13 – Réseautage et connaissance des services en insertion socioprofessionnelle

L'Arbre des ressources

Territoire de MRC :
Rimouski-Neigette

Enjeu COSMOSS principal :
intégration socioprofessionnelle

Personnes visées :
intervenants et gestionnaires des organisations

Principaux changements :
connaissance des services, concertation entre les partenaires et réseautage pour mieux orienter les personnes vulnérables vers les bons services.

Mise en contexte

Dès 2012, le comité Intégration socioprofessionnelle (ISP) de COSMOSS Rimouski-Neigette constate l'importance pour les intervenants d'accroître leur connaissance des services afin de faciliter l'accès des clientèles en difficulté aux différentes ressources du territoire. Dans cette optique, le comité choisit d'investir son temps de rencontre pour que les partenaires apprennent à se connaître et à découvrir les services offerts par chacune des organisations. De plus, afin de faciliter le réseautage et d'optimiser les références au service adéquat, le comité ISP élabore un *Répertoire des ressources*, suivi d'un outil intitulé *L'Arbre des ressources*[18].

Objectifs

- Favoriser les passerelles entre les intervenants en intégration socioprofessionnelle dans différentes organisations
- Faciliter l'accès aux services au moment opportun en fonction des besoins identifiés

Mise en œuvre

Le comité ISP se rencontre cinq fois par année. À travers les différentes rencontres, une ou deux organisations présentent leurs programmes et leurs services en intégration socioprofessionnelle. Afin de faciliter l'orientation dans les organisations et aux bonnes personnes dans un délai optimal, les partenaires créent un *Répertoire des ressources* ainsi qu'un outil synthèse intitulé *L'Arbre des ressources.*

L'Arbre des ressources est un outil visuel qui présente, sur une même page, les organismes du milieu et qui les répertorie selon des thèmes pertinents, par exemple les agressions, l'aide parentale, le dernier recours, les difficultés psychosociales, la santé mentale, la déficience intellectuelle et physique, les difficultés scolaires, l'employabilité, l'hébergement, les dépendances, la judiciarisation, les relations amoureuses, l'orientation sexuelle, la santé, les troubles alimentaires, etc. Ainsi, en un seul coup d'œil, les intervenants peuvent référer rapidement à une personne-ressource et à la bonne organisation selon la situation. *L'Arbre des ressources* est disponible dans toutes les organisations partenaires de COSMOSS Rimouski-Neigette.

18 La création de *L'Arbre des ressources* est inspirée d'un outil créé dans La Mitis qui s'intitule *L'Arbre décisionnel.*

Par ailleurs, le *Répertoire des ressources* rassemble les informations plus détaillées des organisations du territoire. Pour chacune, on retrouve le nom d'une personne-ressource, sa fonction et ses coordonnées, ainsi qu'une description des services offerts à la population. Les organisations sont classifiées en fonction des thèmes inscrits dans *L'Arbre des ressources*. Ce répertoire est accessible sur le site Internet de COSMOSS Rimouski-Neigette.

Changements observés

La présentation des programmes et des services de chacune des organisations permet aux partenaires de mieux se connaître. En s'assoyant ensemble et en se parlant de ce qu'ils font, ils apprennent à reconnaître leurs complémentarités et les collaborations possibles afin de mieux répondre aux besoins des jeunes. Une relation de confiance s'installe entre les partenaires. Comme le précise Mme Lynda Lepage, coordonnatrice à l'Auberge du cœur Le Transit, il devient plus facile « d'aborder les difficultés vécues et d'échanger sur des solutions ». Elle ajoute qu'« avoir des noms sur des visages et être capable de parler aux bonnes personnes [aident à] régler des situations plus complexes ». Les partenaires sont plus à l'aise de se contacter pour trouver des solutions inédites.

Ces rencontres sont aussi un espace privilégié pour se transmettre de l'information sur des événements ponctuels. Puisque l'ensemble des partenaires travaillant en intégration socioprofessionnelle s'y trouvent, les informer de ce qui se passe contribue à créer de l'engouement et à les inviter à participer aux activités. Selon Mme Lepage, c'est aussi une occasion de cibler les besoins des milieux et de créer des activités ensemble en fonction des capacités de chacun.

Le *Répertoire des ressources* et *L'Arbre des ressources* sont des outils efficaces pour faciliter les passerelles entre les intervenants. Mme Lepage mentionne que *L'Arbre* permet « d'aller vite chercher quelle ressource peut répondre dans le cas d'une problématique ». Puisque chaque organisation est classée en fonction des problèmes traités, il est facile de repérer la meilleure ressource pour répondre aux besoins des jeunes. Au besoin, le *Répertoire des ressources* contient tous les détails.

Le réseautage et la collaboration favorisés par ces rencontres en présence des personnes, ainsi que les outils de *L'Arbre des ressources* et du *Répertoire des ressources*, améliorent la continuité des services. Ils permettent aux intervenants de voir et de reconnaître la complémentarité des services. Ils contribuent également à installer une cohérence puisque tous les intervenants ont la même information. De plus, cela améliore l'efficacité des références des jeunes.

Ingrédients de réussite

La formule de rencontres en personne permet aux partenaires de mieux se connaître et de mieux comprendre les services et les projets de chaque organisation. Pouvoir poser des questions et échanger en direct contribue à clarifier les procédures pour faire appel aux personnes adéquates en cas de besoin.

Le *Répertoire des ressources* est détaillé et complet. Il est accessible comme un document de référence sur Internet. Il est donc disponible en tout temps et pour tous les intervenants. Une mise à jour des documents se fait régulièrement par la coordination de COSMOSS.

L'Arbre des ressources, quant à lui, est une synthèse du *Répertoire des ressources* contenue sur une même page. C'est un outil facile et rapide à consulter. Il contient toutes les informations essentielles pour faire une référence dans les plus brefs délais. Il est accessible pour les intervenants puisqu'il se dépose sur le coin d'un bureau.

À retenir

Grâce à la création de liens de confiance entre les partenaires, il est plus facile de faire appel aux services adéquats lorsque les personnes vulnérables en ont besoin.

Pour plus de renseignements

Auberge du cœur Le Transit, 418 724-9595 (au nom du comité Intégration socioprofessionnelle)

Sources
- Entrevue réalisée avec Mme Lynda Lepage, coordonnatrice à l'Auberge du cœur Le Transit, novembre 2016.
- Bilans du Comité local de coordination de COSMOSS Rimouski-Neigette de 2013 à 2015.