



Bilan sommaire

Dans la foulée des travaux de l'Engagement jeunesse, des problématiques ont été identifiées par rapport à la continuité des services offerts aux jeunes estriens. Afin de répondre à ces constats, le projet Maillon Ressources poursuit les objectifs suivants :

- Faire connaître les ressources d'aide pouvant répondre aux besoins de la population estrienne;
- Diffuser des pratiques optimales d'accompagnement lors des références;
- Encourager le réseautage entre intervenants issus de différents milieux;
- Favoriser la collaboration et la continuité des services entre les organisations.

Pour ce faire, un comité Maillon Ressources issu de la Table de concertation jeunesse de Sherbrooke (TCJS) s'est mobilisé afin de soutenir l'avancement des travaux. Il est composé de :

- Josée Trifiro, Centre jeunesse de l'Estrie
- Karine Croteau, Table estrienne de concertation Formation-Emploi
- Marie-Ève Bernier, JEVI Centre de prévention du suicide – Estrie
- Marie-Lyne Courchesne, Engagement jeunesse Estrie
- Martin Côté, Centre d'éducation aux adultes Saint-Michel – SARCA
- Maryse Le Meur, Dysphasie-Estrie
- Nancy Gravel, Trav-Action

Le 19 novembre dernier, dans le cadre du projet Maillon Ressources, un atelier « Accompagner lors des références » a réuni à Sherbrooke près d'une quarantaine d'intervenants de divers secteurs, provenant de 26 organismes différents. Les objectifs ? Développer une vision commune de l'accompagnement lors des références par la diffusion de pratiques optimales et favoriser la connaissance des ressources pour une meilleure collaboration.

À cette occasion, les participants ont reçu en primeur le Guide pratique d'accompagnement lors des références. Cet outil, inspiré notamment des échanges issus des ateliers de l'an passé, suscite la réflexion en vue d'optimiser l'accompagnement des personnes lors des références. Une synthèse de l'outil sous forme vidéo est aussi disponible sur le site Web renouvelé www.maillonressources.com

Avec un travail en équipe, les intervenants ont aussi pu discuter des réalités des autres à l'aide de la mise en situation de Pascal, un cas fictif. Cette activité s'est clôturée par un dîner réseautage qui donnait l'opportunité de faire de nouveaux liens. Le taux de satisfaction des participants s'est avéré très élevé et le comité Maillon Ressources de la TCJS vous proposera dans l'année des activités de réseautage et de discussion sur l'accompagnement lors des références... c'est à suivre !

Discussion à partir du PCA de Pascal (cas fictif)

Constats

- Chacun a ses connaissances du réseau
- Certains sont plus « terrain » dans l'action
- Pas facile d'identifier les zones ciblées, mais on peut commencer quitte à faire des ajouts d'intervenants en cours de route
- Important d'assurer un suivi serré, car beaucoup d'éléments ciblés
- Faire-Faire et retour en arrière avec Faire-Avec
- Aller vers les besoins les plus pressants
- Apprendre à connaître le client

Irritants

- Liste d'attente, le temps d'attente
- La craque
- Motivation du jeune qui va jouer beaucoup
- Mécanisme d'accès difficile
- Méconnaissance des ressources
- Confusion dans les priorités
- Coacher vers le réalisme
- Quand on veut plus que le client
- Manque de partenariat
- Manque d'intervenant pivot
- Doser le bon degré d'accompagnement avec le client
- Manque de partage d'information, communication inter-organismes
- Réticence du jeune à aller vers les ressources
- Manque de disponibilité des ressources quand la personne ne s'est pas présentée une 1re fois
- Pas tout le monde qui se déplace pour s'assurer du pont d'une ressource à l'autre
- Volontariat
- Critères d'admissibilité

Pratiques gagnantes

- Assurer le suivi
- 3 stades du Faire
- Accepter ses limites et utiliser les forces des autres
- Faire confiance
- Accompagnement adapté et ajusté
- Implication dans son plan d'action
- Partir de ce que le jeune veut
- PSI
- Partenariat
- Accompagner vers les ressources
- Avoir un porteur de dossier, un intervenant pivot
- Avoir un lien de confiance avec le client
- Jeux de rôles avec le client
- Personnaliser la référence
- Prendre conscience avec le client de ses facteurs de risque
- Flexibilité
- Bonne évaluation
- Échanges entre partenaires
- Responsabilisation
- Respect du cheminement de la personne
- Voir l'individu dans sa globalité
- Contexte pris en compte
- Se baser sur les besoins du jeune

Évaluation de l'atelier

Votre secteur d'intervention : Éducation 4 SSS 1 Employabilité 3 Communautaire 9 Autre 3 ? 9				
Votre niveau de satisfaction au regard des éléments suivants :				
29 répondants	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Contenu	21	8	-	-
Animation	24	5	-	-
Utilité	22	7	-	-

Qu'est-ce que je retiens de plus important de cet atelier?

