

Outil réflexif visant à soutenir l'accès au service adéquat, offert au moment opportun et par la bonne ressource, en réponse aux besoins des jeunes et de leur famille



ÉLÉMENTS D'AIDE À LA RÉFLEXION

Cet outil fait référence au modèle **CAPABLE** du guide de mise en œuvre de l'Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation. Il vient expliciter les paramètres à prendre en compte et les questions à se poser afin de guider le partage des rôles et responsabilités entre les deux réseaux dans les situations où il y a nécessité de travailler en concertation et en collaboration pour mettre en place une meilleure réponse aux besoins reliés au langage, à la parole et à la communication des enfants de 4 à 12 ans.

CONTINUITÉ

Assurer la continuité informationnelle et relationnelle ainsi que la coordination des services. Les objectifs sont d'éviter les bris de services et de soutenir, notamment, des transitions scolaires harmonieuses.

Les intervenants des deux réseaux s'assurent de déployer les moyens nécessaires pour faciliter le partage et la circulation de l'information concernant le jeune et sa famille (compréhension commune des besoins et des services à mettre en place). Des intervenants sont désignés dans les deux réseaux pour assurer un rôle de liaison dans la coordination des services, particulièrement au moment des transitions scolaires. Le paramètre de continuité s'applique également à des problèmes de langage complexes, qui nécessitent, ou qui est susceptibles de nécessiter, des actions et des interventions soutenues et menées en collaboration.

Au niveau régional

- Qui sont les personnes responsables des transitions entre les deux réseaux?
- Une trajectoire de services a-t-elle été établie pour guider les actions des acteurs impliqués dans les cas impliquant des jeunes vivant leur première transition scolaire préalablement pris en charge par le RSSS?
- Quels sont les mécanismes de communication et de concertation existants dans le contexte de la transition scolaire? Sont-ils connus de tous les acteurs gravitant autour du jeune?
- Y a-t-il des mécanismes de résolution des situations complexes déjà établis au palier régional?
- Les situations de bris de services les plus fréquemment rencontrées sont-elles identifiées? A-t-on réfléchi à des pistes de solution?

ACCESSIBILITÉ

**Réduire les barrières d'accès aux services, tant pour les jeunes que pour leur famille (contraintes d'horaire ou de transport, barrières linguistiques ou culturelles, etc.).
Considérer l'utilisation de la télépratique.**

Certaines situations peuvent complexifier l'accessibilité aux services répondant aux besoins langagiers. En voici des exemples :

- Un parent ne peut se déplacer pour assister aux rencontres;
- Un intervenant ne peut se déplacer pour se rendre dans le milieu familial;
- Les barrières de langue ou des problèmes physiologiques nécessitent une expertise spécifique.

Les intervenants des deux réseaux ont la responsabilité de considérer ensemble les facteurs limitant l'accès aux services et de déployer des stratégies et des modalités pour en limiter les impacts. L'utilisation de la télépratique peut s'avérer utile dans le processus de concertation avec la famille et les intervenants.

Au niveau régional

- L'offre de services de notre région est-elle complète et diversifiée?
- Les services disponibles sont-ils connus des intervenants des deux réseaux?
- Les mécanismes de demande de consultation spécialisée, de mise en lien ou d'accès au RSSS sont-ils établis et bien connus?

PROXIMITÉ

**Privilégier les contextes naturels d'apprentissage et de socialisation offerts par les divers milieux de vie des jeunes, tout en considérant leurs effets sur le contexte familial.
Mobiliser l'ensemble des acteurs impliqués.**

Le paramètre de proximité fait référence à l'importance de tenter d'offrir le service le plus près possible du milieu de vie du jeune afin de tirer profit des contextes naturels d'apprentissage en fonction des besoins présents. Quel que soit le réseau offrant les services, ceux-ci doivent s'actualiser dans le milieu en collaboration avec les divers acteurs impliqués (intervenants scolaires, intervenants des milieux de garde scolaire et parents) afin de les outiller et de maximiser la portée de leurs actions pour soutenir le langage et la communication des jeunes.

Au niveau régional

- Les ressources communautaires disponibles sont-elles répertoriées et connues des divers intervenants?
- Des ententes sont-elles établies avec des partenaires communautaires?
- Les intervenants de mon réseau sont-ils sensibilisés à l'importance de favoriser des interventions directement dans le milieu?
- Quels sont les mécanismes en place pour favoriser les interventions de proximité menées par des intervenants du RSSS (ex. : directions régionales de santé publique)?

ALLIANCE

Veiller à ce que la famille soit un partenaire indispensable en l'impliquant à chacune des étapes du continuum de services intégrés.

