

## Déclaration

---

**TÉMOIN :**

Audrey Doucet

Chef de service – Centre de recherche appliquée en  
intervention psychosociale (CRAIP) et Info-Social

---

### Présentation du témoin

**Audrey Doucet** est chef du service Info-Social du Saguenay-Lac-Saint-Jean depuis mai 2019. Elle y travaille depuis la création du service et y a occupé différentes fonctions. Actuellement, elle gère également le Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP).

Le service Info-Social du Saguenay-Lac-Saint-Jean a été créé en 1999. C'est un service téléphonique de soutien psychosocial gratuit, confidentiel et disponible en composant le 811 24/7 qui s'adresse aux personnes qui vivent des inquiétudes, des questionnements ou des préoccupations pour elles-mêmes ou pour un proche. Chaque année, ce sont plus de 20 000 appels qui sont répondus par Info-Social au Saguenay-Lac-Saint-Jean. En moyenne, 55 personnes sont aidées et outillées chaque jour.

Le service Info-Social est en place dans toutes les régions du Québec (excepté les régions 17 et e18). L'organisation de service entourant Info-Social n'est pas la même partout en raison des particularités et des besoins de chacune des régions. Cependant, la mission, le mandat et le modèle clinique de ce service sont harmonisés à l'échelle provinciale. Pour plus d'information à ce sujet, le lecteur peut se référer au document ministériel précisant l'offre de services des services sociaux généraux. <sup>1</sup>Le présent document présente la réalité

---

<sup>1</sup> MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience, Services sociaux généraux Offre de service, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 2013, 67 p.

entourant le service Info-Social ayant cours dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, qui n'est pas en tout point la réalité vécue dans toutes les régions du Québec.

### **Mots-clés**

Centrale d'appels – Urgence sociale – Garde sociale – Services sociaux 1<sup>re</sup> ligne

## **Résumé des idées et messages importants**

### **1. Mandat et fonctionnement du service Info-Social et nature de la collaboration avec la DPJ**

Info-Social reçoit les appels des gens, évalue par téléphone la situation, les oriente et les amène à la porte du service requis. Leur mandat se termine à ce moment. Les interventions à Info-Social sont ponctuelles (une seule intervention au moment de l'appel du client). Pour tous les besoins de suivi psychosocial, les demandes sont orientées vers les ressources disponibles.

Pour la clientèle jeunesse, en général l'appel vient des parents. Les services vers qui seront majoritairement dirigés les gens sont:

- Les services du programme jeunes en difficultés (CLSC)
- Les organismes communautaires
- Le service Réception Traitement des Signalements (RTS) de la protection de la jeunesse

Comme Info-Social existe depuis vingt ans, les liens avec les dispensateurs de services sont maintenant bien établis et des mécanismes régulateurs sont en place.

## **2. Collaboration DPJ**

La DPJ n'est pas le principal collaborateur à Info-Social. La grande majorité des liens faits entre les deux organisations le sont dans le cadre de signalement au service RTS. Les procédures de collaboration ont été établies et revues au cours des modifications à la loi. La dernière qui a été significative pour la collaboration est celle de 2007. Les placements volontaires LSSS sont maintenant gérés par le CLSC 24/7. De jour, ils sont pris en charge par le programme jeunes en difficulté, mais en dehors des heures d'ouverture, Info-Social et le service d'intervention de crise en dans le milieu 24/7 procède à ces placements. L'accès à la ressource demeure sous la responsabilité du centre jeunesse.

Info-Social n'a pas le mandat d'évaluer les situations de compromission; prérogative de la DPJ. Lorsqu'ils croient être en présence d'une situation de compromission, ils signalent à RTS. Parfois, la situation peut être retenue sans qu'il y ait d'intervention immédiate PJ (code 2 ou 3). Si une crainte persiste à Info-Social, ils peuvent se tourner vers la Garde sociale (service d'intervention de crise dans le milieu 24/7) du CLSC pour qu'un intervenant de ce service se rende vérifier la situation. Il faut comprendre qu'Info-Social doit s'assurer que la clientèle est en sécurité. Lorsque la situation touche un adulte, au besoin la garde sociale peut faire une sortie terrain pour poursuivre une intervention visant à conclure en sécurité. Lorsqu'une situation touche un jeune de moins de 18 ans, c'est l'Urgence sociale qui est alors interpellée. Si l'intervenant de ce service ne juge pas qu'une intervention immédiate est nécessaire, mais qu'Info-Social oui, le travailleur social d'Info-Social fait alors appel à la garde sociale du CLSC qui fera la sortie pour assurer la sécurité. Après l'intervention, si nécessaire, la situation sera traitée comme une difficulté d'arrimage visant à améliorer les services à la population.

