

# ENSEMBLE VERS UN MÊME HORIZON

Manuel de référence  
pour la réalisation  
des Plans de services  
individualisés (PSI)  
et intersectoriels (PSII)

VOLET JEUNESSE  
Région de Laval





Document produit par la Direction des affaires réseau de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval

Édition : Renée Lavoie et Johanne Paré

Conception de la page couverture : Josée Laplante, graphiste

Pour obtenir un exemplaire de ce document, il est disponible sur le site web de l'Agence : [www.sssslaval.gouv.ac.ca](http://www.sssslaval.gouv.ac.ca) /Section documentation ou au centre de documentation de l'Agence : 450 978-2000

Gratuit

Dépôt légal :

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Bibliothèque et Archives Canada, 2007

ISBN-978-2-923198-77-4 (Version imprimée)

ISBN-978-2-923-198-78-1 (Version PDF)

© Agence de la santé et des services sociaux de Laval

*Tous nos remerciements aux représentantes de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, aux membres du comité de suivi à l'implantation des PSI, ainsi qu'aux coachs PSI pour leur collaboration et leurs commentaires stimulants tout au long des travaux entourant la production de ce manuel de référence.*

*Geneviève Barlow, Centre Le Maillon*

*Catherine Boily, Pavillon Albert-Prévost*

*Danielle Caron, CSSS de Laval - CLSC Mille-Îles*

*Brigitte Champagne, Agence de la santé et des services sociaux de Laval*

*Anna Ciccotosto, Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier*

*Suzanne Clermont, Centre jeunesse de Laval*

*Bernard Deschênes, CRDI Normand-Laramée*

*Sylvie Desmarais, Agence de la santé et des services sociaux de Laval*

*Marie Desrosiers, Hôpital juif de réadaptation*

*Suzanne Francoeur, CSSS de Laval - CLSC Marigot*

*Claudette Girard, CSSS de Laval - CLSC Sainte-Rose*

*Jacques Labonté, CSSS de Laval - CLSC Marigot*

*Christiane Lachambre, Commission scolaire de Laval*

*Irène Mandalenakis, Office des personnes handicapées du Québec*

*Nicole Rousseau, CSSS de Laval - CLSC Ruisseau-Papineau*

*Carole Turcotte, Agence de la santé et des services sociaux de Laval*

*Avec la collaboration de Renée Lavoie pour le soutien administratif*

---

# TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>1</b>
UN MANUEL DE RÉFÉRENCE : POUR QUI ? POURQUOI ? .....	1
QUAND FAUT-IL RECOURIR AU PLAN D'INTERVENTION ET AU PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ ? .....	3
DES PRESCRIPTIONS LÉGALES .....	3
DES JEUNES CONCERNÉS .....	3
LA FONCTION RESPECTIVE DES DÉMARCHES DE PSI ET DE PI .....	3
LES ACTEURS CONCERNÉS ET FONCTIONS DE LA DÉMARCHE .....	4
QUAND FAUT-IL UNE DÉMARCHE DE PSI ? .....	5
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>6</b>
LES SEPT ÉTAPES DE LA DÉMARCHE DE PSI .....	6
L'ESPRIT DE LA DÉMARCHE DE PSI .....	8
LES RÉSULTATS ATTENDUS DE LA DÉMARCHE DE PSI .....	10
<b>ÉTAPE 1 .....</b>	<b>13</b>
<b>1. ÉVALUER GLOBALEMENT LA SITUATION DU JEUNE ET DE SA FAMILLE .....</b>	<b>14</b>
1.1 ACCUEILLIR LE JEUNE, SA FAMILLE ET SES PROCHES .....	14
1.2 ÉLARGIR LA VISION DE LEUR SITUATION.....	14
1.3 ADHÉRER À UNE APPROCHE COLLABORATIVE .....	14
1.3.1 Définir la compétence : une vision globale .....	14
1.3.2 Champs d'intervention .....	17
1.3.3 Identifier les besoins de changement dans la situation .....	17
1.4 ÉVALUATION GLOBALE .....	18
1.4.1 Acteurs concernés et responsabilités de l'Étape 1 .....	19
1.4.2 Repères pour l'évaluation des champs d'intervention .....	20
1.4.3 Guide d'auto-évaluation sur la coévaluation avec le jeune .....	21
<b>ÉTAPE 2 .....</b>	<b>23</b>
<b>2. INITIER LA DÉMARCHE DE PSI : MOBILISER LES PARTENAIRES CONCERNÉS .....</b>	<b>24</b>
2.1 QUAND FAUT-IL INITIER LA DÉMARCHE ? .....	24
2.2 COMMENT AGIR ET AVEC QUELLES RESSOURCES ? .....	24
2.2.1 Obtenir l'adhésion des personnes à s'engager dans la démarche de PSI.....	25
2.2.2 Obtenir le consentement des personnes à partager l'information requise .....	25
2.2.3 Mobiliser les partenaires .....	26
2.3 À QUI INCOMBE LA RESPONSABILITÉ D'INITIER LA DÉMARCHE DE PSI ? .....	27
2.4 ACTEURS CONCERNÉS ET RESPONSABILITÉ DE L'ÉTAPE 2 .....	29

---

<b>ÉTAPE 3 .....</b>	<b>31</b>
<b>3. PARTAGER LES EXPERTISES ET DÉVELOPPER UNE VISION COMMUNE DE LA SITUATION ..</b>	<b>32</b>
3.1 ÉVALUATION GLOBALE .....	32
3.2 VISION COMMUNE .....	32
3.3 ACTION COMMUNE .....	32
3.3.1 <i>Partager les expertises dans la démarche</i> .....	32
3.3.2 <i>Nommer le coordonnateur de la démarche de PSI</i> .....	33
3.3.3 <i>Résoudre les divergences de vision : la rencontre préparatoire</i> .....	34
3.4 ACTEURS CONCERNÉS ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉTAPE 3 .....	36
<b>ÉTAPE 4 .....</b>	<b>37</b>
<b>4. RÉALISER LA RENCONTRE DE PSI : COPLANIFIER LES OBJECTIFS ET LES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS.....</b>	<b>38</b>
4.1 RENCONTRE DE PLANIFICATION .....	38
4.2 COMMENT AGIR ET QUELLES RESSOURCES UTILISER ? .....	38
4.2.1 <i>Organiser ou mettre en place les conditions pour la rencontre de PSI</i> .....	38
4.2.2 <i>Réaliser la rencontre de PSI</i> .....	40
4.3 ACTEURS CONCERNÉS ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉTAPE 4.....	41
<b>ÉTAPE 5 .....</b>	<b>43</b>
<b>5. RÉDIGER LE FORMULAIRE DE PSI .....</b>	<b>44</b>
5.1 JUSTIFICATION .....	44
5.2 OUTIL COMMUN : LE FORMULAIRE .....	44
5.3 COMPOSANTES DU FORMULAIRE .....	44
5.3.1 <i>Feuillet explicatif</i> .....	44
5.3.2 <i>Information générale</i> .....	45
5.3.3 <i>Information devant être connue de tous</i> .....	45
5.3.4 <i>Situation(s) désirée(s) par le jeune ou ses parents</i> .....	45
5.3.5 <i>Attentes ou champs d'intervention prioritaires</i> .....	45
5.3.6 <i>Objectifs généraux identifiés dans la situation du jeune</i> .....	46
5.3.7 <i>Actions de soutien à réaliser ou services requis pour soutenir l'atteinte de chacun des objectifs généraux</i> .....	48
5.3.8 <i>Nom des personnes responsables de réaliser ces actions ou de rendre des services</i> ....	51
5.3.9 <i>Notes</i> .....	51
5.3.10 <i>Date et lieu de rédaction du PSI et signatures</i> .....	51
5.4 ACTEURS CONCERNÉS ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉTAPE 5.....	52

---

<b>ÉTAPE 6 .....</b>	<b>53</b>
<b>6. RÉALISER ET ASSURER LE SUIVI DU PSI.....</b>	<b>54</b>
6.1 ACTUALISER ET METTRE EN ŒUVRE .....	54
6.2 RÉALISATION ET SUIVI.....	54
6.2.1 <i>Soutenir concrètement le changement</i> .....	54
6.2.2 <i>Assurer le suivi du PSI : mettre en œuvre les mécanismes prévus</i> .....	55
6.3 ACTEURS CONCERNÉS ET RESPONSABILITÉ DE L'ÉTAPE 6.....	56
<b>ÉTAPE 7 .....</b>	<b>57</b>
<b>7. ÉVALUER ET RÉVISER LE PSI EN RENCONTRE .....</b>	<b>58</b>
7.1 ÉVALUER LES RÉSULTATS DE L'INTERVENTION.....	58
7.2 COMMENT AGIR ET AVEC QUELLES RESSOURCES ? .....	58
7.2.1 <i>Organiser la rencontre de révision du PSI</i> .....	58
7.2.2 <i>Réaliser la rencontre de révision du PSI</i> .....	59
7.2.3 <i>Le compte rendu de la rencontre de révision du PSI</i> .....	61
7.3 LES ACTEURS CONCERNÉS ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉTAPE 7 .....	62
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>63</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>65</b>
<b>ANNEXE 1 DISPOSITION LÉGALES.....</b>	<b>67</b>
<b>ANNEXE 2 FEUILLET EXPLICATIF DE LA DÉMARCHE DE PSI .....</b>	<b>69</b>
<b>ANNEXE 3 LE FORMULAIRE DE PSI.....</b>	<b>71</b>
<b>ANNEXE 4 COMPTE RENDU – ANNEXE AU PSI RÉVISÉ .....</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 5 INITIER ET COORDONNER LE PSI : LES RESPONSABILITÉS .....</b>	<b>79</b>

