a place of mind
THE UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA

SARAVYC

Quatre organismes ont conclu un partenariat pour lutter contre l'itinérance chez les jeunes à Vancouver :

ANALYSE D'UNE COLLABORATION INTERSECTORIELLE

Quatre organismes ont conclu un partenariat pour lutter contre l'itinérance chez les jeunes à Vancouver :

ANALYSE D'UNE COLLABORATION INTERSECTORIELLE

Équipe du projet

Chercheuse principale

Elizabeth Saewyc, Ph. D., IA, FSAHM, FCAHS
Centre de recherche sur la stigmatisation et la résilience chez les jeunes vulnérables (Stigma and Resilience Among Vulnerable Youth Centre, SARAVYC), École des sciences infirmières de l'Université de la Colombie-Britannique

Cochercheur principal

Steve Mathias, médecin, FRCPC
Programme pour les jeunes des quartiers déshérités (hôpital St. Paul) et Département de psychiatrie de l'Université de la Colombie-Britannique

Cochercheuse

Eva Moore, médecin, M. Sc. (santé publique)
Division de la médecine et santé des adolescents de l'Université de la Colombie-Britannique

Coordonnatrice de la recherche

Bea Miller, B.A. (avec distinction)
Centre de recherche sur la stigmatisation et la résilience chez les jeunes vulnérables (Stigma and Resilience Among Vulnerable Youth Centre)

Assistant(e)s de recherche

Robert Rivers, M.A.
Claire Pitcher, B. Sc. inf.
Carmelina Barone, M.A.

Comité consultatif

Dominic Flanagan	BC Housing
John Harvey	Covenant House de Vancouver
Stephanie Gillingham	Inner City Youth Program
Caitlin Guiry	Coast Mental Health
Tracy Schonfeld	Coast Mental Health

Financement : Ce projet a été financé par une subvention du Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance et de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Les conclusions et les opinions exprimées sont uniquement les points de vue de l'équipe de recherche, et ne représentent pas les points de vue du bailleur de fonds ou des quatre organismes collaborateurs.

Citation recommandée : Saewyc EM, Miller BB, Rivers R, Pitcher C, Barone CC, & Moore E. (2014). Quatre organismes ont conclu un partenariat pour lutter contre l'itinérance chez les jeunes à Vancouver : analyse d'une collaboration intersectorielle. Vancouver, C.-B. : Centre de recherche sur la stigmatisation et la résilience chez les jeunes vulnérables (Stigma and Resilience Among Vulnerable Youth Centre), Université de la Colombie-Britannique.

Table des matières

Résumé 5

Éléments clés pour édifier des collaborations fructueuses 5

Les défis liés à la collaboration 7

Les avantages d'une collaboration intersectorielle 7

L'objectif de cette recherche 8

Qui sont les jeunes sans-abri à Vancouver ? 8

Les quatre organismes partenaires 9

Travail préalable au partenariat : Constatation des lacunes dans les services 11

La collaboration intersectorielle 12

Le calendrier de la collaboration 14

Les méthodes de l'étude 16

Les entrevues et les autres données 16

L'analyse de l'information 16

Créer une collaboration entre les prestataires de services 17

Que faut-il pour édifier une collaboration intersectorielle ? 17

Les premières étapes d'un partenariat : Se rencontrer et établir un rapport de confiance 17

Mobiliser divers partenaires 18

Trouver des valeurs communes 18

Il faut des champions pour une collaboration 21

Une souplesse permettant les essais et les erreurs 23

Les difficultés de croissance de la collaboration 23

Accroître les connaissances et les capacités du personnel en matière de soins 24

Affronter les défis liés à la collaboration 26

Officialiser et stabiliser les partenariats 28

Les ententes et les protocoles d'entente (PE) 28

Le partage des ressources 28

L'influence des structures de financement sur les partenariats 29

L'influence positive d'une collaboration sur les organismes 30

Répondre aux besoins en matière de santé mentale 30

Une meilleure compréhension de la santé mentale 30

La capacité de dépister et de régler les problèmes de santé mentale 31

Fournir des services plus intégrés 31

Résultats positifs de la collaboration pour les jeunes 32

L'accès à des services adaptés aux jeunes 32

Un accès accru à d'autres services 33

Le logement et la santé mentale 34

Les préoccupations des jeunes par rapport aux résultats de la collaboration 35

Le manque de clarté et de facilité en ce qui concerne les services 35

Les relations personnelles difficiles influent sur l'accès aux services 35

Les perceptions par rapport à la capacité professionnelle 36

La difficulté de maintenir l'attachement au fil du temps 36

Les initiatives visant à combler les lacunes en matière de soin pour les jeunes 37

L'accès à des services d'aide à long terme 37

Les défis du travail auprès des jeunes atteints de maladies mentales chroniques 38

L'accès aux services pour les jeunes qui consomment des substances 38

Les clients trop jeunes ou trop vieux 39

Les préoccupations liées à la sécurité d'un logement réservé aux adultes 39

Collaboration croissante au-delà des partenaires initiaux 40

Conclusion 41

Ressources supplémentaires 43

Références 44

Résumé

Au milieu des années 2000, les prestataires de soins de santé et de services sociaux de Vancouver ont constaté que les jeunes sans-abri atteints de maladies mentales non diagnostiquées ou sous traitées ont bénéficié à maintes reprises de leurs services dans un état chaotique et de crise. Ils n'avaient aucun moyen d'intervenir auprès des jeunes au moyen des systèmes de logement et de santé mentale. Pour tenter de rompre ce cycle et de combler les lacunes dans les services destinés aux jeunes sans-abri atteints d'une maladie mentale, quatre organismes provenant de secteurs différents ont conclu un partenariat pour collaborer à l'élaboration d'une solution. Ces quatre organismes (Programme pour les jeunes des quartiers déshérités de l'hôpital St. Paul, les organismes Covenant House de Vancouver, Coast Mental Health et B.C. Housing) ont créé une plateforme de prestation de services novatrice et efficace pour répondre aux besoins de ces jeunes.

Pour en apprendre davantage sur ce qui a contribué à la réussite de cette collaboration, nous avons mené une étude d'ethnographie institutionnelle. Nous avons interviewé 22 prestataires de services travaillant pour les organismes collaborateurs et sept jeunes qui avaient utilisé au moins deux des services de collaboration. Nous avons également examiné plus de 300 documents provenant des quatre organismes (courriels, procès-verbaux de réunions, protocole d'entente, rapports annuels, etc.). À partir de ceux-ci, nous avons déterminé plusieurs éléments clés pour édifier une collaboration intersectorielle fructueuse pour les organismes qui se consacrent à lutter contre la maladie mentale et l'itinérance chez les jeunes, dont beaucoup sont appuyés dans la documentation de recherche sur la collaboration intersectorielle en général.

Éléments clés pour édifier des collaborations fructueuses

Établir des partenariats

- Travailler avec divers partenaires pour combler les lacunes observées dans les services (p. ex., les soins de santé, la santé mentale, le service social, les prestataires de services de refuge et de logement).
- Trouver des valeurs communes entre les organismes, et établir des rapports avec des organismes ou des personnes qui partagent une vision commune du changement.
- Sélectionner des champions qui sont visionnaires, orientés vers l'action, approchables et engagés.
- Trouver un financement conjoint modeste (des subventions, des ressources ou des espaces partagés informels) pour promouvoir les possibilités de travailler ensemble, d'établir un rapport de confiance grâce à de petits succès.

Officialiser et maintenir les partenariats

- Favoriser des alliances et des relations de travail positives avec des partenaires au moyen d'une communication formelle et informelle fréquente ; s'appuyer sur les relations entre pairs et valoriser les interactions sociales positives.
- Partager des ressources, particulièrement un espace conjoint ou le personnel, si possible.
- Établir des rôles et des limites explicites entre les organismes, pour préciser les services
- Être flexible, disposé à changer de processus et à essayer de nouvelles choses.
- Créer une culture d'apprentissage mutuel et d'échange de connaissances au moyen d'ateliers, de formations et d'enseignement informel conjoints pour le personnel.
- Les rôles et les responsabilités du personnel peuvent changer considérablement quand il travaille dans le cadre de la collaboration, à mesure que le modèle de soins est redéfini.
- Gérer la résistance au changement et régler les conflits inévitables dans la collaboration.
- Maintenir un dialogue constant et ouvert en communiquant clairement les attentes et les limites entre les organismes. Cela peut aller de réunions ordinaires à la signature d'ententes officielles de collaboration.

Étendre les partenariats

- Les nouveaux collaborateurs exigent les mêmes processus pour établir la confiance et aligner les valeurs que ceux qui étaient nécessaires lors des collaborations antérieures.
- Se montrer souple à la fois avec ce que l'organisme fait et ce que l'on attend des autres partenaires.
- Vérifier souvent avec les clients pour voir ce qu'ils pensent de la collaboration et comment elle fonctionne (ou ne fonctionne pas), pour mieux répondre à leurs besoins.

Les défis liés à la collaboration

- La résistance du personnel au changement exige de l'attention et de la patience pour gérer la croissance/les changements.
- Servir les jeunes ayant des besoins plus complexes peut épuiser les compétences et les ressources.
- La mission ou les services de chaque organisation peuvent changer trop rapidement ou de façon démesurée.
- Pour gérer les conflits inévitables ou les divergences d'opinions, il faut de la confiance et de l'engagement.
- Les sources de financement peuvent engendrer de la concurrence plutôt que la collaboration.
- Les jeunes peuvent considérer le partage d'informations en collaboration comme une menace au lieu de quelque chose d'utile.

Les avantages d'une collaboration intersectorielle

- Un meilleur suivi et un meilleur soutien pour les jeunes au sein des organismes et entre ceux-ci.
- Un accès accru aux services pour les jeunes, particulièrement ceux qui ont des besoins complexes.
- Une amélioration des services et le renforcement des capacités au sein des organismes et entre ceux-ci.
- Un cercle élargi de relations de soutien parmi les prestataires.
- Les jeunes déclarent une stabilité accrue, un meilleur accès aux produits de première nécessité et aux services d'aiguillage, et des relations saines avec des adultes de confiance.

Les quatre organismes ont créé une collaboration fructueuse qui a accru la disponibilité des lits de transition pour les jeunes aux prises avec des problèmes de santé mentale et des logements avec services de soutien à long terme, ainsi que l'accès à des soins psychiatriques et à de l'aide en matière de santé mentale. Même si les organismes estimaient que les partenariats s'étaient instaurés naturellement, l'évaluation démontre l'utilisation de principes clés pour une collaboration intersectorielle efficace visant à travailler ensemble. Récemment, les organismes ont prolongé leur partenariat pour inclure de nouveaux organismes, en relevant encore une fois les premiers défis et en reconnaissant la nécessité de stratégies similaires pour progresser au-delà de leur partenariat initial.

L'objectif de cette recherche

Nous avons analysé le processus par lequel quatre organismes de Vancouver ont collaboré pour combler les lacunes dans les services pour les jeunes sans-abri atteints d'une maladie mentale. Notre objectif consistait à identifier les composants d'une collaboration fructueuse pour aider les jeunes sans-abri avec leurs problèmes de santé mentale et de logement, afin que d'autres organismes puissent s'appuyer sur cet exemple pour établir leurs propres collaborations. En comprenant comment la collaboration s'est établie, nous serons mieux à même de créer des services plus inclusifs et plus intégrés, ainsi que d'offrir de meilleurs soins plus exhaustifs pour les jeunes aux prises avec des problèmes de santé mentale.

Qui sont les jeunes sans-abri à Vancouver?

Les estimations de la véritable population sans-abri au Canada, soit toute personne qui vit dans des conditions surpeuplées, temporaires ou dangereuses, qui est sans abri ou qui risque de le devenir, se situent entre 200 000 et 300 000 personnes, et environ 65 000 d'entre elles sont des jeunes[i]. À Vancouver, on estimait à 2 623 personnes le nombre de sans-abris le 16 mars 2011[ii]. Parmi ceux-ci, 13 % ont été identifiées comme étant des jeunes de moins de 25 ans. On pense que ce nombre sous-estime de beaucoup le nombre réel de jeunes sans-abri qui ont besoin de services, parce qu'il peut être difficile d'atteindre les jeunes qui occupent des logements différents par intermittence, surtout ceux qui dorment « d'un sofa à l'autre ». Dans le présent rapport, nous utilisons le terme « sans-abri » pour inclure les personnes sous-logées ou qui ont un logement instable, en plus des sans-abri.

Comparativement à ceux de la population en général, les taux de maladies mentales et de consommation de substances parmi les jeunes sans-abri sont élevés[iii]. Dans une étude menée auprès de jeunes sans-abri âgés de 12 à 18 ans dans neuf villes de la Colombie-Britannique, 63 % des jeunes femmes et 50 % des jeunes hommes ont déclaré avoir reçu un diagnostic d'un ou de plusieurs problèmes de santé mentale ou de troubles cognitifs[iv]. Plusieurs études ont montré qu'un tiers ou plus des jeunes sans-abri souffraient d'un trouble dépressif majeur ou d'un trouble de stress post-traumatique. Jusqu'à un jeune sur dix peut avoir des symptômes psychotiques et jusqu'à trois sur cinq ont reçu des diagnostics multiples de santé mentale. Les tentatives de suicide sont également extrêmement fréquentes parmi les jeunes sans-abri, car la plupart des rapports indiquent des taux de tentative jusqu'à cinq à dix fois plus élevés que ceux de la population en général. Malgré les taux élevés de problèmes de santé mentale, à peine 9 % des jeunes sans-abri aux prises avec des problèmes de santé mentale notables ont accédé à des services et à un traitement appropriés[v].