## **3. Traitement des difficultés d'arrimage**

Info-Social a établi un mécanisme de rétroaction en coordination professionnelle où chaque situation qui a soulevé des questionnements avec un collaborateur est analysée et repris avec le collaborateur interne ou externe le plus rapidement possible. Son fonctionnement est simple. Les travailleurs sociaux du service informe la coordination professionnelle de toute difficulté vécue dans une collaboration avec un partenaire. Dès le jour ouvrable suivant, la coordination professionnelle interpelle son contact chez ce partenaire pour discuter de la situation. Si nécessaire, les trajectoires de services ou les procédures sont rapidement révisées pour éviter de nouvelles difficultés. De plus, des comités d'arrimage ont cours dans tous les secteurs du CIUSSS réunissant tous les fournisseurs de services de

crise (policier, CH, CLSC, Info-Social, etc.) où des discussions plus générales peuvent avoir lieu.

#### **4. Collaboration Garde sociale CLSC**

Les liens entre Info-Social et la Garde sociale CLSC sont facilités, car ils sont tous les deux sous la même direction (DSM). Cela permet d'apporter les correctifs rapidement lorsque requis.

Il est souligné que les gens qui font de la garde sociale sont volontaires et proviennent de différents services, ils ne sont pas nécessairement spécialisés en jeunesse ou famille.

#### **5. Procédures mises en place**

Différentes procédures sont mises en place pour répondre à la clientèle jeunesse. Par exemple lorsque l'appel est fait pour un jeune présent au poste de police. Il est maintenant convenu qu'un intervenant de la Garde sociale CLSC se déplace au poste pour effectuer l'intervention requise en présence du jeune, car l'expérience a démontré que ces interventions sont généralement assez longues et nécessitent de parler à différentes personnes (policiers, parents, etc.). Devant la complexité de réaliser ce type d'intervention par téléphone, la décision d'un déplacement au poste de police a été prise. Ceci afin d'offrir le meilleur service possible à cette clientèle.

#### **6. Autosignalement**

Dans la majorité des situations où la demande d'aide provient d'un parent, elle sera acheminée vers le programme jeunes en difficulté. Si la situation exige un signalement, Info-Social en informe le parent. Il l'invite à lui-même signaler sa situation et l'informe qu'il le fera également. Cependant, la référence vers le CLSC est maintenue. Info-Social réalise donc assez régulièrement des « doubles références » quand le parent appelle lui-même Info-Social, qu'il accepte de recevoir des services, mais qu'il y a motif de compromission. Par la suite, les services RTS et jeunes en difficulté discutent entre eux pour la prise en charge.

Il est à noter que la transparence dans les signalements est une pratique privilégiée à Info-Social. Tant que la sécurité de l'enfant n'est pas compromise par cette information, le travailleur social avisera le parent appelant pour demander de l'aide que la situation

présentée comporte des motifs permettant de craindre pour le développement ou la sécurité de son enfant et de l'obligation professionnelle de signaler. Le tout visant à expliquer la démarche à la personne et à préserver le lien de confiance envers les services.

### **7. Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (LPP)**

Info-Social au Saguenay-Lac-Saint-Jean détient un mandat de Service d'aide en situation de crise dans le cadre de la LPP. Cette loi couvre 0-100 ans. Les procédures régionales concernant cette loi précisent donc le fonctionnement pour la clientèle 0-18 ans. La décision repose essentiellement sur l'urgence de la situation. Si aucun temps n'est disponible pour l'intervention (ex. : tentative de suicide en cours) la LPP s'applique. Si la situation permet de prendre le temps de se tourner vers un signalement, la LPJ s'applique et le signalement est effectué.

### **8. Danger suicidaire**

Trois critères sont appliqués pour déterminer si un jeune peut être référé en CLSC lorsqu'il présente des idées suicidaires lors d'une intervention à Info-Social soit : le jeune accepte de recevoir des services, le jeune accepte que ses parents soient avisés de sa situation et le parent avisé démontre être concerné, impliqué et avoir à cœur la sécurité de son enfant. Si un des critères n'est pas rencontré, on signale la situation à la DPJ.

### **9. Particularité régionale – mandat AAOR**

Le mandat Accueil-Analyse-Orientation-Référence (AAOR) est partagé entre le CLSC et Info-Social. Ainsi, la référence au service requis en CLSC peut se faire directement d'Info-Social vers le programme-service, dont jeunes en difficulté. Info-Social fait directement la référence plutôt que de transférer une personne nécessitant des services CLSC à l'AAOR pour analyse de sa demande avant d'avoir accès au programme-service. Les principaux avantages de ce partage de mandat sont :

- L'utilisateur qui appelle à Info-Social n'a pas besoin de répéter son histoire au service AAOR pour accéder aux services jeunes en difficultés. L'analyse de la demande est faite par Info-Social dès son appel de demande d'aide.
- La population peut faire une demande de service en CLSC 24 heures sur 24, 365 jours par année.

Le système informatique n'est pas encore intégré pour ce type de référence, mais le service est rendu à l'utilisateur. Cette fusion des deux services Info-Social et AAOR est de plus en plus répandue dans les services Info-Social de la province, près de la moitié des régions ont adopté ce fonctionnement.

Nom du témoin : Audrey Doucet

Date : 27 mai 2020

Le courriel attestant que vous avez lu et que vous êtes d'accord avec le contenu du document tient lieu de signature. Vous acceptez du même coup que ce document soit déposé en preuve.