

Résumé du document ministériel « Balise définissant les liens de collaboration entre le volet social du service Info-Santé et Info-Social et les membres de l'Association québécoise de prévention du suicide, de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec et du Regroupement des services communautaires d'intervention de crise » publié par le MSSS en 2009.

À la fin juin dernier, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), par le biais de Marie-Josée Guérette, a fait parvenir à la Coalition des Tables régionales d'organismes communautaires (CTROC) un document sur les « Balises définissant les liens de collaboration entre le volet social du service Info-Santé et Info-Social de chaque région et les membres de l'Association québécoise de prévention du suicide, de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec et du Regroupement des services communautaires d'intervention de crise du Québec. »

Ce document est le résultat des travaux d'un groupe de travail sur les liens avec les organismes communautaires dans le cadre de l'implantation du volet social du service Info-Santé et Info-Social mis sur pied par la Direction des services sociaux généraux, de la jeunesse et du communautaire du MSSS. Ce groupe avait pour mandat de « définir des mécanismes de collaboration entre le centre de santé et de services sociaux (CSSS) fiduciaire du service et les organismes communautaires qui, par entente, acceptent de participer à l'offre de service du volet social.

Vous pouvez trouver le document à l'adresse www.msss.gouv.qc.ca dans la section « Documentation », sous la rubrique « Publications ».

Voici néanmoins un résumé de ce document.

Enjeux de l'implantation du volet social du 811 :

Le document identifie des enjeux importants pour le communautaire dans le dossier 811. Ceux-ci sont la reconnaissance du rôle des organismes communautaires et de leur expertise, l'incidence de l'implantation du volet social du 811 sur la mission des organismes communautaires, l'impact de cette implantation sur la duplication des services et son accessibilité.

Complémentarité du service Info-Social du 811 :

Le document note que le « volet social offre une réponse générale; il ne se substitue pas aux autres services existants, mais se situe en complémentarité de ceux-ci. » (p. 3) Ce service est une interface avec des partenaires afin d'assurer la continuité des services existants.

Responsabilité régionale de suivre les ententes de collaboration :

Comme stade de développement et de déploiement du volet social du 811, la présence et la mission des organismes communautaires varient selon les régions, chaque région doit faire un inventaire de ses ententes de partenariat, procéder à leur mise à jour ou leur bonification en fonction des besoins actuels et émergents et évaluer l'utilité d'en élaborer

de nouvelles. Le suivi régulier de ces ententes permettra d'apporter les ajustements . (p. 3-4)

Autonomie des régions :

Il n'est donc pas nécessaire d'établir un modèle unique de services. (p. 4)

Principes directeurs :

Il a été convenu entre les partenaires que l'implantation ou la consolidation du volet social du 811 se structureront autour des principes directeurs suivants :

Importance de la personne au centre de l'intervention; nécessité d'une concertation et coordination entre les partenaires; respect des missions et la reconnaissance des expertises des partenaires; respect de l'autonomie des partenaires et l'intégrité de leur mission; reconnaissance du caractère alternatif de l'approche communautaire et l'importance de maintenir la diversité des modèles d'intervention; évitement des duplications des services et, finalement, le maintien du financement au soutien à la mission globale des organismes communautaires conformément aux règles du PSOC. (p. 4)

Mécanismes d'arrimage :

Le document identifie deux mécanismes d'arrimage devant guider l'action des partenaires.

1) organisation régionale des services : Afin d'avoir une base et culture commune, il est favorisé de mettre en place des formations conjointes aux partenaires pour qu'ils puissent se transmettre leurs expertises. L'Organisation des services doit poursuivre ses buts :

Déterminer le rôle de chaque instance; favoriser la continuité et la complémentarité des services selon les responsabilités de chacun, mettre en place des mécanismes d'accès; considérer le critère de proximité, favoriser la mobilisation des partenaires; assurer un mécanisme permanent de communication et assurer la mise à jour des connaissances et des compétences. (p. 4-5)

2) coordination des services : Les CSSS sont fiduciaires, par l'Agence, du service Info-Social du 811. Les Agences doivent intervenir afin de soutenir l'implantation du service par les CSSS dans la coordination et la conclusion des ententes. Comme les mécanismes de coordination et les modalités de collaboration existent déjà dans les régions, chaque région doit inventorier et faire le suivi de ces ententes. Ces ententes peuvent prendre diverses formes. (p. 5)

3) Évaluation des mécanismes d'arrimage : Afin de vérifier l'atteinte des résultats attendus du service Info-Social du 811, des évaluations de l'implantation et de la mise en œuvre, le suivi des indicateurs, des études évaluatives et des activités de recherches seront effectués. Les régions doivent donc se doter de mécanismes régionaux de suivi et d'arrimage. Ces mécanismes feront l'objet d'un suivi ministériel et les organismes communautaires en seront informés. (p. 5-6)