

d'accompagnement lors des références

Guide pratique

Maillon Ressources



Nos partenaires



Table jeunesse du Val-Saint-François



MERCI

Coordination du projet

Marie-Lyne Courchesne
Engagement jeunesse Estrie

Révision et conception graphique

Karine Croteau
Table estrienne de concertation Formation-Emploi

Comité de Sherbrooke

Marie-Ève Bernier
JEVI Centre de prévention du suicide Estrie

Martin Côté
Centre d'éducation aux adultes Saint-Michel

Éric Deslauriers
Local des jeunes des Jardins Fleuris

Nancy Gravel
Trav-Action

Maryse Le Meur
Dysphasie Estrie

Josée Trifiro
Centre jeunesse de l'Estrie

Un merci spécial à tous les participants de l'atelier d'information et de réseautage Accompagner les jeunes lors des références. Vos réflexions et vos idées ont grandement contribué à la qualité de ce guide.

Cet ouvrage est rendu possible grâce à l'implication des membres des comités Maillon Ressources de Memphrémagog, de Sherbrooke et du Val-Saint-François.

Rédaction

Alexander Leitner
Conseiller d'orientation

Comité de Memphrémagog

Marie-Claude Duchesne
Équipe Ressources Relais

Sophie Mailhot
Centre d'éducation des adultes de Magog

Pierre Perreault
Centre local d'emploi de Magog

Comité du Val-Saint-François

Michel Benoît
Centre de santé et de services sociaux du Val-Saint-François

Jacques Gosselin
Carrefour jeunesse-emploi du comté de Johnson

Diego Scalzo
Corporation de développement communautaire du Val-Saint-François

Vicky Payeur
Centre d'éducation des adultes de Windsor



QUE CONTIENT CE GUIDE



Processus global d'accompagnement	2
Pistes de réflexion pour une référence optimale	4
Accompagnement personnalisé lors d'une référence	6
Avantages d'une référence adéquate	9
Conclusion	10
Références du guide	11
Annexes	12

Nous retenons :

10 % de ce que nous lisons

20 % de ce que nous entendons

30 % de ce que nous voyons

70 % quand nous le disons

**90 %
quand nous le
faisons**

(Marton, 1995)

AVANT DE COMMENCER

1



Cet outil d'aide à l'accompagnement lors des références est porteur d'une préoccupation pour l'accompagnement des personnes en besoin. Son objectif est de diffuser certaines pratiques d'accompagnement lors des références pour favoriser la continuité des services. Par le fait même, il vise à encourager la réflexion et la collaboration entre les partenaires des milieux de l'éducation, de la santé et des services sociaux, de l'emploi, ainsi que des milieux communautaire et municipal, sans avoir la prétention de se substituer aux mécanismes internes de référence dont chacune des organisations s'est dotée. Pour connaître l'origine du projet, voir l'annexe 1.

Près d'une centaine d'intervenants provenant de différents réseaux ont contribué au contenu de cet outil à l'occasion d'ateliers d'échange qui ont été organisés en 2012 et 2013 par les comités Maillon Ressources des territoires de Memphrémagog, du Val-Saint-François et de Sherbrooke, ainsi que par le comité *Dans un esprit de continuum* du Haut-Saint-François.



PROCESSUS GLOBAL D'ACCOMPAGNEMENT

Le schéma ci-contre illustre que la référence d'une personne vers un partenaire peut survenir à différentes étapes d'un processus d'accompagnement.



Par définition, l'accompagnement est apporté à une seule personne pour répondre à ses besoins particuliers d'ordre personnel, familial et professionnel. (Grand dictionnaire terminologique, 2013)

La référence, quant à elle, est la fonction qui consiste à orienter une personne vers un point d'accès où elle pourra obtenir le service qu'elle désire. Elle peut être réalisée à la suite d'une première rencontre ou en cours d'accompagnement de la personne par un intervenant qui veut passer le relais à un partenaire. (Ibid., 2013)

