FICHE SYNTHÈSE DE PRATIQUE[i]
☒ Prometteuse
☐ Exemplaire

INTER S4
CONSORTIUM INTERRÉGIONAL
SAVOIRS ▪ SANTÉ ▪ SERVICES SOCIAUX

POUR UNE GESTION INTÉGRÉE DES SERVICES À LA JEUNESSE ET AUX FAMILLES

Un seul directorat pour l'ensemble des services

SYNTHÈSE DE PRATIQUE

« *Seul, on va plus vite. Ensemble, on va plus loin* » constitue le principe directeur sur lequel repose ce projet novateur. Le souhait d'améliorer le continuum de soins et de services, en partant de la promotion et de la prévention jusqu'aux services de protection, a encouragé le CISSS du Bas-Saint-Laurent (BSL) à réunir la Protection de la jeunesse (DPJ) et le Programme jeunesse en une seule direction sous la gouverne de Mme Anne Duret. Cette initiative ambitieuse vise à améliorer l'accessibilité et l'arrimage entre les dispensateurs de soins et de services à l'intérieur même du CISSS pour le bénéfice des enfants et des parents, dans le respect des enjeux politiques, légaux et administratifs en cherchant à optimiser le continuum de services[ii]. La gestion intégrée des services à la clientèle jeunesse et aux familles s'inscrit dans une collaboration transversale entre les directions. Autorisé en 2017 par le MSSS, ce projet de démonstration a été salué par Agrément Canada en 2019. Ce modèle d'organisation de services a été pérennisé dans la structure du CISSSBSL en 2019.

OBJECTIF

- Favoriser le développement et la protection des enfants dans le respect des cadres légaux.
- Améliorer la fluidité et l'accessibilité aux services pour les enfants et les parents.

PROCESSUS ET ACTIVITÉS

Intégration des services

La double gouvernance a été déployée, lorsque le poste de direction de la protection de la jeunesse est devenu vacant en 2016. La directrice chapeaute depuis ce temps quatre continuums de services (Protection de la jeunesse, services intégrés enfance, jeunesse, famille, hébergement jeunesse et Santé des femmes, des enfants et des adolescents).

Préalablement à la mise en place du projet de démonstration diverses démarches ont été faites afin d'identifier les risques inhérents au projet et ainsi prévenir les conflits de rôles potentiels, notamment au niveau des fonctions exclusives à la DPJ autorisant une personne à agir en son nom.

Mise en place de dispositifs

Deux comités ont été formés afin de structurer le projet.

- Un comité conseil a été mis en place à la suite d'un appel dans les journaux régionaux qui invitait la population à s'y joindre à titre consultatif. Les membres ont mentionné les nombreux gains associés à la gestion intégrée, par exemple la diminution des dossiers qui tombent entre deux chaises.
  - Un comité de sages, constitué de la PDG, du PDGA, de la directrice adjointe et d'un avocat, tient lieu, au besoin de mécanisme d'objectivation pour Mme Duret. Les *sages* contribuent alors à ce qu'elle puisse se concentrer sur une organisation efficace et rapide des services pour les jeunes, tout en facilitant son positionnement stratégique et en réduisant les risques de conflit d'intérêt.

EFFETS PERÇUS

Organisation	• Mobilisation observée des directions et du personnel • Meilleure orientation des usagers • Réallocation de budget pour le soutien et l'encadrement du personnel compte tenu des économies générées par le nouvel organigramme • ↘ taux d'assurance salaire dans certains secteurs (de 13,49% à 2,2%)

Intervenants	• ↗ collaboration entre les intervenants de la mission CLSC et de la mission centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) • ↗ compréhension de l'ensemble du continuum de services, des offres de services, des points de jonction,de transactions et des outils cliniques[ii] • ↗ utilisation d'un langage commun entre la haute direction et les équipes terrain
Clientèle	• Amélioration de la continuité des services pour les jeunes et les familles • ↗ fluidité des communications • Meilleure orientation vers les bons services • ↘ délais d'accès aux services reliés aux enjeux interdirectionnels • ↗ facilité et rapidité d'accès aux services • ↗ rapidité de la prise en charge des références de la DPJ vers les services du CLSC comme prescrit par la LPJ

FACILITATEURS

- Opportunité du poste vacant de directeur de la protection de la jeunesse
- Partenariat préexistant entre les directions
- Mise en place d'un comité conseil
- Reconnaissance de la part d'Agrément Canada de : l'audace au plan de l'organisation des services et de l'offre de services, la mobilisation du personnel, du langage commun entre la haute direction et les équipes terrain

OBSTACLES

- Développer des méthodes de travail transversales et contourner le travail auparavant fait en silo
- Défi de gestion du changement pour les employés qui deviennent une équipe intégrée

PERSONNE-RESSOURCE

Anne Duret	287, rue Pierre-Saindon, 3e étage, Rimouski
Directrice de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse	Téléphone : 418 722-1802 anne.duret.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Anne Duret	Date : 30 septembre 2020

[i] Pratique prometteuse ou exemplaire sélectionnée par une direction d'un établissement de Santé et Services sociaux : Pratique prometteuse : Expérience novatrice qui semble donner des résultats intéressants, Pratique exemplaire : Expérience novatrice qui a été formellement évaluée par une organisation externe.

[ii] Exercice de cartographie de l'innovation - Bureau de l'innovation en santé et services sociaux, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique clinique - Mars 2019, CISSS Bas-Saint-Laurent, 2019, 7 p.

Utilité du document : La fiche synthèse de pratique prometteuse ou exemplaire permet de donner un aperçu général d'une pratique en place dans un établissement de santé et de services sociaux. Les personnes intéressées à obtenir des détails de cette pratique sont invitées à contacter la personne-ressource.

Citation suggérée : Trépanier, M. Fiche synthèse de pratique « Pour une gestion intégrée des services à la jeunesse et aux familles – CISSS BSL », Consortium InterS4, octobre 2019, https://consortiuminters4.uqar.ca/