

AXE 2 : Point de vue des prestataires de services sur les enjeux de la collaboration

Sylvie Hamel, Université du Québec à Trois-Rivières

Yanick Charette, Université Laval

Michael Cantinotti, Université du Québec à Trois-Rivières

Bastien Quirion, Université d'Ottawa

Natacha Brunelle, Université du Québec à Trois-Rivières

Daniel Bellemare, Maison Radisson

28 novembre 2022, Drummondville

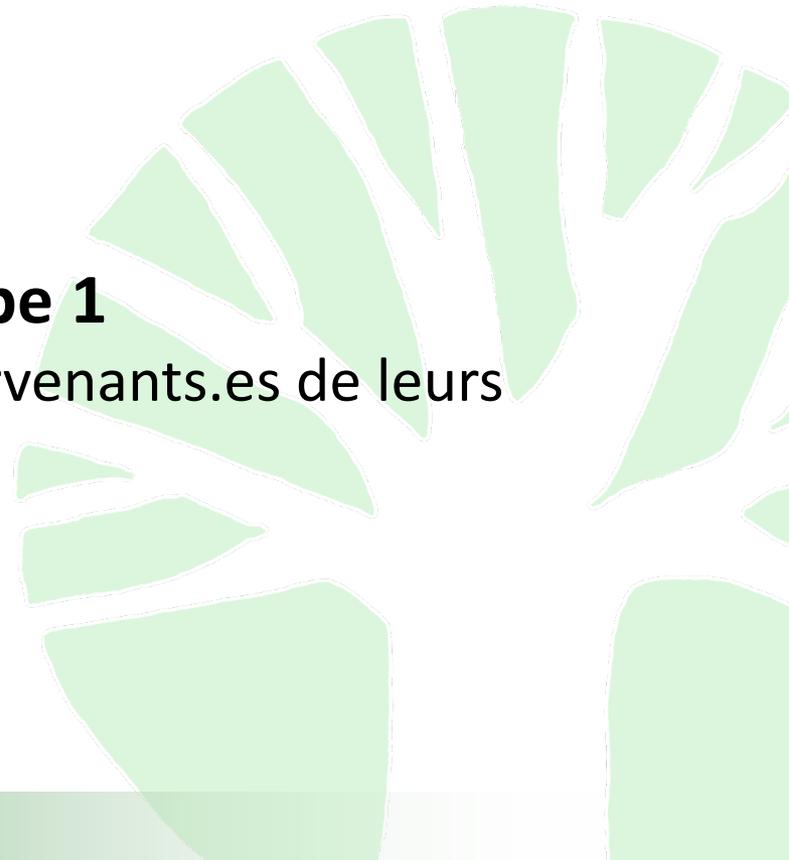
SÉMINAIRE (RÉ)SO 16-35

**PERSONNES JUDICIARISÉES
ET INTERVENTIONS AUPRÈS
D'ELLES : BILAN ET PROJET
PILOTE À VENIR**



VUE D'ENSEMBLE

- **Analyse de réseau**
 - Tracer un portrait des liens de collaboration
 - Questionnaire en ligne
 - Novembre 2020 à juin 2021
 - 89 répondants.es (485 contacts)
- **Cartographie conceptuelle – étape 1**
 - Connaître ce que pensent les intervenants.es de leurs rapports de collaboration
 - Questionnaire en ligne
 - Décembre 2020 à juillet 2021
 - 53 répondants.es (210 énoncés)



VUE D'ENSEMBLE

- **Cartographie conceptuelle – étape 2**

- Regrouper les énoncés
- Questionnaire en ligne
- Mi-janvier à début mars 2022
- 44 répondants.es ont classé 48 énoncés*
 - Choisis par quatre intervenantes provenant des milieux de la santé mentale, correctionnel, protection de la jeunesse et justice réparatrice.

- **Groupe de discussion**

- Obtenir l'avis de neuf intervenants.es sur les résultats préliminaires de l'analyse de réseau et compléter la cartographie conceptuelle (étape 3 = donner des noms aux regroupements d'énoncés)
- 22 avril 2022
- Ces intervenants.es provenaient de secteurs différents

- **Méthode d'analyse en groupe**

- Chantal Plourde vous expliquera

ANALYSE DE RÉSEAU



LE RÉSEAU DES PROFESSIONNELS INTERVENANT AUPRÈS DES JEUNES JUDICIARISÉS

ANALYSES PRÉLIMINAIRES ET PISTES D'INTERPRÉTATION

Yanick Charette, PhD
Professeur agrégé



Faculté des sciences sociales
École de travail social
et de criminologie

Fonds de recherche
Santé

Québec



Conseil de recherches
en sciences humaines
du Canada

Canada

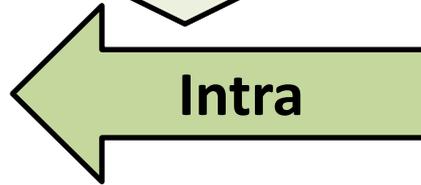
Social Sciences and
Humanities Research
Council of Canada