Processus global d'accompagnement

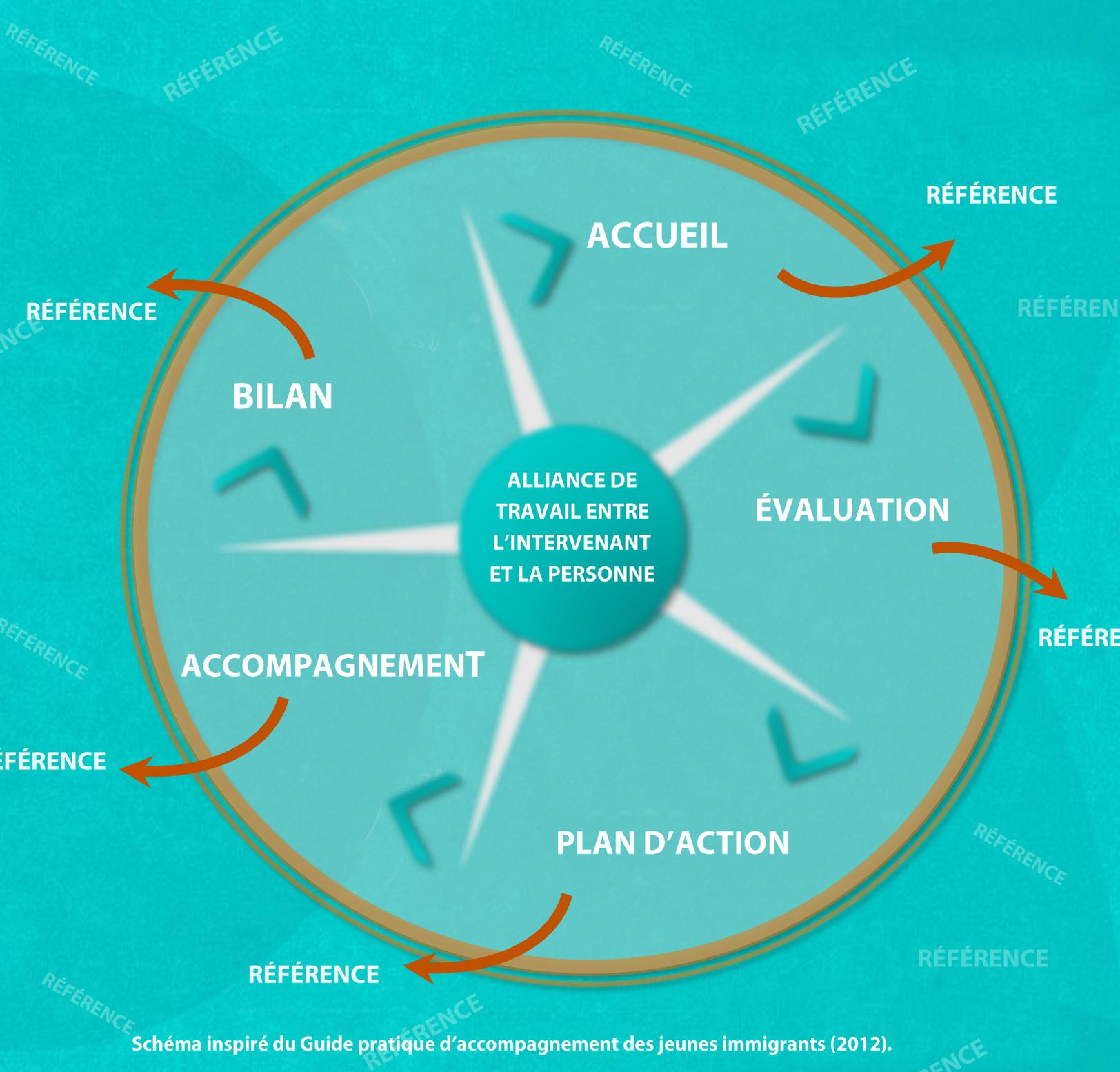


Schéma inspiré du Guide pratique d'accompagnement des jeunes immigrants (2012).

PISTES DE RÉFLEXION

POUR UNE RÉFÉRENCE OPTIMALE



Au cours d'ateliers d'échange sur l'accompagnement lors des références, des intervenants de divers secteurs ont eu l'occasion de discuter et de faire ressortir des pratiques liées spécifiquement à la référence vers un partenaire. Ces dernières se situaient en grande partie dans un continuum Avant – Pendant – Après, illustré par le schéma ci-contre. Les idées ont été transformées en pistes de réflexion dont tout intervenant, provenant de toute organisation, pourrait s'inspirer pour offrir aux personnes qu'il rencontre un accompagnement optimal lors d'une référence.

AVANT

MOI EN INTERVENTION
AVEC LA PERSONNE

Est-ce que je connais bien ses besoins?

Est-ce que je connais vers quelle organisation ou quel service je peux la diriger selon son besoin?

Est-ce que j'ai son autorisation pour transmettre des informations au partenaire concerné (ce dernier ou moi-même avons-nous besoin d'une autorisation écrite)?

Est-ce que j'ai discuté de ses attentes envers le partenaire vers qui elle sera dirigée?

Est-ce qu'elle comprend bien les raisons pour lesquelles elle est dirigée vers une autre ressource?