Les jeunes sans-abri ont également souvent des antécédents de traumatisme et de privation[vi]. Beaucoup ont déjà été placés en famille d'accueil. La plupart des jeunes sans-abri et de la rue ont subi de la violence sexuelle, physique ou psychologique, des conflits familiaux et de la stigmatisation à répétition. Étant donné qu'ils ont grandi dans des environnements difficiles, de nombreux jeunes sans-abri n'ont pas eu l'occasion d'établir des relations constantes, positives ou stables avec leurs gardiens ou d'autres adultes bien intentionnés.

Pour donner aux jeunes la meilleure chance possible de mener des vies réussies et valorisantes, l'intervention précoce pour les problèmes de santé mentale est essentielle. C'est dans ce contexte que les quatre organismes partenaires ont reconnu la nécessité de fournir des soins de santé mentale et des logements de manière plus efficace aux jeunes sans-abri aux prises avec des problèmes de santé mentale.

Les quatre organismes partenaires

Covenant House de Vancouver

Depuis 1997, Covenant House de Vancouver dessert et soutient les jeunes sans-abri âgés de 16 à 24 ans dans le centre-ville de Vancouver, grâce à un financement privé. Covenant House offre un continuum de services allant de services d'approche et de portes ouvertes à des services résidentiels et de soutien qui permettent aux jeunes de progresser vers leur indépendance. Leurs trois principaux services sont les suivants :

- les services de soutien communautaires (travailleurs des services d'approche, des centres d'accueil et de soutien à l'hébergement) qui desservent 1 100 jeunes par année ;
- un programme d'hébergement de crise offrant 54 lits et qui soutient environ 530 jeunes par année ;
- *Rights of Passage* (ROP), un programme de soutien transitoire offrant 25 lits pour les jeunes.

Ces programmes sont soutenus par une équipe de professionnels qui offrent des services de gestion de cas intensifs et axés sur les résultats aux jeunes avec des plans de soins adaptés pour répondre à leurs besoins particuliers. Ces plans comprennent des services d'aide spécifiques comme des compétences de vie, du soutien au logement et du counseling clinique. En 2013, plus de 1 400 jeunes ont accédé aux services de Covenant House.

Le Programme pour les jeunes des quartiers déshérités

Depuis 2007, le Programme pour les jeunes des quartiers déshérités (Inner City Youth) fournit des soins en santé mentale et en toxicomanie à des jeunes sans-abri. Ce programme a commencé sous forme de projet pilote du projet de sensibilisation psychiatrique de l'hôpital St. Paul en collaboration avec Covenant House. En un délai de six mois, le projet pilote a été officialisé dans le cadre d'un partenariat entre les deux organismes. À ce jour, plus de 500 jeunes ont été évalués par une équipe et environ 3 000 consultations en psychiatrie ont eu lieu annuellement. Les psychiatres et les gestionnaires de cas (les infirmières, les ergothérapeutes et les travailleurs sociaux) du programme voient des patients sur place aux deux emplacements de Covenant House et aux trois emplacements d'hébergement comportant 50 unités au total. Le programme compte une équipe de réadaptation psychosociale qui offre des compétences de vie et des activités éducatives et récréatives. Son personnel partage un système de conservation des dossiers avec Covenant House. Depuis 2007, il a organisé plusieurs journées d'éducation et de multiples séminaires informels avec le personnel des services aux jeunes, sur des questions comme la formation sur la théorie de l'attachement, les médicaments et la gestion des clients en santé mentale.

Coast Mental Health

Depuis 1972, Coast Mental Health dessert les personnes de la région métropolitaine de Vancouver. Il est financé principalement par la régie de santé Vancouver Coastal Health, cependant 10 % de son financement provient de dons privés. Aujourd'hui, Coast Mental Health fournit un logement avec services de soutien à près de 800 personnes. Grâce à son initiative sociale, il aide les adultes atteints de maladie mentale à trouver un travail rémunéré et des activités bénévoles et, grâce à son centre de ressources, il offre des services communautaires aux personnes atteintes d'une maladie mentale. Il a participé au projet de démonstration de recherche national « Chez Soi /At Home » d'une durée de quatre ans avec la Commission de la santé mentale du Canada, qui explorait une intervention accordant la priorité au logement. Au sein du partenariat, le rôle de Coast Mental Health consiste à augmenter la valeur des services cliniques existants, en intégrant un clinicien au Programme pour les jeunes des quartiers déshérités, et à coordonner des soins continus pour leurs clients mutuels. Cette approche réduit le chevauchement des services et fait appel aux forces et aux compétences de chaque organisme du partenariat.

BC Housing

BC Housing est l'organisme de la Couronne provincial qui élabore, gère et administre un large éventail d'options de logements subventionnés. BC Housing travaille en partenariat avec des partenaires des secteurs privé et sans but lucratif, les différents niveaux du gouvernement, les régies de la santé et les groupes communautaires, afin d'accroître les options de logements abordables pour les Britanno-Colombiens dans le besoin, y compris ceux qui vivent dans la rue ou qui souffrent de toxicomanie ou de problèmes de santé mentale. En partenariat avec le Programme de santé mentale pour les jeunes des quartiers déshérités et Coast Mental Health, ils hébergent des jeunes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Ces derniers sont hébergés à des étages qui leur sont spécifiquement destinés et dans des chambres pour une personne à l'hôtel St. Helen et dans le complexe Pacific Coast Apartments. Dans le cadre du partenariat, les jeunes obtiennent des services en santé mentale sur place. En février 2011, la création d'un programme d'aide à la vie autonome pour soutenir les jeunes (Youth Supportive Independent Living Program) a permis d'accorder dix subventions locatives supplémentaires dans la ville de Vancouver. La subvention couvre la presque totalité du coût du loyer et comprend une allocation de chauffage.

Travail préalable au partenariat : Constatation des lacunes dans les services

À mesure que ces quatre organismes fournissaient des soins aux jeunes sans-abri, ils ont commencé à remarquer que bien qu'ils desservaient des clients communs, ils n'étaient pas en mesure de fournir des soins continus. Il y avait des lacunes importantes entre leurs services et au sein de ceux-ci. Avant le partenariat de la collaboration, ces quatre organismes interagissaient peu et aucun d'entre eux n'assurait de services conçus de façon à répondre spécifiquement aux besoins des jeunes sans-abri souffrant d'une maladie mentale.

Malgré plus de 1 000 visites annuelles au service des urgences effectuées par des jeunes âgés de 17 à 24 ans souffrant d'une maladie mentale ou de problèmes de toxicomanie, l'hôpital St. Paul n'avait aucun employé affecté aux jeunes ou aux services de santé mentale pour les jeunes. Les jeunes étaient habituellement renvoyés de la salle d'urgence ou de l'unité des malades hospitalisés sans plan de suivi, et ceux qui n'avaient pas d'adresse fixe faisaient face à de multiples obstacles pour recevoir des soins des équipes communautaires de santé mentale. Beaucoup étaient envoyés dans des refuges, avec seulement des médicaments en main, sans qu'aucun renseignement ne soit communiqué au personnel du refuge.

Covenant House avait beaucoup d'expérience de travail avec les jeunes sans-abri, mais n'avait pas de cliniciens en santé mentale, et son personnel avait reçu une formation limitée dans ce domaine. La maladie mentale était souvent perçue comme un « problème de comportement », et les jeunes risquaient d'être renvoyés pour cette raison. De plus, comme l'établissement avait une politique de tolérance zéro concernant la consommation de substances, les jeunes qui en consommaient se voyaient refuser l'accès au refuge.

Coast Mental Health, qui fournissait des services aux adultes souffrant de maladie mentale, n'avait pas encore ciblé les jeunes comme une population spéciale, malgré la présence d'une formation en soutien par les pairs et l'aménagement de plusieurs projets de logements communautaires.

Enfin, BC Housing, l'organisme provincial responsable du logement social, n'avait qu'une poignée de jeunes dans ses édifices. Avec une liste d'attente qui pouvait atteindre 3 ou 4 ans, les jeunes étaient souvent considérés comme des adultes une fois qu'ils arrivaient à obtenir un logement.

« Lorsque des jeunes souffrant de problèmes de santé mentale se présentaient, ils ne correspondaient pas à nos critères, ils dépassaient notre niveau de soins. »

Prestataire de services de logement

« Nous n'avions aucun psychiatre ni soutien en santé mentale dans la ville, alors [l'organisme] n'a pu élaborer que trois plans pour les jeunes qui arrivaient : demander qu'ils soient bénéficiaires d'aide au revenu, les héberger ; leur trouver un emploi ou les renvoyer chez eux. C'était tout ce que nous pouvions faire, parce que nous ne pouvions trouver personne pour s'occuper de l'aspect médical et de l'aspect de la santé mentale. »

Prestataire de services de logement

La collaboration intersectorielle

L'Organisation mondiale de la Santé définit la **collaboration intersectorielle** comme « *une relation reconnue entre une ou plusieurs parties du secteur de la santé avec une ou plusieurs parties d'un autre secteur, formée pour agir sur une question particulière afin d'obtenir des résultats en matière de santé (ou des objectifs intermédiaires) de manière plus concrète, plus efficace ou plus viable que si le secteur de la santé avait agi seul.* »[viii]. L'Agence de la santé publique du Canada décrit une grande diversité de situations où une collaboration intersectorielle a servi à combler des lacunes dans les services aux populations marginalisées ou à favoriser l'équité en santé publique.

En se fondant sur les besoins complexes de la population des jeunes sans-abri à Vancouver, les psychiatres de l'hôpital St. Paul, de Covenant House de Vancouver, de Coast Mental Health et de BC Housing ont constaté qu'il serait impossible de combler les lacunes dans les services pour les jeunes marginalisés si chaque secteur continuait de travailler de manière isolée. Le processus de collaboration intersectorielle implique une coopération et des partenariats entre les personnes et les organismes provenant d'un grand nombre de points de vue différents, avec une mission et une vision communes.

«... nous essayons tous en quelque sorte de travailler ensemble à réaliser un objectif commun. Nous apportons tous des contributions différentes et nous avons des points de vue et des opinions différents, mais ils sont tous collaboratifs. »

Prestataire de services de santé mentale

« Nous sommes simplement demeurés optimistes à l'idée de travailler au même but, et même s'il y avait des douleurs de croissance, en gardant à l'esprit les intérêts supérieurs des jeunes, nous savions que nous pourrions régler à peu près n'importe quoi. »

Prestataire de services de santé mentale

Les services dans le cadre de la collaboration

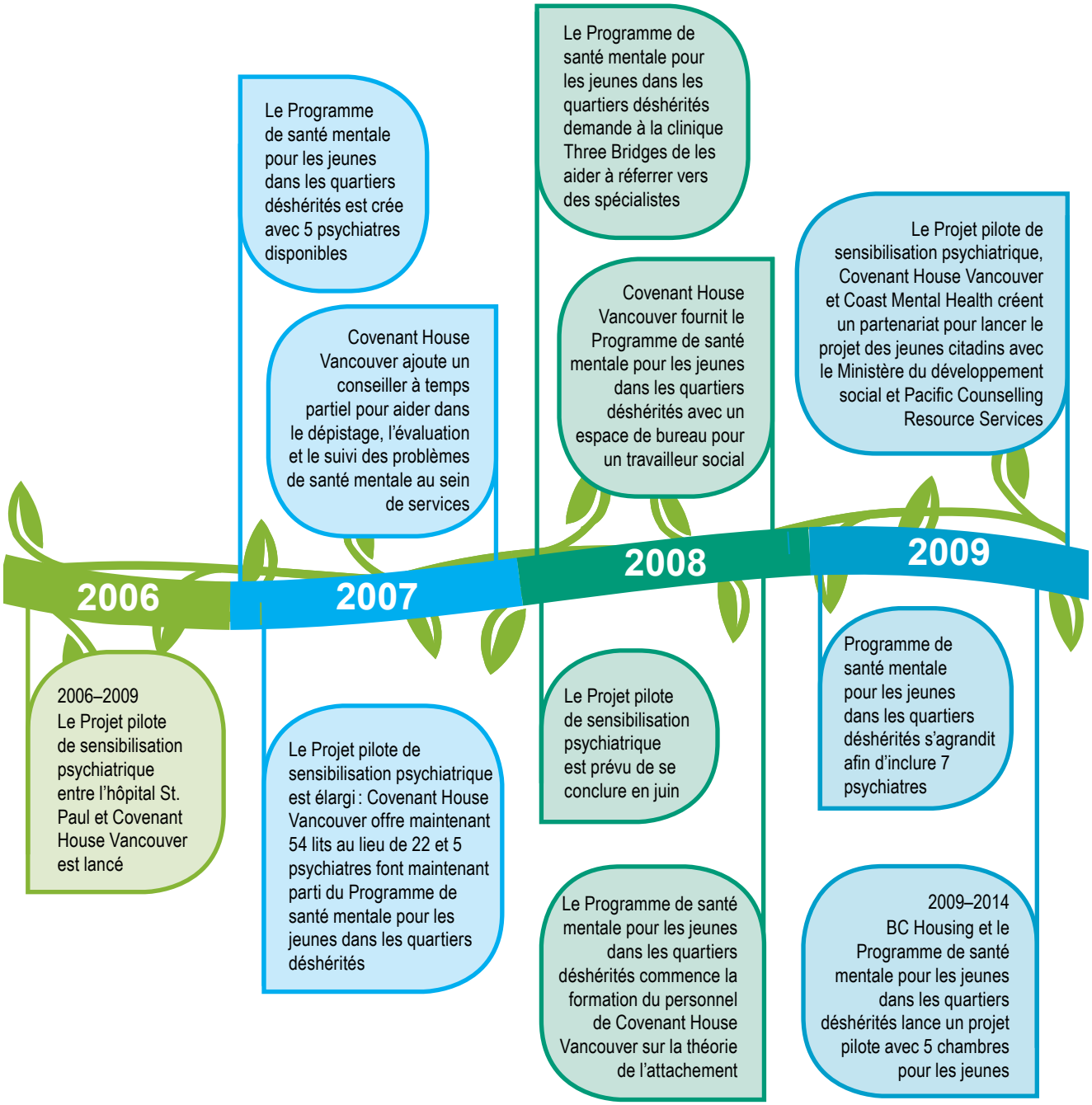
Le Programme pour les jeunes des quartiers déshérités (auparavant le Programme de santé mentale pour les jeunes des quartiers déshérités) et Covenant House ont commencé à travailler ensemble à la suite d'un projet pilote en 2007 qui a mis en place une équipe avec un intervenant auprès des jeunes de Covenant House et une poignée de psychiatres, afin d'offrir des services d'approche au refuge situé à moins d'un kilomètre de l'hôpital. En 2009, le Programme pour les jeunes des quartiers déshérités et Covenant House ont travaillé en partenariat avec Coast Mental Health dans le cadre de l'Urban Youth Project (projet pour les jeunes citadins).