---

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. <i>PSI et PI : Acteurs concernés et fonction de la démarche</i> .....	4
Tableau 2. <i>Évaluation globale</i> .....	19
Tableau 3. <i>Champs d'intervention : des repères pour l'évaluation globale</i> .....	20
Tableau 4. <i>Coévaluer avec le jeune, ses parents et leurs proches</i> .....	21
Tableau 5. <i>Initier une démarche de PSI</i> .....	29
Tableau 6. <i>Partager les expertises et développer une vision commune</i> .....	36
Tableau 7. <i>Réaliser la rencontre de PSI</i> .....	41
Tableau 9. <i>Formulation des objectifs généraux du jeune</i> .....	47
Tableau 10. <i>Exemples de situation</i> .....	49
Tableau 11. <i>Rédiger le formulaire de PSI</i> .....	52
Tableau 12. <i>Assurer la réalisation et le suivi du PSI</i> .....	56
Tableau 13. <i>Évaluer et réviser le PSI</i> .....	62
Tableau 14. <i>Rappel des responsabilités de l'intervenant qui initie la démarche de PSI</i> .....	80

## LISTE DES FIGURES

Figure 1. <i>Schéma incluant les différents partenaires</i> .....	2
Figure 2. <i>Les grandes étapes de la démarche PSI</i> .....	7
Figure 3. <i>Les retombées des démarches de PSI pour les acteurs concernés</i> .....	11
Figure 4. <i>Définir la compétence : une vision globale</i> .....	15
Figure 5. <i>Les grands champs d'intervention</i> .....	16
Figure 6. <i>Le besoin de changement : une définition</i> .....	18
Figure 7. <i>Initier la démarche de PSI ou de PSII : le processus de décision</i> .....	28
Figure 8. <i>Formulaire de PSI : les champs d'intervention</i> .....	46
Figure 9. <i>Niveau des objectifs de PSI ou de PI</i> .....	48



---

## LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

<i>AIDES</i>	<i>Action intersectorielle pour le développement des enfants et leur sécurité</i>
<i>ARH</i>	<i>Agent de relations humaines</i>
<i>ASSS</i>	<i>Agence de la santé et des services sociaux</i>
<i>CJ</i>	<i>Centre jeunesse</i>
<i>CPE</i>	<i>Centre de la petite enfance</i>
<i>CRDI</i>	<i>Centre de réadaptation en déficience intellectuelle</i>
<i>CRDP</i>	<i>Centre de réadaptation en déficience physique</i>
<i>CSDL</i>	<i>Commission scolaire de Laval</i>
<i>CSSS</i>	<i>Centre de santé et de services sociaux</i>
<i>CSSWL</i>	<i>Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier</i>
<i>LIP</i>	<i>Loi sur l'instruction publique</i>
<i>LPJ</i>	<i>Loi sur la protection de la jeunesse</i>
<i>LSJPA</i>	<i>Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents</i>
<i>LSSSS</i>	<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i>
<i>MELS</i>	<i>Ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport</i>
<i>MSSS</i>	<i>Ministère de la Santé et des Services sociaux</i>
<i>OPHQ</i>	<i>Office des personnes handicapées du Québec</i>
<i>PI</i>	<i>Plan d'intervention</i>
<i>PSI</i>	<i>Plan de services individualisé</i>
<i>PSII</i>	<i>Plan de services individualisé et intersectoriel</i>



---

# PRÉAMBULE

## Un manuel de référence : pour qui ? Pourquoi ?

Ce manuel de référence régional constitue un guide d'accompagnement pour soutenir l'implantation et la réalisation des démarches de *plans de services individualisés* (PSI) dans la région de Laval. Il s'agit d'un outil concret qui s'adresse à tous les intervenants et gestionnaires des différents réseaux de services de la région lavalloise engagés dans l'implantation, la réalisation et l'évaluation des démarches de PSI. Rappelons qu'essentiellement :

*Le plan de services individualisé est une démarche d'organisation des services, universellement applicable à toute personne en besoin de services. La démarche a pour objectif de coordonner et consolider un réseau de services intégrés autour de la personne afin d'actualiser son potentiel et de répondre à l'ensemble de ses besoins le plus possible dans son milieu de vie naturel (Cadre de référence de Laval, 2003).*

Dans certaines situations, la réponse aux besoins multiples d'un jeune et de sa famille requiert la contribution d'acteurs de différents établissements et réseaux. Ainsi, des ententes de service sont parfois requises entre les établissements ou organismes des réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des centres de la petite enfance (CPE) et milieux de garde, de l'habitation pour les jeunes en transition vers l'âge adulte, du communautaire, etc. Le manuel considère les différentes réalités de partenariat rencontrées lorsqu'il s'agit de planification et de coordination des services requis par la situation des jeunes et de leur famille. Par exemple, il prend en compte les plus récents travaux entourant l'entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation.<sup>1</sup>

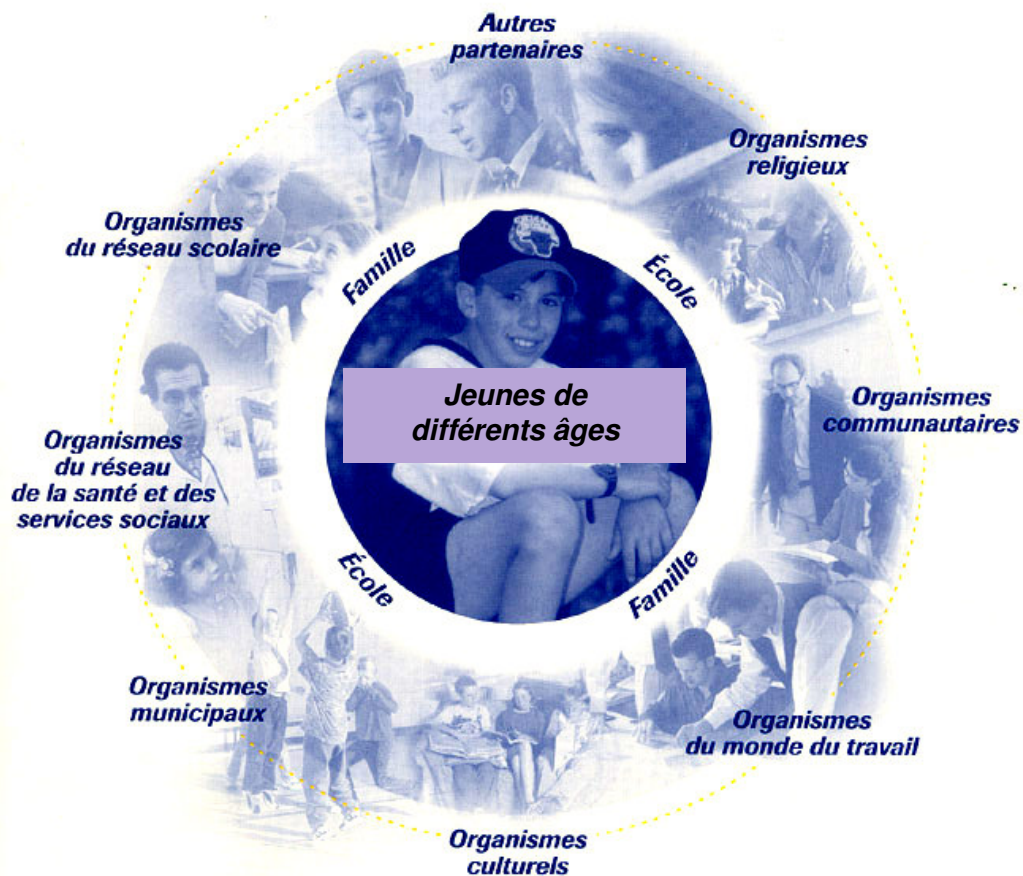
Au cours des dernières années, plusieurs documents d'orientation ont convergé vers l'importance d'assurer un meilleur arrimage des différentes ressources concernant le jeune et sa famille. On a vu émerger un consensus visant à conjuguer les efforts de toute la communauté en vue de répondre à leurs besoins.

---

<sup>1</sup> Récemment, les efforts en vue d'harmoniser les plans de services individualisés (PSI) développés dans le secteur de la santé et des services sociaux et les plans d'intervention (PI) scolaires utilisés dans le réseau de l'éducation sont dirigés vers l'élaboration de *plans de services individualisés et intersectoriels* (Groupe de travail sur le PSII, 2005). Les grandes étapes et tâches de concertation qui se rattachent aux démarches de PSI ou de PSII sont essentiellement les mêmes et visent les mêmes objectifs. Tout au long de ce manuel de référence, nous incluons dans la notion de plan de services individualisé (PSI) les différents processus de coordination des services, quels que soient les réseaux concernés.

