressource. Des rencontres ont lieu de trois à quatre fois par année pour échanger sur les procédures internes et discuter de situations particulières où le processus de consultation a échoué. Chaque personne devient un point de référence en cas de situation de crise pour un jeune. Elle est connue à la fois au sein de son équipe de travail et des autres organisations du territoire.

Une action complémentaire est également mise en œuvre : une *convention de collaboration* est signée entre les partenaires de la Table 18-30 ans. Deux de ses objectifs sont de favoriser une meilleure référence entre les organisations (référence personnalisée) et d'améliorer les interventions multisectorielles afin de mieux accompagner les jeunes de 16 à 35 ans du Kamouraska. En décembre 2011, 15 organisations signent cette entente qui présente des valeurs et des principes directeurs que les signataires s'engagent à respecter lors de leur collaboration.

Changements observés

La reconnaissance des façons de faire singulières des organisations constitue le premier changement observé. Chaque personne-ressource peut en expliquer le fonctionnement interne, ce qui permet aux autres de mieux s'orienter si elles doivent conseiller à un jeune de faire appel à la ressource pertinente. Cette stratégie facilite grandement l'accès aux services, sans qu'il soit nécessaire de créer une voie rapide ou d'adapter les pratiques.

La contribution de chaque personne-ressource a aussi été de répondre à des questions ponctuelles concernant son organisation. Comme en témoigne Mme Édith Samson, directrice de Projektion 16-35 : « Si j'ai des questions au niveau de l'éducation des adultes, j'appelle un tel, pour faciliter le travail et trouver des solutions facilement. »

Grâce à une bonne connaissance du fonctionnement interne des organisations, les demandes d'aide sont adressées aux bons endroits, ce qui conduit les jeunes vers le service adéquat. Dans seulement cinq à six cas par année, la collaboration des personnes-ressources est nécessaire pour accélérer le processus de consultation. Bien que cette contribution soit déterminante pour répondre aux besoins des jeunes en situation de crise, il est clair qu'une bonne connaissance de chaque organisation est suffisante ; la plupart du temps, il n'est pas nécessaire de déroger au processus normal de consultation.

De manière complémentaire, le projet de *convention de collaboration* a formalisé le partenariat entre les organisations, en même temps que l'obligation de travailler ensemble vers un même but.

Le réseau des *Personnes contacts* est encore actif, même si les rencontres sont moins fréquentes. Les organisations se connaissent bien mieux qu'avant et les façons de faire se sont améliorées avec le temps. Plus particulièrement, le réseau de la santé a mis en place une procédure similaire en cas d'urgence. Les partenaires souhaitent maintenant réactualiser le projet, toujours pour mieux répondre aux besoins des jeunes.

Ingrédients de réussite

La volonté des partenaires de faciliter un accès rapide aux services, alors que le jeune en a besoin, est un ingrédient déterminant pour la mise en place de ces projets. La stabilité des personnes a permis de maintenir les liens créés au fil des années.

À retenir

La mise en place d'un réseau de personnes-ressources favorisant la connaissance des organisations accélère l'accès aux services pour les jeunes en situation de crise.

Pour plus de renseignements

Tandem-Jeunesse, direction, 418 856-2202

Sources

- Entrevue avec Mme Édith Samson, directrice générale de Projektion 16-35, juillet 2016.
- Entrevue avec Mme Karina Fleury, directrice de Tandem-Jeunesse, juillet 2016.