GROUPE DE DISCUSSION



GRANDS CENTRES DE DÉLITATION

Dans les régions situées en dehors des grands centres : proximité, fluidité

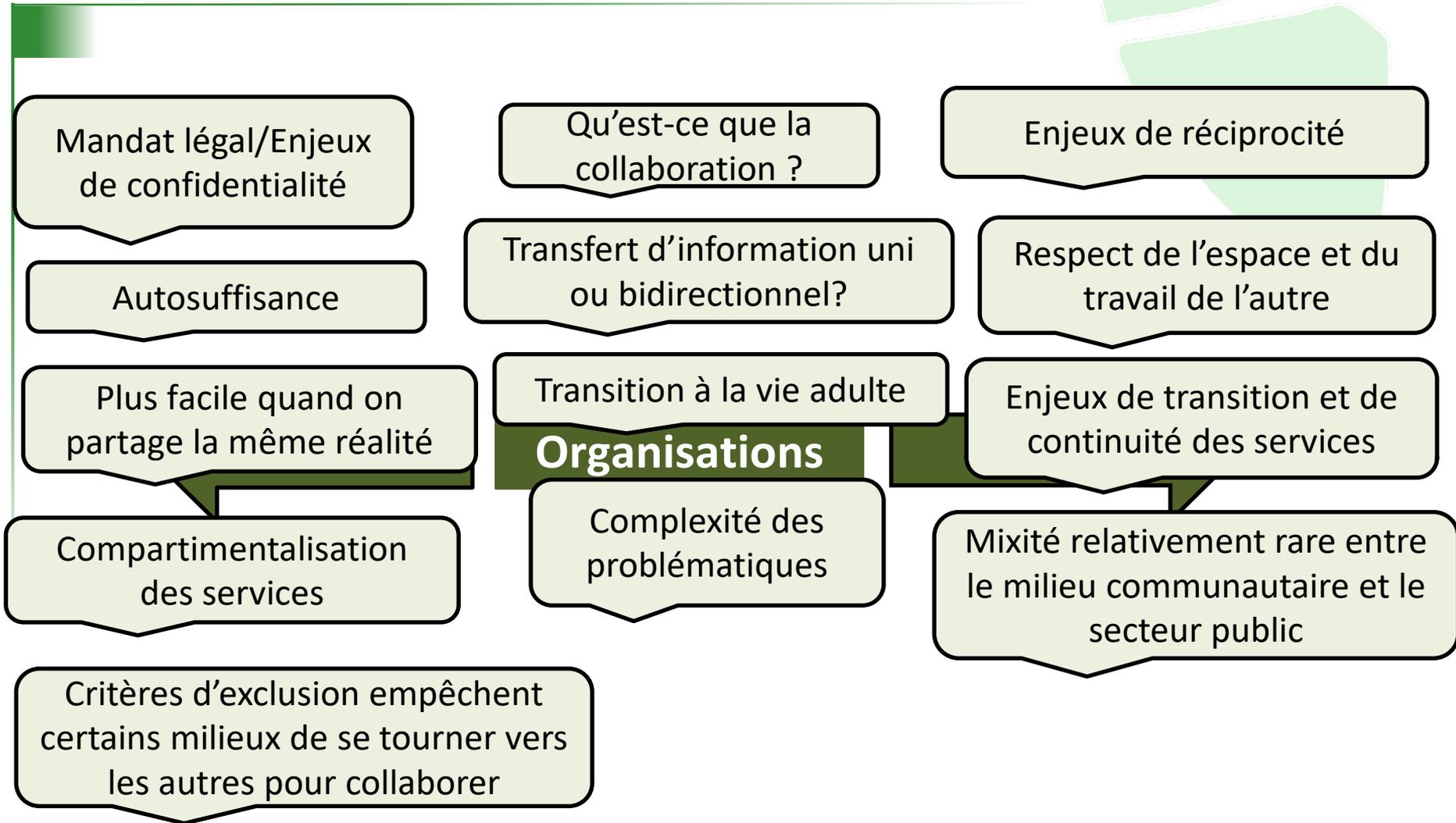


Pour s'adapter aux mouvements des personnes judiciarisées

Pour aller chercher des services qui n'existent pas dans notre région.



GROUPE DE DISCUSSION



GROUPE DE DISCUSSION

Mieux se connaître et comprendre le langage de l'autre permet de cheminer vers une finalité commune

Savoir mesurer ses attentes

Se montrer ouvert.e et intéressé.e à la position, limites et besoins de l'autre

Mieux connaître ses partenaires permet de personnaliser son approche pour mieux témoigner de leur façon de faire et de fonctionner

Mieux se connaître permet de faciliter le passage et de mettre en confiance les personnes judiciairisées

Meilleure collaboration possible quand il y a une volonté d'adapter les services aux besoins des personnes judiciairisées et non l'inverse

Mieux se connaître permet aux personnes judiciairisées de faire une meilleure lecture des ressources de leur environnement

Intra

Personnes

Inter

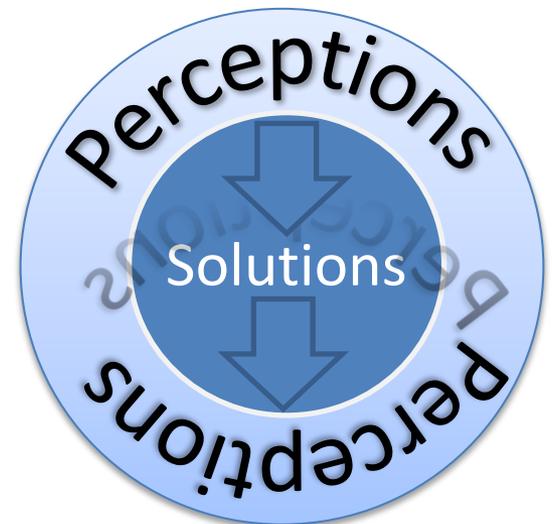
Nos perceptions conditionnent...