Figure 1. Schéma incluant les différents partenaires

**RSI-Jeunes**  
**LAVAL**



L'élaboration de ce manuel de référence constitue l'une des différentes mesures concrètes de soutien mises en place à Laval pour stimuler et soutenir les intervenants et les milieux à initier et à s'engager dans des démarches de PSI en vue d'assurer une meilleure réponse aux besoins des jeunes et de leur famille. Cette initiative s'appuie sur un sentiment de responsabilité collective des partenaires en ce qui concerne la réussite de telles démarches.

Après un bref rappel des conditions donnant lieu à l'émergence des démarches de PSI et des grands principes directeurs qui les sous-tendent, nous proposons une exploration très concrète de chacune des étapes de la démarche de PSI en structurant le contenu autour des trois questions suivantes :

- 1) **De quoi s'agit-il ?** (Pour chacune des étapes du PSI.)
- 2) **Comment agir et avec quelles ressources ?** (En ce qui concerne le savoir et les ressources utiles pour réaliser les tâches concrètes qui s'y rattachent.)
- 3) **Qui est concerné ?** (Dans les zones de pouvoir ou de responsabilités des principaux acteurs concernés, soit le jeune, les parents et leurs proches, les partenaires professionnels et le coordonnateur du PSI.)

---

## Quand faut-il recourir au plan d'intervention et au plan de services individualisé ?

### Des prescriptions légales

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) spécifie l'obligation qui incombe aux établissements d'élaborer, pour certaines catégories de personnes, un plan d'intervention (PI) et, dans certaines conditions, un plan de services individualisé (PSI) permettant de coordonner l'action des intervenants de plus d'un établissement. La loi encadre aussi les obligations des intervenants en ce qui a trait à la participation des personnes à leur PI ou PSI, à l'élaboration et à la révision de ces processus. Également, la *Loi sur l'instruction publique* renvoie à l'obligation d'élaborer, pour certains élèves, un plan d'intervention scolaire (voir Annexe 1).

### Des jeunes concernés

Dans le réseau de la jeunesse, les processus de PI et de PSI sont mis en place *à partir, à propos et en vue* d'améliorer la situation d'un jeune présentant des difficultés particulières, par exemple : difficultés d'adaptation, problèmes d'apprentissage, déficience intellectuelle ou physique, trouble envahissant du développement (TED), problème de santé mentale, etc. Tant les efforts des acteurs *naturels* (parents, figures parentales et proches) que ceux des acteurs *professionnels* convergent vers l'atteinte d'objectifs de changement identifiés en vue d'assurer ou d'améliorer le développement, la sécurité, l'intégration sociale ou le mieux-être d'un jeune.

### La fonction respective des démarches de PSI et de PI

Il importe de bien distinguer PSI et PI afin d'éviter la confusion et la multiplication de démarches de la part des différents acteurs concernés. Les démarches de PSI et de PI se distinguent par leur fonction et par les acteurs qui y participent. Le tableau suivant résume l'essentiel.

## Les acteurs concernés et fonctions de la démarche

**Tableau 1. PSI et PI : Acteurs concernés et fonctions de la démarche**

	Fonctions de la démarche	Acteurs concernés
<b>PSI</b>	<p>À partir d'une <i>évaluation globale</i> de l'ensemble de la situation du jeune, le PSI identifie ses différents besoins ou objectifs généraux à poursuivre dans les différentes sphères de sa vie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour favoriser l'atteinte de chacun de ces objectifs généraux, le PSI précise :               <ol style="list-style-type: none"> <li>les responsabilités ou actions à réaliser par les parents, figures parentales ou proches de la famille</li> <li>les responsabilités ou actions à réaliser par les intervenants, ou les programmes ou services à offrir : 1) aux parents, figures parentales ou proches ou 2) au jeune lui-même.</li> </ol> </li> <li>Le PSI assure la coordination des actions ou services rendus par les différents acteurs engagés dans la réponse aux besoins du jeune ou de ses parents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jeune</li> <li>Parents ou figures parentales</li> <li>Membres significatifs du réseau naturel</li> <li>Intervenants de différents établissements ou organismes des réseaux concernés (santé et des services sociaux, éducation, communautaire, CPE et milieux de garde, habitation, etc.)</li> </ul>
<b>PI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le PI précise, en cohérence et continuité avec le PSI (s'il y a lieu) et en fonction du mandat particulier d'un seul établissement, les objectifs spécifiques et moyens concrets requis au changement attendu dans la situation du jeune et de sa famille.</li> <li>Il identifie et coordonne les actions des divers intervenants de cet établissement.<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jeune</li> <li>Parents ou figures parentales</li> <li>Membres significatifs du réseau naturel</li> <li>Intervenants œuvrant au sein d'un même établissement</li> </ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006

La démarche de PSI est caractérisée par le développement d'une vision globale qui ouvre sur une évaluation de l'ensemble des besoins du jeune dans les différents milieux et sphères de vie et sur l'évaluation des conditions parentales, familiales ou environnementales qui influencent la réponse à ses besoins. Elle s'inscrit dans un esprit de collaboration nécessitant une participation active de tous les acteurs concernés, tant en ce qui concerne l'évaluation de la situation que la recherche de solutions pour répondre à l'ensemble des besoins du jeune et de sa famille.

<sup>2</sup> Devant la nécessité d'une telle coordination à l'interne et, vu la gamme de services qu'ils offrent, certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux se sont dotés d'outils de plans d'intervention (PI), parfois désignés *intégrés* ou *interdisciplinaires* (PII). Ces choix locaux relèvent de la prérogative des établissements. Il faut retenir qu'au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou de la Loi sur l'instruction publique, un seul PI est exigé pour chaque jeune concerné.

---

Les démarches de PI et de PSI ne se distinguent pas uniquement par les acteurs qui y participent, mais essentiellement par la nature globale de l'évaluation et le besoin de coordination de l'ensemble des services. Différentes formes de collaboration peuvent impliquer la participation de plus d'un partenaire, sans par ailleurs être des démarches de PSI (ex. : référence personnalisée, consultation, plans d'intervention concertés, etc.). Les situations suivantes en témoignent : par exemple, il arrive que l'école inclue la contribution de partenaires extérieurs dans le cadre de l'élaboration d'un plan d'intervention lorsque l'action de ces derniers est requise à la réalisation de son propre mandat. À ce moment, sur les acteurs conviés au PI scolaire dans un souci de conjuguer leurs efforts en vue de favoriser la réussite éducative du jeune (mission de l'école) et non sur la réponse à l'ensemble des besoins du jeune et de sa famille.

**Une démarche de collaboration entre deux ou plusieurs partenaires n'est pas forcément une démarche de PSI.**

Également, deux établissements ou organismes sont parfois appelés à collaborer pour rédiger ensemble certaines parties de leur PI respectif quand certains objectifs spécifiques et moyens éducatifs concrets doivent être les mêmes dans les différents milieux de vie où le jeune évolue. Par exemple, les intervenants des CPE et milieux de garde ainsi que ceux du Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) peuvent élaborer un PI conjoint pour s'assurer de maximiser un apprentissage physique donné.

## **Quand faut-il une démarche de PSI ?**

Essentiellement, la démarche de PSI touche des jeunes dont les besoins multiples **exigent le recours aux services de plus d'un organisme ou établissement** et dont la coordination des différents acteurs concernés est requise dans la mesure où ce jeune :

**Un PSI ne remplace pas un PI.**

- 1) vit une *situation particulière* (au plan personnel, familial, scolaire, social, etc.) ;
- 2) a des *besoins multiples* (liés à différentes sphères de son développement) ;
- 3) doit recevoir des services *pour une période prolongée* ;
- 4) se trouve dans une situation qui nécessite un *suivi planifié* de la part des organismes engagés dans la réponse à ses besoins et à ceux de sa famille. Enfin, vu la fonction respective des démarches de PSI et de PI, on convient que le plan de services ne remplace pas les plans d'intervention que les établissements concernés ont l'obligation d'élaborer en vertu de la LSSS (art. 102) ou de la LIP (art. 96.14) (voir Annexe 1).

---

## INTRODUCTION

Davantage qu'un simple outil, le PSI est vu comme une **démarche** d'action concertée qui suppose la mise en place et la réalisation de différentes étapes traduites en activité professionnelle. La première partie du manuel porte sur 1) l'essentiel des grandes étapes de la démarche, 2) l'esprit qui anime toute la démarche de PSI et les grands principes qui orientent l'action des intervenants et des organisations concernés, et 3) les résultats ou effets attendus d'une telle démarche.

### Les sept étapes de la démarche de PSI

Essentiellement, la démarche de PSI consiste à *évaluer* l'ensemble des besoins d'un jeune, *planifier* les services requis à sa situation particulière, *implanter* ou mettre en œuvre les conditions permettant d'actualiser cette planification et, enfin, en *évaluer les résultats*. Ultimement, elle vise à assurer une réponse à *l'ensemble des besoins* d'un jeune de manière à rétablir ou à promouvoir son développement et sa sécurité, son intégration sociale et son bien-être en général. La démarche renvoie aux grandes activités suivantes :

- 1) évaluer globalement la situation du jeune et de sa famille ;
- 2) initier une démarche de PSI : mobiliser les partenaires concernés ;
- 3) partager les expertises et développer une vision commune de la situation du jeune et de sa famille tout en tenant compte de leurs besoins ;
- 4) réaliser la rencontre PSI : coplanifier les objectifs et les services en fonction des besoins ;
- 5) rédiger le formulaire PSI ;
- 6) réaliser et assurer le suivi du PSI ;
- 7) évaluer et réviser le PSI (lors d'une rencontre).