Est-ce qu'elle a les ressources pour rencontrer le partenaire (argent, transport, motivation, niveau de confiance, etc.)?

Échanges (avec le partenaire)
et suivis (avec la personne)

PENDANT

LE PARTENAIRE EN
INTERVENTION AVEC
LA PERSONNE

Échanges (avec le partenaire)
et suivis (avec la personne)

MOI EN SUIVI AVEC
LA PERSONNE

APRÈS

Est-ce qu'elle a trouvé réponse à ses besoins?

Est-ce que je dois poursuivre l'accompagnement avec elle, ou le fait d'avoir passé le relais à un partenaire est suffisant?

Si elle n'a pas complété sa démarche, quelles en sont les raisons?

Zone à risque où les facteurs de vulnérabilité peuvent freiner les démarches de la personne.

4 ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ LORS DE LA RÉFÉRENCE

Offrir un accompagnement adapté aux besoins de la personne nécessite de tenir compte de ses capacités, mais aussi de son niveau de connaissance et d'expérience afin d'optimiser la réussite de la référence. Nous souhaitons ainsi que la conséquence soit positive afin qu'elle ait une plus grande confiance en ses capacités d'agir et le désir d'aller de l'avant dans son processus d'autonomisation. Trois niveaux d'accompagnement peuvent lui être utiles (Association des centres jeunesse du Québec, 2004).



Chacun d'eux vise à favoriser que la personne puisse bénéficier de conditions favorables qui lui permettront d'avoir réponse à ses besoins et ainsi poursuivre dans le développement de son réseau et dans le développement de ses compétences au plan personnel, socioprofessionnel et social.

Faire - avec

apprentissage, connaissance, modèle

Ce premier niveau implique d'accompagner de façon directe la personne dans chacune des démarches à faire. Il peut s'avérer nécessaire de vérifier la compréhension et le sens qu'elle donne à celles-ci. C'est souvent à ce niveau que nous utilisons des moyens d'expérimentation concrets tels que : jeu de rôle, mise en situation, soutien pour remplir un formulaire, etc. L'objectif étant d'augmenter les connaissances de la personne en favorisant des conditions concrètes d'apprentissage. Par exemple, la personne appelle au Carrefour jeunesse-emploi à partir de mon bureau. Au préalable, nous avons préparé le « quoi dire », et « comment le faire ». Je vérifie la forme de soutien qu'il est possible d'offrir pour assurer la présence de la personne à son rendez-vous. Par exemple, je l'accompagne physiquement vers la ressource, ou j'invite l'intervenant partenaire à venir la rencontrer dans son milieu.

NIVEAUX D'ACCOMPAGNEMENT

faire - faire

expérimentation



Ce deuxième niveau implique que nous avons vérifié au préalable que la personne sait quoi et comment faire pour chacune des étapes. L'accompagnement se fera donc de façon plus indirecte. Il demeure pertinent de faire un suivi pour s'assurer que les démarches sont entreprises et si nécessaire, d'offrir un soutien plus ajusté. Par exemple, je laisse la personne téléphoner à l'intervenant du Carrefour jeunesse-emploi de chez lui, ou de façon autonome dans mon bureau. Par la suite, je l'appelle et vérifie comment ça s'est passé ou encore, je lui demande de m'informer de la date de son rendez-vous.

laisser - faire

consolidation, transfert des apprentissages



Ce troisième niveau fait davantage appel à un transfert d'apprentissage. La personne est en mesure d'accomplir plusieurs démarches par elle-même, à partir des informations obtenues. Elle a généralement développé des habiletés plus grandes et acquis certaines compétences qu'elle utilise dans son quotidien. Par exemple, la personne va chercher par elle-même le numéro de téléphone du Carrefour jeunesse-emploi et prend rendez-vous avec un intervenant.



En somme, il n'y a pas de modèle unique sur la façon de faire. Chaque ressource doit tenir compte de ses réalités, mais se préoccuper de la réalité de la personne que l'on reçoit devrait faire partie de nos priorités, et ce, même si nous ne pouvons prendre toute la responsabilité à l'égard des résultats. Ces derniers deviennent une responsabilité partagée entre les partenaires et la personne elle-même.

De plus, les personnes ne demandent pas un même niveau d'accompagnement. Celles démontrant des signes de vulnérabilité (voir annexe 2) ou qui ont moins de soutien de leur entourage peuvent avoir besoin d'un accompagnement plus soutenu aux différentes étapes de leurs démarches, notamment au moment de la référence vers un partenaire.