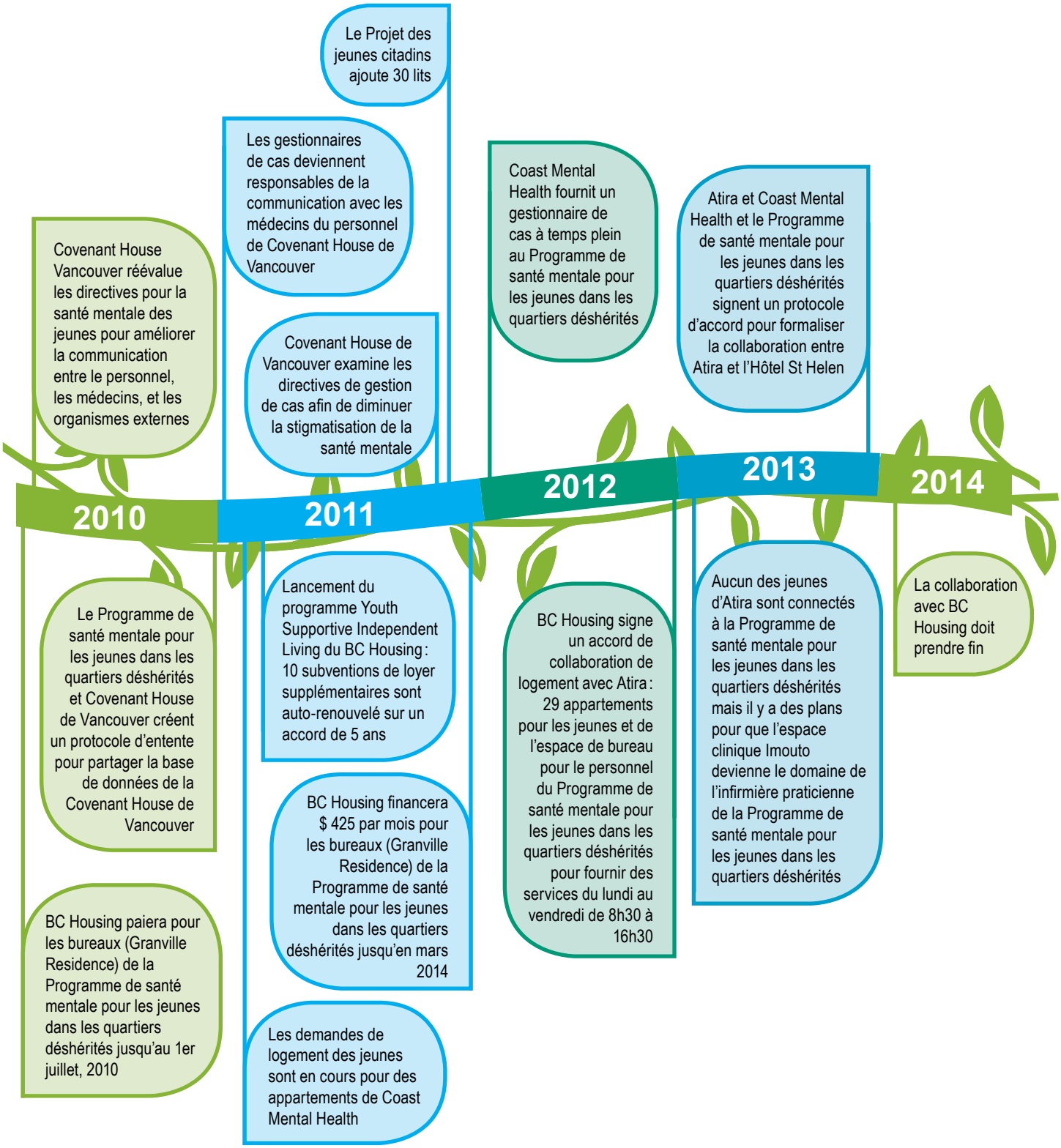
Ce partenariat, qui incluait également Pacific Counselling Resource Services, la Ville de Vancouver, BC Housing et le Ministry of Social Development (ministère du Développement social), a apporté un soutien intensif aux jeunes aux prises avec une maladie mentale qui étaient placés dans un programme de logements peu restrictifs.

Au fil du partenariat, les rôles des quatre organismes collaborateurs ont commencé à se préciser. Covenant House est devenu le point de premier contact pour les jeunes sans-abri, et, dans la majorité des cas, la source d'aiguillage des clients vers le Programme pour les jeunes des quartiers déshérités. Covenant House offrait également des services d'approche et une halte pour les repas. Le Programme pour les jeunes des quartiers déshérités fournissait des évaluations, élaborait des plans de soins et ciblait des jeunes pour le continuum de logements. En partenariat avec le Programme pour les jeunes des quartiers déshérités, Coast Mental Health fournissait une aide au logement pour plusieurs édifices et a intégré un gestionnaire de cas au Programme pour les jeunes des quartiers déshérités à compter de 2010. Plus tard, Coast Mental Health et le Programme pour les jeunes des quartiers déshérités ont travaillé en partenariat sur un programme de soutien par les pairs. BC Housing a appuyé le partenariat en fournissant 60 logements peu restrictifs réservés aux jeunes du Programme pour les jeunes des quartiers déshérités. De plus, BC Housing a créé le programme d'aide à la vie autonome pour soutenir les jeunes. Démarré en février 2011, ce programme en partenariat avec le Programme pour les jeunes des quartiers déshérités offre 10 subventions locatives. Les subventions couvrent la presque totalité du coût du loyer et une allocation de chauffage. Elles ont été déterminantes dans la création d'un continuum de logements, allant des refuges aux logements peu restrictifs et aux logements locatifs sur le marché.

Afin de coordonner ce réseau de soutien, on a attribué à des employés de chaque organisme un rôle de figure d'attachement primaire. Le personnel de Covenant House, du Programme pour les jeunes des quartiers déshérités et de Coast Mental Health se réunit lors de réunions bimensuelles destinées aux clients interorganismes. Des ententes de confidentialité intitulées « Cercle de soins » sont créées avec les clients, pour la gestion de cas intégrée. On soutient les jeunes pour qu'ils fassent la transition d'organismes axés sur les jeunes (e.g., Covenant House) et de modes de vie dans les refuges ou la rue vers des organismes de santé mentale pour adultes (e.g., Coast Mental Health) et finalement, qu'ils trouvent un logement.

Le calendrier de la collaboration




2010
2011
2012
2013
2014
Covenant House Vancouver réévalue les directives pour la santé mentale des jeunes pour améliorer la communication entre le personnel, les médecins, et les organismes externes
Le Programme de santé mentale pour les jeunes dans les quartiers déshérités et Covenant House de Vancouver créent un protocole d'entente pour partager la base de données de la Covenant House de Vancouver
BC Housing paiera pour les bureaux (Granville Residence) de la Programme de santé mentale pour les jeunes dans les quartiers déshérités jusqu'au 1er juillet, 2010
Les gestionnaires de cas deviennent responsables de la communication avec les médecins du personnel de Covenant House de Vancouver
Covenant House de Vancouver examine les directives de gestion de cas afin de diminuer la stigmatisation de la santé mentale
Le Projet des jeunes citadins ajoute 30 lits
Lancement du programme Youth Supportive Independent Living du BC Housing : 10 subventions de loyer supplémentaires sont auto-renouvelé sur un accord de 5 ans
BC Housing financera $ 425 par mois pour les bureaux (Granville Residence) de la Programme de santé mentale pour les jeunes dans les quartiers déshérités jusqu'en mars 2014
Les demandes de logement des jeunes sont en cours pour des appartements de Coast Mental Health
Coast Mental Health fournit un gestionnaire de cas à temps plein au Programme de santé mentale pour les jeunes dans les quartiers déshérités
BC Housing signe un accord de collaboration de logement avec Atira : 29 appartements pour les jeunes et de l'espace de bureau pour le personnel du Programme de santé mentale pour les jeunes dans les quartiers déshérités pour fournir des services du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30
Atira et Coast Mental Health et le Programme de santé mentale pour les jeunes dans les quartiers déshérités signent un protocole d'accord pour formaliser la collaboration entre Atira et l'Hôtel St Helen
Aucun des jeunes d'Atira sont connectés à la Programme de santé mentale pour les jeunes dans les quartiers déshérités mais il y a des plans pour que l'espace clinique Imouto devienne le domaine de l'infirmière praticienne de la Programme de santé mentale pour les jeunes dans les quartiers déshérités
La collaboration avec BC Housing doit prendre fin

Les méthodes de l'étude

Pour mener notre évaluation, nous avons retenu l'approche de l'ethnographie institutionnelle. L'ethnographie institutionnelle est une méthode de recherche utilisée pour examiner la façon dont les relations sociales des gens organisent leur vie quotidienne. Elle fournit un cadre permettant d'examiner la façon dont les expériences, les relations, les croyances et les règles existant dans chaque organisme influencent les objectifs que l'organisme souhaite atteindre.

Les entrevues et les autres données

Afin de dresser un tableau complet de la façon dont la collaboration a été structurée, nous avons recueilli des données provenant d'un éventail de sources. Nous avons mené des entrevues avec 22 prestataires de services et de soins de santé qui travaillaient dans les organismes collaborateurs, y compris le personnel de première ligne, les prestataires de soins de santé et les cadres supérieurs. Nous nous intéressions particulièrement aux relations des individus avec les organismes, à leurs expériences en matière de collaboration avec les autres organismes et à la façon dont leur organisme a changé à la suite de la collaboration.

Nous avons également rencontré sept jeunes qui avaient fait appel, ou qui font actuellement appel, à au moins deux des services des organismes collaborateurs. Les jeunes ont été recrutés au sein des organismes partenaires ; nous avons mis des affiches présentant l'étude dans leurs aires d'attente, et le personnel a fourni aux participants potentiels des renseignements plus détaillés. Au cours des entrevues, nous avons posé des questions aux jeunes sur leurs expériences positives et leurs difficultés concernant l'accès aux services des quatre organismes collaborateurs. Toutes les entrevues ont été enregistrées et transcrites. Les jeunes et les prestataires de services ont reçu une carte-cadeau de 20 $ pour leur participation.

Pour améliorer notre compréhension de la collaboration, nous avons recueilli des documents tel que des communications par courriel, des protocoles d'entente ainsi que des rapports et des présentations internes et d'organismes publics. Pour déterminer comment les jeunes accédaient aux services et l'ordre d'accès à ceux-ci, nous avons également suivi le nombre et les types d'aiguillages figurant dans les tableaux portant sur les jeunes clients, avec leur consentement.

Les citations anonymes figurant dans le présent rapport proviennent à la fois d'entrevues et de documents.

L'analyse de l'information

Nous avons analysé les entrevues et les documents ensemble suivant le principe de l'ethnographie institutionnelle. Notre objectif consistait à recenser les principales caractéristiques des relations fructueuses entre les organismes collaborateurs, et à comprendre les difficultés auxquelles ils faisaient face par rapport à la collaboration. Afin de laisser les résultats se dégager vraiment des données, les assistants de recherche qui ont codé en premier les entrevues et les documents n'ont pas lu d'autres recherches sur les collaborations intersectorielles avant la fin du codage. La chercheuse principale, qui avait de l'expérience dans ce domaine, a attendu jusqu'à ce que les premières analyses soient effectuées afin de confirmer les résultats.

Créer une collaboration entre les prestataires de services

Que faut-il pour édifier une collaboration intersectorielle ?

Depuis plusieurs années, les prestataires de services au sein des organismes partenaires avaient intentionnellement encouragé des alliances et des relations de travail positives mutuelles. La collaboration était fondée sur les premiers entretiens informels entre les dirigeants, puis de petits projets étaient financés conjointement. À mesure que la collaboration se renforçait, on la maintenait par des réunions et des interactions à grande échelle entre les membres du personnel à tous les niveaux. Les relations étaient fondées sur un dialogue ouvert et une communication claire au sujet des rôles, des attentes, des valeurs communes et de la responsabilité de tout à chacun. Ceux qui occupaient des rôles de premier plan dans les quatre organismes sont devenus les champions de la collaboration, en faisant preuve de qualités particulières qui ont contribué à leur partenariat fructueux. Le personnel des organismes participants a abordé la collaboration avec souplesse, et les organismes étaient également prêts à faire preuve de souplesse en ce qui concerne la modification de leurs pratiques afin de pouvoir travailler ensemble.