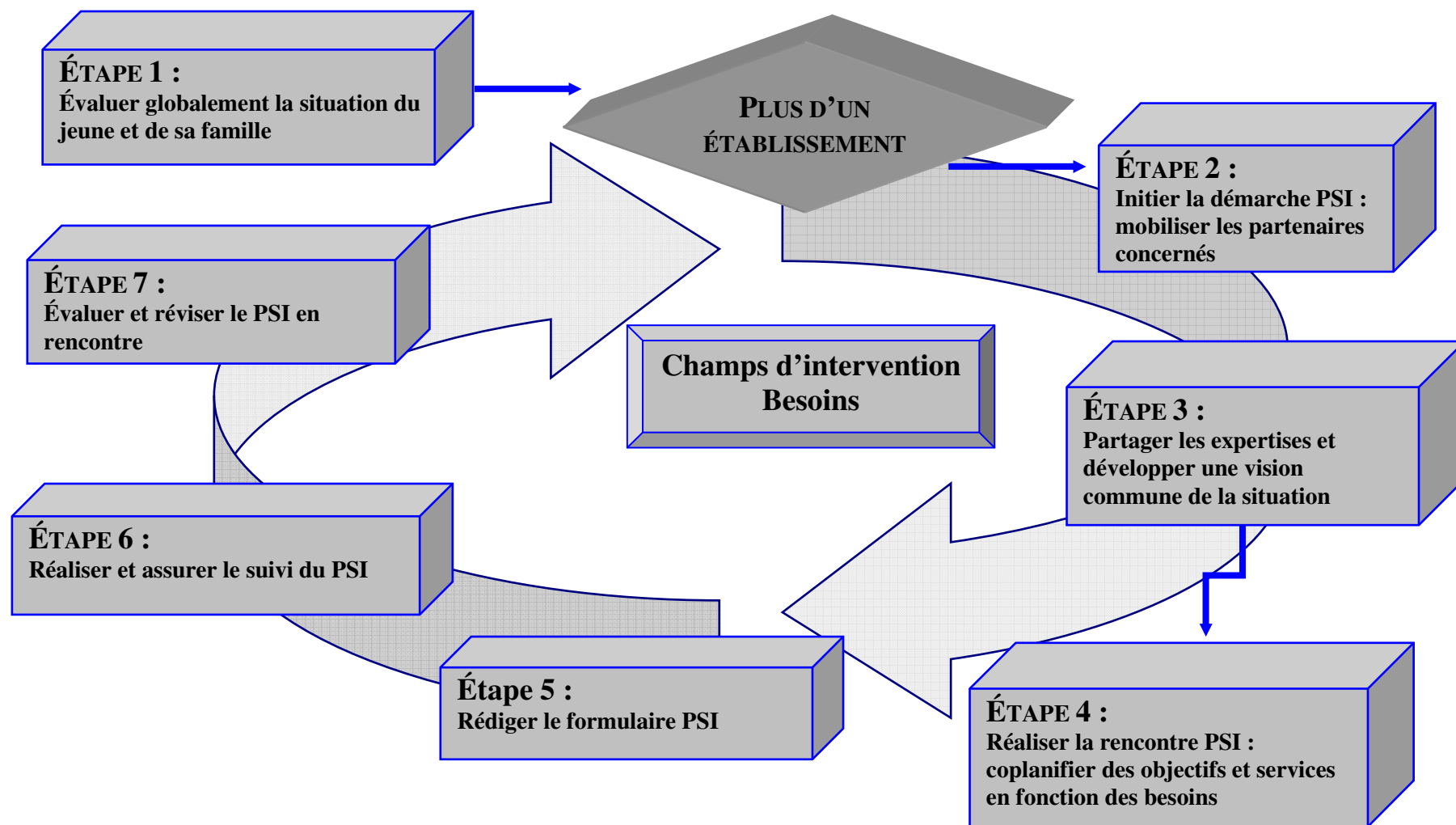
La Figure 2 illustre les différentes étapes qui composent la démarche de PSI. Ensuite, chaque étape fait l'objet d'une description plus détaillée.

Précisons brièvement qu'une démarche de PSI est envisagée lorsque l'**évaluation globale** de la situation d'un jeune indique la nécessité de recourir aux services de plusieurs établissements ou organismes, et que le jeune et ses parents comprennent et acceptent de s'engager dans une telle démarche. **Initier la démarche de PSI** consiste essentiellement, avec le consentement du jeune et des parents, à **mobiliser les partenaires** déjà engagés dans leur situation ou à en mobiliser de nouveaux pour mieux répondre aux besoins identifiés.

Depuis une perspective de partenariat, la démarche reconnaît aux différents acteurs concernés la compétence et le pouvoir de contribuer à enrichir **cette évaluation globale des besoins** du jeune et de ses parents en fonction de leur mandat et expertise spécifique et, par conséquent, d'accueillir eux-mêmes leur demande et d'évaluer les services qu'ils sont en mesure de leur offrir.



Figure 2. Les grandes étapes de la démarche PSI



Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006

---

Un défi important relié à la démarche de PSI consiste à **développer une vision commune** : 1) de la situation du jeune et de sa famille, 2) des besoins de changement et 3) des services requis. La divergence des points de vue sur l'une ou l'autre de ces trois dimensions est parfois une source de conflit, non seulement entre les intervenants et les acteurs du milieu naturel du jeune, mais aussi entre les intervenants eux-mêmes. Par conséquent, une rencontre préparatoire entre les partenaires peut être requise pour résoudre leur différend et être en mesure de faire une offre de service mieux concertée et ajustée tant à la demande du jeune et des parents qu'à leur propre réalité organisationnelle ou professionnelle.

La **rencontre de PSI** réunit les acteurs concernés dans l'objectif de planifier ensemble les conditions favorables à la réalisation des changements souhaités dans la situation du jeune. Il s'agit d'identifier, en fonction des besoins priorisés, les objectifs généraux du jeune ainsi que les différentes actions de soutien à réaliser par les parents, les proches et les intervenants engagés dans la démarche. C'est aussi un moment privilégié pour **rédiger le plan de services** en complétant ensemble le formulaire commun adopté à Laval. L'engagement mène chacun des partenaires à mettre en œuvre les différentes activités liées à leur champ d'action spécifique afin d'**actualiser** le plan de services. La démarche requiert une **coordination** afin d'assurer la mise en place des conditions requises et l'actualisation du plan de services. Enfin, périodiquement, cette planification des services exige une **révision** afin d'ajuster les services à l'évolution de la situation du jeune et de sa famille et de leurs besoins. Puisque les personnes et les situations évoluent, la démarche de PSI doit être envisagée comme un processus *continu et circulaire*.

## L'esprit de la démarche de PSI

Au-delà des opérations concrètes à réaliser, c'est l'esprit de collaboration entre tous les acteurs concernés qui doit animer la démarche de PSI. Celle-ci engage au premier chef le jeune, ses parents et leurs proches, ainsi que les différents établissements ou organismes engagés dans la réponse à leurs besoins. Ces différents acteurs sont engagés dans un rapport de partenariat axé sur la participation active de tous et la reconnaissance de leurs compétences et de leur pouvoir respectif. Le partenariat suppose l'établissement de *rapports égalitaires* entre les personnes et les organisations. De tels rapports ne consistent pas à nier les différences qui existent réellement entre elles. Au contraire, ils supposent de les reconnaître et de tenter de *réduire le déséquilibre des pouvoirs* en utilisant ces différences au profit de l'atteinte de l'objectif commun (Bilodeau et al., 2003). L'esprit de partenariat suppose de reconnaître que tous les partenaires sont différents, mais que leur contribution respective, si petite soit-elle, est *égale-ment* nécessaire pour répondre aux besoins d'un jeune et de sa famille.

Le principe de participation active du jeune et de ses parents se situe désormais au centre du discours et des écrits entourant la planification et la coordination des services. Il renvoie à l'importance de faire participer ces premières personnes concernées par le changement de façon à ce qu'elles soient au cœur des décisions importantes qui affectent leur bien-être. Rappelons que la législation vient supporter l'esprit de la démarche participative mise de l'avant en reconnaissant à la personne concernée *le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être* ainsi que *le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé* (voir Annexe 1, LSSS, art.10).

Cette disposition légale renvoie aux intervenants et établissements l'obligation de tout mettre en œuvre pour qu'un tel droit soit exercé. Susciter, encourager ou valoriser la participation active du jeune et de ses parents constitue une responsabilité inhérente au travail de l'intervenant. Or,

---

l'actualisation d'un principe d'action axé sur le développement du pouvoir d'agir des personnes suppose d'adhérer à certaines croyances fondamentales voulant que les personnes :

- 1) ont des compétences malgré leur statut de *personne en difficulté* ;
- 2) ont la capacité d'évoluer ou de faire des changements en fonction de leurs intérêts ou de ce qui est important à leurs propres yeux ;
- 3) sont capables d'*autodétermination* et de décider de la direction du changement et des moyens pour le réaliser ;
- 4) ont droit au respect des valeurs qui définissent, selon eux, leur qualité de vie.

