

# OFFRE DE SERVICES



AIRE  
OUVERTE



2023



## RÉDACTION

**Natasha Dagenais**, Aire ouverte, Direction des programmes jeunesse, Centre intégré de santé et services sociaux (CISSS) de l'Outaouais

**Emilie Giry**, Aire ouverte, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Josiane Nantel**, Aire ouverte, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

## COLLABORATION ET REMERCIEMENTS

De nombreuses personnes ont collaboré directement ou indirectement à l'élaboration de cette offre de services dans les deux dernières années. Nous désirons les remercier pour leur engagement et leurs idées, ainsi que les directions d'organisations qui ont permis cette réalisation, un merci particulier aux membres des comités exécutif, communautaire, de déploiement et opérationnels.

Nous désirons aussi souligner la contribution exceptionnelle de jeunes partenaires qui ont livré leurs témoignages et ont partagé leur expérience pour influencer la façon d'offrir les services aux jeunes.

**Nadia Beaulne-Fortin**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Emilie Bienvenu**, L'Envol SRT

**Andrée-Anne Bureau**, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Alexandrine Cardinal**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Karine Chatel**, Gîte Ami

**Nathalie Chénier**, Direction des programmes santé mentale et dépendance, CISSS de l'Outaouais

**Josée Cousineau**, Carrefour Jeunesse Emploi de l'Outaouais

**Jérémy Côté**, Centre de détention de Hull

**Aimeline Delarasse**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Maïa Feki**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Mélanie Fortin**, Direction des programmes santé mentale et dépendance, CISSS de l'Outaouais

**Marie-Ève Gauthier**, Direction de la déficience et de la réadaptation, CISSS de l'Outaouais

**Jennifer Goupil**, Direction des services multidisciplinaires et à la communauté, CISSS de l'Outaouais

**Mackenzie Gravel**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Stéphanie Grondin**, Direction des programmes santé mentale et dépendance, CISSS de l'Outaouais

**Zoé Guénette**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Victoria Gunville Séguin**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Karine Juneau**, Direction des soins infirmiers, CISSS de l'Outaouais

**Furaha-Safi Karubara**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Bety Koffi**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Marie-Grace Kouya**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Jean-François Laflamme**, Direction de la protection de la jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Sébastien Lafontaine**, Connexions Resource Centre

**Marie-Ève Laroche**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Marjolaine Lauriault**, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Josée Lévesque**, Direction jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Caroline Marinoff**, Carrefour Jeunesse Emploi de l'Outaouais

**Caroline Masse**, Centre de pédiatrie sociale de Gatineau

**Janick Messier**, Direction des programmes santé mentale et dépendance, CISSS de l'Outaouais

**Mavrick Morrissette**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Mirajeta Omerovic**, Direction des services multidisciplinaires et à la communauté, CISSS de l'Outaouais

**Tatou Parisien**, Centre d'intervention en abus sexuels pour la famille

**Courtney Plouffe**, Carrefour Jeunesse Emploi de l'Outaouais

**Sarah Plourde**, Connexions Resource Centre

**Marie Pomerleau**, Centre de pédiatrie sociale de Gatineau

**Nicolas Proulx**, Direction de la santé publique, CISSS de l'Outaouais

**Jacob Saumure**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Christine Séguin**, Centre de services scolaires des Portages-de-l'Outaouais

**Maude Séguin**, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Mélanie Séguin**, Direction de la déficience et de la réadaptation, CISSS de l'Outaouais

**Solène Simard**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Brigitte Sipos**, Centre de détention de Hull

**Isabelle-Anne Thibault**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Charlotte Thonon**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Erica Tomkinson**, Western Quebec School Board

**Océanne Villeneuve**, Jeune partenaire Aire ouverte

## VALIDATION

**Nadia Beaulne-Fortin**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Mathieu Brazeau**, Aire ouverte, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Andrée-Anne Bureau**, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Jeneviève Caron**, Direction des programmes santé mentale et dépendance, CISSS de l'Outaouais

**Nathalie Chénier**, Direction des programmes santé mentale et dépendance, CISSS de l'Outaouais

**Josée Cousineau**, Carrefour Jeunesse Emploi de l'Outaouais

**Jérémy Côté**, Centre de détention de Hull

**Marie-Ève Gauthier**, Direction de la déficience et de la réadaptation, CISSS de l'Outaouais

**Michèle Gauthier**, Aire ouverte, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Jennifer Goupil**, Direction des services multidisciplinaires et à la communauté, CISSS de l'Outaouais

**Stéphanie Grondin**, Direction des programmes santé mentale et dépendance, CISSS de l'Outaouais

**Karine Juneau**, Direction des soins infirmiers, CISSS de l'Outaouais

**Jean-François Laflamme**, Direction de la protection de la jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Sébastien Lafontaine**, Connexions Resource Centre

**Marjolaine Lauriault**, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Josée Lévesque**, Direction jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Caroline Marinoff**, Carrefour Jeunesse Emploi de l'Outaouais

**Colette Nadeau**, Direction de la protection de la jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Mirajeta Omerovic**, Direction des services multidisciplinaires et à la communauté, CISSS de l'Outaouais

**Alexandra Rochette**, Aire ouverte, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Jacob Saumure**, Jeune partenaire Aire ouverte

**Christine Séguin**, Centre de services scolaires des Portages-de-l'Outaouais

**Maude Séguin**, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Mélanie Séguin**, Direction de la déficience et de la réadaptation, CISSS de l'Outaouais

**Brigitte Sipos**, Centre de détention de Hull

**Élodie Thibault**, Aire ouverte, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

**Caroline Veilleux**, Direction des programmes jeunesse, CISSS de l'Outaouais

## TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| LISTE DES ACRONYMES .....  | 1  |
| LEXIQUE .....  | 2  |
| MISE EN CONTEXTE .....   | 3  |
| MÉTHODOLOGIE.....  | 3  |
| DIRECTION DES PROGRAMMES JEUNESSE .....  | 4  |
| LES BESOINS DES JEUNES AU CŒUR DE L’OFFRE DE SERVICES AIRE OUVERTE.....          | 5  |
| BESOINS GÉNÉRAUX EXPRIMÉS PAR LES JEUNES, LEURS PROCHES ET LES PARTENAIRES ..... | 5  |
| OFFRE DE SERVICES AIRE OUVERTE .....   | 5  |
| POPULATION CIBLÉE.....   | 7  |
| AIRE OUVERTE FAVORISE UNE ACCESSIBILITÉ OPTIMALE .....                           | 8  |
| 1. MODALITÉS DE SERVICES ADAPTÉES .....  | 8  |
| 2. HORAIRE DE SERVICES.....  | 9  |
| 3. SITE PHYSIQUE .....   | 9  |
| 4. SERVICES DE PROXIMITÉ ET INTERVENTIONS DE DÉMARCHAGE (OUTREACH) .....         | 9  |
| 5. COLLABORATION ÉTROITE .....   | 10 |
| 6. BILINGUISME .....   | 10 |
| COMPOSITION DE L’ÉQUIPE.....   | 11 |
| ÉQUIPE PROJET .....  | 11 |
| ÉQUIPE CLINIQUE .....  | 11 |
| RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE CHAQUE PROFESSIONNEL·LE .....                        | 13 |
| PAIR AIDANCE.....  | 14 |
| SERVICES OFFERTS.....  | 15 |
| 1. SENSIBILISATION, PROMOTION ET PRÉVENTION CIBLÉE.....                          | 16 |
| 2. SANTÉ SEXUELLE.....   | 17 |
| 3. SANTÉ PHYSIQUE .....  | 19 |
| 4. SANTÉ MENTALE ET BESOINS PSYCHOSOCIAUX GÉNÉRAUX .....                         | 20 |
| 5. TRANSITION VERS LA VIE ADULTE .....   | 20 |
| 6. DÉPENDANCES .....   | 22 |
| 7. TROUBLES CONCOMITANTS.....  | 23 |
| APPROCHES D’INTERVENTION .....   | 24 |
| AIRE OUVERTE, PORTEUR D’UN RÉSEAU DE SERVICES INTÉGRÉS JEUNESSE (RSIJ) .....     | 26 |

|   |    |
|---|----|
| <b>LES FRONTIÈRES DE L'OFFRE DE SERVICES</b> .....  | 27 |
| <b>CONCLUSION</b> .....   | 28 |
| <b>ANNEXE 1 : Méthodologie pour construire l'offre de services Aire ouverte</b> .....                 | 29 |
| <b>ANNEXE 2 : Fiche-synthèse des services Aire ouverte (2023)</b> .....                               | 30 |
| <b>ANNEXE 3 : Liste des partenaires (2023)</b> .....  | 33 |
| <b>ANNEXE 4 : Synthèse du portrait des besoins des jeunes et offre de services Aire ouverte</b> ..... | 35 |

## LISTE DES ACRONYMES

|               |  |
|---------------|--|
| <b>AO</b>     | Aire ouverte   |
| <b>APPR</b>   | Agent ou agente de planification, de programmation et de recherche                   |
| <b>CIASF</b>  | Centre d'intervention en abus sexuel pour la famille                                 |
| <b>CISSSO</b> | Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais                        |
| <b>CJEO</b>   | Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais   |
| <b>CLSC</b>   | Centre local de services communautaires  |
| <b>CPSG</b>   | Centre de pédiatrie sociale de Gatineau  |
| <b>CSSPO</b>  | Centre de services scolaires Portage de l'Outaouais                                  |
| <b>DDR</b>    | Direction de la déficience et de la réadaptation (CISSSO)                            |
| <b>DI</b>     | Déficience intellectuelle (CISSSO)   |
| <b>DJ</b>     | Direction des programmes jeunesse (CISSSO)   |
| <b>DPJ</b>    | Direction de la protection de la jeunesse (CISSSO)                                   |
| <b>DQEPE</b>  | Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (CISSSO) |
| <b>DSI</b>    | Direction des soins infirmiers (CISSSO)  |
| <b>DSMC</b>   | Direction des services multidisciplinaires et à la communauté (CISSSO)               |
| <b>DSMD</b>   | Direction des programmes santé mentale et dépendance (CISSSO)                        |
| <b>DSPU</b>   | Direction de la santé publique (CISSSO)  |
| <b>GAMF</b>   | Guichet d'accès à un médecin de famille  |
| <b>GAP</b>    | Guichet d'accès à la première ligne  |
| <b>GMF</b>    | Groupe de médecine familiale   |
| <b>IMAGES</b> | Interventions pour mieux agir en exclusion sociale                                   |
| <b>IPS</b>    | Infirmière praticienne spécialisée   |
| <b>ITSS</b>   | Infections transmissibles sexuellement et par le sang                                |
| <b>JED</b>    | Service Jeunes en difficulté   |
| <b>HPJ</b>    | Hôpital Pierre-Janet   |
| <b>PQJ</b>    | Programme qualification jeunesse   |
| <b>PQPTM</b>  | Programme québécois pour les troubles mentaux  |
| <b>PRÉS</b>   | Programme régional d'évaluation spécialisée  |
| <b>RLS</b>    | Réseau local de services   |
| <b>RSSS</b>   | Réseau de santé et de services sociaux   |
| <b>RSIJ</b>   | Réseau de services intégrés jeunesse   |
| <b>SM</b>     | Santé mentale  |
| <b>TA</b>     | Trouble d'apprentissage  |
| <b>TDAH</b>   | Trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité                        |
| <b>TSA</b>    | Trouble du spectre de l'autisme  |
| <b>TUS</b>    | Troubles liés à l'utilisation de substances  |
| <b>UPIE</b>   | Utilisation problématique d'internet et des écrans                                   |
| <b>WQSB</b>   | Western Québec School Board  |

## LEXIQUE

- **Démarchage – outreach** : Démarchage est le terme francophone de «outreach». Dans le présent document, nous utiliserons le terme outreach qui est le plus couramment utilisé pour faire référence à cette approche
- **Intervention court-terme** : On ne parle pas d'un suivi court terme, mais bien d'interventions à court-terme qui varie en moyenne de 3 à 5 rencontres. Ce type d'intervention vise à créer un lien de confiance, aider le jeune à identifier ses besoins, soutenir la motivation à aller chercher des services, coordonner les services autour du jeune ou à adresser un enjeu ciblé permettant d'être répondu à l'intérieur de quelques rencontres
- **Intervention ponctuelle** : Intervention liée à un besoin ciblé effectuée à l'intérieur de 1 à 2 rencontres.
- **Jeune** : Toute personne âgée entre 12 et 25 ans
- **Jeune partenaire** : Les jeunes partenaires sont des jeunes de 12 à 30 ans qui ont un vécu expérientiel compatible avec des éléments du vécu des jeunes ciblés par Aire ouverte et ayant utilisés ou ayant voulu utiliser des services de santé ou des services sociaux (dans le RSSS incluant Aire ouverte, dans les organismes communautaires ou chez d'autres partenaires intersectoriels qui offrent ce type de services) au cours des dernières années. Ils doivent avoir un intérêt à participer au développement et à l'amélioration continue d'Aire ouverte ainsi que certaines compétences nécessaires à une participation éclairée à certaines prises de décision sur le développement d'Aire ouverte. Les jeunes partenaires peuvent être ou non membre du comité de jeunes ou en être représentant;<sup>1</sup>
- **No wrong door** : Signifie que peu importe le besoin que présente le/la jeune, il/elle est à la bonne porte à AO. Ceux-ci seront accueillis.es et écoutés.ées de façon à pouvoir être orienté vers le bon service requis. Si besoin, un accompagnement personnalisé vers le bon service leur sera proposé.
- **Pair-aidance** : La pair-aidance repose sur une forme d'entraide entre pairs qui ont vécu des situations similaires. Le pair-aidant est quelqu'un qui a expérimenté un parcours de soin et qui, par son expérience et ces apprentissages, peut soutenir d'autres personnes qui vivent des enjeux similaires. Le pair aidant fait partie intégrante de l'équipe clinique à titre de bénévole ou salarié.
- **Partenaire** : Les intervenant-e-s et les professionnel-le-s des milieux communautaire, intersectoriel et du CISSS œuvrant auprès des jeunes de 12 à 25 ans et leurs proches
- **Proche** : Toute personne étant membre de l'entourage significatif d'une personne âgée entre 12 et 25 ans et occupant un rôle d'aidant-e auprès d'elle
- **Trouble concomitant** : Fait référence à différents troubles qui sont présents en même temps. Par exemple, l'usage problématique de substances et les troubles de santé mentale coexistent souvent. Quand plus d'un trouble coexiste, on dit de la personne qu'elle souffre de troubles concomitants
- **Vulnérabilité** : Exemples de critères de vulnérabilité
  - Absentéisme ou décrochage scolaire
  - Risque de rupture avec la société et son entourage
  - Dynamique familiale problématique qui amène déficience au niveau du support parental
  - Détresse émotionnelle qui a un impact sur son fonctionnement (à risque de se désorganiser)
  - Hébergement précaire – en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance
  - Besoins ponctuels d'accompagnement dans la transition vers la vie adulte
  - Isolement social – qualité du réseau social faible