Cette approche globale reflète les éléments clés des collaborations intersectorielles fructueuses, et a permis à ces divers partenaires d'unir leurs forces de manière novatrice. Les organismes partenaires ont également encouragé leurs prestataires de services à vérifier continuellement auprès de leurs jeunes clients si la collaboration fonctionnait pour eux.

Des processus spécifiques permettant d'établir la collaboration sont décrits plus en détail ci-dessous.

Les premières étapes d'un partenariat : Se rencontrer et établir un rapport de confiance

La collaboration entre ces quatre organismes n'a pas vu le jour par hasard. Un plan des premières activités a aidé à préparer la voie pour une collaboration plus active. Par exemple, les premiers liens entre les psychiatres de l'hôpital St. Paul et les services de logement ont commencé lorsque les médecins ont effectué des « visites informelles communautaires » pour fournir des services et du soutien :

« [Les médecins] effectuaient des visites informelles, et Covenant House se trouvait sur leur chemin. Ils entraient dans Covenant House et bavardaient avec les clients et parlaient avec le personnel et fournissaient un certain soutien. Mais il s'agissait… de visites informelles, à l'improviste. »

Prestataire de services de logement

D'autres possibilités ont découlé de la rédaction commune de petites demandes de subvention, ce qui a favorisé la mise en place d'un lien de confiance et des objectifs communs. Cela a mené à un partage informel de ressources comme un local temporaire dans un organisme ou un autre. En travaillant dans les mêmes édifices, le personnel avait l'occasion de se rencontrer et de partager ses idées et ses valeurs.

« Je pense que nous avons acquis une vision plus complète de ce qu'il faut pour travailler avec les jeunes sans-abri. »

Prestataire de services de logement

Mobiliser divers partenaires

Pour combler les lacunes dans les services offerts et travailler ensemble, les quatre organismes devaient reconnaître la façon dont leurs forces et leurs limites se complétaient. Chaque partenaire a fait bénéficier la collaboration de ses compétences, de ses ressources et de ses méthodes de travail différentes, et comprenait clairement et sincèrement les forces et les rôles de chacun.

« Nous essayons tous de travailler ensemble à réaliser un objectif commun. Et nous apportons tous des contributions différentes et avons des points de vue et des opinions différents, mais ils sont tous collaboratifs. »

Prestataire de services de logement

« Une grande compréhension de la collaboration. On est efficace dans ce domaine, alors c'est nous qui ferons cela, on est efficace dans ce domaine, alors c'est nous qui ferons ceci, etc. Ce n'est donc pas une seule personne ou un seul organisme qui prend les devants pour faire tout. »

Prestataire de services de logement

Trouver des valeurs communes

Une des principales stratégies pour développer et soutenir la collaboration était de trouver des valeurs communes entre les organismes collaborateurs. Parfois, il s'agissait d'une stratégie de partenariat avec des personnes qui avaient déjà une vision commune, tandis qu'à d'autres moments, cela supposait de travailler ensemble pour aligner des valeurs organisationnelles différentes, par exemple, ou de s'harmoniser conjointement avec une approche particulière comme la conception des services concernant la théorie de l'attachement. Le personnel et la direction des organismes ont identifié un certain nombre de stratégies auxquelles ils ont eu recours pour réussir à adopter et partager des valeurs communes.

Défendre les intérêts des jeunes

Les prestataires de services et les principaux collaborateurs ont profité de leur position privilégiée au sein de ces organismes partenaires pour attirer l'attention sur la situation marginalisée des jeunes et pour plaider en faveur de services de soutien gouvernementaux et communautaires adéquats. Plus précisément, le personnel au sein des quatre organismes a défendu les intérêts des jeunes en négociant l'accès à des services spécifiques pour les jeunes en particulier, en offrant des formations sur la santé mentale des jeunes et en améliorant l'accès à des services de soutien nécessaires pour les jeunes.

Pour reprendre les propos d'un collaborateur, ils voulaient : *« … renforcer le pouvoir d'agir [des jeunes], quelle que soit leur provenance, tout en promouvant le changement, en respectant le stade où ils en étaient. »*

Prestataire de services de santé mentale

« Désormais [le personnel des logements] possède l'expertise médicale, de sorte qu'il peut défendre les intérêts de ses clients d'une manière dont il n'était pas capable auparavant. »

Prestataire de services de santé mentale

Le type de services d'accompagnement et d'intervention pouvait être différent selon les besoins particuliers des jeunes et les expériences particulières des employés au sein des organismes partenaires. Par exemple, lorsque les jeunes sont devenus frustrés ou ont commencé à manifester des symptômes liés à leur santé mentale, les prestataires de services et le personnel ont veillé à ce qu'ils puissent avoir accès aux services nécessaires.

« J'ai reçu un appel de [employé de l'organisme partenaire] et il disait « oh, il y a un jeune allongé dans la rue, on s'inquiète de sa santé physique, » et j'ai répondu « c'est inacceptable » et … je me suis absenté de mon travail, je suis sorti, j'ai vu le jeune, je l'ai rassuré, j'ai parlé à la police et je l'ai transporté à l'hôpital. »

Prestataire de services de santé mentale

Établir des relations professionnelles

Les relations professionnelles au sein de la collaboration ont été établies grâce à des activités de bureau, par exemple des réunions régulières et des demandes d'entraide. Celles-ci comprenaient le partage de bureaux entre les organismes, ce qui a entraîné des échanges plus fréquents. Les prestataires de services des divers organismes partenaires ont renforcé leurs relations professionnelles en formant les autres partenaires et en communiquant informellement et fréquemment entre eux. Cela a amélioré la capacité des organismes partenaires à forger des alliances mutuelles.

« Cela se résume vraiment à l'expertise des professionnels qui se présentent. J'entends par là que certaines personnes, comme cette équipe de psychiatres qui travaillent avec ces jeunes, sont incroyablement faciles à aborder ils donnent souvent des séminaires sur la psychothérapie, sur les médicaments, sur l'attachement, et ils apportent donc une expertise et des connaissances très variées qu'ils ne conservent pas jalousement. »

Prestataire de services de logement

La tenue de réunions régulières a été un élément essentiel qui a permis au personnel des organismes partenaires de rester en contact entre eux. Les collaborateurs ont également prévu des réunions pour avoir des discussions ciblées sur divers sujets, comme les propositions de financement ou la gestion des conflits entre les organismes.

Le partage de la formation professionnelle a été un autre moyen utilisé pour établir et maintenir les relations entre les organismes. Pendant les premières étapes de la collaboration, les prestataires de services des différents organismes ne disposaient pas des mêmes connaissances et de la même expérience du travail avec les jeunes sans-abri ou au sujet des problèmes de santé mentale. Les spécialistes d'un organisme ont offert des formations pour tout le personnel impliqué dans la collaboration sur des sujets précis concernant la santé mentale, le logiciel d'admission des jeunes et la gestion des comportements de ces derniers.

« Parce que, au fil du temps, ce qui s'est passé, c'est que cela a fini par devenir une véritable collaboration. Nous étions dans leur espace, nous avons commencé à former leurs employés responsables du traitement des cas et les travailleurs auprès des jeunes par rapport aux besoins de leurs patients en matière de santé mentale. Et ils ont donc acquis des connaissances sur la santé mentale et ce genre de choses. De même, nous avons appris d'eux. C'était, tout simplement, un excellent partenariat. »

Prestataire de services de santé mentale

Les relations professionnelles ont été renforcées par une interaction moins officielle que dans les milieux professionnels ou médicaux traditionnels. Plusieurs collaborateurs ont dit avoir apprécier le fait qu'ils pouvaient s'adresser à des membres de l'équipe de médecins par leur prénom, au lieu de devoir utiliser leur titre. En brisant cette hiérarchie traditionnelle, les collaborateurs trouvaient plus facile de communiquer et cela a permis d'échanger davantage de renseignements.

« Je crois que nous sommes presque ou déjà au point où nous nous connaissons tous par nos prénoms ; nous sommes capables de communiquer de façon assez efficace. Et nous pouvons nous renseigner mutuellement et dire, voilà ce qui se passe, soyez-en conscients, faites attention à cela, c'est ce qui a fonctionné par le passé, cela pourrait fonctionner à l'avenir. »

Prestataire de services de santé mentale

Établir des relations personnelles

Les membres du personnel des organismes collaborateurs ont également encouragé les relations personnelles réciproques. Ces relations étaient importantes, parce qu'elles signifiaient qu'ils pouvaient se soutenir mutuellement pour travailler avec les jeunes ayant des besoins complexes. D'après les membres du partenariat, les relations personnelles ont été établies grâce aux réunions qui se tenaient dans des contextes moins officiels que la norme, par exemple lors d'un repas, tout en jouant au golf ou au cours de déplacements sur le terrain organisés pour les jeunes. En les sortant ainsi du bureau, ces réunions ont permis aux membres de l'équipe d'échanger plus aisément des renseignements sur leur vie à l'extérieur du lieu de travail.

« Nous avons une salle privée, alors ce devrait être un souper d'été bien agréable ! Personnellement, je suis enchanté de l'engagement et de la disponibilité de chacun. J'ai hâte de vous voir lundi soir ! »

Courriel d'un prestataire de services de santé mentale aux leaders des organismes collaborateurs

Les collaborateurs se parlaient aussi d'autres évènements de leur vie personnelle ayant eu un effet positif ou négatif sur eux. Ces relations personnelles ont contribué à la capacité de maintenir des valeurs et des objectifs communs pour la collaboration.

Le soutien et la compréhension mutuels

Dans le cadre de la collaboration, le personnel des organismes partenaires a cultivé une compréhension et un soutien mutuels. Un élément clé de ce soutien a été la compréhension commune qu'aucun organisme unique ne disposait des ressources pour répondre tout seul aux besoins des jeunes. Ils devaient compter les uns sur les autres.

« … comprendre la responsabilité partagée d'aider les jeunes… [il y a] moins de hiérarchie et plus de partenariat [entre nous], vous avez défini les objectifs, alors travaillons à les atteindre ensemble, il y avait donc beaucoup de consultation de cette façon. »

Prestataire de services de logement

« … nous savons que nous nous soutenons les uns les autres, et je pense que nous continuons à nous apprendre beaucoup de choses les uns des autres. »

Prestataire de services de santé mentale

Les prestataires de services devaient instituer un climat « de bonne volonté » entre les organismes pour avoir une meilleure expérience de travail et un meilleur soutien mutuel, même dans les périodes de conflits entre les partenaires. Un collaborateur a souligné qu'il était important de garder à l'esprit qu'il faut beaucoup de temps, parfois des années, pour établir un rapport de confiance et obtenir du soutien.

« On sait qu'on peut parler au reste de l'équipe, et qu'on peut faire preuve de franchise ou dire ce qu'on pense. »

Prestataire de services de santé mentale

Les priorités de financement

Les collaborateurs ont reconnu la nécessité d'établir des priorités de financement en fonction des valeurs communes, de prouver que la collaboration est un atout pour les bailleurs de fonds et de partager la responsabilité financière et la prise de décisions entre les organismes. Chaque organisme disposait de sources de financement différentes et demeurait au courant des différentes responsabilités des organismes collaborateurs envers les bailleurs de fonds.

« … ajoute du crédit à [la collaboration] dans la communauté, et une viabilité sur le plan des demandes de financement, et ainsi de suite. Ils voient que les gens travaillent ensemble et essaient vraiment de maximiser les sommes dont nous disposons, en faisant de notre mieux. Ensuite, je pense que cela représente un excellent argument pour les propositions et les demandes de financement. »

Prestataire de services de santé mentale

Les organismes partenaires étaient également au courant des coûts associés aux prestations de service, et du besoin continu de réaffecter des fonds et de trouver de nouvelles sources de financement pour absorber ces coûts. Lorsqu'ils établissaient les priorités de financement en fonction des besoins des jeunes, ils utilisaient des rentrées de fonds pour augmenter les services offerts aux jeunes, recruter de nouvelles personnes et venir en aide à d'autres secteurs de la ville.

« Un donateur s'est matérialisé … et ça nous a permis d'augmenter nos activités dans le secteur est du centre-ville. Donc, grâce à l'argent du donateur, nous avons embauché une autre infirmière. »

Prestataire de services de santé mentale

Il faut des champions pour une collaboration

Les champions pour cette collaboration étaient les leaders des différents niveaux des organismes qui avaient constaté les lacunes dans les services pour les jeunes, qui avaient une vision de ce qu'il fallait pour offrir les services et qui savaient par où commencer pour chercher des ressources afin d'atteindre l'objectif de la collaboration. Nous avons déterminé les qualités globales des champions, ainsi que les qualités requises pour commencer et soutenir le partenariat.

Beaucoup de personnes dans les différentes équipes possédaient les qualités d'un champion, dont le fait d'être avenant, passioné, confiant et engagé. **Avenant** renvoit à la capacité que les champions avaient de rencontrer chaque personne (de la haute direction au personnel de première ligne) au stade où elle en était, sans porter de jugement, et de demeurer respecté et apprécié même lorsqu'il contestait les méthodes des autres.

« Je ne suis peut-être pas d'accord avec [le champion], mais je l'aime bien. Dans ce cas, on peut se montrer clément et compréhensif. »

Prestataire de services de logement

Les champions **passionnés** montrent qu'ils participaient à la collaboration dans le but d'aider les jeunes. Un champion **engagé** était prêt à être responsable de ses décisions et à continuer d'assurer le suivi vers l'atteinte des objectifs de la collaboration, même lorsqu'il faisait face à des difficultés ou à des revers. Les champions étaient **sûrs** d'avoir les compétences et l'équipe nécessaires pour progresser vers la réalisation de leurs objectifs.