- Connaissance du milieu, importance de maintenir mon réseau et de collaborer avec d'autres partenaires. Tout ça pour éviter qu'une personne manque de service.
- L'importance du réseautage.
- De bien définir un système de référence et d'accompagner très bien dans l'avant-pendant-après d'une intervention.
- Le document des ressources, les outils, le guide pratique sur la référence, le site Web.
- Les gens présents ont le désir d'échanger, de se connaître et de se faire connaître.
- Définir bien les besoins du client pour mieux le référer par la suite.
- Importance de « personnaliser » l'accompagnement pour assurer un suivi. Continuer de s'informer « avant-pendant et après ».
- Bien connaître la motivation du jeune et cibler le besoin prioritaire.
- Bien accompagner, voir la motivation de la personne, ses craintes, etc.
- Types d'accompagnement. Échange et référence.
- Prendre le temps à chaque étape de la référence. Bien cibler la priorité des besoins. Évaluer les ressources du jeune.
- L'importance de connaître les ressources pour répondre aux besoins réels et ne pas dédoubler le travail. Accompagner pour mettre en confiance et ainsi avoir de meilleures possibilités de réussites...
- Que l'action réseautée est plus efficace. Il est important de travailler en concertation. Avoir une ligne directrice, tracée par le bénéficiaire et avec l'aide des intervenants.
- Apprentissage sur les références. Comment travailler avec la personne, reconnaître ses besoins, travailler sur ses qualités, créer un lien de confiance, l'importance de l'avant-pendant-après.
- Nous sommes un réseau, chacun de nous sommes confrontés à des réalités parfois difficiles.
- Mon accompagnement peut faciliter la prise de contact et le travail de mes partenaires. Encourager et motiver la personne référée.

Qu'est-ce que je vais ramener à mon équipe de travail?

- Mes principaux constats et le déroulement de l'activité.
- Le PCA et le guide. Est-ce possible de nous faire parvenir un lien ou le document par courriel?
- Une façon plus logique de référer un client lorsque le besoin se faire sentir.
- Les outils de référence, le site Web.
- Importance d'aller sur le terrain chercher l'information.
- Réseautage, connaître les ressources. Processus de référence. Le site Internet.
- Identifier les facteurs de risques. Bien cerner les besoins pour mieux accompagner.
- Les infos et questionnements sur les façons de collaborer avec Maillon et organismes associés.
- PCA, personnaliser la référence.
- Principes d'accompagnement lors d'une référence.
- Des réflexions, des outils et informations (site Internet). J'ai aussi pris contact avec un organisme et proposé un atelier. Beau partage.
- Des méthodes de travail, des informations pertinentes et de nouveaux partenaires.

Commentaires et suggestions?

- Vaisselle compostable. Merci! belle initiative!
- Merci ! Je reviens l'année prochaine!
- Bravo pour votre implication.
- Refaire 1x par an. Besoin de maintenir le réseautage avec tout type d'intervenant/organisme.
- Bravo! Une nourriture importance.
- Peu de temps pour réfléchir en équipe et partager. Très bonne info sur différentes ressources.
- Merci. C'est sûr que plus il y a d'organismes présents à ces rencontres, plus c'est riche. Un temps pour échanger sur les cas vécus pourrait être intéressant aussi en fonction du temps disponible.
- Très apprécié. Belle ambiance, pertinent. Merci!
- Obtenir des dépliants des autres personnes ressources présentes, ainsi qu'une liste des personnes présentes.
- Merci, une rencontre physique est très pertinente!
- Très belle présentation. Belle initiative!
- Merci pour votre dynamisme. Ces belles initiatives, c'est motivant!



Liste des participants

1	Association étudiante du Cégep de Sherbrooke	Myriam Pelletier-Gilbert
2	Carrefour jeunesse-emploi de Sherbrooke	Patricia Gardner
3	Carrefour jeunesse-emploi de Sherbrooke	Jonathan Sirois
4	Carrefour jeunesse-emploi de Sherbrooke	Andréane Vachon
5	Centre d'aide aux victimes d'acte criminel de l'Estrie	Sophie Bergeron
6	Centre d'aide aux victimes d'acte criminel de l'Estrie	Héléna Skrotzky-Boisvert
7	Cégep de Sherbrooke	Roxanne Côté
8	Centre d'orientation et de recherche d'emploi	Lynne Rochon
9	Centre d'orientation et de recherche d'emploi	François Isabelle
10	Centre d'orientation et de recherche d'emploi	Marie-France Pinard
11	Centre de formation professionnelle 24-Juin	Céline Côté
12	Centre jeunesse de l'Estrie	Sylvain Chiasson
13	Centre jeunesse de l'Estrie	Josée Trifiro
14	Centre local d'emploi de Sherbrooke	Pamella Dumont
15	Centre pour femmes immigrantes de Sherbrooke	Nathalie Araneda
16	Centre pour femmes immigrantes de Sherbrooke	Marie-Lisa Roy
17	Chaudronnée	Suzanne Labbé
18	Coalition pour le travail de rue de Sherbrooke	Mathieu Smith
19	Coalition pour le travail de rue de Sherbrooke	Geneviève Morier
20	CSSS-IUGS	Alexandre Badibanga
21	Direction de la santé publique de l'Estrie	Alain Rochon
22	Engagement jeunesse Estrie	Marie-Lyne Courchesne
23	Forum jeunesse Estrie	Joanie Otis
24	Grands Frères Grandes Sœurs de l'Estrie	Kim Lefebvre
25	Grands Frères Grandes Sœurs de l'Estrie	Dominique Duteau
26	JEVI Centre de prévention du suicide - Estrie	Marie-Ève Bernier
27	La Cordée	Nicolas Roy
28	Table estrienne de concertation Formation-Emploi	Karine Croteau
29	Manoir de Novo	Stéphan Prigent
30	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	Line Lavoie
31	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	Aline Vigneault
32	Office municipal d'habitation de Sherbrooke	Élisabeth Grenier
33	Service d'aide aux néo-canadiens	Linda Desautels
34	TDA/H Estrie	Marc-André Brisson
35	TDA/H Estrie	Élyse Jetté
36	Trav-Action	Nancy Gravel
37	Ville de Sherbrooke	Isabelle Côté