<sup>1</sup> Feuillet thématique Aire ouverte : Participation des jeunes dans aire ouverte: la clarification des rôles et les balises pour la compensation financière, Ministère de santé et de services sociaux du Québec, 2021

## MISE EN CONTEXTE

Aire ouverte s'inscrit dans un mouvement visant le renforcement d'un réseau de services intégrés pour les jeunes âgés-entre 12 et 25 ans. Ce projet est une initiative du Ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) du Québec et se veut le résultat d'une co-construction avec les partenaires de la communauté, les jeunes et leur entourage.

Dans un contexte où nous savons que la récente pandémie a grandement affecté la santé et le bien-être des jeunes, il est important d'unir nos forces pour revoir les façons de faire et assurer une réponse adaptée à leurs besoins variés et complexes.<sup>2</sup>

L'arrivée d'Aire ouverte en Outaouais coïncide avec le dépôt [du rapport de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse](#) (Commission Laurent, avril 2021) et s'inscrit dans une période de grande réflexion portant sur les besoins et services requis pour nos jeunes adultes, en termes d'accessibilité, de fluidité et de continuité. Dans cette optique, Aire ouverte vise à faciliter l'accès aux services aux jeunes, particulièrement celles et ceux vivant dans un contexte de vulnérabilité ou d'exclusion sociale et assurer une meilleure continuité dans la transition vers la vie adulte. Le modèle s'appuie sur cinq principes directeurs : 1) L'accessibilité optimale et la réduction des inégalités sociales de santé; 2) Le déploiement pour et avec les jeunes; 3) La co-construction et le partenariat; 4) L'accompagnement flexible et 5) L'approche globale et holistique.

### MÉTHODOLOGIE

Pour développer une offre de services qui répond aux besoins de notre région en Outaouais, il a été nécessaire de la construire avec l'ensemble de la communauté. Cette co-construction s'est fait via :

- Une **structure de gouvernance inclusive** formée de 12 comités pour un total de 71 participant-es intra établissement et intersectoriel ainsi que 16 jeunes partenaires
- Des **consultations dans les milieux** fréquentés par les jeunes sur le territoire du réseau local de services (RLS) Grande-Rivière-Hull-Gatineau pour commencer, puisque le premier site s'installera dans ce secteur
- Des **tournées** auprès d'organismes de la communauté pour présenter le projet, connaître leurs services et échanger sur les besoins des jeunes. Plus de 50 organismes et regroupements ont été rencontrés
- Des **dialogues collectifs**<sup>3</sup> où des intervenant-es travaillant avec les jeunes de 12-25 ans sont invité-es à partager leur perception des besoins des jeunes et des intervenant-es, identifier l'offre de services actuelle et les écarts dans la trajectoire de soins d'un-e jeune selon une problématique
- Des **sondages** diffusés par l'entremise des réseaux sociaux, les partenaires et sous forme de publicités numériques commanditées, en collaboration avec la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE) et le service des communications du CISSS l'Outaouais (CISSSO)
- Des **échanges personnalisés** et des **travaux** avec des partenaires gravitant autour des jeunes pour développer ou valider nos orientations

Le présent document fait suite au portrait des besoins des jeunes qui a été rédigé durant l'hiver 2022-2023. Vous trouverez en annexe, un document synthèse, sous forme d'une infographie où on y retrouve, d'un côté, les étapes de la co-construction ainsi que les besoins recensés dans le cadre des travaux et de l'autre, une synthèse de l'offre de services.

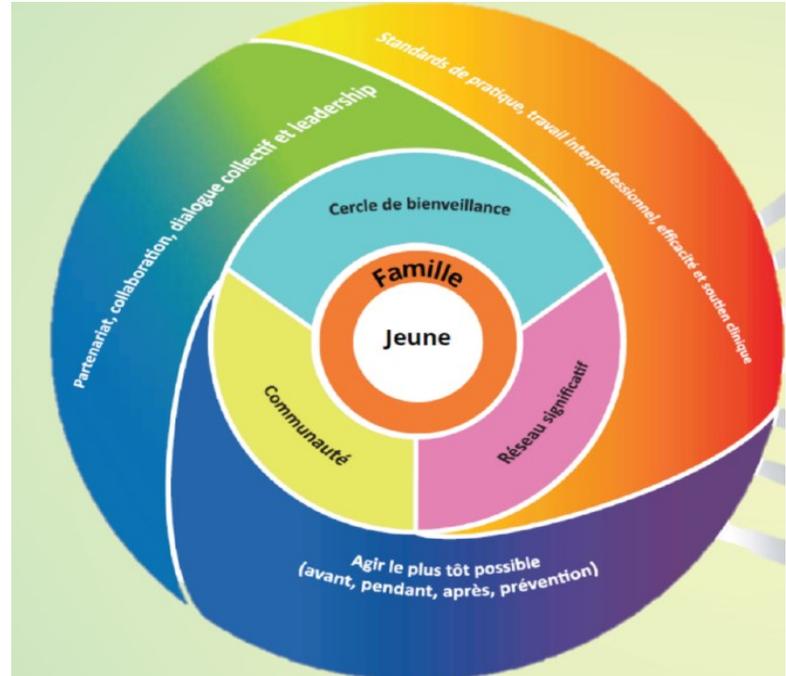
<sup>2</sup> Répercussions de la pandémie sur la vie sociale, la santé mentale, les habitudes de vie et la réalité du travail des Québécois, Santé Québec, 2021

<sup>3</sup> Outil de travail des dialogues collectifs à l'annexe 1

## DIRECTION DES PROGRAMMES JEUNESSE

Considérant la portée d'Aire ouverte et le principe du « *no wrong door* », Aire ouverte s'inscrit dans un carrefour de services offerts aux jeunes de 12 à 25 ans et leurs proches au sein du CISSS de l'Outaouais, voire même au cœur des services de la communauté. Le programme Aire ouverte est porté par la Direction des programmes jeunesse du CISSS de l'Outaouais.

Toutefois, les jeunes et leurs proches doivent être parties prenantes afin de promouvoir une vision commune d'une organisation de services inspirée par leurs besoins ainsi que par la participation des partenaires et de la communauté. De plus, le tout est soutenu par des standards de pratique, le partenariat et la nécessité d'agir le plus tôt possible auprès des jeunes.



Découlant des 7 principes de la direction des programmes jeunesse, **Aire ouverte s'inscrit dans cette vision :**

- 1- Placer les jeunes et leurs familles au cœur des interventions
- 2- Renforcer la capacité d'agir et le rétablissement des jeunes
- 3- Intervenir en proximité dans les milieux des jeunes
- 4- Intervenir le plus tôt possible avec le bon niveau de services et l'intensité requise
- 5- Renforcer la continuité de services
- 6- Préconiser une gestion par trajectoire
- 7- Développe un filet protecteur envers nos jeunes

L'offre de services d'Aire ouverte est le résultat d'une co-construction (par et avec) les jeunes, leurs proches et les partenaires et se base sur les besoins de la communauté.

# LES BESOINS DES JEUNES AU CŒUR DE L'OFFRE DE SERVICES AIRE OUVERTE

## BESOINS GÉNÉRAUX EXPRIMÉS PAR LES JEUNES, LEURS PROCHES ET LES PARTENAIRES

Par l'entremise du sondage réalisé auprès des jeunes et de leurs proches, les dialogues collectifs, les tournées ainsi que les travaux des comités de travail d'Aire ouverte, les besoins communs suivants ont été évoqués :

- Travailler en **concertation et renforcer la communication** entre les acteur·rice·s autour des jeunes
- Fournir un **soutien rapide**, au moment où les jeunes se sentent prêt·e·s
- **Adapter les services** actuellement destinés aux adultes aux besoins spécifiques des **jeunes en transition vers la vie adulte**
- Développer et consolider les **partenariats intersectoriels**
- Renforcer l'**adaptation et la sécurisation culturelle** des services
- **Impliquer et soutenir les proches** dans la démarche d'aide, même à l'âge adulte
- Aller à la rencontre des jeunes de façon personnalisée (**outreach**)
- Adopter une **approche globale**
- **Assouplir et simplifier l'accès** aux services
- Respecter **le rythme** des jeunes
- Avoir recours aux **différents médias et technologies** pour informer et communiquer avec les jeunes
- **Décloisonner les services** au sein du Réseau de la santé et des services sociaux
- **Accompagner de façon personnalisée** les jeunes vers les ressources qui existent
- Encourager les **services bilingues**
- Coordonner les actions de sensibilisation et promotion avec les activités d'intervention pour une meilleure **continuité de services**

## OFFRE DE SERVICES AIRE OUVERTE

En complémentarité avec les autres services du Réseau de services intégrés jeunesse (RSIJ), Aire ouverte vise à développer une offre de services permettant de mieux répondre à ces besoins. Pour ce faire, **deux comités de jeunes travaillent régulièrement avec l'équipe Aire ouverte** dans le développement du service. Ces comités sont composés de jeunes partenaires âgé·e·s entre 12 et 25 ans. Il y a un groupe constitué d'adolescent·e·s et un groupe de jeunes adultes. Les membres des comités se sont investi·e·s avec la volonté de vouloir contribuer à la santé et au bien-être de leurs pairs. Ils et elles s'inspirent de leur expérience pour construire une Aire ouverte à l'image des jeunes de l'Outaouais.

Dans l'optique où Aire ouverte est créé par et pour les jeunes, les comités des jeunes ont eu l'idée de mettre sur papier les éléments des différents savoirs qui sont des incontournables à adopter dans la relation d'aide avec les jeunes. La liste jeunes a été nommée « **Les règles d'or des intervenant.es** », qui constitue un code de conduite à adopter lorsqu'on devient intervenant·e Aire ouverte :

Allo les intervenantes Aire ouverte,  
Nous avons fait une liste des attitudes à privilégier pour intervenir avec les jeunes.

- Sois naturel.le, comme dans la vraie vie, sois toi-même;
- Traite-moi avec le même respect que tu traites ton entourage;
- Pars avec l'idée que la personne devant toi essaye de s'aider, elle n'est peut-être juste pas capable et a besoin d'être entourée et se sentir comprise;
- Reconnais mes victoires, valorise mes pas vers l'avant, aussi petits qu'ils soient;
- Mets tes jugements de valeur de côté;
- Fais attention à ton non-verbal;
- Quand je vais mieux, ne me laisse pas tomber. Au pire, espace les rencontres et donne-moi l'option de revenir au besoin;
- Valorise le fait que je viens chercher de l'aide, aide-moi à le voir et le considérer comme une victoire;
- Aide-moi à me comprendre;
- Conseille-moi et guide-moi pour trouver des solutions, mais ne les impose pas, c'est correct si je ne suis pas tes conseils;
- Respecte mon rythme, mais ne m'abandonne pas, il se peut que je ne sois pas prêt.e;
- Prends le temps de me connaître;
- Ne me dis pas : « aide-toi si tu veux être aidé », dis plutôt : « J'ai besoin de toi, c'est un trajet qu'on fait à deux »;
- Utilise un langage neutre : Pas de féminin ou masculin, comme « mademoiselle, madame, monsieur » ou encore « ma belle » ou « mon coco »

Merci! - Les jeunes partenaires d'Aire ouverte

## POPULATION CIBLÉE

Malgré que tou-te-s les jeunes entre 12 et 25 ans peuvent bénéficier des services, Aire ouverte déploie des efforts particuliers pour rejoindre les jeunes :

- Âgé-e-s entre 12 et 25 ans, ainsi que leurs proches;
- Qui sont ambivalent-e-s, peu motivé-e-s, qui hésitent ou refusent à faire appel aux services du RSSS
- Qui ont déjà reçu des services du RSSS et qui sont craintif-ve-s à y recourir à nouveau
- Qui ont ou qui ont eu un parcours atypique ou difficile au sein du réseau
- Qui sont en attente de services et qui nécessitent un accompagnement ponctuel et rapide
- Qui sont en situation de vulnérabilité, d'exclusion sociale ou qui sont marginalisé-e-s

Les situations de vulnérabilité peuvent être notamment liées aux enjeux suivants, être multiples et avoir un impact les unes sur les autres :



Dans une optique de faciliter l'accès à des services offerts aux jeunes qui sont difficilement rejoint-e-s par le RSSS, la posture consiste à cibler prioritairement une population vulnérable et moins desservie, sans exclure l'ensemble des jeunes. Ce principe s'inscrit dans une vision d'universalisme proportionné et implique d'adapter les mesures déployées « selon des modalités ou une intensité permettant de mieux répondre aux besoins de certaines populations vulnérables<sup>4</sup>

Comme **les proches** jouent un rôle déterminant dans l'amélioration ou la dégradation de la situation des jeunes, ils sont aussi visés par l'offre de services de l'équipe d'Aire ouverte. Comme pour les jeunes, l'offre à leur endroit varie en fonction des besoins. Il est important de préciser que la demande d'aide doit être directement liée aux besoins du ou de la jeune. Par exemple, une mère d'un jeune de 17 ans demande de l'aide pour améliorer la régulation de ses émotions, elle sera écoutée par un-e membre de l'équipe, mais sera redirigée vers les services actuellement disponibles dans le RSSS pour la soutenir.