Le parent est un partenaire dans toutes les interventions ou démarches menées auprès du jeune. Il est important de tenir compte de ses besoins et de s'assurer qu'il participe aux décisions liées au suivi et aux services offerts en réponse aux besoins langagiers de son enfant, pas seulement pour donner son accord, mais pour partager son opinion comme expert de la situation du jeune. Les intervenants des deux réseaux ont la responsabilité de mettre en place les moyens nécessaires pour que le parent et le jeune soient au cœur des décisions les concernant et que leurs besoins et priorités soient considérés.

Au niveau régional

- Y a-t-il des collaborations établies avec les intervenants mandatés pour établir des liens avec les familles en situation de vulnérabilité (ex. : agents de proximité, agents de concertation école-famille-communauté)?
- Les intervenants de mon milieu sont-ils sensibilisés à l'importance d'établir un partenariat avec la famille?

BESOINS

Arrimer les services avec les besoins prioritaires des jeunes et de leur famille, en privilégiant les actions et interventions favorisant la réussite éducative et le développement global des enfants, notamment sur le plan de leurs capacités langagières, de leur participation sociale, de leur inclusion et de l'exercice de leurs différents rôles sociaux. L'arrimage des services devrait se réaliser sans égard au diagnostic.

La nature du besoin, les répercussions des difficultés du jeune de même que l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins présents sont des éléments qui orientent les rôles et responsabilités de chacun des réseaux. Ainsi, de façon générale, lorsque les impacts des besoins langagiers touchent davantage la participation sociale, le fonctionnement à la maison, le soutien psychosocial ou le développement d'habiletés parentales, le milieu de la santé devrait assurer le suivi. Lorsque les impacts et les priorités se situent sur le plan de la réussite éducative (apprentissage, socialisation, etc.), le milieu scolaire devrait assurer la prise en charge. De plus, par exemple, le milieu de la santé pourrait être mis à contribution lorsque le besoin est relatif à des problèmes de parole (ex. : trouble de la voix, bégaiement).

Au niveau régional

- Les trajectoires de services offertes aux jeunes et à leur famille sont-elles modulées en fonction de leurs besoins?
- Les trajectoires de services mettent-elles à profit l'expertise de chacun des réseaux pour répondre aux besoins des jeunes et de leur famille?

LEVIERS

Déterminer les mécanismes de concertation et de collaboration entre les deux réseaux en fonction des besoins présents et de la complexité de la situation.

Sans faire partie du processus décisionnel, les leviers renvoient au niveau de collaboration entre les réseaux que nécessite la réponse aux besoins langagiers du jeune et de sa famille. Il faut déterminer les mécanismes de communication entre les secteurs, la fréquence de la communication, le niveau d'engagement des parties impliquées et les outils qui seront déployés. Plus une situation se complexifie, plus la collaboration entre les milieux de la santé et de l'éducation devrait être finement maillée.

Au niveau régional

- Les structures permettent-elles une réponse rapide, concertée et adaptée des deux réseaux lors d'une demande de collaboration?
- Des mécanismes de communication sont-ils établis pour informer les instances supérieures des difficultés de collaboration vécues sur le terrain?
- Des mécanismes sont-ils établis pour favoriser le partage d'informations entre les deux réseaux?

EFFICIENCE

Utiliser les ressources de façon efficiente et complémentaire en fonction des missions, de l'expertise de chacun des réseaux et de l'offre de services en place.

Il est important de développer de bons réflexes de collaboration et de permettre des lieux d'échange propices au partage des offres de services des deux réseaux en matière de réponse aux besoins langagiers ainsi qu'à leur développement. De cette façon, la complémentarité est favorisée et le chevauchement des services est évité. Pour ce faire, il est essentiel de mettre à la disposition des partenaires des deux réseaux des outils facilitant les échanges. Lorsque les deux réseaux sont impliqués dans la démarche collaborative, il est important que ceux-ci s'entendent sur les rôles de chacun et que ces rôles soient complémentaires (réduction des chevauchements).

Au niveau régional

- Les rôles et l'expertise des intervenants des deux réseaux sont-ils établis et connus?
- Des mécanismes de communication clairs et réguliers sont-ils établis entre les deux réseaux?
- Si un jeune à risque est repéré en milieu scolaire, existe-t-il des mécanismes de collaboration pour le diriger de manière rapide et efficiente vers le RSSS, et inversement?
- Le napperon CAPABLE et les outils correspondants sont-ils connus des acteurs des deux réseaux au palier local?



25-160-01_w2