Les champions ont besoin d'autres qualités pour amorcer une collaboration, notamment être informés au niveau politique, être pragmatiques et avoir une vision. **Avoir une vision** signifie regarder vers l'avenir des services de santé mentale pour les jeunes et prévoir comment la collaboration pourrait fournir de meilleurs résultats pour eux.

« Une bonne vision sur la façon de concrétiser cela, particulière [au champion],qui fait ressortir sa passion pour les jeunes. »

Prestataire de services de logement

Un champion devait également être **informé au niveau politique** afin d'utiliser l'environnement politique dans l'intérêt supérieur des objectifs partagés par l'équipe. Un champion **pragmatique** était prêt à mettre de l'avant des idées pour s'assurer que le groupe progressait vers ces objectifs.

« Ça s'est passé autour d'un café ou d'un dîner, un jour où nous examinions des problèmes et nous nous disions que nous ne pouvions pas continuer à attendre, alors faisons quelque chose, commençons par commencer et on verra bien. »

Prestataire de services de santé mentale

Les collaborateurs ont mentionné d'autres qualités que doit posséder un champion pour maintenir la collaboration, dont faire preuve de **résilience**, d'ingéniosité et être accessible. La capacité de faire preuve de résilience désignait la volonté d'essayer d'établir des relations de collaboration, d'échouer et de réessayer. Un champion faisant preuve d'**ingéniosité** a la réputation, le réseau ou le pouvoir de trouver diverses ressources provenant de différents endroits, y compris du financement, un espace physique ou le soutien d'organismes externes à la collaboration. Les champions **abordables** faisaient preuve d'une ouverture d'esprit et il était facile de communiquer avec eux.

« Donc, il n'est pas rare que quelqu'un décroche le téléphone et m'appelle et dise « Bonjour [Nom], pouvons-nous parler de ce qui vient d'arriver ? »

Prestataire de services de santé mentale

« Parfois [Nom] rencontrait le personnel et répondait à des questions ou des trucs du genre seulement pour simplifier les choses, pour connaître la nature des problèmes et en faire rapport aux directeurs des programmes et élaborer des stratégies sur la manière d'améliorer les choses pour réduire le conflit que cela avait causé. »

Prestataire de services de logement

Une souplesse permettant les essais et les erreurs

Les collaborateurs ont ressenti le besoin d'être plus souples lorsqu'ils fournissaient des services aux jeunes dont les cas étaient complexes. Ils ont reconnu faire parfois des erreurs dans le cadre du processus. La souplesse représentait tout autant la capacité de travailler avec de nombreux organismes partenaires différents qui disposaient tous de diverses compétences et connaissances, que la capacité de fournir des services de façon différente que par le passé.

« Nous sommes arrivés là avec un objectif et, au lieu d'avoir tout en place au préalable, nous avons en quelque sorte simplement fait le travail, et nous avons quand même réussi à créer quelque chose de vraiment formidable. Parfois, je pense qu'il y a tellement de planification que les choses ne prennent jamais corps. Par contre, je constate maintenant, au fur et à mesure que nous nous développons, qu'il y a des pièges à cela également et que nous devons toujours faire attention de ne pas y tomber. »

Prestataire de services de santé mentale

Il était important pour les collaborateurs de s'autoriser à faire des essais et des erreurs, parce que cela leur permettait d'essayer de nouvelles façons de faire les choses lorsqu'une approche particulière ne fonctionnait pas.

« Et j'ai dit : vous savez quoi, commençons. Nous commencerons simplement par mettre cette approche en place pour voir comment elle fonctionne et nous la développerons à l'interne. »

Prestataire de services de logement

Les difficultés de croissance de la collaboration

La résistance au changement

Afin d'atteindre l'objectif commun de combler les lacunes dans les services offerts aux jeunes sans-abri atteints d'une maladie mentale, les organismes ont commencé par adapter leurs procédures et leurs politiques. Ces changements ont présenté des défis pour le personnel qui avait l'habitude de pratiques traditionnelles et éprouvait de l'incertitude à l'égard des changements. Il fallait donc renseigner les gens sur la raison pour laquelle il était important de changer de méthode.

« Je pense que cela fait environ deux ans maintenant que le conflit entre la direction de première ligne et les gestionnaires de cas s'est dissipé et… il arrive un moment où ils comprennent, et ensuite, nous avons une discussion importante avec la direction sur l'harmonisation, voici la direction que nous prenons, êtes-vous d'accord ou pas ? »

Prestataire de services de logement

Réduction des obstacles = Jeunes aux cas plus complexes

À mesure que les partenaires changeaient leurs règles et leurs processus d'admission, un ensemble plus diversifié de jeunes ont commencé à utiliser les services. À titre de note positive, il convient de mentionner que les services devenaient plus inclusifs et, par conséquent, plus accessibles aux jeunes. Pour les membres du personnel, toutefois, ce changement entraînait une augmentation notable de la complexité de leur travail, en raison des problèmes sociaux et de santé plus complexes des jeunes avec lesquels ils travaillaient.

« Nous avons réduit les obstacles, et il a été difficile pour certains membres du personnel comme moi-même, qui étions ici depuis longtemps au refuge lorsqu'il y avait 18 lits et que les options c'était chercher un boulot, chercher un logement, ou aller en traitement - et s'ils ne le faisaient pas, on les renvoyait. »

Prestataire de services de logement

Les limites aux compétences du personnel

En travaillant avec les jeunes ayant des besoins plus complexes, les partenaires avaient besoin d'un personnel plus spécialisé et plus qualifié pour travailler à chaque niveau des organismes collaborateurs. Au début, les lacunes entre les compétences du personnel et les exigences de leur poste étaient considérables tout particulièrement pour les intervenants de première ligne des centres d'hébergement pour jeunes.

« Nous avons des employés qualifiés, mais ils ne détiennent pas de maîtrise ni de doctorat. »

Prestataire de services de logement

« Dans bien des cas dans ce domaine d'aide, le fait que les compétences et l'expérience des travailleurs, du personnel et de tout le monde soient assez limitées représente un autre obstacle énorme. »

Prestataire de services de santé mentale

Accroître les connaissances et les capacités du personnel en matière de soins

En acceptant plus de jeunes aux prises avec des problèmes de santé mentale dans les services, il fallait que le personnel de première ligne et les administrateurs en apprennent davantage sur les meilleures pratiques permettant de travailler avec des jeunes ayant reçu un diagnostic de trouble de santé mentale.

« Avec la complexité des cas des jeunes, il y a plus de violence, plus de rapports d'incident, et il faut plus de formation. »

Prestataire de services de logement

Au début de la collaboration, les partenaires avaient déterminé les compétences essentielles pour travailler avec les jeunes sans-abri atteints de problèmes de santé mentale et avaient commencé à former leur personnel et leurs prestataires de services. Les deux compétences les plus remarquables ont été la formation sur la théorie de l'attachement et la technique de l'entrevue motivationnelle.

« Il y a beaucoup plus de partage et de transfert de connaissances sur la santé mentale et la toxicomanie. Nous avons eu l'occasion de former le personnel responsable du logement sur les traitements médicamenteux et les injections de Depo, et les traitements de santé mentale, et nous avons appris beaucoup des organismes partenaires sur les différentes manières d'établir un dialogue avec les jeunes et de se sortir de la mentalité du « professionnel de la santé qui a le contrôle ». »

Prestataire de services de santé mentale

Une fois les nouvelles compétences maîtrisées, les divers rôles s'étaient tellement transformés que, dans certains cas, les appellations et les descriptions d'emploi ont également changé.

« Nous avions auparavant des conseillers en toxicomanie et en alcoolisme, eh bien cela a changé et ce sont maintenant des cliniciens en santé mentale qui peuvent tout faire, de la thérapie en toxicomanie et en alcoolisme, la thérapie par la parole, de la thérapie de santé mentale, donc leur rôle a changé également. »

Prestataire de services de logement

La théorie de l'attachement

La théorie de l'attachement est un cadre théorique qui explique comment les différents liens se forment entre les gens et comment les premières relations établies dans la vie d'une personne peuvent influencer les modes ultérieurs de relation avec les autres. Beaucoup de jeunes sans-abri n'ont pas eu d'adultes positifs et stables dans leur vie avec lesquels établir des relations affectives solides. Les partenaires ont utilisé ce cadre théorique pour maximiser la capacité des prestataires de services de nouer des liens significatifs avec les jeunes. Cela a aidé les prestataires de services à comprendre comment les jeunes interagissaient avec le personnel, en fonction de leurs antécédents. En tenant compte de la théorie de l'attachement, ils ont veillé à ce que les jeunes travaillent avec la même personne, par exemple un gestionnaire de cas, pendant toute la durée où ils bénéficiaient des services du partenariat, cette personne devenant une figure d'attachement primaire.

« Pour ce qui est de l'équipe et de la prestation des soins, ce cadre théorique fait vraiment appel à la théorie de l'attachement… donc travailler avec les gens là où ils en sont, en faisant preuve de bienveillance inconditionnelle, en s'assurant que les jeunes se sentent en sécurité, qu'ils fassent des connaissances, qu'ils aient le temps d'établir des relations avec l'équipe et qu'ils ne soient pas toujours obligé de faire le bon choix. »

Prestataire de services de santé mentale

L'un des résultats de l'application de la théorie de l'attachement et du changement de procédure qui en découle est que les jeunes n'avaient pas à raconter leur histoire aux prestataires plus d'une fois.

« Au lieu que les jeunes soient obligés de raconter la même histoire à de nombreuses reprises, il serait plus facile pour eux d'entrer et d'avoir à faire à un travailleur chargé de l'admission, qui sera de ensuite leur gestionnaire de cas. Et de pouvoir suivre ces jeunes tout du long afin de disposer de tous les renseignements et de pouvoir interagir avec les organismes externes et au sein des organismes. »

Prestataire de services de logement

La technique de l'entrevue motivationnelle

La technique de l'entrevue motivationnelle a constitué une autre approche essentielle adoptée par les partenaires. Selon cette approche, les prestataires de services contribuent au changement chez les individus en aidant les jeunes à planifier leurs objectifs futurs et en soutenant leur motivation à prendre des mesures pour réaliser leurs objectifs.

« Nous avons adopté la technique de l'entrevue motivationnelle et la théorie de l'attachement, et il s'agit de deux formations obligatoires maintenant. »

Prestataire de services de logement

Sensibilisation accrue à d'autres problèmes

L'augmentation de l'expérience professionnelle auprès des jeunes aux cas plus complexes a permis aux prestataires de services d'aider des jeunes vivant des situations plus difficiles, comme l'exploitation sexuelle et les démêlés avec le système juridique.

« Cela nous a conscientisé à beaucoup plus de problèmes. Je pense qu'il y a également plus de problèmes qui sont devenus plus actuels. L'exploitation, c'est-à-dire l'exploitation sexuelle, l'appartenance à un gang et ainsi de suite, ces problèmes ont vraiment augmenté et j'ai l'impression que nous sommes mieux informés des problèmes qui affectent notre groupe démographique. »

Prestataire de services de logement

Affronter les défis liés à la collaboration

La gestion des problèmes de communication entre les organismes

Au fil de la collaboration, les prestataires de services étaient davantage en mesure de coordonner les soins intégrés pour les jeunes sans-abri : un système de soutiens communautaires inconditionnels qui était axé sur les forces de chaque jeune afin de produire des résultats positifs. Cela a conduit à de nouveaux défis. Compte tenu de la complexité des travaux, les partenaires devaient être en communication constante. Les prestataires de services ont dit avoir parfois eu de la difficulté à maintenir ce niveau de communication, surtout entre les organismes. Par exemple, il arrivait que les messages ne soient pas transmis à une autre personne de l'équipe de soins ou qu'on ne rappelle pas à un jeune ses rendez-vous avec un organisme partenaire. Dans de telles situations, pour aller de l'avant, il fallait cerner le problème, l'exprimer aux personnes appropriées et élaborer un plan pour aller de l'avant.

« Personne n'est le patron de l'autre. Nous sommes simplement en situation de collaboration. Donc, à partir de quel moment commence-t-on à donner un avis sur le travail qui est fait, et quel genre d'avis ? Et comment relève-t-on ces sortes de défis ? »

Prestataire de services de santé mentale

L'épuisement professionnel

Après avoir commencé à travailler avec une population de jeunes aux cas plus complexes, les membres du personnel des organismes collaborateurs ont fait état d'une courbe d'apprentissage accélérée et d'un changement majeur de leur travail. Mais alors que les partenaires tentaient de relever le défi qu'entraînaient leurs nouvelles conditions de travail, les membres du personnel et les jeunes en ont ressenti les effets :

« Les défis que les jeunes nous présentent, ce qui est assez passionnant parce que c'est complètement différent et jamais ennuyant, cependant, la nouveauté du défi auquel nous sommes confrontés nous bouleverse parfois au plus profond de nous-mêmes. »

Prestataire de services de logement

« [On dispose du] même temps, mais l'ampleur du travail et son intensité sont différents, pour ainsi dire. Cela n'a pas changé le salaire ou quoi que ce soit d'autre, c'est resté pareil, mais le fardeau et les exigences de l'emploi se sont accrus. »

Prestataire de services de logement

Le personnel s'est dit préoccupé par le fait que les plus grands champions du partenariat pourraient souffrir d'épuisement professionnel.