Le niveau d'accompagnement et l'intensité du service seront donc ajustés en fonction des besoins et de la situation de la personne, et ce, dans le respect des façons de faire des différentes organisations. L'accompagnement personnalisé lors des références peut ainsi réduire les facteurs de risque et possiblement devenir un facteur de protection pour la personne en besoin grâce aux expériences positives qui en résultent.



AVANTAGES D'UNE RÉFÉRENCE ADÉQUATE



Les avantages d'une référence adéquate sont nombreux tant pour la personne que pour les intervenants et les partenaires.

Pour la personne

Ayant été conseillée et dirigée vers les bonnes ressources au moment opportun, la personne renforce sa confiance et son appartenance à l'organisation qui la dessert et sa motivation s'en trouve rehaussée. La connaissance de son milieu et des ressources disponibles contribue à briser un certain sentiment d'isolement, tout en lui permettant de créer un réseau (MELS, sous presse). La référence vers un partenaire et le suivi permettent une meilleure prise en charge et favorisent un travail de collaboration pour aider la personne. En facilitant ses démarches vers un partenaire, cette dernière augmente sa confiance en la nouvelle ressource, se responsabilise face à sa situation et développe son autonomie.

les intervenants

Tous les intervenants travaillant ensemble et dans le même sens, les interventions de chacun ont une meilleure portée. Les ressources et les forces de chacun sont mises à profit (selon leur mandat), ils en retirent plus de satisfaction, de reconnaissance et de valorisation. Il découle également de ce réseautage que la responsabilité de soutenir la personne est assurée et partagée (MELS, sous presse). Une référence adéquate permet d'assurer une liaison entre les ressources et de se doter de procédures de relais entre les intervenants et ainsi améliorer les démarches prochaines avec d'autres personnes lors des références vers une ressource. Finalement, faire un suivi peut assurer à l'intervenant d'avoir dirigé la personne au bon endroit.

les partenaires

Le recours aux partenaires et la référence mutuelle sont mieux ciblés et plus efficaces. Les partenaires et leurs services sont mieux connus et utilisés (MELS, sous presse). Aussi, le suivi lié à l'accompagnement lors des références permet d'assurer une continuité de services et une meilleure complémentarité. La collaboration et l'interdépendance entre les services conduisent à une meilleure utilisation des ressources en identifiant des possibles dédoublements et trous de services. Il est donc important de savoir respecter et de reconnaître l'expertise de chacun pour faire bénéficier la personne de la meilleure ressource pouvant répondre à son besoin.

CONCLUSION

La référence est une partie importante de l'accompagnement global de la personne en besoin. Elle est parfois plus difficile par manque de temps, par manque de connaissance des ressources disponibles, des mécanismes d'accès, des pratiques efficaces, des règles de confidentialité, par des délais d'attente ou par un roulement de personnel élevé dans les organismes. Elle est toutefois essentielle à un accompagnement continu pour une réponse adéquate aux besoins des personnes les plus vulnérables. En terminant, voici des propositions de pratiques émises lors de différents ateliers pour favoriser l'accompagnement lors des références.



Pour les intervenants :

- Utiliser des outils pour mieux cerner les besoins de la personne;
- Connaître davantage les ressources et les services offerts par les différents organismes;
- Développer une relation de confiance entre les partenaires;
- Prendre le temps de faire des suivis;
- Développer le réflexe de communiquer entre partenaires;
- Avoir une vision commune de la confidentialité.

Pour les organisations :

- Engager les dirigeants pour l'amélioration de l'accompagnement lors des références;
- Favoriser le réseautage intersectoriel entre les intervenants d'un même territoire;
- Présenter les procédures de références lors de l'accueil des nouveaux employés;
- Faire connaître les mécanismes d'accès aux services des organisations;
- Favoriser la présence d'intervenants responsables du suivi dans chaque organisation;
- Dégager du temps pour faire des suivis;
- Réduire les délais d'attente avant d'avoir accès aux services de certaines organisations;
- Comblers les services manquants.

RÉFÉRENCES



ASSOCIATION DES CENTRES JEUNESSE DU QUÉBEC (2004). *Le programme qualification des jeunes selon le Guide d'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle*, ACJQ.

COMITÉ DANS UN ESPRIT DE CONTINUUM. (2013). *Résultats des ateliers : 2^e Édition du Forum sur le continuum de ressources et de services HSF*.

ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE (2013). *Plan de cheminement vers l'autonomie*. ÉNAP.

ENGAGEMENT JEUNESSE ESTRIE ET FORUM JEUNESSE ESTRIE (2012). *Guide pratique d'accompagnement des jeunes immigrants (16-35 ans et plus!)*. Sherbrooke : Engagement jeunesse Estrie et Forum jeunesse Estrie.