Le respect et la promotion du pouvoir d'agir des personnes ne peuvent faire l'économie de conflits ni de confrontations, lesquels sont inhérents à toute relation de collaboration qui réunit des acteurs différents quant à leurs valeurs, intérêts ou points de vue par rapport à une situation donnée. Promouvoir la participation active des personnes dans les décisions qui les concernent suppose de reconnaître les différentes formes d'expression de leur pouvoir. Par exemple, ce pouvoir peut s'exprimer par :

- 1) leur présence aux activités reliées à la démarche de PSI ;
- 2) l'affirmation de leur point de vue sur leur situation, leurs besoins et leur désir de changement ;
- 3) leur capacité de choisir, décider et prendre des responsabilités pour améliorer leur situation ;
- 4) leur ouverture à accueillir la vision des intervenants qui leur viennent en aide, etc.

Toutefois, leur participation active consiste également à manifester leur désaccord, affronter les intervenants, s'opposer ou rejeter les propositions qui ne leur conviennent pas. On sait que les personnes en situation d'aide sont engagées dans un rapport de dépendance avec les intervenants qui exercent un contrôle sur les ressources dont elles ont besoin ; par conséquent, elles osent difficilement les affronter par crainte de représailles (Lemay, 2004). Devant ce constat, il importe de dépasser certaines réactions d'acceptation afin de vérifier l'adhésion réelle des personnes. De plus, lorsque le pouvoir de résistance ou d'opposition est exprimé, l'intervenant est appelé à relever le défi d'accueillir les réactions des personnes, de chercher à comprendre avec elles leurs raisons légitimes pour s'opposer, puis de négocier avec elles un rapport de collaboration ajusté à leurs

L'actualisation du principe de *participation active* du jeune et de ses parents doit prendre en compte leur réalité. La prise de pouvoir de ces derniers est toujours fonction de leur degré de *compétence et de vulnérabilité* ainsi que du *contexte* qui encadre leurs *droits et obligations* (Lemay, 2004). Par exemple, certains contextes de pratique professionnelle sont encadrés par des lois d'exception qui restreignent l'exercice du pouvoir parental et orientent vers certains choix en matière de services. L'intervention en contexte d'autorité renvoie donc à la reconnaissance des limites de l'autodétermination pour certaines personnes. Même dans ces cas, l'intervenant doit tout mettre en œuvre pour promouvoir leur pouvoir relatif de décider et d'agir à *l'intérieur* des limites définies par le contexte.

---

## Les résultats attendus de la démarche de PSI

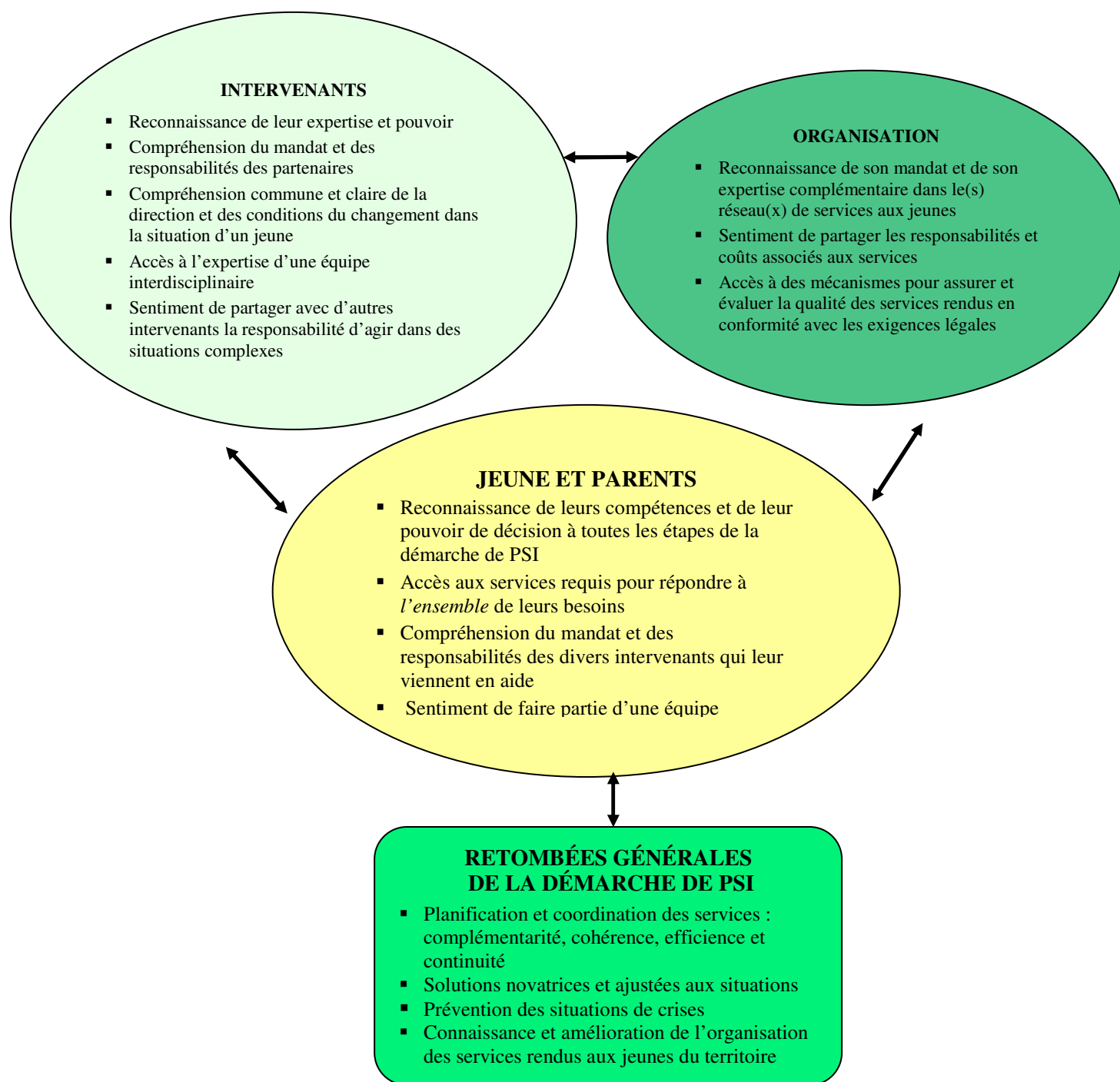
La démarche de PSI est utile dans la mesure où les acteurs sont capables de relever le défi du partenariat. Ce défi consiste à mettre en commun leurs compétences et ressources respectives en vue d'atteindre un but commun, ici, celui de répondre aux besoins d'un jeune et de sa famille. Essentiellement, les résultats attendus de la démarche de PSI consistent à :

- 1) assurer la planification et la coordination des services requis dans la situation des jeunes et de leur famille ;
- 2) assurer, par conséquent, une meilleure complémentarité, efficacité, cohérence et continuité de ces services ;
- 3) favoriser la recherche et l'émergence de solutions novatrices pour résoudre des situations complexes d'intervention et de collaboration ;
- 4) éviter ou prévenir les situations de crises reliées à l'absence de services ou au manque de cohésion entre les partenaires qui les rendent ;
- 5) rendre compte de la réalité entourant l'organisation des services à Laval (services utilisés, requis, manquants) et améliorer le réseau de services intégrés dans le secteur jeunesse.

L'exigence de conformité à la loi ne suffit pas à mobiliser des partenaires dans des démarches de PSI ; la recherche de sens s'impose pour qu'ils décident de s'y engager et d'y mobiliser leurs ressources. On reconnaît que l'*action collective* n'est pas un *phénomène naturel* (Crozier et Friedberg, 1977). L'*entreprise* PSI doit être rentable et doit justifier, aux yeux de chacun, l'investissement requis. Les organisations s'engagent dans une démarche qui les contraint à travailler ensemble parce qu'elles reconnaissent qu'individuellement, elles ne peuvent réussir à offrir une réponse ajustée aux besoins multiples d'un jeune et de sa famille. L'expérience montre également que les moments de crise ou d'impuissance vécus dans cette situation sont souvent un facteur de motivation pour l'initiation d'une démarche de PSI. En retour, les expériences vécues et marquées par l'efficacité suscitent, chez les intervenants, l'intérêt et la volonté de mettre en place de telles démarches *avant* que la crise n'éclate.

La démarche de PSI est pertinente dans la mesure où chacun des acteurs concernés en tirera un profit pour lui-même. Elle doit donc être associée à des gains pour chacun : le jeune, ses parents et leurs proches, les intervenants et leur organisation. La Figure 3 montre, plus spécifiquement, pour chacun des principaux acteurs concernés, quelques retombées positives des démarches de PSI, lesquelles constituent un moteur important de motivation et de mobilisation.

**Figure 3. Les retombées des démarches de PSI pour les acteurs concernés**



Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006



---

## ÉTAPE 1

---

---

# 1. ÉVALUER GLOBALEMENT LA SITUATION DU JEUNE ET DE SA FAMILLE

## 1.1 Accueillir le jeune, sa famille et ses proches

La période d'évaluation est un moment important visant à *comprendre avec* le jeune, ses parents et leurs proches leur situation, à chercher avec eux à *donner un sens* aux difficultés rencontrées et, enfin, à définir avec eux leurs *besoins de changement* par rapport à leur situation. Le début de la démarche de PSI est caractérisé par deux grandes phases.