« Il nous faut un coordonnateur de programmes, je crois qu'il nous en faut un afin que [le champion identifié] ne souffre pas d'épuisement professionnel, et un espace réservé aux réunions de l'équipe. »

Prestataire de services de santé mentale

Changements du personnel

Que les départs soient liés à un épuisement professionnel ou à des transitions normales vers d'autres lieux de travail, les prestataires de services et les jeunes ont parlé des défis qu'ils doivent relever lorsque des membres du personnel quittent leur emploi. Pour les prestataires de services, le départ de ceux qui étaient des partenaires clés peut soulever des préoccupations sur la continuité des soins de la collaboration. Lorsque quelqu'un quitte l'organisme, les prestataires de services et les jeunes le remarquent, parce qu'ils ont établi de solides relations avec cette personne.

« J'ai entendu dire qu'[un membre du personnel] avait démissionné. Faut-il s'en préoccuper ? [Ce prestataire de services] joue un rôle crucial depuis un certain temps et il va nous manquer à plusieurs égards. Avec [son] départ, je me demande quelle sera l'incidence sur l'accès des jeunes à de l'aide psychiatrique. »

Courriel d'un prestataire de services de logement à un prestataire de services de santé mentale

Pour les jeunes qui se sont attachés à un prestataire de soins de santé ou de services sociaux en particulier, le départ d'un membre du personnel et la façon dont il est communiqué peuvent avoir un effet négatif sur leur relation avec les organismes collaborateurs dans leur ensemble.

« Je n'aime vraiment pas ça. J'ai l'impression qu'il aurait pu y avoir une meilleure communication à ce sujet. Parfois, leurs limites sont tellement strictes qu'ils ne peuvent rien vous dire. Et ils auraient probablement pu faire quelque chose pendant cette période qui aurait facilité cela. Parce qu'ils n'ont même pas informé le personnel, les autres membres du personnel qui travaillaient, de ce qui se passait. Donc si vous demandiez « Quand [la membre du personnel] va-t-elle revenir ? », ils répondaient « Je ne sais pas, je ne sais pas ». Ou quelqu'un disait « Oh, j'ai entendu dire qu'elle rentrait la semaine prochaine ». Et la semaine suivante, elle n'était pas là… le mois suivant, toujours pas là. »

Jeune participante

Officialiser et stabiliser les partenariats

Les ententes et les protocoles d'entente (PE)

Comme les démarches des partenaires se croisaient continuellement lorsqu'ils prenaient soin des mêmes jeunes ou qu'ils partageaient l'espace et instauraient un climat de confiance au fil du temps, ils ont fini par décider d'officialiser leur collaboration sous la forme d'ententes et de protocoles d'entente écrits. Ces documents ont été essentiels pour clarifier les rôles et les attentes de chaque partenaire, tout en renforçant la transparence et la responsabilité dans la collaboration.

« Nous avons conclu une entente concernant les dossiers médicaux, dont la base de données sur les efforts vers l'atteinte de résultats (ETO) commune à deux des organismes. »

Prestataire de services de santé mentale

Le partage des ressources

Au fil des années, les processus de partage des ressources ont pris de nombreuses formes au sein de la collaboration. Dès le départ, le partage avait été informel et en grande partie ponctuel.

« [Ce n'est] pas comme si on disait « On paie ceci et on paie cela », mais plutôt « Je vais descendre et prendre du papier et des crayons, puis je vais aller chercher de l'encre, je vais au [Service] pour avoir de l'encre ». »

Prestataire de services de santé mentale

Dans d'autres cas, il y avait des ententes plus officielles sur le mode de partage des dispositions concernant les espaces de bureau et le temps du personnel.

« Je veux vraiment féliciter[l'organisme] parce qu'il dispose d'un petit local avec des ressources insuffisantes et pourtant il nous a ouvert ses portes et nous a laissé entrer, nous a cédé un espace, offert du personnel gratuitement… en offrant essentiellement le soutien dont nous avions besoin pour travailler en pratique privée. »

Prestataire de services de santé mentale

Les partenaires collaborateurs ont répété à maintes reprises à quel point les approches formelles et informelles envers le partage des ressources étaient importantes pour la réussite de la collaboration. Le partage informel était suffisant sur le court terme ou à petite dimension, mais les ententes formelles étaient utiles pour partager le temps du personnel et l'espace de bureau à plus long terme.

L'influence des structures de financement sur les partenariats

Chacun des quatre organismes a une structure financière unique fondée sur une gamme de sources de financement. Cette diversité fiscale, allant des allocations du gouvernement à des subventions et à des dons, était un autre élément clé de la réussite de la collaboration. Par exemple, les organismes ayant accès aux allocations du gouvernement ou à une subvention plus importante ont aidé les partenaires à participer à la planification à long terme, alors que les organismes dont le financement reposait surtout sur des dons pouvaient être plus souples quant à leur façon d'accéder à ces fonds et de les allouer, ainsi qu'au moment où ils pouvaient le faire.

« [Service] a été un excellent partenaire parce qu'une très grande partie de son financement provient de fonds privés… Ils ont pu changer les descriptions de travail très rapidement pour répondre à nos besoins, par rapport à d'autres organismes qui ne pouvaient sans doute pas le faire parce qu'ils étaient liés à des subventions particulières et ne pouvaient pas dépasser la portée des subventions. »

Prestataire de services de santé mentale

L'une des forces de [Service] est qu'il n'est… pas financé par le gouvernement. Nous pouvons donc prédire beaucoup plus facilement d'où proviendront les revenus d'une année à l'autre… Nous avons pu fonctionner, sans être soumis à des dispositions de récupération et à des compressions du gouvernement. »

Prestataire de services de logement

Cet équilibre entre le financement stable à plus long terme et le financement ponctuel et souple a permis au partenariat de prendre de l'ampleur, à partir d'une assise caractérisée par la souplesse et la stabilité, et de contribuer à la résilience et à la réussite de la collaboration.

« Les régies de la santé ont tendance à être considérées comme des créatures assez imposantes et encombrantes avec lesquelles il n'est pas toujours facile de travailler ou d'établir un partenariat. Nous sommes plus petit, un peu plus souple peut-être, nous avons une façon différente de travailler et je pense que cela a aidé. »

Prestataire de services de santé mentale

L'influence positive d'une collaboration sur les organismes

Répondre aux besoins en matière de santé mentale

Nous avons dégagé de nombreux résultats positifs pour les organismes collaborateurs suite au partenariat, notamment la capacité accrue à comprendre les besoins des jeunes en matière de santé mentale, à dépister et à régler les problèmes de santé mentale des jeunes, ainsi qu'à offrir des services plus intégrés aux jeunes, allant au-delà des soins hospitaliers ou des besoins de logement.

« Il y a moins de chaos dans le système. Les gens savent à qui s'adresser, comment et quand le faire, et je pense que cela profite énormément au client, parce qu'il y a une prise en charge précoce, une intervention précoce. »

Prestataire de services de santé mentale

« Maintenant, nous comprenons beaucoup mieux ce qui se passe réellement pour eux. Au lieu de penser qu'ils nous manquent de respect et qu'ils ne suivent pas leur plan, alors qu'en fait ils traversent un épisode de psychose. Donc, nous avons pu reconnaître tous les diagnostics de santé mentale et nous renseigner à leur sujet. »

Prestataire de services de santé mentale

Avant la collaboration, le processus d'admission était moins souple pour les jeunes qui manifestaient des symptômes associés à leurs problèmes de santé mentale.

« Sauf s'il y avait un risque qu'ils se blessent ou qu'ils blessent quelqu'un d'autre, nous ne faisions rien à ce sujet parce que nous ne pouvions rien faire. Nous les encouragions à aller peut-être dans une [clinique sans rendez-vous du centre-ville pour les jeunes] ou quelque part pour obtenir des services, et c'était tout. C'était tout ce que nous pouvions faire. Donc maintenant, nous pouvons intervenir beaucoup plus et nous pouvons davantage les inciter à demander de l'aide en matière de santé mentale, parce que ces services sont offerts. »

Prestataire de services de logement

Une meilleure compréhension de la santé mentale

La collaboration a permis à tous les partenaires de mieux comprendre la santé mentale des jeunes. Les résultats ont conduit à des changements visibles en ce qui concerne la durée de séjour permise des jeunes pour leur permettre de bénéficier de soins et ainsi que les approches thérapeutiques visant à les encourager à s'attacher sainement à plus long terme à des personnes au sein des organismes.

« La plus grande réussite est d'avoir pu [offrir] des services d'aide et d'accès à certains jeunes qui n'avaient pas réussi à en obtenir auparavant. Nous leur aurions dit non et ils n'auraient pas pu être admis ni même être aiguillés. Et maintenant, ils le peuvent… Ils entrent dans le système. Nous sommes au moins capables d'établir un premier contact avec eux. »

Prestataire de services de logement

Les connaissances partagées sur le travail auprès des jeunes qui découlent de la collaboration ont aidé les prestataires de services à faire preuve de plus de souplesse dans leur façon d'offrir des services aux jeunes. Les jeunes pouvaient accéder aux services de santé mentale dans un endroit plus confortable, en prenant un café, dans un parc ou en se promenant, par exemple.

« … faire preuve de souplesse, je disais à plusieurs quelque chose comme « eh bien, allons prendre un café » parce qu'on savait qu'ils viendraient pour boire un café. Et on leur achetait un café ; ou on leur proposait de faire une promenade ou ce genre de chose. On pouvait faire des choses qui, traditionnellement, n'auraient pas été permises. »

Prestataire de services de santé mentale

« Parfois, ils vont littéralement au [café-restaurant], prennent un beigne et un cappuccino glacé ou autre chose dans un cadre très informel, cela élimine beaucoup d'obstacles et aide à établir des rapports et des relations avec les clients. »

Prestataire de services de logement

La capacité de dépister et de régler les problèmes de santé mentale

Les prestataires de services ont perfectionné leur capacité de dépister les besoins des jeunes en santé mentale et de les régler. Ils ont acquis une aisance accrue pour ce qui est de réagir aux préoccupations des jeunes atteints de problèmes de santé mentale comme la schizophrénie, le trouble de la personnalité limite, l'anxiété et la dépression.

« Certaines des stratégies et des connaissances auxquelles nous avons beaucoup fait appel sont celles qui permettent de traiter les clients atteints d'un trouble de la personnalité limite. Mettre en œuvre une stratégie stable, équitable et cohérente, et reconnaître les jeunes qui pourraient diviser ou manipuler le personnel. Être capables de reconnaître le moment où cela se produit, puis être en mesure de régler la situation avec les jeunes, et ne pas se faire paralyser par cette situation. »

Prestataire de services de logement

Fournir des services plus intégrés

Nous avons constaté que, à mesure que les organismes se concentraient davantage sur la santé mentale des jeunes, ils changeaient leurs politiques et leurs pratiques afin de les intégrer plus clairement les uns aux autres. Par exemple, les jeunes qui étaient transférés directement de l'hôpital à un logement se voyaient offrir davantage de suivi médical et d'aide pour planifier les étapes suivantes.

« En fait, lorsque nous transférons les gens de chambres pour personnes seules vers des logements autonomes, nous nous assurons qu'il y a un lien adéquat entre les deux et que nous communiquons avec le personnel dans le but d'expliquer ce que nous essayons de réaliser. Et peut-être de les informer et de donner le contexte général de leurs antécédents et du stade où ils veulent en arriver. »

Prestataire de services de logement

Cependant, même avec l'augmentation des services mis à la disposition des jeunes, les partenaires ont constaté qu'il était important de ne pas leur promettre des services dépassant la capacité de la collaboration.

« Nous avons établi de meilleures limites par rapport à ce qu'ils peuvent s'attendre de notre part et ce qui se passe exactement ici. Auparavant, au début du partenariat, je pense que l'attente était irréaliste. »

Prestataire de services de logement

Résultats positifs de la collaboration pour les jeunes

Pour accéder aux services, chaque jeune emprunte un cheminement différent. Les jeunes avec qui nous avons parlé avaient davantage tendance à prendre contact d'abord avec Covenant House, puis d'être aiguillés vers d'autres services. Les collaborateurs ont indiqué que le deuxième point d'entrée le plus probable des jeunes au sein du partenariat correspondait à un premier contact auprès du Programme pour les jeunes des quartiers déshérités ; ces jeunes étaient ensuite transférés à Covenant House. Une fois que les jeunes étaient stabilisés, un logement à plus long terme leur était offert par BC Housing.

Comme Coast Mental Health fonctionne à partir des résidences de BC Housing, les jeunes qui bénéficiaient d'un logement stable pouvaient obtenir des services d'aide supplémentaires en santé mentale. À mesure que la collaboration s'est développée, les points d'entrée aux services sont devenus plus nombreux, ce qui donne aux jeunes des moyens supplémentaires d'accéder aux mêmes services de logement et de santé mentale.

« Je leur suis très reconnaissant. Pas seulement pour le logement, mais également en général, pour le fardeau qu'ils ont retiré de ma vie. »

Jeune participant

L'accès à des services adaptés aux jeunes

Des services adaptés aux jeunes étaient essentiels à la réussite de la collaboration. Plusieurs jeunes avaient mentionné leur crainte d'accéder à des services qu'ils croyaient être adaptés aux adultes, à cause de mauvaises expériences dans le passé.

« Et ils m'ont amenée chez le médecin dans une clinique de désintoxication pour adultes et je me disais, je ne vais jamais revenir. À cause de la salle qu'ils mettaient à la disposition des jeunes, je suis certaine que je ne serais pas considérée comme une jeune si j'y retournais, mais la salle ressemblait à une cellule et cette cellule était la salle des jeunes. Et les salles de désintoxication sont, essentiellement, de vraies cellules de prison. Et cela avait l'air, tout simplement, atroce. »

Jeune participant

En utilisant une approche axée sur les jeunes, la collaboration visait à diminuer le caractère intimidant de l'accès aux services pour les jeunes.