<sup>4</sup> [Cadre de référence Aire ouverte](#), décembre 2021, p. 5

# AIRE OUVERTE FAVORISE UNE ACCESSIBILITÉ OPTIMALE

L'**ACCESSIBILITÉ EN TEMPS OPPORTUN** à des services adaptés et flexibles demeure un incontournable si nous désirons rejoindre cette population. Les jeunes qui interpellent Aire ouverte sont « toujours à la bonne porte » (principe du *no wrong door*). Ce principe veut que les jeunes soient toujours au bon endroit lorsqu'ils et elles sont prêt-e-s à demander du soutien et qu'ils et elles soient tou-te-s accueilli-e-s sans critère d'admissibilité. L'emphase est donc mise sur la personne, son besoin et la création du lien avant toute chose.

Dans cette optique, nous visons qu'Aire ouverte soit ouvert à tout-e jeune

- Résidant au Québec, peu importe son adresse de résidence officielle (adresse non requise)
- Volontaire à recevoir des services d'un-e membre de l'équipe Aire ouverte
- Sans critère d'admissibilité autre que l'âge
- Sans référence formelle requise
- Sans obligation d'avoir une carte de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) en mains.

## 1. MODALITÉS DE SERVICES ADAPTÉES

L'accès à un **contact personnalisé rapide et simplifié** est essentiel pour les jeunes. La réception, l'accueil et le traitement personnalisé des demandes d'aide doivent être des plus adaptés. Pour ce faire, une **ligne directe Aire ouverte** permet la réception des appels durant les heures d'ouverture d'Aire ouverte. Jeunes, proches et partenaires peuvent également faire une demande d'information ou de services à l'aide de la boîte courriel ou de [la page web Aire ouverte](#) sur le site Internet du CISSSO. Une gestion de [la boîte courriel](#) est assurée durant les heures d'ouverture. Nous continuons à explorer d'autres plateformes qui permettraient aux jeunes de nous écrire directement pour demander de l'aide.

Diverses modalités de suivi sont offertes de façon à s'adapter aux besoins et aux réalités différentes des jeunes. Quoique les services en présentiel soient recherchés par bon nombre de jeunes, cette modalité ne correspond pas toujours à leurs besoins. Afin de rejoindre un plus grand nombre de jeunes en temps opportun, **des services virtuels via la plateforme TEAMS sont offerts**. Les services via le clavardage (texto) sont actuellement offerts lorsque les jeunes ont déjà un suivi avec un-e intervenant-e d'Aire ouverte. Les textos sont utilisés pour la planification du suivi, pour **maintenir un contact simple avec les jeunes** et pour **répondre à leurs questions**. Un service via le clavardage à même la plateforme web est envisagé. Des enjeux liés à la gestion 24/7 de cette modalité guide notre réflexion.

- Une réception des appels durant les heures de services par l'entremise d'une ligne téléphonique directe
- Un accueil personnalisé, rapide et chaleureux par un-e intervenant-e
- Des rencontres dans les endroits fréquentés par les jeunes
- Des plages de rendez-vous et de sans rendez-vous
- Des horaires flexibles permettant d'offrir des plages de disponibilité correspondant au besoin des jeunes (Jour, soir, dîner et les fins de semaine)
- Un service adapté au rythme de la personne : simplement l'accueillir, l'aider à comprendre ses besoins et miser sur la création d'un lien de confiance
- Une flexibilité en ce qui a trait à la gestion des absences et des pratiques de relance
- Des modalités de contact selon la préférence de la personne (texto, téléphone, courriel, téléconsultation ou au travers d'un-e proche)

## 2. HORAIRE DE SERVICES

L'horaire des services a été conçu en étroite collaboration avec les jeunes et les partenaires. Cet horaire est sujet à changement selon les besoins exprimés par les jeunes et la disponibilité des effectifs de l'équipe clinique. Nous préconisons, néanmoins, que les intervenant·e·s adaptent le plus possible leur horaire aux besoins des jeunes. Nous nous engageons à tenir à jour l'horaire de services sur la [page web d'Aire ouverte](#) via le site du CISSS de l'Outaouais.

## 3. SITE PHYSIQUE

De façon à rejoindre les jeunes, **l'accès physique demeure prioritaire**. C'est pourquoi **les intervenant·e·s de l'équipe Aire ouverte sont mobiles et vont rejoindre les jeunes dans les milieux qu'ils et elles fréquentent** et désirent d'être rencontré·e·s (domicile, lieu public, milieu scolaire, organisme communautaire, etc.). L'accès à un site physique Aire ouverte facilement accessible vise à offrir un **espace réservé aux jeunes**, dans un environnement agréable permettant de se sentir à l'aise tout en assurant la confidentialité des soins et des services. La localisation du site physique a été choisie avec les jeunes et les partenaires. Pour les jeunes, il était important que l'endroit soit facilement accessible en transport en commun, dans une zone centrale, près des écoles. Les jeunes partenaires ont aussi participé activement à l'aménagement du site afin de créer un espace à leur image. Un salon a été aménagé afin de sortir du modèle « salle d'attente » et créer un espace accueillant et multifonctionnel permettant aux jeunes d'avoir accès à des outils éducatifs et technologiques pour les soutenir dans leur cheminement. L'aménagement des lieux a aussi été réfléchi pour **créer un espace collectif pouvant servir à l'ensemble de nos partenaires**. Des salles avec des fonctions variées (salon, salle de réunion ou de conférence, bureau de consultation, etc.) permettent l'organisation d'activités et de rencontres entre les intervenant·e·s de divers milieux et les jeunes. Il est donc possible pour un·e intervenant·e de planifier une visite, une rencontre ou une activité à Aire ouverte pour favoriser l'accessibilité du soutien aux jeunes.

## 4. SERVICES DE PROXIMITÉ ET INTERVENTIONS DE DÉMARCHAGE (OUTREACH)

Les mécanismes d'accès aux services du RSSS impliquent souvent pour les jeunes et les familles de solliciter formellement un service. La nécessité de faire cette démarche peut constituer un obstacle à l'accès aux supports nécessaires, particulièrement pour les populations en situation de vulnérabilité. C'est pour cette raison qu'une approche d'« *outreach* » est préconisée par l'équipe. Ce type d'intervention consiste à aller vers les personnes, là où elle se trouvent, dans le but d'établir un lien de confiance, de réaliser des interventions et de les accompagner vers les différents services et ressources appropriés. Sortir des murs de l'établissement pour aller à la rencontre des jeunes dans les milieux dans lesquels ils et elles se sentent à l'aise et en sécurité est un des moyens mis de l'avant.<sup>5</sup>

La visibilité et l'accessibilité communautaire des intervenant·e·s sont des moyens de s'intégrer dans les milieux, de favoriser notre connaissance du territoire et de la population, de faciliter le réseautage et de renforcer les liens de confiance avec les jeunes et les partenaires.

---

<sup>5</sup> [Cadre de référence Aire Ouverte](#), décembre 2021, p. 9

Dans le cadre du sondage mené auprès des jeunes de 12-25 ans en Outaouais, plus de la moitié des jeunes mentionnent ne pas savoir où aller chercher des services lorsqu'ils ou elles ont besoin d'aide. Les jeunes nomment que ceux-ci doivent être faciles à trouver pour y avoir recours (numériquement et physiquement). Afin de les **informer des services existants dans la communauté** et des modalités d'accès, la meilleure stratégie demeure **l'utilisation des réseaux sociaux**. La création d'une page Facebook et d'un compte Instagram sont actuellement en développement. L'ensemble de ces travaux se font en collaboration avec les comités de jeunes. L'utilisation de publicités commanditées demeure également une option qui permet de rejoindre un grand volume de jeunes. Cette stratégie a été utilisée pour la diffusion du sondage sur les besoins des jeunes et a permis de rejoindre des jeunes sur l'ensemble du territoire.

#### Les interventions d'*outreach* suivantes sont préconisées :

- Assurer une présence chez les partenaires et dans les différents milieux là où se trouvent les jeunes
- Participer à des activités de promotion
- Offrir des ateliers de sensibilisation dans la communauté
- Rencontrer les jeunes dans l'environnement qui leur est le plus accessible
- Joindre les jeunes par l'entremise des réseaux sociaux et autres plateformes numériques
- Offrir plusieurs choix aux jeunes quant aux façons d'être rencontré·e·s (ex : en présence, au bureau, dans un café, en téléconsultation, par téléphone, etc.)

## 5. COLLABORATION ÉTROITE

Afin de **faciliter l'accès aux services** (simple, fluide et accessible), il est essentiel de développer une **collaboration étroite** avec les ressources partenaires, tant à l'interne du CISSS qu'à l'externe.

#### Les objectifs de cette collaboration sont multiples :

- Connaître les offres de services de l'ensemble des partenaires afin de pouvoir guider et y référer les jeunes, leurs proches ou les partenaires selon le besoin
- Assurer la promotion des offres de services des partenaires
- Interpeller les partenaires requis ou ceux déjà impliqués auprès d'un·e jeune et travailler en collaboration
- Favoriser le transfert de dossier personnalisé et la co-intervention si requis
- Assurer la coordination des services à mettre en place auprès d'un jeune et de son entourage

## 6. BILINGUISME

Considérant la forte population anglophone dans la région et leurs besoins importants, tous les services Aire ouverte sont offerts en français et en anglais, le bilinguisme est exigé pour tout le personnel. L'accès à un service d'interprétiariat est également utilisé si requis pour les personnes s'exprimant dans une autre langue que le français ou l'anglais.

## COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

### ÉQUIPE PROJET

Une équipe initiale a travaillé au développement du service en co-construction avec les différents acteur·rice·s ainsi qu'une équipe clinique qui offre le service direct à la population. Les premières phases du projet, soit la planification et le développement, ont débuté en avril 2021. L'équipe projet est constituée de trois personnes assumant les rôles de : 1) chargée de projet, 2) agente de planification, programmation et recherche responsable du volet clinique (APPR) et 3) organisatrice communautaire responsable du volet partenariat :

#### 1) Chargé·e de projet

La chargée de projet coordonne le déploiement d'Aire ouverte en étroite collaboration avec les responsables du volet partenariat et volet clinique tout en assurant le développement d'un site physique et le déploiement de sites futurs permettant de desservir l'ensemble du territoire. Cette personne assume également les fonctions de gestionnaire des membres de l'équipe projet et de l'équipe clinique.

#### 2) Agent·e de planification, programmation et recherche (APPR)

Cette personne participe à la planification du projet, à la réalisation de l'offre de services Aire ouverte ainsi que les modalités de soutien et de formation nécessaires au déploiement de l'offre de services. Cette personne est responsable du volet clinique en ce qui a trait au développement du service et aux activités psychosociales quotidiennes. Elle assure également le soutien clinique à l'équipe d'intervention et la coordination de l'offre de services. Celle-ci agit à titre de personne liaison avec les différents partenaires internes du CISSSO.

#### 3) Organisateur·rice communautaire

L'organisatrice communautaire est responsable du volet partenariat, avec les organismes communautaires, les partenaires intersectoriels, les jeunes et leurs proches. Elle assure le développement des collaborations et des partenariats ainsi que, à plus long terme, leur maintien et leur continuité. Elle contribue à mettre en place, consolider et animer le réseau de services intégrés jeunesse (RSIJ) qui est une des composantes centrales d'Aire ouverte. Elle joue un rôle-clé dans la création de corridors de services, de collaborations et d'ententes spécifiques aux besoins des jeunes.

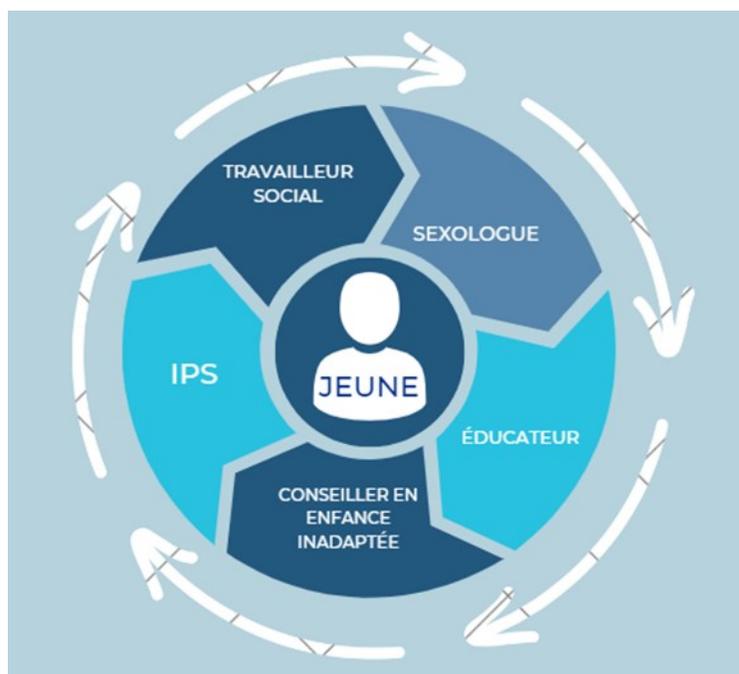
### ÉQUIPE CLINIQUE

L'équipe clinique d'Aire ouverte est une équipe inter et multidisciplinaire. Suite à l'analyse des besoins des jeunes et des services existants, nous avons ainsi été en mesure de déterminer les professionnel·le·s requis·e·s à Aire ouverte. La collaboration d'intervenant·e·s avec une approche et une expertise diversifiées a été retenue afin de se partager des perspectives différentes d'intervention. Cette interdisciplinarité a l'avantage de profiter de l'expertise de chaque membre de l'équipe selon son champ de compétences. Cette approche est particulièrement favorable pour l'innovation et l'implantation des bonnes pratiques d'intervention dans le contexte d'implantation d'Aire ouverte.

Se joignent à l'équipe clinique **deux agentes administratives** qui assurent l'accueil des jeunes, la réception des appels et des demandes de services tout en assistant l'équipe dans leurs fonctions administratives et professionnelles.

Les membres de l'équipe clinique offrent une gamme de services adaptés tels que : accueillir, évaluer, analyser, intervenir, orienter et accompagner vers les ressources et/ou services, tout en assurant un accueil rapide visant une intervention cohérente et fluide permettant de répondre aux besoins spécifiques des jeunes et de leurs proches. Il demeure que l'accueil et la création d'un lien de confiance avec la personne sont les étapes les plus importantes dans le processus d'aide à Aire ouverte.

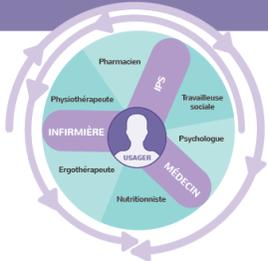
L'équipe clinique est composée de professionnel-le-s psychosociaux-les qui œuvrent à temps plein ainsi qu'une infirmière praticienne spécialisée de première ligne (IPSPL) qui se joint à l'équipe à raison de trois à quatre jours par semaine.



Cette équipe interdisciplinaire a pour but de :

- Desservir les jeunes ciblé-e-s et faciliter l'accès à une offre de services flexible, diversifiée et adaptée à leur réalité, et ce, par un accompagnement personnalisé et continu
- Établir avec les jeunes et leurs proches, une relation d'aide et une collaboration à toutes les étapes de l'intervention et de l'accompagnement en respectant leur rythme
- Accompagner les jeunes dans le renforcement de leur motivation et de leur mobilisation
- Travailler en étroite collaboration avec les différentes ressources du milieu et les accompagner vers ses ressources lorsque requis
- Identifier et joindre les jeunes visé-e-s de façon proactive et innovante et offrir un service là où ils et elles se présentent
- Faire équipe autour des jeunes – offrir un soutien psychosocial et médical en équipe

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE CHAQUE PROFESSIONNEL·LE

| Professionnel·le  | Rôle et responsabilités   |
|---|---|
| <b>Infirmier·e<br/>praticien·ne spécialisé·e de<br/>première ligne</b>  | <p>Assume diverses interventions et soins infirmiers tels que prescrire des médicaments, faire des examens diagnostiques et effectuer certains traitements médicaux. Elle assure l'évaluation, le suivi et la prise en charge auprès de la personne présentant des problèmes de santé sexuelle, de santé courante, aigus ou chroniques. Elle assure également des évaluations et de l'accompagnement au niveau d'enjeux de santé mentale requérant un suivi médical. Elle travaille en étroite collaboration avec les médecins répondants et autres professionnels de la santé.<sup>6</sup></p> <div data-bbox="500 640 1507 913"> <p>Quel est le rôle de l'infirmière praticienne spécialisée (IPS)?</p> <p>L'IPS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› effectue une <b>évaluation globale de l'état de santé</b> selon la pratique infirmière avancée;</li> <li>› exerce des activités médicales qui permettent de <b>prescrire des médicaments</b>, des examens diagnostiques et d'effectuer <b>certains traitements médicaux</b>;</li> <li>› détient des <b>connaissances avancées en physiopathologie</b> et en <b>pharmacologie</b> pour réaliser une démarche de <b>raisonnement clinique</b> par hypothèses diagnostiques;</li> <li>› travaille en collaboration interprofessionnelle au sein d'une <b>équipe</b> composée de <b>médecins</b>, d'<b>infirmières</b> et d'<b>autres professionnels</b> de la santé;</li> <li>› <b>réfère aux médecins partenaires</b> au moment nécessaire en tenant compte du Règlement sur les IPS et des lignes directrices en vigueur.</li> </ul>  </div> <div data-bbox="500 919 1507 1134"> <p>Quelles sont les 5 activités médicales réservées?</p> <p>Elles réalisent <b>cinq activités</b> supplémentaires habituellement réservées aux médecins, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Prescrire des examens diagnostiques</b> (radiographie, échographie, tomodensitométrie, prélèvement sanguin, prélèvement pour une culture [exemple : gorge]);</li> <li> <b>Prescrire des médicaments et d'autres substances</b> (produits sanguins);</li> <li> <b>Prescrire des traitements médicaux</b> (cryothérapie);</li> <li> <b>Utiliser des techniques diagnostiques invasives ou présentant des risques de préjudice</b> (examen gynécologique, toucher rectal, ponction de liquide synovial);</li> <li> <b>Utiliser des techniques ou appliquer des traitements médicaux invasifs ou présentant des risques de préjudice</b> (points de suture, installation du stérilet).</li> </ul> </div> |
| <b>Travailleur·se social·e</b>  | Évalue et soutient le rétablissement du fonctionnement social de la personne tout en considérant son milieu et les interactions avec celui-ci.  |
| <b>Agent·e de relations humaines</b>  | Participe à l'évaluation des besoins, établit une relation d'aide, soutient et accompagne la personne dans l'actualisation de sa situation psychosociale.   |
| <b>Sexologue</b>  | Assure l'évaluation des besoins et des comportements en santé sexuelle et l'application d'intervention sexologique à des fins éducatives, préventive ou de relation d'aide.   |
| <b>Éducateur·trice<br/>Technicien·ne en éducation<br/>spécialisée<br/>Conseiller·e en enfance<br/>inadaptée (profil en<br/>psychoéducation)</b> | Participe à l'analyse des comportements de la personne et à l'évaluation de leurs besoins de façon à offrir du soutien éducatif et un accompagnement personnalisé dans le développement des aptitudes et attitudes des activités de la vie quotidienne.   |

<sup>6</sup> Association des infirmières praticiennes spécialisées du Québec (AIPSQ), [Fiche 1](#), Septembre 2019

## PAIR(e) AIDANCE

La paire aide est une approche qui facilite la transmission des messages de prévention aux jeunes par d'autres jeunes qui vivent ou qui ont vécu des expériences similaires. De par leur parcours, leurs attitudes, leurs aptitudes personnelles et la formation reçue, les pair·e·s aidant·e·s sont des modèles positifs autant pour les intervenant·e·s qu'envers les personnes à qui s'adressent leurs interventions. Ils et elles sont appelé·e·s à intervenir auprès de leurs pairs et représentent une source d'espoir et de reprise du pouvoir d'agir tout en procurant un soutien à leurs semblables. Ces interventions visent, entre autres, l'établissement de relations de confiance, la création de passerelles avec les services professionnels ou encore la communication de messages de sensibilisation.<sup>7</sup>

Nous croyons que l'apport d'un·e pair·e aidant·e à Aire ouverte introduit un élément unique qui aidera grandement les jeunes. Cependant, considérant les travaux de réflexion qui se font au MSSS à ce sujet, nous demeurons dans l'attente de balises plus précises afin d'évaluer cette option tout en maintenant notre implication dans diverses activités de connaissances portant sur la paire aide. Il n'y a donc pas de pair·e·s aidant·e·s dans l'équipe actuellement.

---

<sup>7</sup> Carnet synthèse Aire ouverte, [La pair-aide pour rejoindre, comprendre et soutenir les jeunes](#), Juin 2020, P.8

## SERVICES OFFERTS

L'offre de services d'Aire ouverte est déployée en assurant une complémentarité avec l'ensemble du réseau de services déjà existants, sans s'y substituer. Le partenariat avec les services à l'interne du CISSSO, les organismes communautaires, le réseau scolaire et les partenaires du milieu intersectoriel est au cœur de l'intervention et demeure un incontournable afin d'améliorer l'accès aux services.

Afin d'assurer une aide au moment où les jeunes en ont besoin et qu'ils et elles sont prêt·e·s à s'investir, Aire ouverte vise à permettre aux jeunes **d'avoir recours à un ou à plusieurs services et d'y mettre un terme au rythme où leurs besoins changent**. Une telle conception demande de délaisser le modèle de « prise en charge » pour privilégier **un modèle d'accompagnement personnalisé** qui s'adapte aux situations du moment et aux besoins spécifiques des jeunes. Ce type d'accompagnement contribue à ce que les jeunes se sentent « **toujours à la bonne porte** » lorsqu'ils et elles font appel aux services et **réduire les transitions entre les services**. C'est pourquoi Aire ouverte vise à **offrir des interventions rapides, ponctuelles et à court terme** permettant de **répondre aux besoins immédiats** tout en assurant un **accompagnement optimal et personnalisé pour naviguer à travers les services et les ressources**.

Les difficultés vécues par les jeunes demeurent une préoccupation importante pour les proches, surtout quand les jeunes sont confronté·e·s à des facteurs de vulnérabilité. Le besoin d'accompagnement auprès des proches apparaît important afin de faire alliance dans le soutien apporté aux jeunes.

Bien que les services Aire ouverte s'adressent aux jeunes de 12 à 25 ans, une attention particulière nous a menés à cibler prioritairement les jeunes entre 16 à 25 ans considérant les défis et les besoins criants de cette tranche de la population. Les premières interventions Aire ouverte se sont donc concentrées afin de rejoindre ces jeunes dans les lieux qu'ils et elles fréquentent. Les collaborations se sont initialement développées avec les partenaires qui rejoignent cette population.

### La base des services Aire ouverte s'appuie sur les interventions suivantes :

- Sensibilisation, promotion et prévention ciblée
- Accueil rapide et personnalisé
- Analyse - évaluation de la situation globale de la personne qui inclut l'utilisation d'outils de détection ou de dépistage et la consultation des partenaires déjà impliqués
- Orientation, référence et accompagnement personnalisé vers les partenaires
- Intervention ponctuelle, court - moyen terme permettant :
  - Répondre au besoin immédiat
  - D'amener la résolution de la situation problématique
  - De soutenir la motivation, la volonté ou la persévérance face à la démarche d'aide
  - D'offrir un filet de sécurité durant l'attente vers un service du RSIJ
  - D'accompagner dans les transitions
- Soutien et accompagnement des jeunes, de leurs proches et des partenaires dans les démarches et partage des connaissances des ressources du RSIJ

## SERVICES SPÉCIFIQUES D'AIRE OUVERTE

### 1. SENSIBILISATION, PROMOTION ET PRÉVENTION CIBLÉE

Les jeunes ont besoin d'être informé-e-s et sensibilisé-e-s notamment en matière de saines habitudes de vie et de comportements sains et sécuritaires, plus particulièrement au regard de la santé sexuelle, de la santé mentale, de la dépendance et d'autres aspects psychosociaux.

Diverses actions et interventions de sensibilisation de promotion et de prévention sont mises en place par l'équipe Aire ouverte. Ces actions sont réalisées à l'intérieur des suivis courants avec les jeunes qui consultent ou au courant d'activités d' « *outreach* » chez des partenaires.

#### Voici des exemples d'actions proposées, tout besoin confondu:

- Diffusion de campagnes de promotion et prévention portant sur la santé mentale positive, les dépendances, la santé sexuelle et les saines habitudes de vie
- Partage de matériel préventif et promotionnel
- Promotion des ressources et offres de services (ex : santé sexuelle : ressources et services, ligne Sex'Info, sites web, etc.)
- Offre d'activités / ateliers de sensibilisation et prévention et/ou accompagnement individuel portant entre autres sur :
  - Les saines habitudes de vie (ex : saine alimentation; hygiène du sommeil)
  - Les enjeux liés la sexualité (comportements sexuels, enjeux relationnels, la sexualité et les médias sociaux, consentement, utilisation de pornographie, etc.)
  - La santé mentale positive
  - L'image corporelle positive
- Sensibilisation, prévention et dépistage en matière de certains comportements à risque pour la santé (Ex : Substances psychoactives, vapotage; utilisation des écrans, sexualité et relations amoureuses, exploitation sexuelle, etc.).

## 2. SANTÉ SEXUELLE

Les soins infirmiers spécialisés et les services sexologiques s'adressent particulièrement aux jeunes qui n'ont pas:

- De médecin de famille;
- De carte RAMQ;
- La motivation ou la capacité d'aller vers les services actuellement disponibles;
- Accès à une ressource de la communauté permettant de répondre à leur besoin dans un délai raisonnable;
- Les moyens et les capacités pour consulter une ressource répondant à leur besoin.

| Besoins exprimés   | Offre de services Aire ouverte  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépistage et traitement des ITSS</li> <li>• Suivi lié à la grossesse et la contraception;</li> <li>• Enjeux liés à la sexualité</li> <li>• Enjeux liés à l'identité de genre et l'orientation sexuelle</li> <li>• Abus sexuel</li> <li>• Exploitation sexuelle</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépistage et prévention des ITSS (incluant la déclaration des MAD0 et le traitement)</li> <li>• Prescription du traitement d'une infection gonococcique ou d'une infection à Chlamydia trachomatis chez une personne asymptomatique ayant eu un résultat d'analyse positif au dépistage ou comme partenaire sexuel d'une personne présentant l'une ou l'autre de ces infections</li> <li>• Initiation des mesures diagnostiques et un traitement pharmacologique chez une personne présentant des pertes vaginales inhabituelles</li> <li>• Prescription de méthodes contraceptives et contraception orale d'urgence</li> <li>• Cytologie de dépistage (Pap test)</li> <li>• Enseignement et suivi personnalisé sur la médication</li> <li>• Activités de prévention, sensibilisation et d'éducation sexuelle</li> <li>• Accompagnement dans la prise d'un rendez-vous sur Clic-Santé</li> <li>• Accompagnement dans la prise de rendez-vous auprès du médecin de famille</li> <li>• Évaluation, test (urinaire et sanguin) et suivi de grossesse</li> <li>• Accompagnement pour avoir accès à un médecin accoucheur</li> <li>• Soutien auprès des parents durant la grossesse</li> <li>• Évaluation, référence et accompagnement pour interruption volontaire de grossesse</li> <li>• Relation d'aide sexologique individuelle, de couple ou familiale (ex : liée à l'émancipation sexuelle, les relations amoureuses, les comportements sexuels, la puberté et les changements corporels, les enjeux d'identité de genre et orientation sexuelle – avoir une vigilance / approche globale lors d'interventions portant sur d'autres besoins)</li> <li>• Promotion et accompagnement vers différents outils (ex : sites web et ligne Sex'Info)</li> </ul> |

- Accueil et accompagnement dans des contextes de dévoilement, de victimisation ou de transgression sexuelle<sup>8</sup>
- Accompagnement pour la trousse médico-légale
- Accompagnement dans les démarches socio-judiciaires (services policiers et DPJ)
- Repérage, accompagnement des jeunes à risque et coordination de l'intervention concertée requise avec les partenaires

---

<sup>8</sup> **Dévoilement de victimisation** fait référence au dévoilement par la personne victime d'une agression sexuelle. **Dévoilement de transgression sexuelle** fait référence au dévoilement par la personne qui a posé un geste d'agression à caractère sexuelle.

### 3. SANTÉ PHYSIQUE

| Besoins exprimés  | Offre de services Aire ouverte   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soins médicaux               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Examen de routine</li> <li>○ Évaluation diagnostique</li> <li>○ Dépistage et traitement des infections courantes et maladies chroniques</li> <li>○ Attestation et documents médicaux</li> <li>○ Enseignement et suivi médication</li> </ul> </li> <li>• Prévention, sensibilisation, réduction et cessation nicotinique</li> <li>• Saines habitudes de vie</li> <li>• Nutrition</li> <li>• Soins dentaires gratuits</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépistage, évaluation et traitement des problèmes de santé physique courants (ex : infections, troubles dermatologiques)</li> <li>• Prescription d'un bilan sanguin</li> <li>• Prescription ou ajustement de médication et de traitements médicaux</li> <li>• Émission d'attestation médicale (certains cas non liés à CSST) → Ex : congé de maladie pour bronchite</li> <li>• Enseignement et suivi personnalisé sur la médication</li> <li>• Accompagnement dans les démarches pour inscription au GAMF</li> <li>• Soutien dans les démarches d'obtention et de renouvellement de la carte d'assurance maladie</li> <li>• Consultation ou référence aux médecins partenaires si problème de santé complexe</li> <li>• Accompagnement personnalisé vers autres ressources dans la communauté</li> <li>• Partage des informations sur les ressources en soins de santé dans la communauté aux jeunes, proches et partenaires (ex : autres professions et ressources)               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Services de soins de santé</li> <li>○ Réduction – cessation nicotinique</li> <li>○ Nutrition</li> <li>○ Soins dentaires</li> </ul> </li> <li>• Éducation sur les saines habitudes de vie</li> </ul> |

#### 4. SANTÉ MENTALE ET BESOINS PSYCHOSOCIAUX GÉNÉRAUX

| Besoins exprimés  | Offre de services Aire ouverte   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation, normalisation et éducation aux enjeux de santé mentale</li> <li>• Services psychosociaux et santé mentale accessibles au moment opportun</li> <li>• Accès à un·e professionnel·le pour évaluation et suivi médical</li> <li>• Services adaptés aux besoins des jeunes</li> <li>• Soutien dans les difficultés relationnelles et familiales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités de prévention, de promotion et de sensibilisation</li> <li>• Soutien psychosocial ponctuel, court à moyen terme afin :           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ D’outiller les jeunes et leurs proches sur des stratégies leur permettant de mieux faire face aux enjeux de santé mentale</li> <li>○ D’offrir du soutien dans la gestion des difficultés relationnelles et familiales</li> </ul> </li> <li>• Dépistage et évaluation des enjeux de santé mentale</li> <li>• Évaluation du risque suicidaire et homicidaire</li> <li>• Arrimage avec le GAP et accompagner à un rendez-vous si besoin</li> <li>• Collaboration avec le ou la médecin partenaire pour validation d’un diagnostic de trouble de santé mentale et élaborer le plan de traitement</li> <li>• Médication et suivi pharmacologique pour des enjeux en santé mentale temporaires ou situationnels (ex : difficulté de sommeil suite situation stressante, ponctuelle)</li> <li>• Octroi d’une attestation médicale (consultation auprès du médecin partenaire au besoin)</li> <li>• Référence vers le service ou la ressource</li> <li>• Accompagnement permettant de soutenir la création du lien de confiance dans la transition vers les services ou la ressource</li> <li>• Enseignement personnalisé (ex : méthodes de gestion du stress et de l’anxiété)</li> </ul> |

#### 5. TRANSITION VERS LA VIE ADULTE

Malgré le fait que les **besoins liés à la transition vers la vie adulte soient très importants**, il appert que très peu de services spécifiquement dédiés à soutenir les jeunes dans cette transition sont offerts. Il existe le programme qualification jeunesse (PQJ) qui vise à offrir un accompagnement intensif permettant le développement de compétences, d’aptitudes et d’attitudes pour se préparer à la vie autonome et favoriser l’insertion socioprofessionnelle. Cependant, ce service ne s’adresse qu’aux jeunes qui ont un parcours à la DPJ avec de longues périodes de placement. Autrement, ce n’est qu’à l’intérieur des suivis ou services réguliers (des différentes directions du CISSSO, ressources scolaires et communautaires) offerts aux jeunes, que les professionnel·le·s vont tenter de les accompagner avec les besoins qu’ils et elles présentent en ce sens. La réalité demeure que l’accompagnement sera offert aux jeunes qui ont des besoins liés au mandat de la ressource ou du service. Bon nombre de jeunes se retrouvent seul·e·s malgré leurs besoins d’accompagnement dans la transition vers la vie adulte.

Considérant qu’aucune ressource ou service est dédié à la transition vers la vie adulte, il est d’autant plus important **qu’Aire ouverte puisse y pallier en offrant un accompagnement dans le développement d’habiletés à l’autonomie et les démarches de la vie quotidienne tout en offrant un lieu chaleureux et sécurisant permettant un ancrage pour l’ensemble des jeunes.**

Nous notons aussi des défis au niveau du **passage des services jeunesse vers les services adultes**. Il nous a été rapporté que bon nombre de jeunes abandonnent les services lors du transfert vers les services adultes. Ces défis sont liés au délai du transfert et la complexité dans le processus d'accès au nouveau service, les modalités et les offres de services différentes ainsi que l'enjeu de devoir recréer un lien de confiance avec une nouvelle personne. C'est pourquoi **Aire ouverte vise à soutenir le ou la jeune durant la période d'attente vers les services adultes ainsi qu'adopter une approche d'accompagnement personnalisé en assurant la liaison avec les services concernés**. L'importance est de développer et soutenir la motivation des jeunes à s'engager tout en les accompagnant dans les étapes d'accès des services.

| Besoins exprimés   | Offre de services Aire ouverte   |
|--|--|
| <p>Accompagnement dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les démarches urgentes et importantes de la vie quotidienne<sup>9</sup></li> <li>• La recherche d'un logement abordable</li> <li>• La transition vers des services cliniques aux adultes</li> <li>• Le développement des habiletés de la vie quotidienne</li> <li>• Le développement de saines habitudes de vie</li> <li>• La socialisation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer un transfert personnalisé : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Transition graduelle et personnalisée lors de références vers un partenaire</b></li> <li>○ Coordonner les rencontres de concertation ou co-intervention avec le ou la participant·e et le ou la partenaire si requis</li> <li>○ Assurer une <b>continuité et une transition harmonieuses entre les différents services</b> afin d'éviter que le ou la jeune ne se retrouve sans soutien</li> </ul> </li> <li>• Accompagner les jeunes de façon personnalisée dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les démarches urgentes et importantes de la vie quotidienne</li> <li>○ Le développement des habiletés à la vie autonome;</li> <li>○ L'acquisition de ressources financières et la gestion des responsabilités financières</li> <li>○ Les démarches de recherche de logement</li> </ul> </li> <li>• Assurer une liaison entre les divers partenaires impliqués auprès des jeunes et coordonner la concertation au besoin</li> <li>• Collaborer étroitement avec les ressources en hébergement pour faire équipe autour du ou de la jeune</li> <li>• Accueil dans un lieu physique sécurisant et chaleureux qui permet un ancrage ainsi que des moments de socialisation à même les locaux d'Aire ouverte</li> <li>• Faire découvrir les ressources de la communauté aux jeunes en organisant des visites avec les jeunes chez des partenaires de la communauté</li> <li>• Réaliser des activités thématiques sous forme de café-rencontre, informelles, décontractées pour permettre aux jeunes de briser l'isolement, d'échanger, d'apprendre des stratégies liées à la vie quotidienne et de connaître des ressources</li> <li>• Offrir un soutien aux proches en ce qui a trait la transition vers la vie adulte de leur jeune.</li> </ul> |

<sup>9</sup> Exemples de démarches urgentes et importantes de la vie quotidienne : ouvrir un compte bancaire, remplir les documents pour la carte d'assurance maladie, obtenir une preuve de résidence, faire application pour l'aide financière de dernier recours, etc.

## 6. DÉPENDANCES

Divers services en dépendances sont offerts sur le territoire de l'Outaouais. Ceux-ci peuvent être de la prévention, du dépistage ou du traitement en passant par des services en communauté ou en hébergement. On constate que les besoins sont particulièrement grands chez les jeunes adultes auprès desquels moins d'activités de prévention et sensibilisation sont offertes. Actuellement, ces jeunes n'ont d'ailleurs accès à aucun service public pour le traitement de l'utilisation problématique d'internet et des écrans. On note également que ces jeunes adhèrent peu aux services actuellement en place.

| Besoins exprimés  | Offre de services Aire ouverte   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prévention, sensibilisation et dépistage en lien avec :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les troubles d'utilisation de substances (TUS)</li> <li>○ L'utilisation problématique d'Internet et des écrans (UPIE)</li> </ul> </li> <li>● Traitement de UPIE</li> <li>● Services adaptés à la réalité des jeunes en transition vers la vie adulte (Processus d'accueil personnalisé, services individuels vs groupe adapté)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Assurer la détection et le repérage de TUS ou d'UPIE</li> <li>● Faire un travail motivationnel avec le ou la jeune pour susciter l'engagement en traitement</li> <li>● Référer et offrir l'accompagnement vers le service spécialisé ou la ressource partenaire</li> <li>● Assurer un transfert personnalisé lors d'une référence vers d'autres services et ressources</li> <li>● Offrir des services de première ligne<sup>10</sup> concernant le TUS et l'UPIE aux jeunes et à leurs proches</li> <li>● Enseignement ponctuel (prévention, promotion, réduction des méfaits)</li> <li>● Administration de la Naloxone</li> <li>● Prévention, sensibilisation, évaluation et traitement lié à l'usage de nicotine</li> </ul> |

<sup>10</sup> Services de première ligne : Interventions qui portent sur la sensibilisation des impacts et des motifs de consommation ou l'usage d'internet et des écrans. Lien fait avec d'autres enjeux vécus par les jeunes.

## 7. TROUBLES CONCOMITANTS

À travers les échanges avec les jeunes et les partenaires, il a été relevé que beaucoup de jeunes présentent des besoins multiples à divers niveaux et vivent des difficultés qui ont des impacts dans plusieurs sphères de leur vie. La concomitance de plusieurs difficultés peut augmenter le risque suicidaire chez les jeunes. Ce constat s'explique par la détresse émotionnelle qui augmente avec la complexité et l'ampleur des difficultés vécues et un sentiment d'être pris-e au piège<sup>11</sup>. C'est pourquoi l'équipe d'Aire ouverte perçoit la personne dans sa globalité en basant l'intervention sur le besoin exprimé, ce qui permet d'établir une vision transversale et ainsi éviter de générer davantage de silos.

### Offre de services Aire ouverte

- Offrir aux jeunes un soutien et un accompagnement dans :
  - L'identification de leurs besoins;
  - La mobilisation à aller chercher les services requis
  - L'accès à ces ressources et services
- Référer vers les services et les ressources tout en assurant la fluidité vers ces services (communication, suivi, transfert personnalisé)
- Travailler en collaboration et en concertation afin de faire équipe autour des jeunes
- Proposer des interventions ponctuelles, court à moyen terme durant l'attente vers ces services



*Voir FICHE SYNTHÈSE DES SERVICES OFFERTS à l'annexe 2*

<sup>11</sup> Les jeunes et le suicide, Centre de prévention du suicide, mars 2022. Cliquez [ici](#) pour l'article

## APPROCHES D'INTERVENTION

Aire ouverte s'appuie sur des notions inclusives de santé globale et de bien-être. La santé globale réunit l'état de santé physique, mentale et sociale. C'est pourquoi la notion de travail en équipe interdisciplinaire est si importante. Ce type de partenariat repose sur une reconnaissance et une complémentarité des savoirs de l'équipe d'intervention et des savoirs des jeunes, sur une définition commune de la situation problématique à résoudre (besoins du ou de la jeune) et sur la concertation face aux actions à mettre en œuvre pour y remédier.

Aire ouverte se doit donc d'offrir une vaste gamme d'interventions biopsychosociales comprenant des soins infirmiers spécialisés et des services psychosociaux **en adoptant une approche globale centrée sur les besoins de la personne**. L'équipe clinique d'Aire ouverte offre des interventions individuelles, de groupe ou familiales ainsi que de l'accompagnement vers les autres ressources et services dans la communauté. Considérant que le principe directeur d'Aire ouverte est le concept du « *no wrong door* », plusieurs approches d'intervention sont utilisées par les membres de l'équipe interdisciplinaire.

### APPROCHE GLOBALE

Une approche globale implique d'aborder les difficultés et les besoins tels qu'ils sont exprimés par les jeunes, à partir de la demande qu'ils ou elles formulent, sans exclure certaines sphères de leur vie, en ne se restreignant pas à une approche disciplinaire donnée, mais en considérant plusieurs dans la réponse à leur offrir. Cela implique de considérer l'ensemble des partenaires intersectoriels du RSIJ pour offrir une réponse optimale aux besoins exprimés par les jeunes.<sup>12</sup>

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Approche de partenariat<sup>13</sup></b></p>  | <p>L'approche de partenariat repose sur la relation entre les participant·e·s, leurs proches et les acteur·trice·s du RSIJ.</p> <p>Cette relation favorise le développement d'un lien de confiance et la mise en commun de la compréhension d'une situation de façon à définir ensemble les actions et moyens à mettre en œuvre pour répondre aux besoins de la personne qui consulte.</p>   |
| <p><b>Pratique de « outreach »<sup>14</sup></b></p> | <p>Ce type d'intervention consiste à aller vers les personnes, de façon proactive, là où elles se trouvent, dans le but d'établir un lien de confiance, de réaliser des interventions et de les accompagner vers les différents services et ressources appropriés.</p> <p>Sortir des murs de l'établissement pour aller à la rencontre des jeunes dans les milieux où ils se sentent à l'aise et en sécurité est un des moyens mis de l'avant.</p> |
| <p><b>Approche systémique<sup>15</sup></b></p>      | <p>L'approche systémique se distingue des autres approches par sa façon de comprendre les relations humaines. En effet, la personne n'est pas le seul élément analysé dans la démarche. L'intervenant·e accorde aussi une importance aux différents systèmes dont la personne fait partie.</p> <p>Celui-ci va considérer les facteurs sociaux, économiques, familiaux et culturels dans son analyse de la difficulté vécue par la personne.</p>    |

<sup>12</sup> [Cadre de référence Aire Ouverte](#), décembre 2021, p. 12

<sup>13</sup> [Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux](#), 2018, p. V

<sup>14</sup> [La pratique d'outreach auprès des personnes en situation d'itinérance souffrant de troubles mentaux graves et persistants : observations, réalités et contraintes](#), *Santé mentale au Québec*, vol 25, n.2, P.179-194

<sup>15</sup> [Le point du vue systémique et communautaire](#), Bruno Fortin, 2021

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Entretien motivationnel</b></p>                                 | <p>L'approche vise à augmenter la motivation au changement en explorant l'ambivalence de celle-ci et en soutenant l'engagement à aller chercher l'aide requise à la résolution de la situation. Elle s'appuie sur la valorisation des forces de la personne, une écoute réflexive et empathique centrée sur le développement progressif d'une discordance entre les hésitations et les objectifs qu'elle poursuit.</p>   |
| <p><b>Thérapie brève orientée vers les solutions<sup>16</sup></b></p> | <p>Cette approche s'inscrit dans un cadre de psychologie positive, car elle comporte des interventions orientées vers des solutions plutôt que vers les problèmes et elle favorise l'activation des ressources de la personne. Elle s'intéresse aux solutions et stratégies que la personne a déjà utilisées lors d'enjeux antérieurs et mise sur les forces identifiées afin d'accompagner le processus dans des actions permettant de stabiliser sa situation.</p> |

<sup>16</sup> [La thérapie brève orientée vers les solutions](#), Revue québécoise de psychologie, volume 41, numéro 3, 2020, p. 179–201

# AIRE OUVERTE, PORTEUR D'UN RÉSEAU DE SERVICES INTÉGRÉS JEUNESSE (RSIJ)

## LA COLLABORATION INTERÉTABLISSEMENT ET INTERSECTORIELLE

Aire ouverte vise à contribuer à l'amélioration de l'organisation des services de proximité disponibles dans la communauté, de manière à améliorer l'accès aux services pour les jeunes et à favoriser leur continuité. Afin d'en arriver à travailler tous ensemble dans une vision de complémentarité de services, il apparaît essentiel de développer un réseau de services intégrés pour la jeunesse (RSIJ) dans une perspective de responsabilité collective, d'efficacité, de respect de l'expertise et de l'autonomie de chacun. Ce concept prend la forme d'un partenariat intersectoriel, et ce, dans le respect et la mise à profit des instances de concertation et des partenariats déjà en place dans la communauté. Les organisations qui traduisent la vision de l'intersectorialité d'Aire ouverte et qui sont parties prenantes essentielles du RSIJ incluent :

- Le CISSS de l'Outaouais
- Les organismes communautaires
- Les centres de services scolaires des secteurs Aylmer, Hull et Gatineau
- Les organisations intersectorielles (Le Service de police de la ville de Gatineau, Le Centre de détention de Hull);
- La ville de Gatineau<sup>17</sup>

Les travaux de co-construction d'Aire ouverte nous ont permis de tracer un portrait exhaustif des besoins des jeunes de 12 à 25 ans et nous fournissent des pistes d'action visant l'amélioration des services à leur rencontre. Il est attendu qu'Aire ouverte puisse faire part aux acteur-trice-s concerné-e-s des défis rencontrés dans l'accès, la continuité et la qualité des services offerts aux jeunes dans le but de les rejoindre et de mieux répondre à leurs besoins.

Plus que simplement adopter des pratiques de travail en collaboration, l'équipe Aire ouverte vise à jouer un rôle important dans l'animation et la solidification du RSIJ en Outaouais. Il est ainsi attendu qu'Aire ouverte vienne jouer un rôle de guide à différents niveaux soit :

- En collaboration avec les partenaires, proposer une perspective innovante et une façon différente d'offrir des services
- Soutenir et influencer la mise en place d'actions visant l'amélioration des services pour la jeunesse
- Soutenir la collaboration et le partenariat tout en favorisant la liaison entre les différents partenaires du RSIJ
- Soutenir la présence, favoriser l'implication active et la contribution des jeunes à l'intérieur du RSIJ

Des travaux se poursuivent afin de réfléchir aux meilleures modalités permettant de garder vivant le RSIJ et soutenir la pérennité du service Aire ouverte à l'intérieur de celui-ci. Dans cette vision, l'équipe Aire ouverte travaille à développer des ententes et des trajectoires avec les ressources et services de la communauté. Des présences dans diverses ressources de la communauté ont été mises en place ainsi que des collaborations étroites avec d'autres services et ressources.

Au courant de la dernière année, plusieurs liens et collaborations se sont développés, avec plusieurs partenaires intra établissement et intersectoriel. D'autres sont à venir en fonction des besoins des jeunes<sup>18</sup>. Des partenariats sont d'ailleurs à prévoir au niveau de la nutrition, des soins dentaires et pour l'accompagnement dans le processus d'affirmation de genre (lettre d'attestation permettant la prescription de l'hormonothérapie et évaluation de dysphorie de genre).

<sup>17</sup> [Cadre de référence Aire Ouverte](#), décembre 2021, p. 3

<sup>18</sup> Liste des partenaires à l'annexe 3

## LES FRONTIÈRES DE L'OFFRE DE SERVICES

Malgré qu'Aire ouverte offre un amalgame de soins et de services et qu'il n'y ait pas beaucoup de balises, certaines limites s'imposent. Tiré du feuillet thématique ministériel portant sur le l'offre de services Aire ouverte, voici quelques précisions qui définissent les frontières de l'offre de services d'Aire ouverte :

### AIRE OUVERTE N'EST PAS :

Une porte d'entrée unique

*\* Les jeunes qui ont la capacité d'évoluer dans les trajectoires existantes devraient être orienté-e-s vers les mécanismes en place.*

Un milieu de vie, un lieu de socialisation ou un espace de loisir

*\* Si les jeunes se présentent sur les lieux et expriment des besoins qui vont en ce sens, ils et elles devraient être accompagné-e-s vers des partenaires communautaires dont la mission est plus susceptible de répondre à de tels besoins.*

Un service de crise ou d'urgence

*\* La trajectoire crise demeure assurée par l'équipe du 811 qui détient l'expertise. Les situations de crise devraient être orientées vers ce service et les situations d'urgence vers les services ouverts 24/7 à cet effet (911, urgence de l'hôpital, etc.)*

Un lieu d'hébergement ou un lieu de dégrisement

*\* Les jeunes qui présentent des besoins d'hébergement d'urgence ou de logement abordable devraient être orienté-e-s vers ces ressources.*

N'élimine pas les listes d'attente

*\* Aire ouverte vise une offre de services de proximité sans liste d'attente, mais ne vise pas à remplacer les services déjà existants du RSSS, qui ont des capacités parfois limitées et pour lesquels des listes d'attente sont parfois présentes.*

Afin de répondre aux nombreux besoins que présentent les jeunes, il est donc important que chaque professionnel·le soit en mesure d'accompagner le ou la jeune vers le bon service requis tout en interpellant Aire ouverte pour faire équipe dans les frontières ci-haut mentionnées

## CONCLUSION

Cette vaste consultation auprès des jeunes, de leurs proches et des partenaires du réseau de services jeunesse nous aura permis de tracer cette première offre de services Aire ouverte. L'opinion des jeunes et la préoccupation constante de contribuer à un réseau permettant de mieux répondre à leurs besoins sont sans équivoque ce qui aura guidé l'ensemble des réflexions.

L'offre de service Aire ouverte sera portée à évoluer, afin de s'assurer de correspondre aux besoins évolutifs des jeunes et de la communauté. Un comité de travail intersectoriel a d'ailleurs amorcé des réflexions en ce sens. De plus, le maintien des comités de jeunes, des mécanismes de collaboration avec les proches et les partenaires permettra d'ajuster l'offre de services en fonction des besoins.

Pour déployer cette première offre de service Aire ouverte, plus de 70 partenaires se sont joints à l'équipe Aire ouverte. Cet exercice aura permis bien plus que de simplement définir une offre de service. Cette vaste consultation aura amené à tracer un portrait exhaustif des besoins des jeunes, de la desserte des services existante, des trajectoires et corridors de services à développer ainsi que des besoins à adresser au RSIJ. Cette consultation nous aura également permis de réaliser l'importance de travailler davantage en partenariat en développant nos collaborations et nos connaissances des services tout en s'appropriant collectivement la responsabilité d'offrir des services adaptés à la réalité des jeunes. Il nous faudra réfléchir ensemble au développement des bonnes pratiques nous permettant d'assurer la pérennité de la trajectoire Aire ouverte et la consolidation du RSIJ.

Dès le départ, la préoccupation était de s'assurer qu'Aire ouverte se développe de façon à répondre aux besoins des jeunes tout en étant complémentaire aux services existants. Il était important de ne pas doubler et surtout de s'assurer qu'Aire ouverte fasse rayonner les services de la communauté. Nous tenons sincèrement à remercier chaque personne qui s'est joint, de près ou de loin, aux travaux et qui a contribué à définir cette première offre de services Aire ouverte. Nous tenons à apporter une mention particulière aux jeunes partenaires pour leur apport dans l'ensemble du processus. Depuis plus d'un an, les jeunes partenaires nous guident dans l'identification et la compréhension de leurs besoins, dans l'élaboration de modalités pour les rejoindre et dans le développement du lieu et de l'offre de services. Leur opinion et leur vision nous a été essentielle.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toute question ou information liée à Aire ouverte via la [page Web](#) ou par [courriel](#).

Un immense merci à tou·te·s

## ANNEXE 1 : Méthodologie pour construire l'offre de services Aire ouverte

| MÉTHODOLOGIE EMPRUNTÉE POUR DÉFINIR L'OFFRE DE SERVICES AIRE OUVERTE   |  |  |   |   |  |
|--|--|--|---|---|--|
| <p><b>BESOINS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En fonction de vos expériences personnelles ou de celles de votre entourage quels sont les besoins des jeunes 12-25 ans?</li> <li>✓ En fonction de votre milieu de travail, de votre expérience professionnelle ou de votre connaissance des enjeux des jeunes, veuillez identifier les besoins supplémentaires?</li> </ul> <p><b>CUEILLETTE DES BESOINS</b><br/>Via...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tournée initiale</li> <li>• Dialogues collectifs</li> <li>• Rencontres personnalisées dans les différents milieux</li> <li>• Comités Aire ouverte</li> <li>• Sondage</li> </ul> <p><b>ANALYSE DES BESOINS</b><br/>Via...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portrait de population</li> <li>• Validation et clarification des faits rapportés</li> <li>• Observation et expériences des partenaires</li> <li>• Info des sondages pour précision</li> <li>• Validation de la compilation (Jeunes et partenaires)</li> </ul> | <p><b>DESSERTE DE SERVICES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quels sont les services que vous connaissez, avez utilisés ou utiliseriez?</li> <li>✓ Connaissez-vous un ou des endroits qui peuvent répondre à ces besoins?</li> <li>✓ Quels services offrez-vous liés à chaque besoin?</li> <li>✓ Quels services vous connaissez qui permettent de répondre aux besoins exprimés?</li> <li>✓ Quels services que les jeunes connaissent ou ne semblent pas connaître?</li> </ul> <p><b>Via...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogues collectifs (partenaires et jeunes)</li> <li>• Desserte de services</li> <li>• Rencontres personnalisées dans les différents milieux</li> <li>• Comités de travail Aire ouverte</li> <li>• Sondage</li> </ul> | <p><b>DÉFIS, ENJEUX ET LIMITES AUX SERVICES – MANQUE DE SERVICES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Quels sont les écarts entre les besoins et les services actuels?</li> <li>✓ Est-ce que les services énumérés sont suffisants pour répondre aux besoins identifiés?</li> <li>✓ Quels enjeux les jeunes nomment-ils?</li> <li>✓ Quels sont les irritants identifiés?</li> <li>✓ Mécanismes d'accès - processus</li> </ul> <p><b>Via...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogues collectifs (partenaires et jeunes)</li> <li>• Desserte de services</li> <li>• Rencontres personnalisées dans les différents milieux</li> <li>• Comités de travail Aire ouverte</li> <li>• Sondage</li> </ul> | <p><b>IDÉES DE PISTES DE SOLUTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Corridors de services</li> <li>✓ Partenariats à développer</li> <li>✓ Bonification des services existants</li> <li>✓ Offre de service</li> <li>✓ s AO</li> </ul> <p><b>Via...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogues collectifs (partenaires et jeunes)</li> <li>• Desserte de services</li> <li>• Rencontres personnalisées dans les différents milieux</li> <li>• Comités de travail Aire ouverte</li> <li>• Parcours de jeunes partenaires et de leurs pistes</li> </ul> | <p><b>OFFRE DE SERVICES AIRE OUVERTE (complémentaire)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ À la lumière des pistes de solutions identifiées, quelles solutions sont retenues?</li> <li>✓ Quels besoins devraient être adressés pour l'équipe dédiée Aire ouverte?</li> <li>✓ S'assurer que l'offre de services AO est complémentaire aux services en place, évite le chevauchement, le dédoublement et comble un vide.</li> </ul> <p><b>Via...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parcours de soins et services avec jeunes partenaires</li> <li>• Sous-comités de travail à partir des besoins suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constats généraux</li> <li>✓ Santé physique</li> <li>✓ Santé sexuelle</li> <li>✓ Santé mentale</li> <li>✓ Dépendances</li> <li>✓ Transition vie adulte</li> </ul> </li> <li>• Trajectoire de services actuelles</li> <li>• Validation par des jeunes partenaires et des partenaires interne et externe (incluant membre comité 1 et 5)</li> </ul> | <p><b>BESOINS À ADRESSER AUX PARTENAIRES DU RSII - RECOMMANDATIONS</b></p> <p>Quoi faire de différent pour mieux répondre aux besoins?<br/>Quels sont les enjeux à rapporter au RSII pour que collectivement on améliore les services et la collaboration?</p> <p><b>Via...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-comité de travail à partir des besoins suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constats généraux</li> <li>✓ Santé physique</li> <li>✓ Santé sexuelle</li> <li>✓ Santé mentale</li> <li>✓ Dépendances</li> <li>✓ Transition vie adulte</li> </ul> </li> </ul> |

## ANNEXE 2 : Fiche-synthèse des services Aire ouverte (2023)

### 1. SENSIBILISATION, PROMOTION ET PRÉVENTION CIBLÉE

Diverses actions et interventions de sensibilisation, de promotion et de prévention sont réalisées à l'intérieur des suivis avec les jeunes qui consultent ou au courant d'activités d'« outreach » chez des partenaires. Ces actions peuvent toucher toutes les sphères d'intervention identifiées dans le tableau ci-dessous (santé physique, santé sexuelle, santé mentale, dépendances, transition vers la vie adulte).

Voici différentes actions proposées:

- Diffusion de campagnes de promotion et prévention
- Partage de matériel préventif et promotionnel
- Promotion des ressources et offres de services
- Offre d'activités / ateliers de sensibilisation et prévention ciblée
- Sensibilisation, prévention et dépistage en matière de certains comportements à risque pour la santé
- Kiosques de présentation des services Aire ouverte

### 2. SANTÉ SEXUELLE

- Dépistage et prévention des ITSS (incluant la déclaration des MADO et le traitement)
- Prescription du traitement d'une infection gonococcique ou à Chlamydia trachomatis chez une **personne asymptomatique** ayant eu un résultat d'analyse positif au dépistage ou comme partenaire sexuel d'une personne présentant l'une ou l'autre de ces infections
- Initiation des mesures diagnostiques et un traitement pharmacologique chez une personne présentant des pertes vaginales inhabituelles
- Prescription de méthodes contraceptives et contraception orale d'urgence
- Cytologie de dépistage (Pap test)
- Enseignement et suivi personnalisé sur la médication
- Activités de prévention, sensibilisation et d'éducation sexuelle
- Accompagnement dans la prise d'un rendez-vous sur Clic-Santé
- Accompagnement dans la prise de rendez-vous auprès du médecin de famille
- Évaluation, test (urinaire et sanguin) et suivi de grossesse
- Accompagnement pour avoir accès à un médecin accoucheur
- Soutien auprès des parents durant la grossesse
- Évaluation, référence et accompagnement pour interruption volontaire de grossesse
- Relation d'aide sexologique individuelle, de couple ou familiale (ex : liée à l'émancipation sexuelle, les relations amoureuses, les comportements sexuels, la puberté et les changements corporels, les enjeux d'identité de genre et orientation sexuelle – avoir une vigilance / approche globale lors d'interventions portant sur d'autres besoins)
- Promotion et accompagnement vers différents outils (ex : sites web et ligne Sex'Info)
- Accueil et accompagnement dans des contextes de dévoilement, de victimisation ou de transgression sexuelle<sup>19</sup>
- Accompagnement pour la trousse médico-légale
- Accompagnement dans les démarches socio-judiciaires (services policiers et DPJ)
- Repérage, accompagnement des jeunes à risque et coordination de l'intervention concertée requise avec les partenaires

<sup>19</sup> **Dévoilement de victimisation** fait référence au dévoilement par la personne victime d'une agression sexuelle. **Dévoilement de transgression sexuelle** fait référence au dévoilement par la personne qui a posé un geste d'agression à caractère sexuelle.

### 3. SANTÉ PHYSIQUE

- Dépistage, évaluation et traitement des problèmes de santé courants (ex : infections, troubles dermatologiques)
- Émission d'attestation médicale (certains cas non liés à CSST) → Ex : congé de maladie pour bronchite
- Enseignement et suivi personnalisé sur la médication
- Accompagnement dans les démarches pour inscription au GAMF
- Soutien dans les démarches d'obtention et de renouvellement de la carte d'assurance maladie
- Consultation ou référence aux médecins partenaires si problème de santé complexe
- Accompagnement personnalisé vers autres ressources dans la communauté
- Partage des informations sur les ressources en soins de santé dans la communauté aux jeunes, proches et partenaires (ex : autres professions et ressources)
  - Services de soins de santé
  - Réduction – cessation nicotinique
  - Nutrition
  - Soins dentaires
- Prévention, sensibilisation, évaluation et traitement lié à l'usage de nicotine
- Éducation sur les saines habitudes de vie

### 4. SANTÉ MENTALE ET BESOINS PSYCHOSOCIAUX GÉNÉRAUX

- Activités de prévention, de promotion et de sensibilisation
- Soutien psychosocial ponctuel, court à moyen terme afin :
  - D'outiller les jeunes et leurs proches sur des stratégies leur permettant de mieux faire face aux enjeux de santé mentale
  - D'offrir du soutien dans la gestion des difficultés relationnelles et familiales
- Dépistage et évaluation des enjeux de santé mentale
- Arrimage avec le GAP et accompagner à un rendez-vous si besoin
- Collaboration avec le ou la médecin partenaire pour validation d'un diagnostic de trouble de santé mentale et élaborer le plan de traitement
- Médication et suivi pharmacologique pour des enjeux en santé mentale temporaires ou situationnels (ex : difficulté de sommeil suite situation stressante, ponctuelle)
- Octroi d'une attestation médicale (consultation auprès du médecin partenaire au besoin)
- Référence vers le service ou la ressource
- Accompagnement permettant de soutenir la création du lien de confiance dans la transition vers les services ou la ressource

|  |   |
|--|---|
| <p><b>5. TRANSITION VERS LA VIE ADULTE</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer un transfert personnalisé</li> <li>• <b>Transition graduelle et personnalisée lors de références vers un partenaire</b></li> <li>• Coordonner les rencontres de concertation ou co-intervention avec le ou la participant-e et le ou la partenaire si requis</li> <li>• Assurer une <b>continuité et une transition harmonieuses entre les différents services</b> afin d'éviter que le ou la jeune ne se retrouve sans soutien</li> <li>• Accompagner les jeunes de façon personnalisée dans :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les démarches urgentes et importantes de la vie quotidienne</li> <li>• Le développement des habiletés pour se préparer à la vie autonome</li> <li>• L'acquisition de ressources financières et la gestion des responsabilités financières</li> <li>• Les démarches de recherche de logement</li> </ul> </li> <li>• Assurer une liaison entre les divers partenaires impliqués auprès des jeunes et coordonner la concertation au besoin</li> <li>• Collaborer étroitement avec les ressources en hébergement pour faire équipe autour du ou de la jeune</li> <li>• Accueil dans un lieu physique sécurisant et chaleureux qui permet un ancrage ainsi que des moments de socialisation à même les locaux d'Aire ouverte</li> <li>• Faire découvrir les ressources de la communauté aux jeunes en organisant des visites avec les jeunes chez des partenaires de la communauté</li> <li>• Réaliser des activités thématiques sous forme de café-rencontre, informelles, décontractées pour permettre aux jeunes de briser l'isolement, d'échanger, d'apprendre des stratégies liées à la vie quotidienne et de connaître des ressources</li> <li>• Offrir un soutien aux proches en ce qui a trait la transition vers la vie adulte de leur jeune</li> </ul> |
| <p><b>6. DÉPENDANCES</b></p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la détection et le repérage de TUS ou d'UPIE;</li> <li>• Faire un travail motivationnel avec le ou la jeune pour susciter l'engagement en traitement</li> <li>• Référer et offrir l'accompagnement vers le service spécialisé ou la ressource partenaire</li> <li>• Assurer un transfert personnalisé lors d'une référence vers d'autres services et ressources</li> <li>• Offrir des services de première ligne<sup>20</sup> concernant le TUS et l'UPIE aux jeunes et à leurs proches</li> </ul>   |
| <p><b>7. TROUBLES CONCOMITANTS</b></p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir aux jeunes un soutien et un accompagnement dans :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'identification de leurs besoins</li> <li>○ La mobilisation à aller chercher les services requis</li> <li>○ L'accès à ces ressources et services</li> </ul> </li> <li>• Référer vers les services et les ressources tout en assurant la fluidité vers ces services (communication, suivi, transfert personnalisé)</li> <li>• Travailler en collaboration et en concertation afin de faire équipe autour des jeunes</li> <li>• Proposer des interventions ponctuelles, court à moyen terme durant l'attente vers ces services</li> </ul>   |

<sup>20</sup> Services de première ligne : Interventions qui portent sur la sensibilisation des impacts et des motifs de consommation ou l'usage d'internet et des écrans. Lien fait avec d'autres enjeux vécus par les jeunes.

## ANNEXE 3 : Liste des partenaires (2023)

### TRAJECTOIRES - COLLABORATIONS DÉFINIES AVEC LES PARTENAIRES DU CISSO

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction des programmes jeunesse             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Guichet d'accès</li> <li>○ Programme qualification jeunesse (PQJ)</li> <li>○ Programme Jeunes en difficulté (JED)</li> <li>○ Programme Santé mentale jeunesse (SMJ)</li> <li>○ Services de santé scolaire et clinique jeunesse</li> </ul> </li> <li>• Direction des soins infirmiers             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fournit une infirmière praticienne spécialisée à Aire ouverte</li> <li>○ Partenariat entre l'IPS et deux médecins consultants</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction des programmes santé mentale et dépendance             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Guichet d'accès services psychosociaux et santé mentale</li> <li>○ Guichet d'accès dépendance (PRES)</li> <li>○ Programme IMAGE</li> </ul> </li> <li>• Direction services multidisciplinaires et à la communauté             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 811 – Info-social</li> </ul> </li> <li>• Direction de la protection de la jeunesse</li> </ul> |
|--|--|

### PARTENAIRES CLÉS

Partenaires chez qui Aire ouverte offre une présence régulière dans leurs milieux ou au besoin

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adojeune</li> <li>• Centre de services scolaires des Draveurs             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'Escal</li> <li>○ Nouvel-Horizon</li> </ul> </li> <li>• Centre de services scolaires des Portages-de-l'Outaouais             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Centre professionnel Asticou</li> <li>○ Lucien-Brault (francisation)</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cégep de l'Outaouais</li> <li>• Centre de pédiatrie sociale de Gatineau</li> <li>• Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais (CJEO)</li> <li>• La Relance Outaouais</li> <li>• La Soupe populaire de Hull</li> <li>• Western Quebec School Board             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adult education centre</li> </ul> </li> </ul> |
|--|---|

### PARTENARIATS ÉTROITS

Partenaires avec lesquels Aire ouverte travaille en étroite collaboration (référencement, intervention concertée)

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction de la déficience et de la réadaptation</li> <li>• Direction de la santé publique</li> <li>• Direction des programmes santé mentale et dépendance             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ PQPTM et clinique ITSS</li> </ul> </li> <li>• Direction des services professionnels et de la pertinence clinique             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Guichet d'accès à un médecin de famille</li> <li>○ Guichet d'accès première ligne</li> </ul> </li> <li>• Direction services multidisciplinaires et à la communauté             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Guichet GMF</li> </ul> </li> <li>• Université du Québec en Outaouais</li> <li>• Cégep de l'Outaouais</li> <li>• Centre de services scolaires des Draveurs             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Compétence Outaouais</li> <li>○ École secondaire Du Versant</li> <li>○ Polyvalente le Carrefour</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre de services scolaires des Portages-de-l'Outaouais             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vision Avenir</li> <li>○ École secondaire Mont-Bleu</li> <li>○ École secondaire de l'Île</li> <li>○ École secondaire Nouvelle-Ère</li> </ul> </li> <li>• Western Quebec School board             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Western Quebec Career Center (professionnel)</li> <li>○ École secondaire D'Arcy McGee et Symmes</li> <li>○ École secondaire Hadley et Philemon Wright</li> </ul> </li> <li>• Service de police de la ville de Gatineau</li> <li>• 3R</li> <li>• Gîte Ami</li> <li>• Bras Outaouais</li> <li>• L'Antre Hulloise</li> <li>• Pharmacies communautaires</li> <li>• Centre de détention de Hull</li> </ul> |
|--|--|



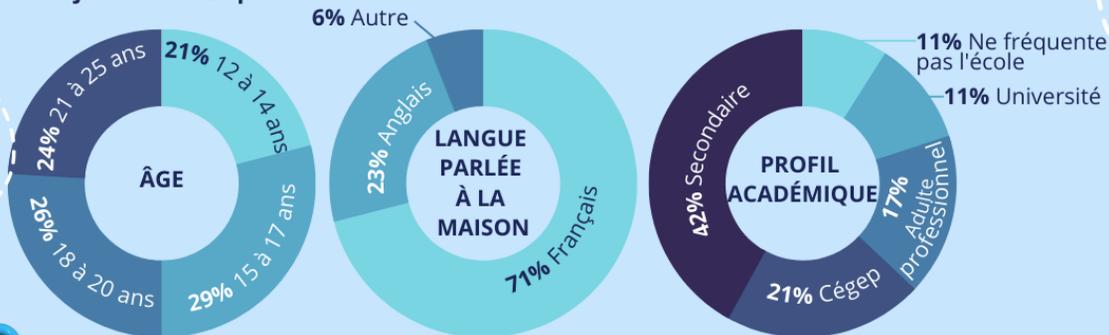
# Portrait-synthèse des besoins des jeunes de 12 à 25 ans

## en termes de santé et services sociaux

2023

### 1068 PARTICIPANT.E.S ONT RÉPONDU AU SONDAGE

641 jeunes et 427 proches



Voici les éléments nommés par les jeunes, leurs proches et les partenaires jeunesse touchant l'ensemble des services

### ÉLÉMENTS-CLÉS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES JEUNES

- Travailler en concertation et renforcer la communication entre les acteurs autour des jeunes
- Fournir un soutien rapide, au moment où les jeunes se sentent prêts.e.s
- Adapter les services actuellement destinés aux adultes aux besoins spécifiques des jeunes en transition vers la vie adulte
- Développer et consolider les partenariats intersectoriels
- Renforcer l'adaptation et la sécurisation culturelle des services
- Impliquer et soutenir les proches dans la démarche d'aide, même à l'âge adulte
- Aller à la rencontre des jeunes de façon personnalisée (*outreach*)
- Adopter une approche globale
- Assouplir et simplifier l'accès aux services
- Respecter le rythme des jeunes
- Avoir recours aux différents médias et technologies pour informer et communiquer avec les jeunes
- Décloisonner les services au sein du Réseau de la santé et des services sociaux
- Accompagner les jeunes vers les ressources qui existent de façon personnalisée
- Encourager des services bilingues
- Coordonner les actions de sensibilisation et promotion avec les activités d'intervention pour une meilleure continuité de services

JE VEUX JUSTE POUVOIR PARLER À UN PROFESSIONNEL NEUTRE QUI PEUT M'ÉCOUTER ET ME DONNER DES CONSEILS QUAND J'EN AI BESOIN, AVANT QUE ÇA DEVIENNE TROP GRAVE

-JEUNE PARTENAIRE



### CONTEXTE

- Aire ouverte est un **projet intersectoriel** réunissant des jeunes et leurs proches, des partenaires de la communauté et des directions du CISSS
- Une approche basée sur la participation citoyenne mettant **les jeunes et leurs proches au cœur du projet**
- Un espace de co-construction pour **s'assurer que les services aux jeunes de 12 à 25 ans** soient adaptés à leurs besoins, en termes d'accès, de continuité et de flexibilité
- La première Aire ouverte en Outaouais se situe dans le secteur de **Grande-Rivière-Hull-Gatineau**

### MÉTHODOLOGIE

De juin 2021 à juin 2023

#### Structure de gouverne inclusive:

- 12 comités
- 71 participant.e.s intraétablissement et intersectoriel
- 16 jeunes partenaires

#### Consultation des jeunes et leurs proches :

- Rencontres de groupe dans leurs milieux
- Sondages sur les réseaux sociaux

#### Consultation des partenaires:

- Dialogues collectifs
- Échanges personnalisés avec plusieurs groupes communautaires
- Rencontres intersectorielles

### CONCLUSION

Ces travaux ont permis de définir l'offre de services Aire ouverte afin qu'elle soit adaptée à la réalité des jeunes, en complémentarité avec les missions des partenaires jeunesse.

**Merci aux jeunes, leurs familles et tou.te.s les partenaires qui ont participé à la réalisation de ce portrait.**

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais

Québec



## MISSION

Accueillir les jeunes, peu importe la raison, dans le respect de leurs valeurs et leur rythme.  
Offrir un soutien rapide, ponctuel et/ou un accompagnement personnalisé.

## POUR QUI ?

Les jeunes âgé·e·s entre 12 et 25 ans ainsi que leurs proches qui :

- Sont ambivalent·e·s, peu motivé·e·s, hésitent ou refusent à faire appel aux services existants
- Ont besoin d'un soutien ponctuel rapide dans l'attente de services
- Sont en situation de vulnérabilité, d'exclusion sociale, qui sont marginalisé·e·s ou ayant eu un parcours difficile



À Aire ouverte, les jeunes sont toujours au bon endroit pour demander du soutien. Il n'y a aucun critère d'admissibilité autre que l'âge.

## AIRE OUVERTE EST ...

- Un espace accueillant, inclusif et adapté aux jeunes
- Tous les services sous le même toit
- Intervention et accompagnement pour : La santé mentale, physique, sexuelle, les transitions et autres services de soutien
- Aucune référence nécessaire



### Horaire

- Selon la disponibilité de la personne
- Avec ou sans rendez-vous
- Visitez le site web avec l'horaire à jour

## APPROCHES

- Globale
- Partenariat
- Systémique
- Entretien motivationnel
- Brève, orientée sur les solutions
- Réduction des méfaits

## L'ÉQUIPE \*

Travailleur·se social·e  
Éducateur·rice  
Technicien·ne  
en éducation spécialisée  
Infirmier·e praticien·ne spécialisé·e  
de 1<sup>ère</sup> ligne  
Intervenant·e jeunesse  
Sexologue  
Paire-aidant·e (à venir)

*\*peut changer en fonction  
des besoins*

## SERVICES OFFERTS

- Intervention ponctuelle et suivi court-terme
- Services psychosociaux variés
- Services de santé
- Rencontres à l'endroit de leur choix
- Réponse dans les 24-48 heures ouvrables
- Services bilingues
- Accompagnement personnalisé

Aller vers les jeunes et leurs proches dans leur milieu à travers des :

- Ateliers de sensibilisation et de prévention
- Kiosques

## RÉSEAU DE SERVICES INTÉGRÉS JEUNESSE (RSIJ)

Ensemble, contribuer à la santé et au bien-être des jeunes en :

- Développant et soutenant des ententes de partenariat dans la communauté
- Coordonnant un réseau de services autour des jeunes et leurs proches
- Diffusant les initiatives de la communauté
- Agissant en tant qu'agent de liaison pour soutenir les interventions et le partage de connaissances entre partenaires jeunesse

## AIRE OUVERTE N'EST PAS ...

- une porte d'entrée unique vers les services du CISSS
- un milieu de vie ou un lieu de loisirs
- un lieu d'hébergement
- un centre de crise
- un lieu de dégrèvement



## NOUS JOINDRE

Nous sommes situés au **92 boul. St-Raymond, local 403, Gatineau (QC) J8Y 1S7**  
Les jeunes, les proches et les partenaires peuvent nous joindre directement par :



819 966-6220



07.aire\_ouverte@ssss.gouv.qc.ca

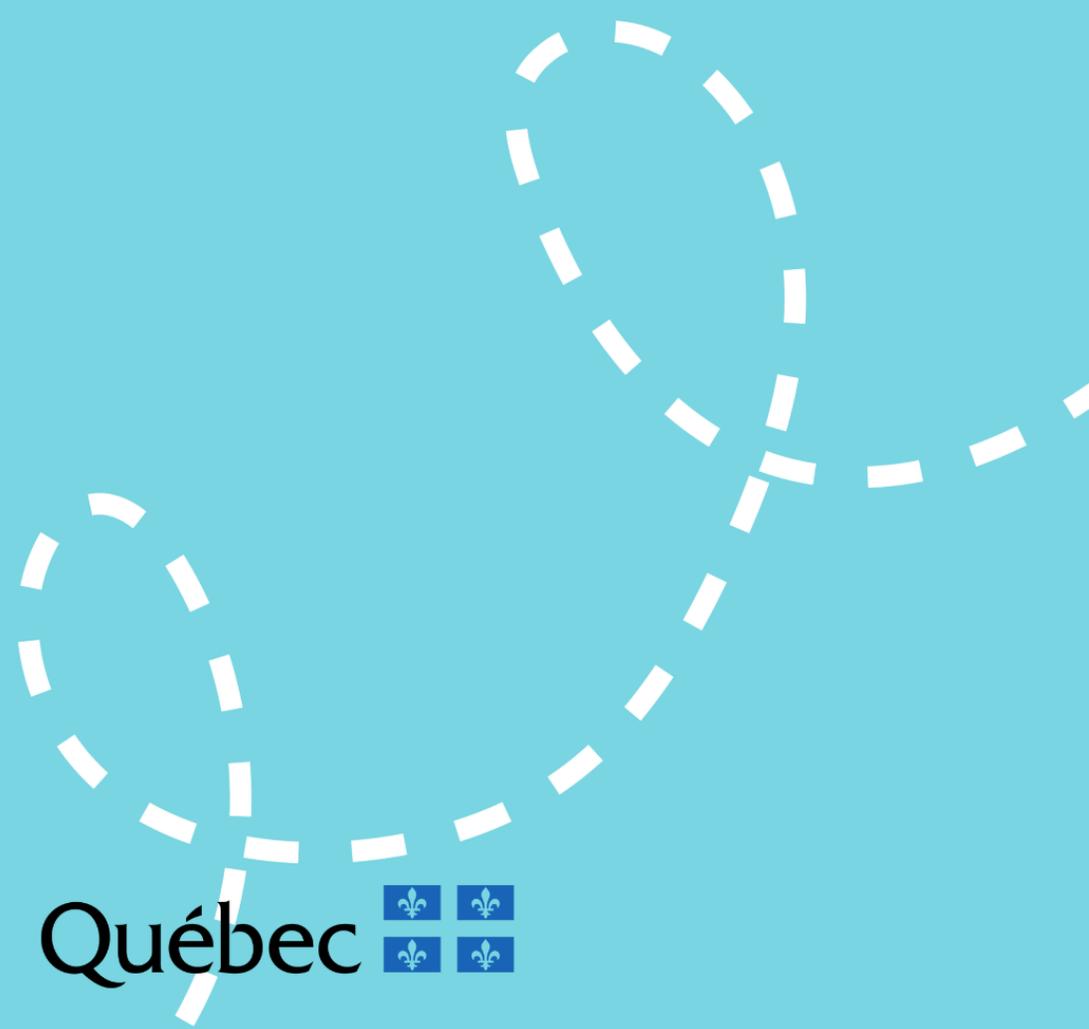


<https://cisss-outaouais.gouv.qc.ca/aire-ouverte>



Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de l'Outaouais





Québec 