...nos
comportements
face à une
certaine réalité

« Puis-je voir votre carte d'identité ? Attendez, oubliez ça... mais... oui... je dois vérifier votre âge ? Euh... »

Droits d'utilisation obtenus par MC auprès de CartoonStock.com



CARTOGRAPHIE CONCEPTUELLE

Création des énoncés

- Dans le cadre du projet de recherche (RÉ)SO 16-35, nous avons interrogé des intervenants sur la façon dont ils décrivent et qualifient leurs rapports de collaboration avec d'autres intervenants rattachés à d'autres organisations de leur réseau.

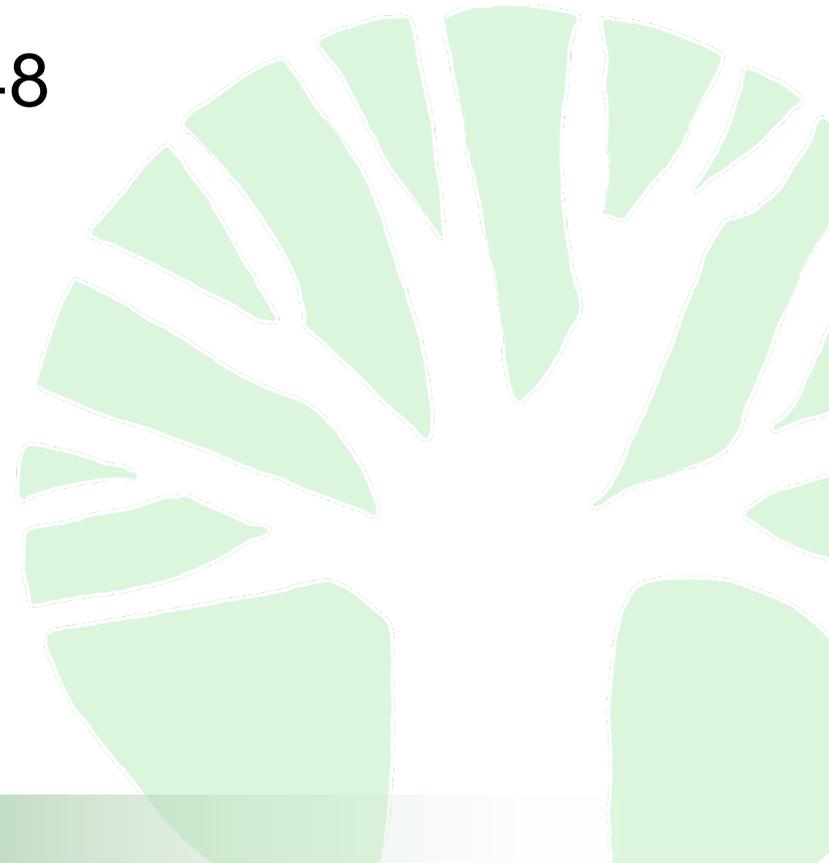
- **À titre d'intervenant.e qui travaille en réseau avec des intervenants.es affiliés.es à différents organismes, pouvez-vous formuler de 3 à 10 affirmations indiquant ce que vous pensez de vos rapports de collaboration avec les autres intervenants.es?**

- 53 participants
- 210 énoncés formulés

CARTOGRAPHIE CONCEPTUELLE

Nettoyage des énoncés

- Membres du Comité de l'Axe 2 avec un sous-groupe de 4 participantes
- Réduire les 210 énoncés à 48



CARTOGRAPHIE CONCEPTUELLE

Classification des énoncés

Mettez ensemble les énoncés qui vous semblent reliés ou bien aller ensemble. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon de classer ces énoncés: l'important est que les regroupements que vous proposez fassent du sens pour vous.

- Pour chacune des catégories thématiques que vous créez, vous devez assigner un titre.
- Vous pouvez créer le nombre de catégories que vous souhaitez, mais vous ne pouvez pas laisser tous les énoncés dans une seule catégorie.
- Chaque catégorie doit contenir plus qu'un énoncé.
- S'il y a des énoncés que vous n'arrivez pas à classer, vous pouvez les laisser dans la section de gauche.