Premièrement, il s'agit d'accueillir le jeune, sa famille et leurs proches, d'établir un lien de collaboration et de recueillir, auprès d'eux, diverses observations concernant leur situation. En tant que premières personnes concernées par l'intervention, le jeune et ses parents sont invités à partager leur propre vision de leur situation. Le premier pouvoir qu'ils sont amenés à prendre consiste à définir eux-mêmes leur propre réalité et leurs besoins. Dans un esprit de partenariat, l'intervenant accueille leurs perceptions de *ce qu'ils voient* ou observent, de *ce qu'ils vivent*, de *ce qu'ils comprennent* et de *ce qu'ils veulent* ou ne veulent pas. Inclure les personnes significatives de leur entourage dans cette tâche de partage d'informations est une façon de reconnaître et de mettre à contribution les ressources du milieu naturel.

## 1.2 Élargir la vision de leur situation

Deuxièmement, il s'agit d'élargir, avec eux, cette vision de leur situation pour l'évaluer dans une perspective globale. Les partenaires s'accordent à reconnaître l'importance d'adopter une *vision globale* ou une *vision systémique* de la situation du jeune et de sa famille. Cette vision consiste à *prendre en considération l'ensemble des facteurs* (personnels, scolaires, familiaux, économiques, sociaux, etc.) qui sont susceptibles d'influencer ou d'agir sur le développement, la sécurité ou le bien-être du jeune dans les différents contextes où il évolue.

## 1.3 Adhérer à une approche collaborative

Adhérer à une approche collaborative avec le jeune et ses parents ne soustrait aucunement l'intervenant à jouer son rôle d'évaluateur professionnel. Elle le convie plutôt à s'inscrire, avec eux, en *coobservateur* et en *coévaluateur* de la situation (Lemay, 2004). Coévaluer suppose d'accueillir et de reconnaître la validité de leur vision et de leur évaluation de la situation. Il ne s'agit pas pour *l'intervenant-expert* de les convaincre d'un *vrai* problème (que seul l'intervenant décèle), mais de se servir de ce qu'il voit et de ce qu'il comprend, depuis sa position plus objective, pour les aider à se questionner eux-mêmes et comprendre leur situation sous d'autres angles. Ce faisant, ils développent à leur tour une vision plus large ou plus globale de leur situation.

### 1.3.1 DÉFINIR LA COMPÉTENCE : UNE VISION GLOBALE

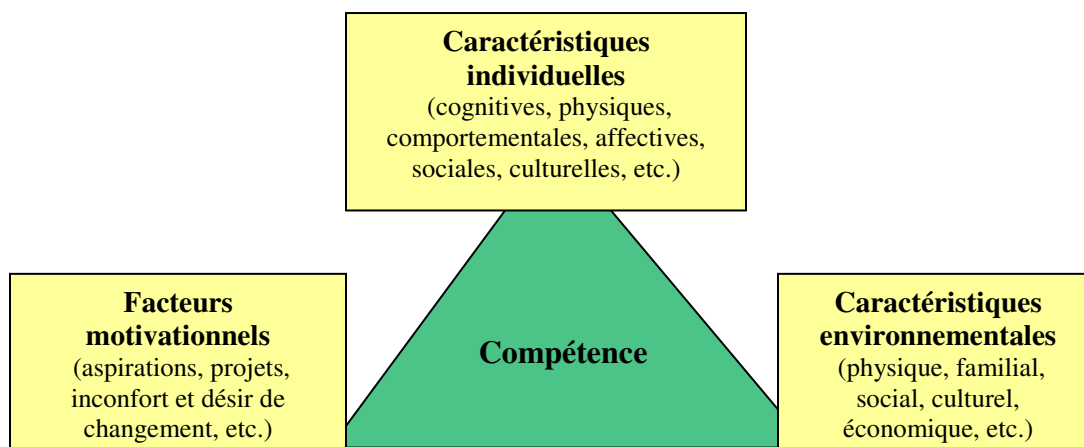
Les démarches de PSI visent essentiellement la planification et la réalisation de *plans de changements* axés sur le développement de nouvelles compétences et ou de nouvelles conditions favorables à l'amélioration de la situation d'un jeune. Parmi ces conditions figure l'action concertée, complémentaire et continue des divers intervenants engagés auprès d'eux. Il importe donc d'adopter une définition de la compétence qui tient compte d'une vision systémique selon laquelle les personnes (jeune ou parents) évoluent *en interaction* constante avec leur milieu.



---

L'évaluation des compétences d'une personne doit considérer les trois dimensions suivantes :  
1) les caractéristiques individuelles de la personne, 2) les caractéristiques de l'environnement et  
3) les facteurs de motivation (Breton, 1994). La compétence des personnes est vue comme la résultante de ces trois composantes.

**Figure 4. Définir la compétence : une vision globale**



Par conséquent, une personne développe de nouvelles compétences dans la mesure où :

- 1) elle dispose du potentiel et des habiletés requis aux plans intellectuel, physique, affectif, social ou culturel (caractéristiques individuelles) ;
- 2) elle dispose d'opportunités ou de conditions favorables dans son environnement (physique, familial, social, etc.) pour exercer ou développer cette compétence ;
- 3) elle accorde de l'importance ou une valeur au développement de cette compétence et, par conséquent, développe une motivation à s'engager dans un processus d'apprentissage ou de changement.

Les milieux d'intervention axés sur l'aide aux jeunes et à leur famille disposent d'outils d'évaluation variés pour rendre compte d'une vision globale des compétences du jeune ou des parents, soit de leurs forces et difficultés individuelles ainsi que des ressources et contraintes des contextes dans lesquels ils évoluent. Chaque intervenant dispose donc des ressources disponibles dans son milieu de pratique ainsi que des outils d'évaluation et d'analyse hérités de sa propre formation professionnelle. Nonobstant la pertinence de recourir à divers outils d'évaluation, il faut reconnaître que la lecture et l'analyse individuelles d'un intervenant sont inévitablement influencées par ses propres cadres de référence (personnel et disciplinaire) ainsi que par la mission de son organisation. La collaboration entre les divers intervenants s'avère donc essentielle pour développer, *ensemble*, un regard interdisciplinaire capable de prendre en compte les différentes dimensions individuelles et collectives qui agissent sur la situation du jeune et de sa famille.

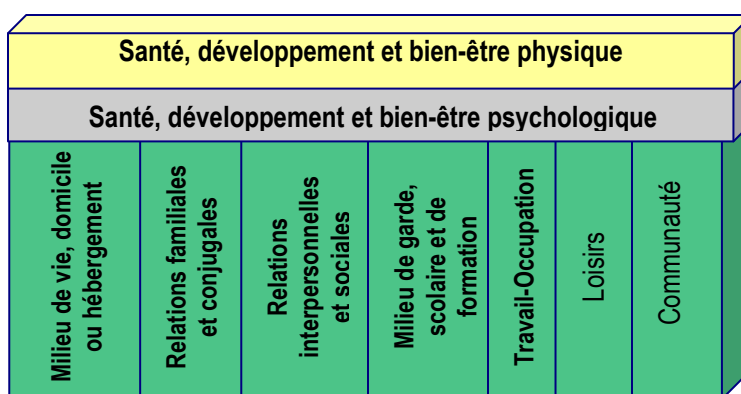
Par exemple, un outil d'évaluation globale développé en Angleterre est particulièrement pertinent pour réaliser cette tâche collective d'évaluation globale de la situation de l'enfant (Projet AIDES, 2005).<sup>3</sup>

Quels que soient les outils ou repères utilisés, l'évaluation globale doit considérer un *ensemble de dimensions* qui affectent le bien-être des jeunes. Elle doit permettre d'identifier les changements requis pour répondre à ses besoins de développement et assurer son bien-être. L'identification de ces grands besoins de changements en ce qui concerne le jeune, l'exercice des capacités parentales ou les conditions de l'environnement permettra ultérieurement d'évaluer la nature des services requis pour y répondre.

Sans exiger le recours à un outil d'évaluation spécifique, les partenaires de la région de Laval se sont dotés de grands points de repère pour orienter la lecture d'un ensemble de besoins chez le jeune. Cette lecture globale doit permettre, ultérieurement, d'identifier les services requis de la part de différents partenaires susceptibles d'agir dans l'un ou l'autre des neuf grands champs d'intervention identifiés à la Figure 5. Le Tableau 3 identifie quelques exemples de besoins associés à chacun de ces champs d'intervention.

Ce modèle de lecture est le fruit de la réflexion collective d'un groupe de représentants de différents organismes lavallois, soucieux de développer une lunette globale capable d'inclure la diversité de leurs champs d'action. Il s'agit d'un petit outil de référence concret qui ne doit pas servir à dresser une *liste d'épicerie* de tous les besoins possibles lus à travers la lunette professionnelle ni à déterminer la priorité des besoins. Il vise plutôt à soutenir le questionnement du jeune, des parents et des intervenants et le développement d'une lecture globale des besoins et des services. Il importe de respecter le rythme du jeune et des parents dans la reconnaissance de leurs besoins de changement et, par conséquent, de prioriser ces besoins en fonction de ce qui est le plus important à leurs propres yeux.