« C'était bien au début. Évidemment, j'avais vraiment peur, mais ils étaient très serviables et j'ai été emballée ! Un tel endroit existe. C'est formidable. »

Jeune participant

Les jeunes ont partagé leur sentiment qu'il était facile d'utiliser les services, qui l'expérience semblait différente pour chaque jeune et au sein de chaque relation, et cela était l'une des principales raisons qui les faisaient revenir et éprouver de la confiance envers le personnel.

« Ils écoutent vraiment ce que je dis. Par exemple, si je ne veux pas prendre quelque chose, je leur dis et ils ne me forcent pas. Et j'ai un conseiller vraiment bien, un thérapeute, puis mon gestionnaire de cas est formidable, et ils me rencontrent partout où j'en ai besoin. Ils prennent rendez-vous pour moi et choisissent des moments où il est facile pour moi de m'y rendre. »

Jeune participant

Les collaborateurs ont également constaté que, au sein des services axés à l'origine sur les adultes, le personnel avait pu perfectionner ses compétences de soins aux jeunes, si leur organisme fournissait des services axés sur les jeunes. Beaucoup de jeunes ont mentionné le rôle positif du personnel, et sa capacité à créer des salles de traitement confortables. Cela a également permis aux jeunes de nouer des relations saines avec des adultes de confiance.

« Lorsque j'ai rencontré [le prestataire] pour la première fois, je n'avais vraiment pas peur. C'était comme un ami, comme parler à un ami. Il m'a fait du bien. Il m'a expliqué ce qu'il pouvait faire pour moi. Dans quel domaine il pouvait aider. Ce que son organisme fait. En fait, lorsqu'il me l'a expliqué, il a seulement expliqué ce qu'il faisait. »

Jeune participant

Un accès accru à d'autres services

Les jeunes ont apprécié le fait que, lorsqu'ils accédaient aux services du partenariat, on répondait aussi à d'autres besoins comme que la nourriture et les vêtements. Ils avaient besoin que le personnel les dirige vers plusieurs autres services, y compris pour les aider à obtenir des pièces d'identité du gouvernement, des services d'emploi, d'éducation et d'autres services de santé.

« C'est plus facile llorsque l'on te le propose, par exemple des vêtements et une douche et de la nourriture parce qu'ensuite, tu te dis que tu pourrais t'y faire. »

Jeune participant

« Oui, ils pouvaient me mettre en contact avec une banque alimentaire, des choses comme ça. »

Jeune participant

« Ils m'ont donc aidée à récupérer mes pièces d'identité et aussi d'autres formalités. Et parce que je me remettais d'un problème avec l'alcool, ils m'ont aidé à passer à travers ça et à trouver un emploi. Ils m'ont inscrite à un programme de formation à l'emploi et j'ai, en quelque sorte, remis ma vie sur la bonne voie. »

Jeune participant

« Eh bien, je dors beaucoup plus maintenant, je mange mieux, je fais des changements positifs dans ma vie. En fait, je viens juste de m'inscrire à l'école. »

Jeune participant

Le logement et la santé mentale

Fournir un logement stable aux jeunes constituait la raison principale de la collaboration. En travaillant ensemble, les organismes partenaires pouvaient aider les jeunes à faire la transition de l'itinérance vers la vie autonome.

« Un certain nombre d'entre eux ont occupé un logement mais, avant de les loger, nous avions déjà travaillé avec cette relation. Nous avons travaillé d'arrache-pied pour préparer les jeunes à être même ouverts à vivre seuls, à continuer de voir leur médecin, à vivre dans la communauté et à former leur propre communauté. Nous avons fait le travail préparatoire, en d'autres termes. »

Prestataire de services de logement

« J'ai pris contact parce que je n'avais pas de chez moi. J'étais sans abri et j'ai déménagé, ils m'ont donné l'occasion de vivre dans leur service, dans leurs bâtiments… on m'a donné un endroit où vivre. »

Jeune participant

Les jeunes ont parlé de façon très positive des types de logements dont ils bénéficiaient dans le cadre de la collaboration. Les jeunes qui avaient vécu dans des immeubles dotés de chambres pour personnes seules par le passé étaient étonnés d'apprendre qu'un logement propre, sécuritaire et agréable leur était accessible.

« Vivre [dans une chambre pour personne seule] dans le quartier [Downtown] Eastside, c'est des appartements vraiment minables. La chambre sent l'urine… il y a des rats, peut-être des cafards. C'est complètement normal… Je suis entré dans la [nouvelle résidence]… eh bien, elle était beaucoup plus propre. Il n'y avait rien de caché, et elle coûtait moins cher. Alors, je me suis dit, c'est l'endroit qui me convient. Et c'était aussi amical. »

Jeune participant

Une fois que les jeunes avaient emménagé dans un logement, les prestataires de services pouvaient se concentrer sur les autres services intégrés qui leur étaient nécessaires. La structure de la collaboration permettait aux jeunes vivant dans un logement stable d'accéder facilement à des services de santé mentale.

« Il y a beaucoup plus d'aide, en général. Ils ont leur propre service d'aide interne. Il y a du personnel de [l'organisme de santé mentale] en bas, 12 heures par jour, 7 jours par semaine. Puis, je me trouve ici pour améliorer, je l'espère, la gestion des cas et le contact avec les psychiatres… au lieu que leur psychiatre et leur travailleur social se contentent de passer quelquefois par semaine et d'avoir à être là au bon moment. »

Prestataire de services de santé mentale

Le fait que les prestataires de services soient dans le même édifice que les jeunes offre également aux jeunes des possibilités supplémentaires d'interagir avec les prestataires.

« J'ai rendez-vous avec elle toutes les deux semaines, mais son bureau est au même étage que mon appartement, alors [maintenant], je la vois tous les jours. »

Jeune participant

Les préoccupations des jeunes par rapport aux résultats de la collaboration

Les jeunes n'ont pas parlé seulement de résultats positifs. En parlant avec des jeunes qui avaient accédé à deux ou plusieurs services du partenariat, nous avons identifié des problèmes qui ont compliqué l'accès des jeunes aux services intégrés offerts par les organismes collaborateurs.

Le manque de clarté et de facilité en ce qui concerne les services

Pour beaucoup de jeunes, les services de collaboration représentaient un premier contact avec des services de santé mentale ou des services sociaux en tant que mineurs dotés de maturité. Malgré la recherche des services, que ce soit en ligne ou par le bouche-à-oreille, de nombreux jeunes ont quand même déclaré se sentir accablés par la nature des services fournis ou sceptiques à ce sujet. Certains jeunes ont attendu de traverser une véritable crise avant d'accéder aux services.

« Lorsque j'ai dit à ma famille que j'allais rester dans un refuge… elle était un peu inquiète à cause de ce qu'elle avait entendu dire des refuges, par exemple, qu'ils sont pour les consommateurs de drogues, les alcooliques, et ainsi de suite. Et elle ne le voyait pas comme un endroit propice pour quelqu'un qui a des difficultés à, peut-être, démarrer sa vie ou faire bouger les choses. »

Jeune participant

Certains jeunes ont dit également ne pas se sentir à l'aise avec le niveau de partage des renseignements entre les prestataires de services de collaboration au sein des différents organismes.

« Lorsqu'ils travaillent ensemble, ils en savent trop. C'est à peu près tout. Ils en savent tous trop à mon sujet, ce qui signifie que je me fais avoir quelle que soit la voie que je choisis. Parce que si je fais une erreur, ensuite tout le monde le sait. Et tout le monde le prend de haut. Ou tout le monde pense simplement que j'ai besoin d'aide, ce qui est le cas, mais pas autant qu'ils en ont l'impression. »

Jeune participant

Les relations personnelles difficiles influent sur l'accès aux services

En raison des traumatismes vécus par de nombreux jeunes sans-abri, ils hésitent souvent à établir des liens personnels avec les prestataires de soins de santé et de services sociaux. C'est au personnel que revient la responsabilité de tendre la main et d'établir ces liens positifs à long terme avec les jeunes. Pour certains prestataires, cela peut être difficile.

« Je ne faisais simplement confiance à personne, alors, je ne savais pas dans quoi je m'embarquais ni ce que seraient les répercussions d'aller là-bas. »

Jeune participant

Les perceptions par rapport à la capacité professionnelle

Les jeunes qui accédaient aux services de collaboration nous ont dit à quel point il était important pour eux de sentir que leurs prestataires de soins de santé et de services sociaux avaient les compétences nécessaires pour répondre à leurs besoins.

« Je suis venu ici pour parler à l'un des travailleurs et ils m'ont dit, « Eh bien, si vous voulez participer à ce programme, nous pourrions vous préparer. Vous devez parler à une conseillère, puis elle vous fixera un rendez-vous avec le médecin, genre un psychiatre. » Et je ne le voulais pas, je ne voulais vraiment pas parler à la conseillère. »

Jeune participant

La difficulté de maintenir l'attachement au fil du temps

Les jeunes peuvent accéder pour la première fois aux services des organismes à la fin de l'adolescence et continuer à utiliser les services jusqu'au début de la vingtaine. Cela est important étant donné l'importance qu'accorde la collaboration sur les relations saines et à long terme avec les jeunes. La conviction est que, en établissant des relations significatives et stables avec les jeunes au fil du temps, les prestataires de services seront en meilleure position de les aider. Le défi consiste à maintenir ces liens. Par exemple, si un membre du personnel quitte son poste ou si un jeune vieillit ou est banni de l'un des services de collaboration, cela peut menacer le réseau de soutien du jeune.

« Je n'aime vraiment pas ça. Tout ce que je voulais – je vivais dans [le service de logement] avant… et tout ce que je voulais, c'était de rester là parce que tous mes amis y étaient et je vivais avec eux depuis maintenant deux ans.

Jeune participant

Les initiatives visant à combler les lacunes en matière de soin pour les jeunes

Malgré les améliorations dans le domaine de la prestation des services de soins aux jeunes résultant de cette collaboration, des lacunes persistent. En parlant avec des prestataires de services et de jeunes clients, nous avons dégagé les lacunes persistantes suivantes dans les soins.

L'accès à des services d'aide à long terme

Le partenariat a souvent joué un rôle important pour mettre fin au chaos cyclique que vivent les jeunes sans-abri atteints d'une maladie mentale en leur offrant des services de base comme un logement, de la nourriture et l'accès à des services d'aide en santé mentale. Cependant, lorsque les jeunes parviennent à un niveau de stabilité et de bien-être, il n'y a pas de services offerts pour soutenir leurs progrès à plus long terme. Cela comprend tous les services, allant du manque de logements permanents aux soins de première ligne, sans oublier l'éducation alternative ou pour adulte et les programmes de formation professionnelle.

« Mon problème par rapport à [Service], c'est que lorsque les jeunes quittent cet endroit et qu'ils sont stables, qu'ils sont allés à l'école, qu'ils sont sobres, que leur santé mentale est stable, j'ai un choix : je dois trouver un logement bon marché. Eh bien, cela n'existe pas à Vancouver. »

Prestataire de services de santé mentale

Ou, comme un jeune l'a fait remarquer, les jeunes sans-abri qui sont enceintes disposent de ressources limitées.

« J'aimerais qu'il y ait plus de ressources parentales pour les jeunes... comme des foyers de maternité pour elles...Ce ne se résume pas, par exemple, à des conseils comme « l'acide folique est nécessaire et il ne faut pas fumer de cigarettes. Et ne pas prendre de drogues et tout le blablabla ». Il faudrait que ce soit comme « Voici la raison pour laquelle tu ne devrais pas faire ça. Voilà les effets »... Il devrait avoir plus de ressources comme ça. »

Jeune participant

Les défis du travail auprès des jeunes atteints de maladies mentales chroniques

Pour la plupart des jeunes sans-abri âgés de 16 à 24 ans qui vivent au cœur du centre-ville de Vancouver, la collaboration a pu leur fournir des services intégrés de logement et de santé mentale avec efficacité. Des défis persistent, toutefois, pour une petite minorité de jeunes aux prises avec des problèmes graves et chroniques, y compris les troubles d'apprentissage, les retards de développement et la maladie mentale. Pour ces jeunes, il n'est pas toujours possible de terminer leurs études, de trouver un emploi stable et de vivre à proximité d'autres jeunes. À l'heure actuelle, en l'absence d'établissements de soins psychiatriques destinés aux jeunes hospitalisés à long terme en Colombie-Britannique, un sous-groupe de jeunes est condamné à vivre en faisant la navette entre la rue et les urgences d'un hôpital.

« Certains de nos jeunes ne sont pas capables de conserver un emploi, même le plus élémentaire des emplois. Alors, que faites-vous avec eux ? N'est-ce pas ? Comment les soutenez-vous pour qu'ils deviennent des membres de la communauté qui finiront à leur tour par aider les autres d'une certaine manière ? »

Prestataire de services de logement

L'accès aux services pour les jeunes qui consomment des substances

Selon les jeunes, les services assortis de règles strictes concernant la consommation de drogues et d'alcool rendent difficile pour les toxicomanes l'accès à des services nécessaires. Ces jeunes, qui sont souvent ceux qui ont le plus besoin de services de soins de santé et de services sociaux, sont ensuite renvoyés vivre dans la rue. Ce geste peut compromettre leur bien-être général, leur confiance à l'égard des prestataires de services et leurs relations avec ceux-ci.

« Je n'aimais vraiment pas comment leur programme est structuré parce que j'étais profondément aux prises avec ma toxicomanie à ce moment-là. Donc, on me jetait continuellement dehors. »

Jeune participant

Au cours de la collaboration, le refuge a assoupli quelque peu ses règles pour autoriser des exceptions à la règle sur la consommation de substances, étant donné la capacité accrue des prestataires de services pour gérer ce genre de problèmes.