LECOMTE, C. SAVARD, R. et GUILLON, V. (2011). Alliance de travail : élément pivot de la réadaptation au travail. In M. Corbière et M.J. Durand. *Du trouble mental à l'incapacité au travail*. Montréal, Presses de l'Université du Québec.

MARTON, Philippe (1995). *Systèmes d'apprentissage multimédiatisé interactif*, Recueil de textes, Université Laval.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *L'accompagnement de l'adulte dans sa démarche de projet*. Québec : MELS. [Sous presse]

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2013). *Grand dictionnaire terminologique* [En ligne], [www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca], (Consulté le 7 mars 2013).

ORIGINE DU PROJET MAILLON RESSOURCES

ANNEXE 1



À l'origine, un diagnostic sur la continuité des services jeunesse en Estrie a été réalisé en 2008 dans le cadre des travaux de l'Engagement jeunesse Estrie, qui a pour mission *d'accroître l'efficacité, la cohérence et la complémentarité des services offerts aux jeunes de 16 à 35 ans, afin qu'ils bénéficient d'un accompagnement continu vers leur insertion sociale et professionnelle*. Des problématiques ont alors été identifiées notamment, quant à la méconnaissance des ressources du milieu, des programmes et services offerts ainsi que des pratiques efficaces de référence et d'accompagnement.

Le projet Maillon Ressources est né de ces constats et a pour objectifs de faire connaître les ressources et les services pouvant répondre aux besoins des personnes en Estrie, de diffuser des pratiques efficaces d'accompagnement lors des références auprès des intervenants et de favoriser le partenariat et la continuité des services entre les organisations. Pour y travailler des comités Maillon Ressources ont été formés au sein de trois tables jeunesse en Estrie, issues des territoires de Memphrémagog, de Sherbrooke et du Val-Saint-François. Ils ont pour mandat de soutenir l'avancement des travaux liés au projet et d'assurer la diffusion d'information dans leurs milieux.

Comme première réalisation, le site a été lancé en 2012, afin de présenter de façon détaillée les ressources qui offrent des services en réponse à des besoins dans différents secteurs: violence et justice, aide alimentaire et matérielle, éducation, emploi et besoins financiers, handicaps, hébergement, santé et vie sociale. Pour ce faire, une collaboration avec le comité SARCA Estrie a été développée afin de concevoir un site Web commun, puisque celui-ci était aussi sensible à l'importance de faire connaître les ressources existantes en Estrie pour favoriser l'accompagnement des personnes. Ce comité a comme objectif de *participer à la mise en place et à l'harmonisation des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement offerts aux personnes de 16 ans et plus, entre les différents ministères, institutions et organismes*.

Comme deuxième étape, des ateliers d'échange sur l'accompagnement lors des références ont été organisés en 2012 et 2013 par les comités Maillon Ressources dans les trois territoires cités plus haut. Près d'une centaine d'intervenants provenant de différents réseaux y ont participé et contribué, par leurs réflexions, au contenu de cet outil.

L'objectif premier est donc de diffuser certaines pratiques d'accompagnement lors des références à l'intention des intervenants des milieux de l'éducation, de la santé, de l'emploi ainsi que des milieux communautaire et municipal. Par le fait même, l'outil vise à favoriser la réflexion et la collaboration entre les intervenants, sans avoir la prétention de se substituer aux mécanismes internes de référence dont chacune des organisations s'est dotée.

ANNEXE 2 INDICES DE VULNÉRABILITÉ

pour aider à identifier un besoin d'accompagnement accru

PERSONNE

- Peu de sentiment d'auto-efficacité
- Faible perception de sa compétence
- Faible estime de soi
- Faible motivation, engagement
- Capacités intellectuelles limitées ou troubles neurologiques
- Maturité à développer
- Problèmes de santé mentale
- Dépendances à la drogue, à l'alcool, au jeu
- Difficulté dans la gestion des émotions
- Habilités sociales à développer
- Peu de capacité à aller chercher du soutien

FAMILLE

- Relations difficiles avec les parents
- Mauvaise qualité de vie à la maison (alimentation, sommeil, activités sportives, etc.)
- Peu de soutien parental dans les démarches
- Peu soutien émotif des parents lors des périodes de stress
- Instabilité résidentielle
- Événement stressant
- Colocataires avec influence négative

COMMUNAUTÉ/ENVIRONNEMENT

- Peu de réseaux de soutien à l'extérieur de la famille
- Réseau de pair avec influence négative, peu diversifié et inhibiteur
- Peu de soutien du réseau d'amis
- Peu d'implication dans la communauté
- Faible connaissance et utilisation des ressources