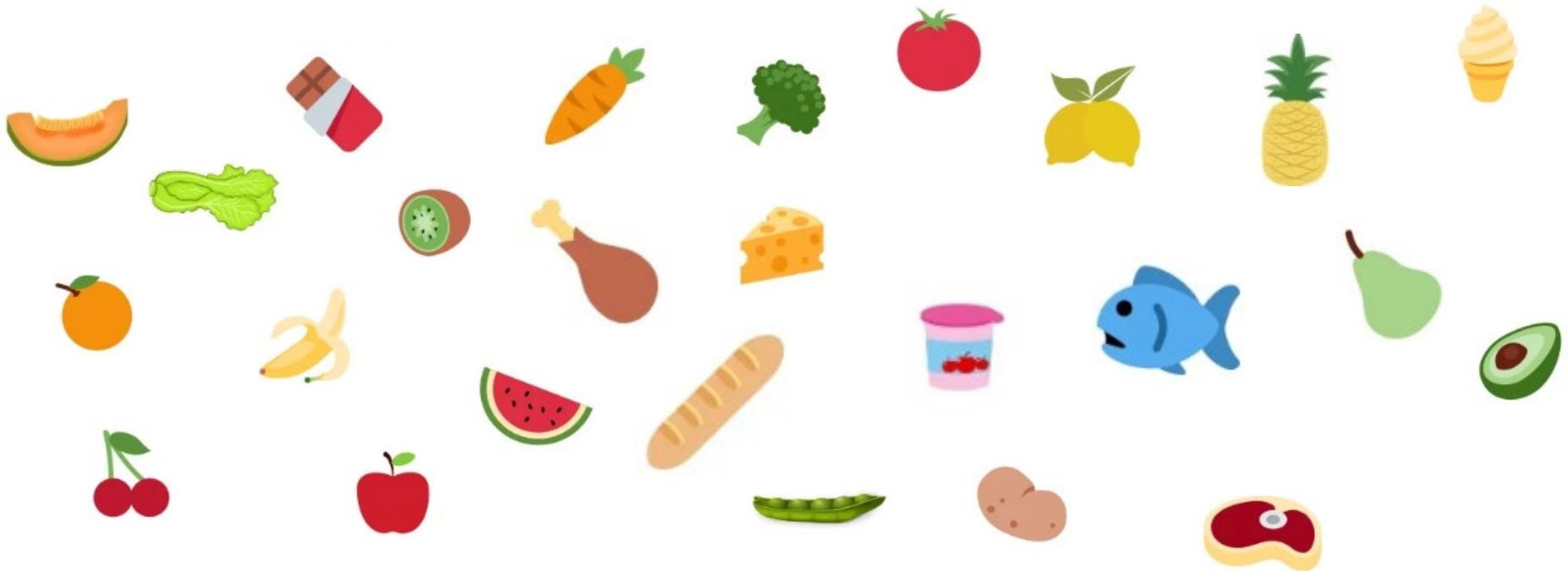
- 44 participants
- 48 énoncés triés
- Analyses statistiques permettant de produire une carte préliminaire en vue de son interprétation (analyses en échelonnement multidimensionnel et typologique avec le progiciel *R*)

Une carte conceptuelle, c'est quoi ?

Représentation d'un concept: « buffet alimentaire »



*...Le restaurant « **Buffet de CroCo** » veut savoir comment ses clients associent ses produits pour mieux les servir (disposition intuitive des mets pour les clients)...*

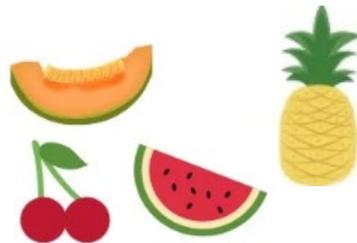


« Mettez ensemble ce qui va bien ensemble et nommez vos regroupements »

**Fruits
« ordinaires »**



**Fruits que j'achète quand
j'ai envie de changement**



**Mes desserts
du dimanche**



**Les
légumes
santé**

**Ma collation
préférée !**



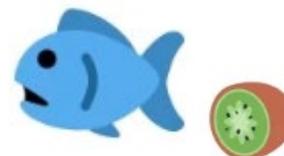
**Pas végé
du tout !**



(non classé)



Allergènes !



Les
regroupements
de la cliente
Natacha

« Mettez ensemble ce qui va bien ensemble et nommez vos regroupements »



(non classé)



Les regroupements du client Michael



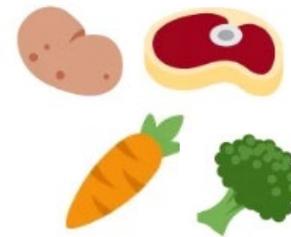
« Mettez ensemble ce qui va bien ensemble et nommez vos regroupements »



**Desserts
« bec
sucré »**



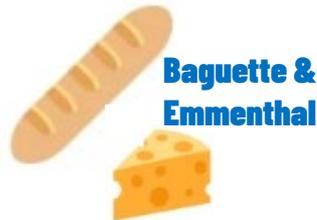
**Poulet
tonkinois à
l'orange**



**Steak Angus avec
mousseline pomme
de terre-carotte et
son brocoli étuvé**



**Salade de
fruits en
folie**



**Baguette &
Emmenthal**



**Pangasius
au citron**



**Salade tomatée
à l'avocat et ses
petits pois**

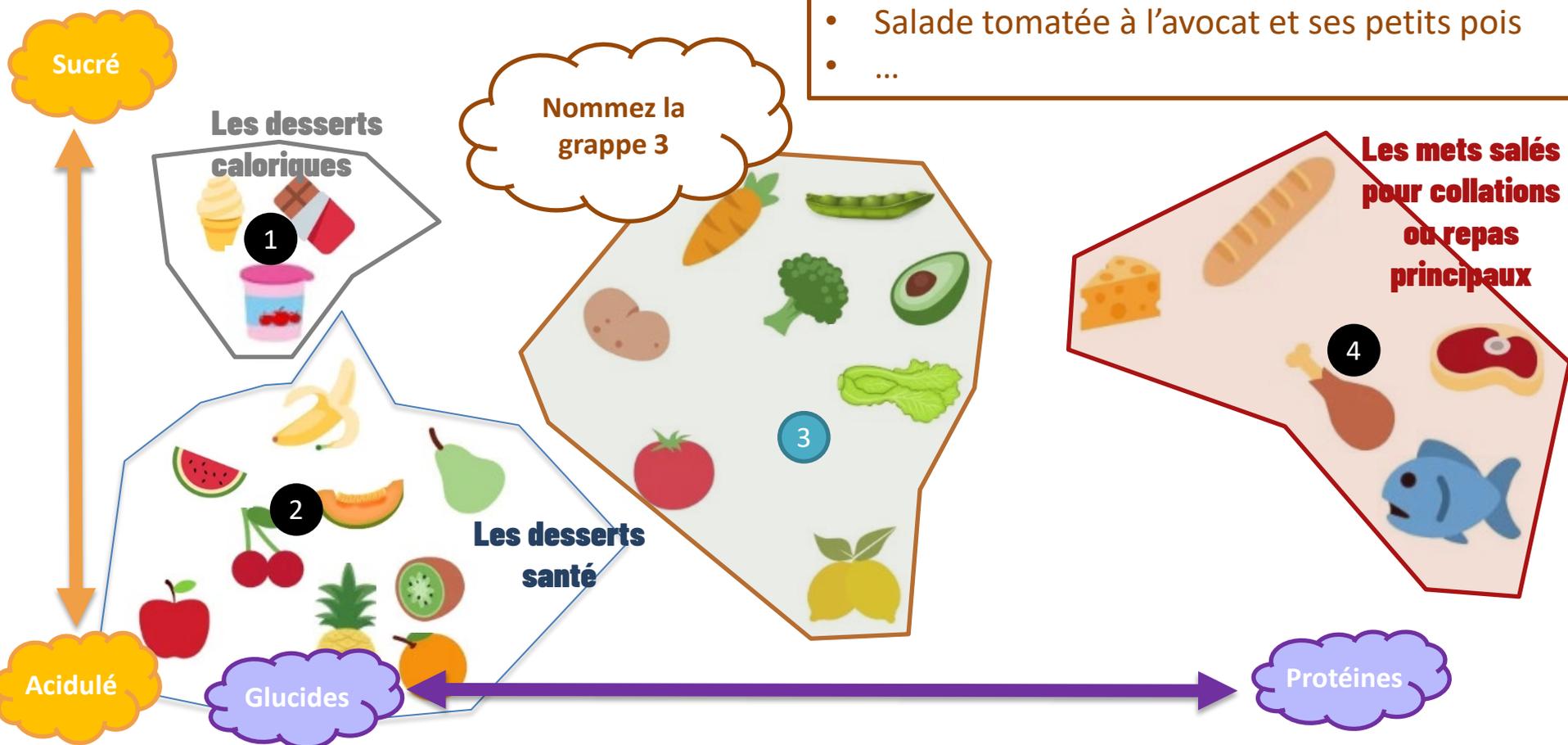
Les
regroupements
du client Daniel

Interpréter la carte conceptuelle du groupe de participants qui a été générée avec les analyses statistiques:

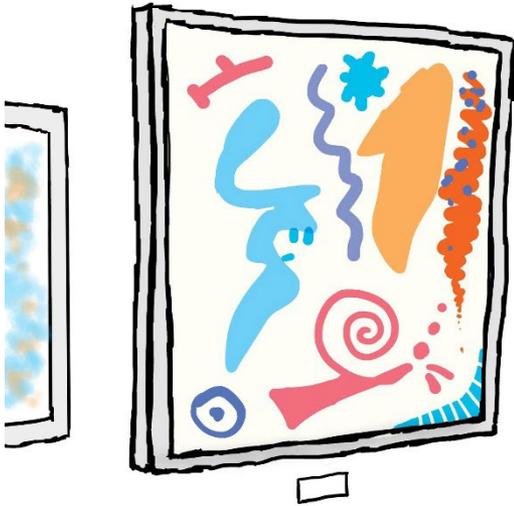
Comment procéder ?

Titres proches du centre de la grappe 3

- Légumes pour collation santé
- Ce qui goûte « santé »
- Les mets qui accompagnent un bon repas
- Salade tomatée à l'avocat et ses petits pois
- ...



Le piège des perceptions...



...il est essentiel
de consulter les
participant.e.s
lors de
l'interprétation
des résultats

Comment nommer la grappe 1 ?

10. Accès complexe à certains services

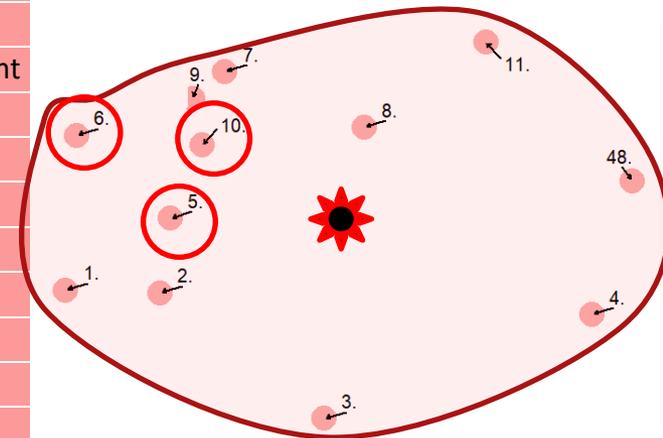
- Chercher ce qui est commun aux grappes (concepts, mots)
- Ce qui est proche sur la carte indique une ressemblance ou une association, ce qui est éloigné suggère une différence ou une opposition
- Une grappe compacte indique un consensus du groupe; une grappe éclatée suggère des différences de perception pour un même concept