« Ils devraient offrir au moins un autre refuge aux toxicomanes parce qu'il est injuste qu'ils n'aient pas de logis parce qu'ils consomment. »

Jeune participante

Les clients trop jeunes ou trop vieux

Plusieurs jeunes ont dit avoir vécu dans la rue avant d'avoir 16 ans, ce qui correspond à l'exigence d'âge minimal pour les personnes qui veulent accéder aux services de logement de collaboration. Cela signifiait souvent que les jeunes, à l'âge le plus jeune et le plus vulnérable, n'avaient nulle part où aller. Pour de nombreux jeunes, cette réalité a engendré des conditions de vie dangereuses, alors qu'ils étaient trop jeunes pour savoir comment s'aider eux-mêmes.

« C'était en quelque sorte un problème difficile pour moi, parce que j'étais encore trop jeune. Je n'avais pas 16 ans, alors ils me permettaient de rester ici pendant une journée, puis ils me transféraient dans un autre refuge sécuritaire pour mineurs. C'était un peu mieux, mais je m'attendais à plus, à ce moment-là, parce que j'étais un jeune de 14 ans. [...]Je ne sais pas, mais ils auraient dû seulement me garder là. »

Jeune participant

Les jeunes ont également dit craindre le moment où ils seront trop vieux pour accéder à des services adaptés pour eux. Même si les prestataires de services de collaboration s'efforcent de faire la transition des jeunes qui auront bientôt 25 ans vers les services pour adultes, cela reste une source de préoccupation, à la fois pour les jeunes et leurs prestataires de services sociaux et de soins de santé, qui se sont habitués aux soins intégrés fournis par la collaboration.

Les préoccupations liées à la sécurité d'un logement réservé aux adultes

Les jeunes ont déclaré se sentir plus en sécurité lorsqu'ils vivaient dans des logements avec services de soutien en compagnie de personnes du même âge qu'eux. Reprenons les propos d'une jeune femme expliquant pourquoi elle ne se sentait pas à l'aise dans un logement réservé aux adultes :

« Je pense que c'était surtout parce que c'était des personnes que je ne connaissais pas et beaucoup plus âgées. Et, je suppose, plusieurs personnes qui étaient beaucoup plus instables qu'à [Service]. »

Jeune participante

Collaboration croissante au-delà des partenaires initiaux

Comme la collaboration a constaté des résultats de plus en plus positifs dans son travail auprès des jeunes, les premiers champions ont du faire face au défi de savoir comment institutionnaliser efficacement près d'une décennie de relations très étroites, de conversations et de processus partagés.

Cet obstacle est devenu particulièrement apparent à mesure que la collaboration a pris de l'ampleur et a augmenté en portée, toujours à la poursuite de son premier objectif : améliorer la santé des jeunes. Grâce à un bassin de jeunes toujours présent nécessitant des services et au succès avéré du partenariat, il existait de nombreuses possibilités de croissance.

« En raison du succès de cette initiative, nous avons étendu nos activités… embauché beaucoup de nouveaux employés d'un seul coup… puis nous avons vécu une situation vraiment orageuse lorsqu'il nous a fallu collaborer avec un partenaire avec lequel nous n'avions jamais travaillé auparavant… nous nous sommes retrouvés dans une situation où nous devions traiter des jeunes qui avaient des besoins encore plus complexes que ceux avec lesquels nous travaillions.

Prestataire de services de santé mentale

De plus, bien que les premiers champions aient consacré presque dix ans à ce partenariat, il faut du temps et des efforts pour partager efficacement les nuances de la collaboration avec de nouveaux partenaires. Cette tâche peut être particulièrement difficile lorsque les nouveaux partenaires ne partagent peut-être pas les valeurs des collaborateurs initiaux et n'ont peut-être pas d'antécédents de travail auprès des jeunes marginalisés.

« Lorsqu'on lance un programme à petite échelle et qu'on le développe à l'interne, on a tendance à aller là où se trouvent les relations favorables… on évite les partenaires qui ne nous rappellent pas après un coup de fil. Mais lorsqu'on commence à prendre de l'ampleur, on doit collaborer avec des partenaires avec lesquels on n'a pas collaboré au début pour certaines raisons… Et toutes les questions qui n'avaient pas été résolues au début demeurent là et doivent être résolues. »

Prestataire de services de santé mentale

« Il est vraiment important d'en faire partie dès le début pour vraiment y croire et, ensuite, de faire appel à votre personnel et de pouvoir poursuivre sur la lancée… Je viens d'être invité à la réunion mensuelle ce matin et je pense que faire ce genre d'activités [de nouveau] contribuera vraiment à rassembler les équipes.. »

Prestataire de services de santé mentale

Conclusion

Les prestataires de services et les jeunes qui travaillent et qui vivent dans le centre-ville de Vancouver ont reconnu que la collaboration avait réussi à transformer les services pour les jeunes sans-abri atteints de problèmes de santé mentale. Avant la collaboration, ces organismes avaient des difficultés à fournir les soins nécessaires et les jeunes se sentaient oubliés, ce qui accablait davantage les services éparpillés. En conjuguant les efforts, cette collaboration a produit plusieurs résultats clés et un changement important au sein des quatre organismes. En 2013 :

- L'équipe du Programme pour les jeunes des quartiers déshérités comprend maintenant sept psychiatres, quatre travailleurs sociaux, un ergothérapeute, deux assistants en réhabilitation, deux infirmières psychiatriques, une infirmière praticienne et un superviseur clinicien. Ils ont évalué plus de 500 jeunes en tout, donnant plus de 3 000 consultations en psychiatrie annuellement.

- Covenant House a mis sur pied une équipe de gestion de cas intensive composée de quatre gestionnaires de cas à temps plein et de trois cliniciens en santé mentale qui soutiennent les jeunes quotidiennement. Cette équipe passera à six gestionnaires de cas à temps plein en 2014, avec un ratio de 1 :15.

- Coast Mental Health a intégré un clinicien au Programme pour les jeunes des quartiers déshérités et compte plusieurs gestionnaires de cas qui travaillent en collaboration avec eux et avec la Covenant House.

- BC Housing a consacré plus de 60 unités de logement et 10 subventions aux jeunes sans-abri souffrant d'une maladie mentale.

- À l'intérieur de ce modèle, les services de santé mentale et de logement pour les jeunes sont offerts en collaboration à l'hôpital, aux urgences, en milieu hospitalier et en consultation externe, dans deux refuges, dans deux emplacements d'habitations collectives et dans 10 immeubles de loyers économiques subventionnés et dispersés. Ensemble, ces organismes collaborateurs assurent la transition homogène des jeunes de l'hôpital vers un refuge ou vers un logement en offrant des services intégrés et une continuité des soins.

- Les services pour les jeunes sont offerts selon un modèle de soins axé sur les jeunes et fondé sur l'attachement, ce qui permet une stabilisation efficace et les conduit vers leur rétablissement

Du point de vue des partenaires collaborateurs, la portée des activités a pris de l'ampleur à l'interne, des prestataires de services de santé mentale offrant des évaluations et de la thérapie sur place, en passant par la gestion de cas pour des dizaines de jeunes selon un modèle interorganisme de gestion intégrée de cas, à l'hébergement de jeunes dans plus de 60 unités de logement et à l'offre d'une formation à la pointe de la science en santé mentale aux travailleurs communautaires. Cette croissance a eu lieu sans nouveau financement considérable en santé mentale, mais plutôt grâce à la création de partenariats essentiels. En se fondant sur des valeurs communes et la confiance établie au fil du temps, les partenaires sont réellement devenus des chefs de file dans leur cadre de collaboration.

Dans notre évaluation, nous avons constaté que leur croissance « à l'interne » suivait les principes clés d'une collaboration intersectorielle efficace, par exemple : trouver des objectifs et des valeurs partagés, favoriser des relations de travail positives, créer des possibilités de formation pour le personnel, être souple, maintenir un dialogue ouvert et clarifier les rôles, et signer des ententes formelles pour consolider la collaboration. Cette démarche n'a peut-être pas été un processus délibéré, mais elle aide à expliquer leur réussite, qui est le fruit de l'engagement à relever les défis, nouveaux et constants, de façon novatrice et en toute confiance. Cette réussite a été bâtie grâce à la communication informelle fréquente, le respect et la compréhension mutuels, ainsi que la conclusion d'ententes formelles entre tous les organismes collaborateurs. Tous ces éléments ont favorisé la confiance entre les organismes collaborateurs à tous les niveaux, grâce la conviction que la collaboration était la meilleure route à suivre.

Avec la réussite est née la reconnaissance de défis encore plus importants auxquels sont confrontés les jeunes sans-abri. Alors que la collaboration améliorait la prestation de services pour les jeunes, des défis plus sérieux et d'importantes lacunes sont devenus apparents pour eux. Les jeunes ayant des besoins criants et très complexes en matière de santé mentale ne correspondaient pas bien aux services offerts. Les jeunes moins âgés qui ne répondaient pas au critère d'âge pour les refuges destinés aux jeunes étaient confrontés à des choix de vie potentiellement plus dangereux. Et les jeunes qui vieillissaient et bénéficiaient des services que la collaboration offrait disposaient de peu d'options pour se trouver un logement permanent.

La collaboration se trouve maintenant à un moment décisif : élargir ses activités au-delà des quatre partenaires initiaux pour engager d'autres organismes qui fournissent des services de logement ou de santé mentale aux jeunes sans-abri. Cette évaluation leur a permis de faire le point et de reconnaître ce qui a entraîné la réussite de leur partenariat. Au sein du cercle croissant de leurs partenaires, ils devront tenir compte des leçons apprises, déterminer les stratégies qui soutiendront leur succès grandissant et, finalement, réunir divers organismes autour d'un objectif commun pour stabiliser la situation de la santé mentale et du logement pour les jeunes sans-abri. La collaboration est en bonne position pour faire face aux défis qui l'attendent et, grâce à la reconnaissance de leur succès, un plus grand nombre de possibilités de financement et de nouveaux partenariats possibles ont vu le jour. Le plus important est que, les principaux partenaires ont maintenu leur vision d'améliorer les soins de santé pour les jeunes sans-abri et considèrent le potentiel de développement comme une occasion de continuer d'améliorer la santé des jeunes sans-abri.

Ressources supplémentaires

Pour plus de renseignements sur les collaborations intersectorielles :

Agence de la santé publique du Canada, en collaboration avec le réseau de connaissances sur les systèmes de santé de la Commission sur les déterminants sociaux de la santé et le réseau régional de l'est et du sud de l'Afrique.(2007). *Au croisement des secteurs – Expériences en action intersectorielle, en politique publique et en santé*. Agence de la santé publique du Canada : Ottawa (Ontario).

Laurel, E., Huemann, E., Richtman, K., Marboe, A.M., et Saewyc, E. (2012). « The Safe Harbors Youth Intervention Project : Intersectoral collaboration to address sexual exploitation in Minnesota ». *Nursing Reports*, 2, 18-24.

Pour plus de renseignements sur l'ethnographie institutionnelle et la façon dont elle a été appliquée :

Dorothy Smith. (14 juillet 2010). *Institutional Ethnography* (vidéo). Source Web : http://www.youtube.com/watch?v=1RI2KEy9NDw

Marjorie DeVault. (7 février 2013). Renseignements sur l'ethnographie institutionnelle, ressources en ligne et discussion (en anglais). Source Web : http://faculty.maxwell.syr.edu/mdevault

Society for the Study of Social Problems. (7 février 2013). Article sur l'ethnographie institutionnelle. Source Web : http://www.sssp1.org/index.cfm/pageid/1236/m/464

Références

[i] Gaetz S., Donaldson J., Richter T., et Gulliver, T. (2013). *The State of Homelessness in Canada 2013*. Toronto : Canadian Homelessness Research Network Press.

[ii] Greater Vancouver Regional Steering Committee on Homelessness, 2011. *Homeless Count 2011*.

[iii] Kelly K., et Caputo, T. (2007). « Health and street/homeless youth ». *Journal of health psychology*, vol. 12, no 5, p. 726-736.

[iv] Smith A., Saewyc E., Albert M., MacKay L., Northcott M., et la McCreary Centre Society (2007). *Against the Odds : A Profile of Marginalized and Street-Involved Youth in BC*. Vancouver (C.-B.) : McCreary Centre Society.

[v] Cauce A. M., Paradise, M., Ginzler, J. A., Embry, L., Morgan, C. J., Lohr, Y., et Theofelis, J. (2000). « The characteristics and mental health of homeless adolescents : Age and gender differences ». *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, vol. 8, no 4, p. 230-239.

[vi] Smith A., Saewyc E., Albert M., MacKay L., Northcott M., et la McCreary Centre Society (2007). *Against the Odds : A Profile of Marginalized and Street-Involved Youth in BC. Vancouver* (C.-B.) : McCreary Centre Society.

[vii] Yung AR, McGorry PD, McFarlane CA, Jackson HJ, Patton GC, et Rakkar A. (2004). « Monitoring and care of young people at incipient risk of psychosis ». *Focus*, vol. 2, no 1, p. 158-174.

[viii] Organisation mondiale de la santé (1997, p.3). *Intersectoral Action for Health : A Cornerstone for Health-for-All in the Twenty-First Century*. Rapport présenté à la Conférence internationale sur l'action intersectorielle, du 20 au 23 avril 1997. Halifax (Nouvelle-Écosse), Canada : Organisation mondiale de la santé, Genève.

SARAVYC

a place of mind
THE UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA