

*Cadre de référence
Programme d'intervention
de crise et de suivi intensif dans le milieu
pour les jeunes et leur famille
Région des Laurentides*

Le 16 février 2009

Document rédigé par :

Monique Sauriol
Agente de planification, de programmation et de recherche
Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

Cadre de référence sur le Programme d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu pour la région des Laurentides

TABLE DES MATIÈRES

<i>PRÉAMBULE</i>	3
1. <i>MISE EN CONTEXTE</i>	4
2. <i>DÉFINITION DU PROGRAMME</i>	4
3. <i>DÉFINITION DE LA CRISE</i> :	5
4. <i>RESPONSABILITÉS ET COLLABORATIONS</i>	6
5. <i>OBJECTIFS</i>	8
6. <i>CLIENTÈLE VISÉE</i> :	8
7. <i>DÉLAIS D'ACCÈS AUX SERVICES</i>	9
8. <i>STANDARDS</i>	10
9. <i>PHASES DE DÉVELOPPEMENT DU SERVICE</i>	12
10- <i>RÔLE ET RESPONSABILITÉS DE L'AGENCE</i>	17
11- <i>BIBLIOGRAPHIE</i>	19

PRÉAMBULE

Dans le cadre de la transformation du réseau de la santé et des services sociaux, le MSSS définit les services à la population à l'aide de neuf programmes-services et répartit les responsabilités entre les différents établissements.

Le programme «Jeunes en difficulté» est l'un de ces neuf programmes-services. Il regroupe les activités destinées aux enfants et à leur famille, de la petite enfance jusqu'à l'âge adulte. Le programme d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu en fait partie et sa responsabilité appartient prioritairement aux CSSS. Il réfère à la fiche 5 du «Programme-services Jeunes en difficulté¹». Le Centre jeunesse s'y inscrit en tant que collaborateur.

¹Programme-services Jeunes en difficulté/ orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience. Offre de service 2007-2012 MSSS, Québec.

1. MISE EN CONTEXTE

Le territoire des Laurentides compte sept CSSS (avec volet CLSC) et un Centre jeunesse. En 2008, la population des jeunes de 0 à 17 ans est de 113 254 jeunes dont 69 % sont âgés entre 6 et 17 ans. Le Centre jeunesse des Laurentides (CJL) reçoit un nombre de signalements plus élevé que la moyenne provinciale et ceci est une tendance constante depuis plusieurs années. En 2007-2008, environ 6 550 signalements ont été reçus au CJL, soit près de 10 % de tous les signalements faits au Québec. Par ailleurs, le taux de rétention des signalements aux fins d'évaluation est proportionnellement, légèrement inférieur à la moyenne provinciale. Aussi, un taux élevé de signalements provient des milieux policiers et des milieux scolaires tandis que les CSSS de la région feraient moins de signalements comparativement aux CSSS des autres régions du Québec.

Ceci nous porte à croire qu'une proportion importante des signalements faits à la DPJ concerne des jeunes et des familles qui pourraient être desservis par les services aux jeunes en difficulté des CSSS. Également, nous croyons que le taux d'incidence des signalements reçus à la DPJ indique que le CJL demeure une porte d'entrée importante pour l'accès à des services.

Ainsi, l'accès rapide à une réponse appropriée lors d'une situation de crise de même que l'intensification du suivi auprès des jeunes et de leur famille nous semblent des moyens à privilégier en CSSS. Nous croyons que la mise en place d'une telle approche qui s'inscrit en amont des signalements devrait avoir pour impact une diminution du nombre de situations référées à la DPJ, tout en assurant une réponse plus appropriée, complémentaire et harmonisée avec les activités déjà existantes.

La crise étant un moment propice à la mobilisation et au changement, l'intervention par des équipes d'intervention de crise et de suivi intensif permet d'utiliser, de façon optimale, cette opportunité. Aussi, l'intervention dans le domicile familial facilite le contact et l'engagement des membres de la famille qui seraient moins enclins, au début, à participer à l'intervention ou auraient de la difficulté à se déplacer pour accéder aux services.

2. DÉFINITION DU PROGRAMME

Le Programme d'intervention de crise et de suivi intensif constitue un ensemble d'interventions psychosociales et de réadaptation intensives visant :

- À résoudre la crise;
- à éviter le retrait d'un jeune de son milieu familial;
- à mobiliser rapidement la famille afin de rééquilibrer sa situation

L'organisation des services s'actualise de manière à ce qu'il y ait le moins de transfert possible de clientèle entre les établissements et les intervenants et donc que l'intervention auprès du jeune

et de sa famille soit faite du début à la fin, de façon continue, par le même intervenant du même établissement.

Toutefois, malgré les efforts qui seront faits en ce sens, le CSSS ne pourra offrir à lui seul tous les services et la collaboration entre les organisations sera nécessaire. Notre volonté de rendre les services accessibles sur une base permanente 24 h sur 24 / 7 jours sur 7, obligera la collaboration de tous les établissements. C'est la seule façon de permettre le déploiement des services avec une utilisation optimale des ressources déjà en place.

Ainsi, nous croyons nécessaire de subdiviser l'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu en différentes étapes afin de situer clairement les responsabilités de chaque établissement selon les étapes de l'intervention (voir tableaux selon les trois phases de développement du service).

Étapes d'intervention :

Réponse psychosociale immédiate (en personne ou par téléphone). Il s'agit du premier contact avec le référent ou le demandeur du service. Cette étape permet de faire une brève évaluation de la situation et de prendre une décision quant à l'orientation de la demande et les délais requis pour l'intervention de crise.

Intervention de crise : Elle fait suite à la réponse immédiate. Elle s'inscrit dans une rencontre entre l'intervenant et/ou le jeune et/ou sa famille. On privilégiera le plus souvent possible que cette intervention ait lieu dans le milieu naturel du jeune et de sa famille. L'intervention de crise donne généralement lieu à un suivi intensif par «le service de crise et de suivi intensif pour les jeunes et leur famille». Toutefois, dans certaines situations, elle peut également donner lieu à une référence du client vers d'autres services ou programmes que ceux offerts spécifiquement par l'équipe de crise et de suivi intensif (exemple : DI-TED-DP, santé mentale jeunesse, etc.).

Suivi intensif : Il s'inscrit en continuité avec l'intervention de crise dans le cadre de rencontres planifiées. Le suivi intensif n'excède habituellement pas 12 semaines et une fréquence de douze heures par semaine. S'il doit se prolonger au-delà de 12 semaines, le transfert pour un suivi régulier par l'équipe jeunesse ou par une autre équipe ou un autre service pourra être envisagé. La continuité de l'intervention par le même intervenant devra toutefois être considérée comme un élément important à privilégier.

3. DÉFINITION DE LA CRISE :

Ces définitions sont tirées du programme Crise-Ado-Famille-Enfance «CAFE»²

Crise individuelle : Apparaît lorsqu'un individu est confronté à des conditions adverses, à des difficultés intolérables, réelles ou perçues, qui génèrent chez lui un malaise émotionnel, une

² Crise-Ado-Famille-Enfance / Programme d'intervention immédiate et intensive pour les familles et les jeunes en crise, Résumé du programme - Les centres de santé et de services sociaux de la région de la Montérégie, avril 2005.

réaction d'anxiété, qu'il ne peut ni fuir, ni résoudre avec ses moyens habituels. La crise individuelle peut engendrer un dysfonctionnement sévère de l'individu sur le plan affectif, cognitif ou comportemental.

Crise familiale : Se caractérise par une rupture brusque dans les habitudes de fonctionnement de la famille, un point tournant, un état d'instabilité survenant après un moment de transition ou un événement traumatique. Elle signale aussi une défaillance des mécanismes de régulation habituels de la famille et peut engendrer un dysfonctionnement sévère caractérisé par l'émergence d'une rigidité excessive, des phénomènes de désorganisation ou l'apparition de conflits majeurs, de conduites agressives, de réactions de violence, de rejet ou de démission entre les membres de la famille.

Les types de crise :

La crise situationnelle émerge au moment où l'individu ou la famille se trouvent confrontés à des changements ou des événements importants, non familiers, qu'ils ne peuvent ni prévoir, ni contrôler (ex. : abus physique, déménagement, arrivée ou départ d'un membre de la famille, séparation, décès, etc.).

La crise transitionnelle est provoquée par le passage d'une phase développementale à une autre, tant pour la personne que pour la famille (ex : au niveau individuel : entrée à l'école, puberté, changement de statut, etc.; au niveau familial : correspond aux difficultés d'ajustement aux stades évolutifs normaux de la famille).

La crise structurale familiale est une crise chronique ou récurrente qui met en évidence les lacunes importantes du fonctionnement familial. Ce type de crise apparaît dans les familles franchement pathologiques où le malaise existe depuis longtemps. La crise actuelle est parfois consécutive à des crises transitionnelles cumulatives non résolues.

La crise environnementale apparaît dans les familles confrontées à des conditions environnementales adverses, permanentes ou récurrentes. Les stress pouvant être à l'origine de ce type de crise sont les stress environnementaux chroniques caractérisés par le manque de ressources économiques, matérielles et communautaires.

4. RESPONSABILITÉS ET COLLABORATIONS

Le service est sous la responsabilité du CSSS. Il est offert en collaboration avec l'Urgence sociale du CJL et le service régional d'Info-Social selon les modalités suivantes :

Responsabilités du CSSS :

- Le CSSS est imputable de la clientèle suivie dans le contexte de la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- le CSSS assure la réponse psychosociale immédiate, ainsi que l'intervention de crise et le suivi intensif selon un déploiement graduel en trois phases de développement. Le passage

d'une phase à l'autre se fera en fonction des développements financiers et des besoins identifiés sur le plan régional;

- le CSSS reçoit les références personnalisées du service régional Info-Social et du service d'Urgence sociale du CJL. Il s'assure d'y donner suite dans les délais prescrits par le présent cadre de référence.

Responsabilités du CJL :

- Le CJL est imputable de la clientèle suivie dans le contexte de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) ou de la Loi sur le système de justice pénale (LSJPA);
- le CJL prend la relève du CSSS selon l'horaire prévu dans les différentes phases de développement (voir les tableaux selon les phases de développement).
- **ainsi, en phase 1 de développement du service, l'Urgence sociale du CJL effectue l'intervention de crise pour le CSSS selon les modalités suivantes :**
 - Du lundi au vendredi, de 16 h 30 à 8 h 30 le lendemain matin, le CJL effectue l'intervention de crise dans le milieu via son service d'Urgence sociale lorsque la situation demande une intervention immédiate (2 à 3 heures) et ne peut supporter les délais de référence pour une intervention de crise par le CSSS (24 heures et moins);
 - du vendredi soir 16 h 30 jusqu'au lundi matin 8 h 30 durant les fins de semaine et jours fériés;
- suite à l'intervention de crise, le CJL achemine une référence personnalisée vers le CSSS pour la poursuite du suivi lorsque requis et lorsque les services peuvent être offerts sur une base volontaire au jeune et à sa famille (LSSSS).

Responsabilités du service régional Info-Social :

- Le service régional Info-Social offre la réponse psychosociale immédiate par téléphone selon l'horaire établi en fonction des différentes phases de développement du service de crise et de suivi intensif dans les CSSS;
- il fait la liaison avec l'Urgence sociale du CJL lorsqu'une intervention de crise est requise de façon urgente (2 à 3 heures) entre 16 h 30 et 8 h 30 en semaine;
- il fait la liaison avec l'Urgence sociale du CJL lorsqu'une intervention de crise est requise durant la fin de semaine soit de 16 h 30 le vendredi soir à 8 h 30 le lundi matin, ainsi que les jours fériés;
- il achemine une référence personnalisée au CSSS lorsque l'intervention de crise est requise de façon rapide (24 heures ou moins en semaine) ou dans toute autre situation lorsqu'un suivi est requis pour un jeune ou sa famille.

5. OBJECTIFS

- Résoudre la crise et outiller la famille pour prévenir d'autres crises;
- éviter un placement, particulièrement un placement d'urgence;
- prévenir un premier signalement en protection de la jeunesse, écourter une intervention en protection de la jeunesse ou prévenir la récurrence d'une situation de compromission;
- développer ou consolider les compétences et les habiletés liées à l'exercice du rôle parental;
- permettre aux jeunes d'adopter les comportements adéquats sur les plans personnels et sociaux dans une perspective de maintien dans leur milieu de vie.

6. CLIENTÈLE VISÉE :

Le service s'adresse aux jeunes de moins de 18 ans et leur famille, pour lesquels des services rapides et intensifs sont requis afin d'éviter une détérioration de leur situation personnelle ou familiale pouvant conduire à une situation de compromission (LPJ) ou à un retrait du milieu familial.

Le retrait du jeune de son milieu familial est imminent.

Les problèmes sont particulièrement liés à des comportements inappropriés ou à des conflits dans les relations parents-adolescents.

Le jeune et sa famille résident sur le territoire de l'un des sept CSSS de la région.

Le demandeur (un membre de la famille, le parent ou le jeune) signale une situation d'impasse relationnelle ou personnelle qui génère chez lui ou chez les autres membres de la famille un sentiment d'urgence, une détresse psychologique, un sentiment d'impuissance à résoudre la situation.

La situation pourrait donner lieu à une rupture relationnelle ou à un passage à l'acte s'il n'y a pas d'intervention immédiate (2-3 heures) ou rapide (24 heures ou moins).

Le demandeur manifeste le besoin de recevoir une aide immédiate ou rapide et consent à la référence au service de crise et de suivi intensif.

Le jeune et sa famille ne bénéficient pas de suivi familial dans un établissement du réseau dans le présent. Toutefois, si tel est le cas, et qu'une intervention par le service de crise paraît cependant nécessaire, une intervention ponctuelle sera faite par l'intervenant, et la famille sera ensuite invitée à poursuivre avec l'établissement et les intervenants déjà impliqués. De plus, l'intervenant obtiendra l'autorisation de la famille afin de communiquer avec l'intervenant déjà impliqué pour lui faire part de l'intervention faite par le service de crise.

Les jeunes présentant des problèmes de comportement, qu'ils soient connus ou non des établissements, sont particulièrement ciblés par ce programme. Par ailleurs, le problème présenté peut également être concomitant avec d'autres types de problématiques, tels des problèmes de

santé mentale (idéation suicidaire, dépression), la présence de problème de consommation, de la violence conjugale ou familiale, etc. Une évaluation rigoureuse de la situation doit donc être faite de façon à faire les références requises et les liens nécessaires avec les ressources pouvant agir en collaboration.

Le jeune ou son parent sont consentants à recevoir de l'aide par l'établissement ou le service concerné et ils sont en mesure de collaborer à l'intervention et ne présentent pas un danger immédiat pour eux-mêmes ou pour autrui.

7. DÉLAIS D'ACCÈS AUX SERVICES

Les services de réponse psychosociale immédiate doivent être accessibles 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. L'intervention de crise doit être offerte dans l'immédiat ou de façon très rapide selon le niveau de priorité déterminé (urgent ou rapide) après une brève évaluation.

L'intervention de crise (urgente ou rapide) fait référence ici à la première intervention directe, en présence du jeune et de sa famille.

Cette intervention fait suite à la réponse psychosociale immédiate donnée et elle est en lien avec la demande de service du jeune ou de sa famille ou d'un tiers.

Elle se fait dans les délais requis et le plus possible dans le milieu de vie du jeune.

Le CSSS doit fournir la réponse psychosociale immédiate de 8 h 30 à 20 h 30 du lundi au vendredi et de 8 h 30 à 16 h 30 les fins de semaines et jours fériés. En dehors de cet horaire, la réponse psychosociale immédiate est assumée par le service régional Info-Social.

Le CSSS assure le service d'intervention de crise dans le milieu dans un délai maximal de 24 heures suivant la réception de la demande.

L'Urgence sociale intervient pour les situations urgentes dans un délai immédiat (2 à 3 heures) en dehors des heures d'accès au service d'intervention de crise par le CSSS (16 h 30 à 8 h 30 le lendemain en semaine et 24 h sur 24, les samedis, dimanches et jours fériés).

Les deux niveaux de délais prescrits pour l'intervention de crise sont:

URGENT : Une intervention immédiate (2 à 3 heures suivant la réception de la demande et la prise de contact initiale) est requise, car la crise constitue une menace à l'intégrité et à la sécurité du jeune ou d'un membre de la famille. Un risque très élevé de désorganisation de la personne ou de la famille est présent dans l'immédiat.

RAPIDE : Une intervention rapide (24 heures ou moins suivant la réception de la demande et la prise de contact initiale) est requise, car la situation présente un risque très élevé d'aggravation et de déséquilibre du fonctionnement de la personne ou de la famille à très court terme.

Lorsqu'il y a une situation de crise avec danger pour l'intégrité ou la sécurité de la personne ou celle d'un tiers, le recours à la Loi de la protection de la jeunesse ou à la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (P-38.001) peut s'avérer nécessaire.

8. STANDARDS

Accessibilité

24 h sur 24 (réponse téléphonique et intervention de crise) et 7 jours sur 7 (incluant les jours fériés).

Les organisations impliquées pour la dispensation du service d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu sont : les sept CSSS, l'Urgence sociale du Centre jeunesse des Laurentides et le service régional Info-Social.

Chaque CSSS doit prévoir la réponse psychosociale de sa clientèle par téléphone ou en personne (selon les horaires indiqués aux tableaux en fonction des différentes phases de développement du service et selon l'organisation des services de chaque établissement).

L'Info-Social régional doit prévoir la réponse psychosociale téléphonique, en dehors des heures d'accès à ce service dans les CSSS.

Le service d'Urgence sociale du CJL effectue l'intervention de crise dans le milieu pour les situations urgentes nécessitant une intervention entre 16 h 30 et 8 h 30 le lendemain, durant la semaine .

Aussi, l'Urgence sociale du CJL assure l'intervention de crise dans le milieu de 16 h 30 le vendredi soir à 8 h 30 le lundi, ainsi que les jours fériés.

Les CSSS doivent prévoir l'intervention de crise dans un délai de 24 heures ou moins suivant la réception d'une référence de la part de l'Urgence sociale ou de l'Info-Social.

Les CSSS sont responsables de la réponse psychosociale immédiate (téléphonique ou en personne) et d'effectuer l'intervention de crise dans le milieu selon l'horaire établi dans les différentes phases.

Modalités suggérées :

Voir les tableaux selon les trois phases de développement du service pour le partage des responsabilités de l'intervention entre les organisations.

Certains CSSS peuvent faire des ententes de collaboration entre eux pour la réponse psychosociale immédiate ou pour l'intervention de crise de façon à maximiser l'utilisation de leurs ressources en autant que l'accès aux services demeure dans les standards fixés.

L'intervention de crise et le suivi intensif sont faits, pour la majeure partie des interventions, dans le milieu de vie de l'enfant.

Continuité :

- ⇒ Références personnalisées par le CJL vers le CSSS pour continuité de l'intervention suite à l'intervention immédiate par l'Urgence sociale ou en lien avec toute demande reçue pouvant être répondue par le CSSS dans le cadre de son *Programme-services Jeunes en difficulté* et plus particulièrement par son *Service de crise et suivi intensif pour les jeunes et leur famille*.
- ⇒ Références personnalisées par le service régional Info-Social vers le CSSS pour suivi de la demande suite à une intervention téléphonique pour un jeune ou sa famille en besoin de service dans le cadre de son *Programme-services jeunes en difficulté* et plus particulièrement pour le *Service de crise et de suivi intensif pour les jeunes et leur famille*.
- ⇒ Pour les CSSS, un accès aux ressources d'hébergement du CJL par le service de l'accès ou par le service d'Urgence sociale du CJL lorsqu'il y a une nécessité de retrait du milieu familial de l'enfant, en conformité avec la politique formelle de son établissement en matière de retrait du milieu familial.
- ⇒ Chaque CSSS sera tenu de mettre en place une réponse téléphonique automatisée, ou une autre modalité, afin de diriger la clientèle vers le service régional Info-Social (811), et ce, pour offrir une réponse psychosociale immédiate en dehors des heures d'accès à ce service au CSSS.

Qualité :

- ⇒ Accès à de la consultation rapide et de la supervision professionnelle;
- ⇒ plan d'intervention pour tous les jeunes et les familles faisant l'objet d'un suivi intensif;
- ⇒ accès à une coordination de type EIJ pour les situations complexes et nécessitant l'élaboration de PSI ;
- ⇒ application d'une politique formelle en matière de retrait du milieu familial de l'enfant en conformité avec les normes du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Efficacité

- ⇒ Diminution du nombre de placements ou de retraits du milieu familial;
- ⇒ diminution du nombre de placements faits en contexte d'urgence;
- ⇒ diminution du nombre de signalements reçus à la DPJ;
- ⇒ augmentation du nombre de références personnalisées reçues au CSSS en provenance du CJ et du service Info-Social.

Efficience

- ⇒ L'intervention se fait à raison de 2 à 6 rencontres par semaine et n'excède pas 12 heures par semaine (l'intensité de service inclut les interventions directes et indirectes: démarches, accompagnements, discussion de cas, suivis téléphoniques);
- ⇒ l'intervention n'excède pas 12 semaines.

9. PHASES DE DÉVELOPPEMENT DU SERVICE

Phase 1 :

Programme d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu (clientèle : moins de 18 ans)	CSSS	Info-Social régional (réponse immédiate téléphonique seulement)	Urgence sociale du Centre jeunesse (intervention de crise dans le milieu seulement)
Réponse psychosociale immédiate (téléphonique ou en personne)	8 h 30 à 20 h 30 semaine 8 h 30 à 16 h 30 fin de semaine et jours fériés	20 h 30 à 8 h 30 semaine 16 h 30 à 8 h 30 fin de semaine et jours fériés	
Intervention de crise	Intervention de crise dans un délai urgent ou rapide (24 heures ou moins) : 8 h 30 à 16 h 30 en semaine		Intervention de crise délai urgent (2-3 heures) : 16 h 30 à 8 h 30 en semaine Intervention de crise délai urgent et délai rapide : 24 h sur 24 fin de semaine (du vendredi 16 h 30 au lundi 8 h 30) et jours fériés
Suivi intensif	8 h 30 à 20 h 30 en semaine		

Le CSSS :

- Le CSSS assure la réponse psychosociale immédiate, téléphonique ou en personne, selon l'horaire prévu;
- en dehors de cet horaire, le CSSS assure à la clientèle qui l'appelle (message enregistré) l'accès à une réponse psychosociale immédiate par téléphone en la dirigeant vers le service régional Info-Social (centrale Info-Santé/Info-Social/811);
- le CSSS est responsable de l'intervention de crise dans un délai de moins de 24 heures pour les demandes de service, incluant les références reçues des partenaires, du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 16 h 30.

Le service régional Info-Social :

- Il assure la réponse psychosociale immédiate téléphonique et fait la liaison requise avec le CSSS ou avec l'Urgence sociale du CJL selon les besoins identifiés;
- il communique avec l'Urgence sociale du CJL pour lui transmettre la demande, lorsque la situation nécessite une intervention de crise dans un délai urgent ou dans un délai rapide durant la fin de semaine (après 16 h 30 le vendredi et jusqu'au lundi matin 8 h 30, ainsi que les jours fériés);
- il communique avec l'Urgence sociale du CJL lorsqu'une intervention de crise immédiate est requise entre 16 h 30 et 8 h 30 le lendemain matin en semaine;
- il effectue une référence personnalisée au CSSS, lorsque la situation peut tolérer un délai de 24 heures pour l'intervention de crise en semaine (jusqu'à 16 h 30 le vendredi soir);
- il transmet une référence personnalisée au CSSS lorsque la situation peut tolérer un délai jusqu'au lundi matin 8 h 30 la fin de semaine.

L'Urgence sociale du CJL

- L'Urgence sociale effectue l'intervention de crise urgente entre 16 h 30 et 8 h 30 le lendemain matin, du lundi au vendredi;
- l'Urgence sociale effectue l'intervention de crise urgente ou rapide de 16 h 30 le vendredi soir jusqu'au lundi matin 8 h 30 durant les fins de semaine;
- l'Urgence sociale effectue l'intervention de crise les jours fériés;
- l'intervenant de l'Urgence sociale du CJL qui effectue une intervention de crise fait ensuite une référence personnalisée vers le CSSS qui poursuivra les services, dans un délai de moins de 24 heures en semaine, et à compter du lundi suivant pour les situations de fin de semaine.

Monitoring

Nous proposons que la phase 1 fasse l'objet d'un monitoring dès son implantation et pour une période d'un an, de façon à connaître les impacts sur :

- le volume d'interventions de crise dans le milieu faites par le CJL pour les clientèles ciblées comme «appartenant» aux CSSS, et ce, pour chacun des territoires de CSSS;
- les arrimages entre les partenaires afin d'améliorer les processus de liaison et de référence au besoin;
- le développement du service de crise sur l'ensemble des services aux jeunes en difficulté dans les CSSS et au CJL.

Le développement du programme d'intervention de crise et de suivi intensif en CSSS tel que prévu à la phase 2 et à la phase 3 pourra varier par rapport aux tableaux présentés. En effet, l'organisation des services en phase 2 et 3 se fera en fonction des impacts de la phase 1. Il tiendra donc compte du volume des clientèles pour lesquelles l'Urgence sociale du CJL aura fait une

intervention de crise et une référence vers les CSSS. Nous souhaitons obtenir un portrait des volumes dans chacun des territoires de CSSS qui nous permettra d'évaluer de façon plus particulière les besoins de développement de l'intervention de crise durant les soirées et les fins de semaine en CSSS.

Également, le développement des phases 2 et 3 devra tenir compte de l'évolution de la mise en place de l'Info-Social régional et de la réponse terrain associée, s'il y a lieu.

Ainsi, l'organisation des services en phase 2 et 3 pourra donc varier selon le monitoring de la phase 1, selon des choix qui pourront être faits au niveau régional entre les partenaires concernés et selon les orientations du MSSS quant au déploiement du Service d'Info-Social.

PHASE 2

Pour les CSSS :

Ajout des services suivants :

- Réponse psychosociale immédiate 16 h 30 à 20 h 30 les fins de semaine (sur place ou téléphonique);
- intervention de crise dans le milieu, la semaine après 16 h 30 jusqu'à 20 h 30;
- intervention de crise dans le milieu, les fins de semaine et jours fériés de 8 h 30 à 20 h 30;
- suivi intensif de 8 h 30 à 16 h 30 les fins de semaine.

Programme d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu (clientèle : moins de 18 ans)	CSSS	Info-Social (réponse immédiate téléphonique seulement)	Urgence sociale du Centre jeunesse (intervention de crise dans le milieu seulement)
Réponse psychosociale immédiate (téléphonique ou en personne)	8 h 30 à 20 h 30 en semaine, fins de semaine et jours fériés = 7 jours sur 7	20 h 30 à 8 h 30 en semaine, fins de semaine et jours fériés = 7 jours sur 7	
Intervention de crise	(Intervention de crise urgente dans un délai immédiat de 2 ou 3 heures, ou rapide moins de 24 heures) : 8 h 30 à 20 h 30 en semaine, fins de semaine et jours fériés = 7 jours sur 7		(Intervention de crise urgente dans un délai immédiat : 2 ou 3 heures) 20 h 30 à 8 h 30 en semaine, fins de semaine et jours fériés = 7 jours sur 7
Suivi intensif	8 h 30 à 20 h 30 en semaine, et 8 h 30 à 16 h 30 fins de semaine et jours fériés.		

PHASE 3

Pour les CSSS :

Ajout du suivi intensif de 16 h 30 à 20 h 30 les fins de semaine.

Programme d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu (clientèle : moins de 18 ans)	CSSS	Info-Social (réponse immédiate téléphonique seulement)	Urgence sociale du Centre jeunesse (intervention de crise dans le milieu seulement)
Réponse psychosociale immédiate (téléphonique ou en personne)	8 h 30 à 20 h 30 en semaine, fins de semaine et jours fériés = 7 jours sur 7	20 h 30 à 8 h 30 en semaine, fins de semaine et jours fériés = 7 jours sur 7	
Intervention de crise	(Intervention de crise urgente dans un délai immédiat 2 ou 3 heures, ou rapide moins de 24 heures) : 8 h 30 à 20 h 30 en semaine, fins de semaine et jours fériés = 7 jours sur 7		(Intervention de crise urgente dans un délai immédiat : 2 ou 3 heures) : 20 h 30 à 8 h 30 en semaine, fins de semaine et jours fériés = 7 jours sur 7
Suivi intensif	8 h 30 à 20 h 30 en semaine, fins de semaine et jours fériés = 7 jours sur 7		