10 titres des piles proches du centre

1. Freins à l'intervention
2. Difficultés rencontrées
3. Défis reliés au partenariat
4. Enjeux pour une bonne collaboration
5. Embûche, enjeux, difficulté
6. Obstacles
7. Obstacles généraux
8. Les défis de la collaboration
9. Défis et obstacles
10. Les obstacles

Énoncé

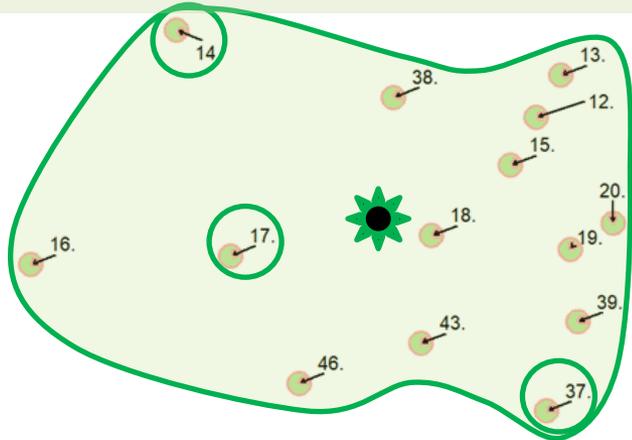
11. Références sans accompagnement
7. Importance accordée au travail en collaboration est variable
9. Préjugés à l'égard de certains milieux d'intervention
8. Variabilité de la qualité des relations avec les autres intervenants selon leur niveau d'engagement
6. Diversité des mandats qui rend la collaboration difficile
10. Accès complexe à certains services
48. Place à l'amélioration
5. Changement d'intervenants entravant l'efficacité de la communication
1. Limitations liées à la confidentialité
2. La rétention d'informations nuit à l'intervention
4. Enjeux du partage des informations pour préserver la relation avec les partenaires
3. Enjeux du partage des informations pour préserver la relation avec la personne judiciarisée



Comment nommer la grappe 2 ?

37. Avantage de la proximité entre les organismes pour les personnes judiciarisées

connaissance, communication, concertation »



10 titres des piles proches du centre

1. Être un intervenant efficace
2. Importance des partenaires pour appliquer le concept du « toujours à la bonne porte »
3. Multidisciplinarité
4. Enjeux de connaissance
5. Référencement optimal
6. Ne pas travailler en silo
7. Expertise
8. Agir pour la personne judiciarisée
9. Connaissance satisfaisante
10. Éléments généraux reliés aux succès

Énoncé

14. Importance de connaître les services offerts par les autres organismes
13. Connaissance des services offerts par les autres organismes
38. Accessibilité à un éventail de ressources
12. Importance de connaître des intervenants ressources pour un référencement personnalisé
15. Les intervenants connaissent bien leurs services
20. Création de contacts avec les autres ressources
18. Mises au point évitant le dédoublement des services
19. Les ententes claires entre les organismes facilitent l'accès aux services
17. Clarification des rôles pour un travail optimal
16. Connaissance par les intervenants de leurs limites du pouvoir d'agir dans un dossier
39. Multidisciplinarité
43. Confiance lorsque des personnes judiciarisées utilisent et/ou sont transféré dans des services d'un partenaire
46. Sources d'informations supplémentaires
37. Avantage de la proximité entre les organismes pour les personnes judiciarisées

Comment nommer la grappe 3 ?

