



## RECHERCHE ACTION

Analyse des pratiques de partenariat et de médiation intersectorielle entourant les services aux jeunes et aux familles présentant des problématiques multiples : le cas des équipes d'intervention jeunesse (ÉIJ) au Québec (2008-2012)  
Louise Lemay, Ph.D.



## ÉTAT DES RAPPORTS ENTRE LES ÉQUIPES D'INTERVENTION JEUNESSE (ÉIJ) ET LES AGENCES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX ET IMPACTS PERÇUS : LE POINT DE VUE DES COORDONNATEURS D'ÉIJ<sup>1</sup>

On constate que le lien ÉIJ ↔ Agence varie considérablement d'une région à l'autre. Le point de vue de vingt-six coordonnateurs répartis dans 12 régions différentes<sup>2</sup> indique que :

- dans 5 régions, le lien est perçu positivement et l'Agence joue un rôle de soutien important,
- dans 5 régions, le lien et le soutien seraient quasi inexistantes, limités à la reddition de comptes,
- dans 2 régions, le coordonnateur ne connaît pas le rôle de l'Agence en regard de l'ÉIJ.

Source de données :  
26/30 Coordonnateurs ÉIJ  
répondants/ Questionnaire-  
été 2011/ partie A

### Des rôles multiples et variables d'une région à l'autre

- 1) **Contrôle et suivi administratif** : « demander au CSSS de démarrer » [la mesure ÉIJ] (Co-09); « donner des directives au niveau des statistiques » (Co-56); « reddition de comptes vs l'entente de gestion » (Co-70); « identification du type de clientèle desservie par ÉIJ » (Co-36).
- 2) **Règlement de litiges** : une « collaboration très occasionnelle si litige au niveau de l'offre de service » (Co-70).
- 3) **Mise en lien des acteurs** : « lien avec le ministère, regrouper les coordonnateurs en région afin d'avoir le portrait de chaque secteur » (Co-31).
- 4) **Promotion** : « elle en fait la promotion mais il n'y a aucune implication directe dans les situations ÉIJ » (Co-3); « Agent de planification responsable du programme à l'agence très impliqué [...] Promotion du service auprès de l'agence, dans le cadre des rencontres PDG-DGS » (Co-33).
- 5) **Influence et légitimation/engagement** : « surtout croire à l'importance de cette fonction, influencer nos directions » (Co-31); « élaboration d'une entente régionale et locale d'engagement inter-établissements avec les principaux partenaires » (Co-33); « s'assurer [avec les établissements] de la pérennité de la mesure et de l'application du cadre de référence régional » (Co-16).
- 6) **Présence physique à l'ÉIJ** : « Depuis peu une représentante assiste à nos rencontres de pilotage. Rôle assez silencieux jusqu'à présent » (Co-11).
- 7) **Soutien à la pratique ÉIJ** : « support continu aux coordonnateurs ÉIJ de la région: rencontres annuelles, conférences téléphoniques » (Co-33); « supporte l'implantation mais surtout supporte les coordonnateurs ÉIJ dans l'implantation du PSI Jeunesse dans nos territoires » (Co-46); « accompagnement et consultation au besoin, +++ support aux ÉIJ » (Co-67); « support via le chargé de projet jeunesse » (Co-63).
- 8) **Suivi et Évaluation** : « l'agent de planification de l'agence participe à des conférences téléphoniques avec les coordonnateurs régionaux ce qui lui permet d'avoir un suivi du service ÉIJ » (Co-75); « voir aux avancements des travaux » (Co-31); « Selon les besoins, une rencontre annuelle est effectuée avec les coordonnateurs pour échanger et faire connaître aux décideurs les bons coups et les situations difficiles qui relèvent du palier régional » (Co-16).
- 9) **Développement** : « voir au développement face aux trous de services » (Co-37).

<sup>1</sup> Pour citer ce document : Lemay, L. (2012). « État des rapports entre les équipes d'intervention jeunesse et les Agences de santé et de services sociaux et impacts perçus : le point de vue des coordonnateurs d'ÉIJ ». Faits saillants de la recherche « Analyse des pratiques de partenariat et de médiation intersectorielle dans le contexte des équipes d'intervention jeunesse au Québec (2009-2012) ». Feuillet No.1, 2e édition, Sherbrooke, Université de Sherbrooke, (1ère édition : 2012), 2015, 2p.