10- RÔLE ET RESPONSABILITÉS DE L'AGENCE

L'Agence a la responsabilité de soutenir les établissements dans la mise en place de ce service en fournissant le cadre de référence requis et en travaillant avec les établissements concernés quant aux modalités d'accès, de référence et de concertation pour l'implantation graduelle et l'harmonisation du service sur l'ensemble du territoire.

L'Agence fait le suivi des indicateurs liés à l'atteinte des résultats attendus, lesquels sont également en lien avec les ententes de gestion.

Objectifs de résultats :

- Mise en place d'un programme d'intervention immédiate et intensive en situation de crise dans chaque CSSS.
- Atteinte du nombre d'utilisateurs desservis par le programme d'intervention de crise et suivi intensif dans le milieu par le CSSS en fonction des ententes de gestion.
- Le suivi est comptabilisé dans le service de crise en autant que le profil d'intervention 811 et que le centre d'activité/programme 5910 ou 5918 ou 5919 est inscrit. Dès que le profil d'intervention ou le centre d'activité/programme est modifié, l'intervention cessera d'être comptabilisée dans le service de crise et de suivi intensif.
- Le profil de l'intervention 811 au cadre normatif est défini comme suit : «*Services pour les enfants, les jeunes et les familles rejoints par le programme d'intervention immédiate et intensive en situation de crise : Services visant à offrir à tout jeune et toute famille en crise une intervention de première ligne rapide, intensive et dans le milieu naturel afin de leur permettre de trouver un équilibre salutaire du maintien de son intégrité, dans le cadre d'un continuum de services*³».

Fiche E16H

- Chaque CSSS devra avoir mis en place un programme d'intervention de crise et de suivi intensif pour la clientèle 0-17 ans au 31 mars 2009.
- Le nombre d'utilisateurs desservis par le programme devra être comptabilisé dans chaque CSSS à partir de I-CLSC : se référer à la fiche descriptive de l'indicateur 1.6 H Le profil d'intervention 811 et le centre d'activité 5910 = 5919 (qui réside dans le territoire) ou 5918 (hors territoire).
- Une intervention de crise peut être inscrite dans le profil d'intervention 811 et le centre d'activité/programme 5919 ou 5918 si elle répond aux objectifs suivants : il s'agit d'une situation de crise (réf. définition au point 3); l'intervention a pour but d'éviter un signalement en protection de la jeunesse ou d'éviter un retrait du jeune de son milieu familial; elle s'effectue dans un délai de 24 heures ou moins suivant la réception de la demande (si l'intervention répond à ces critères, ce code de profil d'intervention peut être utilisé).

³Cadre normatif/Système d'information sur la clientèle et les services des CLSC (I-CLSC), MSSS, Avril 2008.

TABLEAU DE MONITORAGE DE LA LPJ

Les indicateurs qui sont retenus:

I.3.6 (Taux de signalements pour 1 000 enfants de 0 à 17 ans).

I.3.7 (Taux de rétention de signalements).

III.8.30 (Taux de placement par 1 000 enfants 0 à 17 ans).

AUGMENTATION DU NOMBRE DE RÉFÉRENCES REÇUES EN CSSS

- Nombre de références personnalisées en provenance du service régional Info-Social.
- Nombre de références personnalisées en provenance du Centre jeunesse (Urgence sociale-RTS).

11- BIBLIOGRAPHIE

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience. «Programme-services Jeunes en difficulté»- offre de service 2007-2012, Québec, 2007.

LES CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA RÉGION DE LA MONTÉRÉGIE. «Crise-Ado-Famille-Enfance». Programme d'intervention immédiate et intensive pour les familles et les jeunes en crise. Résumé du programme. Avril 2005.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX Cadre Normatif du système d'information sur la clientèle et les services des CLSC (I-CLSC), avril 2008.