35. Participation de la personne judiciarisée aux échanges

JUDICIARISÉE

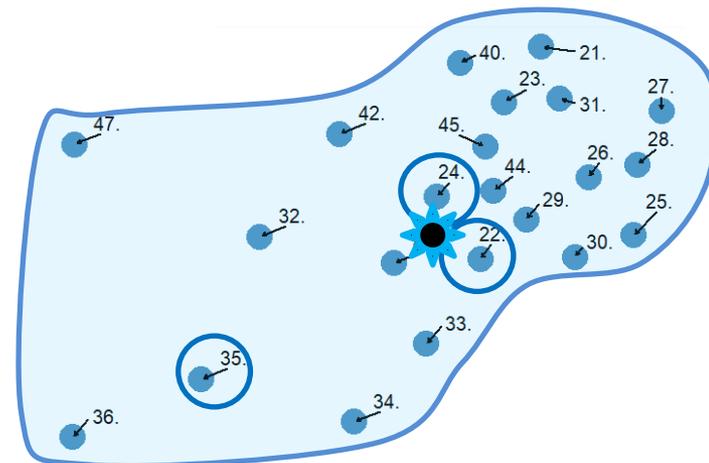
pratique gagnante //

Énoncé

- 21. Cohérence chez les intervenants qui travaillent en collaboration
- 40. Établissement de plans d'intervention en concertation avec d'autres intervenants
- 31. Les rapports de collaboration sont fluides avec les intervenants de certains milieux
- 23. Meilleure cohérence de l'intervention lorsqu'il y a un partage à propos des enjeux que vivent les personnes judiciarisées,
- 27. Rapports de collaboration enrichissants
- 42. Mise en place de nouvelles pratiques
- 47. Les autorisations signées par les personnes judiciarisées favorisent l'accès aux informations
- 45. Transparence entre intervenants provenant de différents organismes
- 28. Apprentissage au contact des autres intervenants
- 26. Les rapports de collaboration sont professionnels
- 44. Facilitant pour les interventions
- 24. Échanges essentiels pour répondre aux multiples besoins des personnes judiciarisées
- 29. Source d'entraide dans le cadre de dossiers complexes
- 25. Les rapports de collaboration sont cordiaux
- 32. Qualité de l'intervention dépend directement de la qualité de la collaboration
- 30. Bonne relation avec d'autres intervenants ce qui favorise une meilleure concertation
- 22. Cohérence pour assurer le bien-être des personnes judiciarisées
- 41. Ouverture d'esprit face à différents points de vue / approches / moyens
- 33. Flexibilité des intervenants pour s'adapter à la situation et aux besoins des personnes judiciarisées (approche personnalisée)
- 35. Participation de la personne judiciarisée aux échanges
- 34. Soucis pour l'amélioration des conditions de vie des personnes judiciarisées
- 36. Vulgarisation pour les personnes judiciarisées ayant des enjeux cliniques complexes

10 titres des piles proches du centre

1. Un travail efficient
2. Positif ciblé (intervenant/participant)
3. Bons coups
4. Rapports humains
5. Concertation
6. Importance et avantages de la collaboration
7. Cohérence de l'approche
8. Aspects liés à la qualité d'une intervention
9. Attitudes gagnantes
10. Programme Telus, mobilité pour l'avenir



CARTE CONCEPTUELLE
DES RAPPORTS DE COLLABORATION
ENTRE LES INTERVENANTS QUI
TRAVAILLENT AUPRÈS DES
PERSONNES JUDICIARISÉES



Aspects structureux,
essentiellement
inter-
organisationnels

Les trois C de la collaboration
efficace: connaissance,
communication, concertation

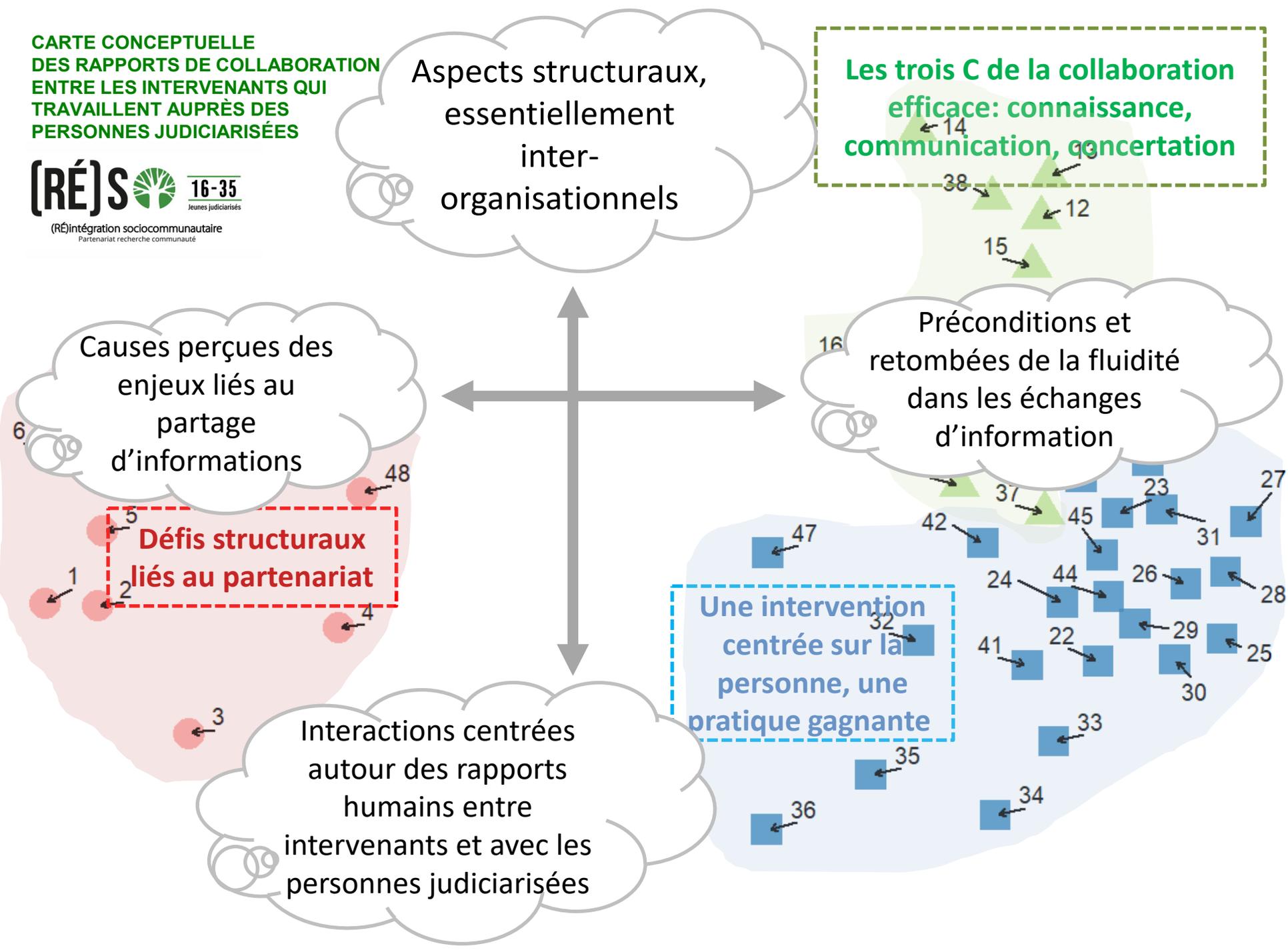
Causes perçues des
enjeux liés au
partage
d'informations