<sup>2</sup> Les régions représentées : R-02, R-03, R-05, R-06, R-07, R-08, R-10, R-11, R-12, R-13, R-15, R-16

## Les avantages perçus au rôle actif de l'Agence

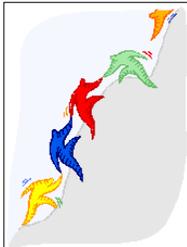
Les coordonnateurs soulignent plusieurs impacts positifs reliés au rôle joué par l'Agence.

- **Un rôle de soutien « essentiel » et « nécessaire » pour « faire avancer l'ÉIJ ».** Plusieurs soulignent l'importance du soutien apporté et la nécessité de le maintenir : « *L'Agence fournit le soutien nécessaire* » (Co-24) et il est « *essentiel qu'il soit maintenu* » (Co-16). Son rôle est « *très très pertinent, soutenant, fait avancer l'ÉIJ, le garde vivant* » (Co-63) et permet, par ailleurs, de « *défendre l'idée que l'ÉIJ doit s'intégrer [...] comme toute autre offre de services dans le réseau de la santé* » (Co-31). Son « *soutien est nécessaire [...] pour engager les établissements régionaux* » (Co-46).
- **Un « rôle stratégique » auprès des partenaires permettant d'assurer la crédibilité et la pérennité de l'ÉIJ.** Vu la position stratégique de l'Agence; elle peut jouer un rôle d'influence important. Son implication favorise un « *engagement formel des partenaires qui permet de mieux comprendre le mandat et le rôle de l'ÉIJ dans chacun des territoires de CSSS* » (Co-33). Elle permet la « *mise en commun de diverses préoccupations qui mènent vers des pistes de réflexion ou de solution* » (Co-72); peut favoriser un « *dénouement de situation litigieuse* » (Co-70). Elle peut agir à titre de « *point de référence* » et favoriser la « *cohérence* » (Co-67) entre les différents acteurs d'une région donnée. Lorsque la mesure est soutenue et promue par l'Agence, elle bénéficie d'une meilleure visibilité : « *en faisant la promotion, les partenaires réfèrent davantage à l'ÉIJ* » (Co-03). L'Agence « *favorise la continuité* » (Co-55), voire contribue à assurer « *la pérennité* » de la mesure (Co-75, Co-33).

**L'expérience montre que l'Agence peut vraiment faire une différence sur ce plan**

« *Jusqu'à récemment, certains établissements remettaient en question le service ÉIJ dans notre région et l'Agence s'est positionnée clairement à l'effet que ce service demeurerait et qu'il était continuellement en amélioration. Actuellement, le service ne semble plus remis en question [...] À mon avis, l'implication et la position de l'Agence a permis de maintenir le service ÉIJ sur le plan régional* » (Co-75)

## Quelques pistes de développement



- 1) Renforcer le lien ÉIJ ↔ Agence dans une perspective de soutien.**  
(Au-delà du contrôle relié à la reddition de comptes).
- 2) Assurer une présence et une communication continue auprès des coordonnateurs ÉIJ.**  
Par exemple, des coordonnateurs d'une région mentionnent le « *manque de présence [de l'Agence] aux échanges entre les coordonnateurs. Pas d'échange sur les perspectives ou les modalités de fonctionnement de l'ÉIJ* » (Co-69)

### 3) PROMOUVOIR ET LÉGITIMER LE DISPOSITIF ÉIJ AUPRÈS DES PARTENAIRES

Augmente la crédibilité de l'ÉIJ

Renforce les liens ÉIJ ↔ Organisations partenaires

Assure la pérennité de la mesure

« Le seul désavantage que je remarque, c'est la réticence de certains partenaires à ne pas vouloir adhérer à l'ÉIJ. Dans mon secteur, tout va bien mais ailleurs, je suis inquiet » (Co-31)

### 4) ASSURER LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LES ÉIJ

Contribuer au développement et à l'amélioration des services

(Aux plans territorial et régional)

Mieux répondre aux besoins des jeunes en difficultés multiples

« Ils [à l'Agence] reçoivent nos recommandations, mais [il y a] peu d'aboutissement. [...] Actuellement l'agence n'est pas beaucoup active en lien avec les ÉIJ. Pas beaucoup de suite des recommandations émises [...] peu de développement territorial se produisent » (Co-34); « peu ou pas de moyens mis en place » (Co-36)