**Figure 5. Les grands champs d'intervention**



<sup>3</sup> L'outil d'analyse utilisé dans le cadre du projet d'action intersectorielle pour le développement du jeune et sa sécurité (AIDES) rend compte des trois grandes dimensions suivantes : 1) les besoins de développement de l'enfant en fonction de son âge, 2) les compétences et difficultés des figures parentales ou éducatives en lien avec ce développement et, enfin, 3) les facteurs familiaux et environnementaux qui agissent comme ressources ou comme obstacles au développement de l'enfant ou à l'exercice des compétences parentales. Ces trois grandes dimensions et leurs indicateurs respectifs sont en quelque sorte des points de repère pour orienter la mise en commun des diverses évaluations réalisées dans la situation d'un jeune et l'analyse des divers intervenants appelés à construire avec le jeune et sa famille un plan de services individualisé.

---

### **1.3.2 CHAMPS D'INTERVENTION**

Un défi important pour les intervenants consiste donc à élargir leur propre cadre de référence ou de lecture de la réalité pour aborder et comprendre la personne dans sa *globalité* afin de cerner avec elle, d'une part, ses besoins de changement dans différentes sphères de sa vie et, d'autre part, les facteurs multiples qui influencent son bien-être dans chacune de ces sphères. Or, un autre défi est, certes, aussi celui de considérer l'*unicité* de la personne. La personne est unique et sa situation est unique compte tenu de son histoire, de son contexte, de ce qu'elle est, de ce qu'elle vit et de ce qu'elle veut pour elle-même. L'évaluation des besoins suppose donc d'accorder de l'importance à *sa différence*. On sait que cette prise en compte de la différence contribue, aux yeux des clients, à l'établissement d'un « *rapport égalitaire et aidant* » avec le professionnel (Lemay, 2004).

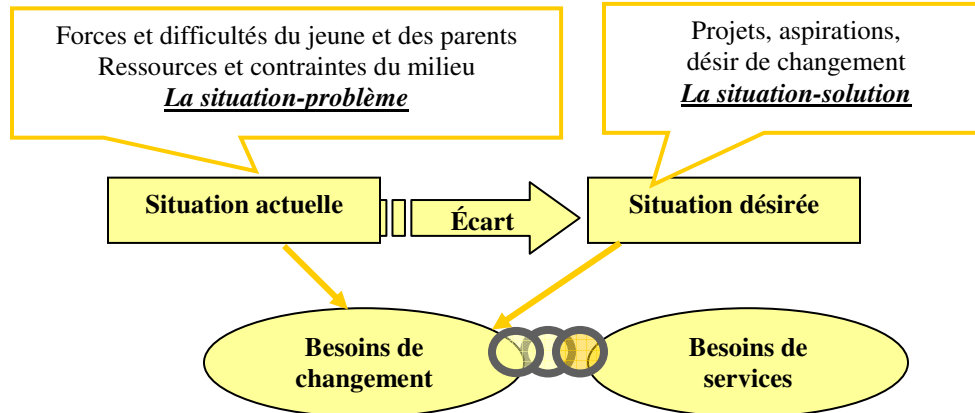
Cette différence s'exprime parfois par des vulnérabilités telles que la société doit parfois, au nom du bien-être de l'enfant, imposer des mesures de protection sociale. La reconnaissance légale de certaines problématiques et mesures pour les corriger encadre, restreint et oriente les choix possibles du jeune ou des parents. Néanmoins, dans tous les cas, les acteurs naturels et professionnels doivent *chercher ensemble* les possibilités maximales, pour le jeune et ses parents, d'exercer leur pouvoir et de faire leurs propres choix à *l'intérieur* des options restreintes qui s'offrent à eux.

### **1.3.3 IDENTIFIER LES BESOINS DE CHANGEMENT DANS LA SITUATION**

L'évaluation globale de la situation du jeune et de sa famille rend compte à la fois de leur *situation actuelle* et de la *situation future* à laquelle ils aspirent. Puisque le changement ou le développement de nouvelles compétences doit tenir compte de leur motivation, l'intervenant est appelé à développer différentes stratégies de questionnement pour réussir à identifier, avec eux, ce qui est important à leurs yeux et susceptible d'être une source de motivation à se mobiliser dans la démarche de changement. La *situation désirée* ou le *projet* est en quelque sorte une *situation-solution* à la *situation-problème* actuelle. L'écart entre les deux permet d'identifier les besoins de changement.

Par exemple, un adolescent présentant des difficultés d'adaptation rentre de plus en plus tard à la maison. Ses parents ne savent pas où il est ni avec qui il est. Ils s'inquiètent et imposent des heures de rentrée de plus en plus restrictives. Le jeune trouve exagérées les requêtes de ses parents, compte tenu de son âge. Il réagit en défiant de plus en plus leurs consignes. La situation se détériore et la communication est rompue (*situation actuelle*). D'un côté, les parents souhaitent que le jeune les écoute, et de l'autre, le jeune ne veut plus que ses parents le traitent comme un enfant (*situation désirée*). L'écart entre la situation actuelle et la situation désirée amène l'identification des besoins de changement suivants : le jeune a besoin d'autonomie mais doit respecter les règles à la maison et, en contrepartie, les parents doivent apprendre à négocier avec leur enfant, devenu adolescent. Ces besoins de changement se situent dans la sphère familiale. Or, l'évaluation globale de la situation du jeune et de sa famille doit s'appuyer sur une lecture de la situation actuelle en regard de ses différents besoins de développement dans les différents contextes où il évolue. Il peut donc exister différentes situations souhaitées et, par conséquent, autant de besoins de changement.

**Figure 6. Le besoin de changement : une définition**



Bref, à cette étape d'évaluation globale, l'intervenant doit relever le défi d'*accueillir* le jeune, ses parents et leurs proches, d'*analyser leur demande* et de *coévaluer leur situation* afin d'identifier, avec eux, les *besoins de changement* qu'ils jugent prioritaires et les ressources requises pour y répondre. Un aide-mémoire proposé à la fin de ce chapitre offre quelques repères pour orienter et enrichir le questionnement de l'intervenant au cours de cette étape de la démarche de PSI.

## 1.4 Évaluation globale

Le jeune et ses parents restent les premiers responsables de nommer leur propre réalité et la compréhension qu'ils en ont. L'intervenant qui reçoit la demande de services ou les différents intervenants déjà engagés dans la prestation de services doivent tout mettre en œuvre pour qu'ils participent activement à cette tâche de coévaluation. Dans la mesure où une démarche de PSI est initiée, la tâche d'évaluation globale se poursuivra et s'enrichira avec l'apport spécifique des différents partenaires concernés.

---

### 1.4.1 ACTEURS CONCERNÉS ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉTAPE 1

**Tableau 2. Évaluation globale**

<b>Acteurs</b>	<b>Responsabilités</b>
<b>Jeune et parents</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Communiquer leur vision et leur compréhension respective des difficultés rencontrées.</li><li><input type="checkbox"/> Accueillir le questionnement de l'intervenant et s'ouvrir à différentes hypothèses pour enrichir cette compréhension.</li><li><input type="checkbox"/> Exprimer ce qu'ils souhaitent changer dans leur situation.</li><li><input type="checkbox"/> Identifier les besoins de changement qui sont prioritaires à leurs yeux.</li></ul>
<b>Intervenants</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Mettre tout en œuvre pour que le jeune et ses parents définissent eux-mêmes leur réalité dans la mesure de leurs capacités.</li><li><input type="checkbox"/> Accueillir leur propre évaluation.</li><li><input type="checkbox"/> Utiliser différents outils permettant de faire une évaluation globale de la situation.</li><li><input type="checkbox"/> Questionner le jeune et les parents et les informer, au besoin, des résultats d'évaluation dont ils sont l'objet pour qu'ils développent, à leur tour, une vision plus élargie de leur réalité.</li><li><input type="checkbox"/> Respecter leur rythme.</li></ul>
<b>Gestionnaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Soutenir les intervenants pour qu'ils disposent des ressources administratives et cliniques requises pour exercer leur rôle d'évaluateur.</li><li><input type="checkbox"/> Inciter les intervenants à reconnaître la pertinence d'envisager une démarche de PSI dans les situations où l'évaluation globale le recommande.</li></ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006