Défis structureux
liés au partenariat

Interactions centrées
autour des rapports
humains entre
intervenants et avec les
personnes judiciairisées

Préconditions et
retombées de la fluidité
dans les échanges
d'information

Une intervention
centrée sur la
personne, une
pratique gagnante



FACTEURS FACILITANTS/CONDITIONS D'EXISTENCE

- **Philosophie et valeurs cohérentes** (Dey *et al.*, 2011).
 - Les échanges doivent porter sur le sens des missions, communes ou respectives (Savage *et al.*, 2010).
 - Espaces de dialogues libres et respectueux – Gray et Purdy (2018)
- **Communication – régulière, active et ouverte** - (Aumais *et al.*, 2012; Calamel *et al.*, 2011)
 - confiance, la clarification des rôles respectifs et même l'équilibre entre les pouvoirs (Karam *et al.*, 2018).
- **Engagement des partenaires à l'égard de la population cible** (Seaton *et al.*, 2018)
- **Engagement des organisations** (se décentrer des intérêt corporatifs pour se centrer sur les intérêts communs) (Boudreau et Bernier, 2017)
- **Disponibilité des ressources** (Seaton *et al.*, 2018)
- **Caractéristiques des partenaires** (compétences, connaissances, motivations, diversité) (Seaton *et al.*, 2018)
- **Leadership** (champions) – (Gray et Purdy, 2018)

DEUX DIMENSIONS ESSENTIELLES

(D'Amour, 1997; D'Amour *et al.*, 1999).

Déterminants interactionnels qui sont reliés à la qualité des relations interpersonnelles

- Communication
- Conflit
- Climat
- Confiance
- Leadership
- Ouverture des individus

Déterminants structuraux ou organisationnels qui sont reliés au contexte et à l'environnement

- Technologie
- Ressources
- Cadre définissant le fonctionnement des organisations et des équipes de travail

RÉFÉRENCES

- Aumais, N., Laflamme, S. et Venne, C. (2012). *Les leviers qui favorisent la collaboration inter-équipes. Synthèse de la recherche* [Dans le cadre du séminaire international : Maîtrise en gestion de la formation]. Université de Sherbrooke.
- Boudreau, C. et Bernier, L. (2017). La mise en œuvre de la prestation intégrée des services électroniques au Québec : conditions de collaboration et leçons. *Revue Internationale des sciences administratives*, 83(3), 617-635.
- Calamel, L., Defélix, C., Picq, T. et Retour, D. (2011). Inter-organisational projects in French innovation clusters: The construction of collaboration. *International Journal of Project Management*, 30(1), 48-59. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2011.03.001>
- D'Amour, D. (1997). *Structuration de la collaboration interprofessionnelle dans les services de santé de première ligne au Québec* [Thèse de doctorat]. Université de Montréal.
- D'Amour D., Sicotte, C. et Lévy, R. (1999). L'action collective au sein d'équipes interprofessionnelles dans les services de santé. *Sciences Sociales et Santé*, 17(3), 67-94. <https://doi.org/10.3406/sosan.1999.1468>
- Dey, R. M., de Vries, M. J. et Bosnic-Anticevich, S. (2011). Collaboration in chronic care: unpacking the relationship of pharmacists and general medical practitioners in primary care. *International Journal of Pharmacy Practice*, 19(1), 21-29. <https://doi.org/10.1111/j.2042-7174.2010.00070.x>
- Friedman, S. R., Reynolds, J., Quan, M. A., Call, S., Crusto, C. A. et Kaufman, J. S. (2007). Measuring changes in interagency collaboration: An examination of the Bridgeport Safe Start Initiative. *Evaluation and Program Planning*, 30(3), 294-306. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2007.04.001>
- Gray, B. et Purdy, J. (2018). *Collaborating for our Future : Multistakeholder Partnerships for Solving Complex Problems*. Oxford University Press.
- Karam, M., Brault, I., Van Durme, T. et Macq, J. (2018). Comparing interprofessional and interorganizational collaboration in healthcare: A systematic review of the qualitative research. *International journal of nursing studies*, 79, 70-83. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2017.11.002>
- Savage, G. T., Bunn, M. D., Gray, B., Xiao, Q., Wang, S., Wilson, E. J. et Williams, E. S. (2010). Stakeholder collaboration: Implications for stakeholder theory and practice. *Journal of business ethics*, 96(1), 21-26.
- Seaton, C. L., Holm, N., Bottorff, J. L., Jones-Bricker, M., Errey, S., Caperchione, C. M., Lamont, S., Johnson, S. T. et Healy, T. (2018). Factors that impact the success of interorganizational health promotion collaborations: a scoping review. *American Journal of Health Promotion*, 32(4), 1095-1109. <https://doi.org/10.1177/0890117117710875>