## 1.4.2 REPÈRES POUR L'ÉVALUATION DES CHAMPS D'INTERVENTION

**Tableau 3. Champs d'intervention : des repères pour l'évaluation globale**

CHAMPS D'INTERVENTION	BESOINS EN LIEN AVEC ...
<b>Santé, développement et bien-être physique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développement neurologique, sensoriel, moteur, physique et cognitif</li> <li>➤ Santé et bien-être physique en général : hygiène, alimentation, sommeil, activités physiques, habitudes de vie, habitudes de consommation (dépistage, sevrage et stabilisation)</li> <li>➤ Soins de santé préventive : vaccination, suivi médical régulier, etc.</li> <li>➤ Soins de santé spécialisés en raison de maladies, d'incapacités physiques (reliés à la vision, la parole, le langage, l'audition, la motricité, etc.) ou d'atteintes neurologiques</li> </ul>
<b>Santé, développement et bien-être psychologique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développement au plan de l'estime de soi, de l'identité, de l'autonomie, etc.</li> <li>➤ Développement d'habiletés reliées au bien-être psychologique : capacité de composer avec le stress, identification, expression et modulation des émotions, etc.</li> <li>➤ Soins spécialisés en raison de traumatismes, de problèmes de santé mentale (diagnostic psychiatrique), de problèmes de dépendances, etc.</li> </ul>
<b>Milieu de vie Domicile Hébergement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accès à un milieu de vie ou à un hébergement correspondant le plus possible à ses aspirations et besoins (stabilité, appartenance, liens d'attachement, etc.)</li> <li>➤ Développement de capacités fonctionnelles pour vivre dans son milieu de vie, d'habiletés reliées aux activités de la vie quotidienne et domestique</li> <li>➤ Adaptation sécuritaire du milieu</li> </ul>
<b>Relations familiales et conjugales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maintien, développement ou rétablissement de liens harmonieux avec les membres de sa famille ou dans la vie de couple</li> <li>➤ Accès à un fonctionnement et à un climat familial propices à son adaptation ou à son intégration sociale</li> </ul>
<b>Relations interpersonnelles et sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accès à des relations amicales et sociales correspondant à ses aspirations</li> <li>➤ Développement des habiletés sociales requises pour la communication avec autrui : entrer en relation, résoudre des conflits, créer des liens, etc.</li> <li>➤ Développement des liens intimes (sexualité)</li> <li>➤ Utilisation de moyens appropriés de communication</li> <li>➤ Accès à des ressources spécialisées (télécommunication, signalisation, etc.)</li> </ul>
<b>Milieu de garde Milieu scolaire Formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accès à un CPE, à un service de garde en milieu familial, privé ou scolaire</li> <li>➤ Fréquentation et scolarisation en milieu scolaire</li> <li>➤ Accès à une école régulière : en classe ordinaire ou spécialisée</li> <li>➤ Accès à une école spécialisée</li> <li>➤ Développement de compétences ou d'habiletés requises à son intégration scolaire</li> <li>➤ Transport</li> </ul>
<b>Travail Occupation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exercice d'un travail rémunéré</li> <li>➤ Développement et formation en milieu de travail</li> <li>➤ Accès à des occupations socialement valorisées</li> <li>➤ Adaptation, enseignement des habiletés ou soutien nécessaire pour profiter de ces activités</li> <li>➤ Transport</li> </ul>
<b>Loisirs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accès aux activités socioculturelles, de plein air, de sport et de tourisme</li> <li>➤ Accès aux activités régulières de loisirs ou aux activités adaptées</li> <li>➤ Développement des habiletés ou de conditions nécessaires pour en profiter</li> <li>➤ Transport</li> </ul>
<b>Communauté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accès aux ressources et services réguliers ou adaptés de la communauté (ex. : transport en commun régulier ou adapté)</li> <li>➤ Utilisation des ressources : isolement ou intégration sociale</li> <li>➤ Participation aux activités communautaires, à des groupes sociaux et aux fonctions civiques</li> </ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006

---

### 1.4.3 GUIDE D'AUTO-ÉVALUATION SUR LA COÉVALUATION AVEC LE JEUNE

**Tableau 4. Coévaluer avec le jeune, ses parents et leurs proches**

<b><i>Vous êtes-vous questionné sur :</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> la nature de leurs préoccupations ou questionnements immédiats ?</li><li><input type="checkbox"/> leur vision d'un futur qui serait satisfaisant pour eux ou d'un projet mobilisant ?</li><li><input type="checkbox"/> leur perception des difficultés et contraintes rencontrées, de leur émergence et des événements entourant cette période ?</li><li><input type="checkbox"/> leur compréhension des obstacles à la réalisation de leurs projets ou à l'atteinte de la situation désirée ?</li><li><input type="checkbox"/> leurs efforts pour tenter de résoudre par eux-mêmes leurs difficultés : ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas fonctionné ?</li><li><input type="checkbox"/> leur perception de ce que serait un premier petit changement encourageant dans la direction souhaitée ?</li><li><input type="checkbox"/> leur vision de ce que ce changement signifierait ou changerait pour eux-mêmes ?</li><li><input type="checkbox"/> leur vision de ce qu'ils ne veulent pas changer ; leur récit des événements heureux ?</li><li><input type="checkbox"/> leurs points d'accord et leurs points de désaccord en ce qui concerne leur situation ?</li><li><input type="checkbox"/> l'aide naturelle obtenue (amis, famille, voisins) et leurs ressources actuelles : les personnes qui les comprennent, celles qui les aident ou qui leur nuisent, celles qu'ils admirent ou à qui ils aimeraient ressembler ?</li><li><input type="checkbox"/> leur évaluation de l'aide professionnelle obtenue (les satisfactions et insatisfactions vécues dans leurs rapports avec des professionnels ou des institutions, les conditions de collaboration qui leurs conviendraient) ?</li><li><input type="checkbox"/> leur connaissance des milieux d'intervention et du rôle des intervenants ?</li><li><input type="checkbox"/> leur compréhension, s'il y a lieu, du cadre légal et leur degré d'accord sur les motifs et les mesures entourant un contexte d'aide non volontaire ?</li></ul>

<b><i>Avez-vous :</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> identifié ce qui est le plus important aux yeux de chacun et qui sera facteur de mobilisation dans leur démarche de changement ?</li><li><input type="checkbox"/> trouvé un terrain d'entente en ce qui concerne les besoins du jeune et les besoins de soutien de la part des parents, des figures parentales ou du milieu ?</li><li><input type="checkbox"/> identifié qui sont les personnes qui souffrent le plus dans la situation et sur lesquelles il faut miser pour effectuer des changements voulus dans leur situation ?</li><li><input type="checkbox"/> partagé vos valeurs professionnelles et votre approche ?</li><li><input type="checkbox"/> trouvé une façon de collaborer qui soit satisfaisante pour chacun ?</li></ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006





---

## ÉTAPE 2

---

---

## 2. INITIER LA DÉMARCHE DE PSI : MOBILISER LES PARTENAIRES CONCERNÉS

### 2.1 Quand faut-il initier la démarche ?

L'un des premiers défis entourant la réalisation des PSI consiste à initier la démarche. En quoi consiste cette étape ? Essentiellement, il s'agit, avec le consentement du jeune et de ses parents, de solliciter les partenaires à se mobiliser *autour* d'eux en vue de réaliser et de partager l'évaluation globale de leur situation puis d'envisager une action concertée pour répondre à leurs besoins.

Quand faut-il initier la démarche ? En principe, une démarche de PSI est initiée si :

1) l'évaluation globale de la situation du jeune conduit à identifier des besoins pour lesquels la participation de plus d'un établissement est requise et 2) si la réponse aux besoins multiples requiert une concertation des partenaires pour développer une vision commune et arrimer leurs services à la situation particulière du jeune.

Différentes situations peuvent faire émerger la décision d'initier la démarche.

- 1) Il s'agit d'une première demande de service pour un jeune et l'évaluation de sa situation indique l'importance de recourir aux services de plusieurs partenaires.
- 2) Le jeune est connu d'un seul partenaire, mais l'apparition de nouveaux besoins suppose d'introduire de nouveaux partenaires et la nécessité qu'ils se coordonnent.
- 3) Le jeune est connu de différents partenaires qui agissent isolément et sa situation requiert une coordination de ces services.

La nécessité d'initier une démarche de PSI peut donc surgir en cours d'intervention ou lors d'une nouvelle demande de service. Essentiellement, la mobilisation des partenaires commence par l'action d'un intervenant conscient de la nécessité à s'engager avec le jeune et ses parents dans une démarche de PSI. Avec l'autorisation de ces derniers, l'intervenant va solliciter l'adhésion des autres partenaires à une telle démarche en se servant de sa propre lecture des besoins et en invitant les autres à partager la leur (si le jeune est connu) ou à faire leur propre évaluation en fonction de leur domaine d'expertise et du mandat de leur organisme (si le jeune est inconnu). Cette étape de mobilisation des partenaires peut être envisagée comme un processus de « réseautage ». Par exemple, un partenaire (P-1) contacte deux autres partenaires concernés (P-2 et P-3), lesquels voient, avec le jeune et sa famille, la pertinence de s'associer à un autre (P-4) afin d'offrir une réponse mieux ajustée à leurs besoins multiples.

### 2.2 Comment agir et avec quelles ressources ?

Initier la démarche de PSI suppose la mise en place des activités suivantes :

- Sensibiliser le jeune et ses parents à l'importance et aux retombées positives *pour eux* de s'inscrire dans une démarche d'intervention concertée.
- Obtenir leur consentement pour communiquer avec les partenaires concernés et partager avec eux des informations sur leur situation.
- Contacter les partenaires, leur communiquer sa vision de la pertinence d'amorcer une démarche de PSI dans la situation de ce jeune :

- 
- si la situation du jeune et de sa famille est connue des partenaires déjà engagés dans la réponse aux besoins, l'intervenant communique directement avec les intervenants concernés ;
  - si la situation du jeune et de sa famille est inconnue d'un organisme visé, l'intervenant contacte le gestionnaire du service visé dans l'organisme.
- Convenir avec le jeune, ses parents et les partenaires des modalités pour poursuivre l'évaluation des besoins dans la situation.

### **2.2.1 OBTENIR L'ADHÉSION DES PERSONNES À S'ENGAGER DANS LA DÉMARCHE DE PSI**

Si la situation justifie une démarche de PSI, il est important que le jeune et ses parents soient informés des implications afin de prendre une décision éclairée. Tous les partenaires sont appelés à agir en tant que porteurs du sens et de la pertinence des démarches de PSI. Reconnaître cette pertinence est un atout majeur pour sensibiliser le jeune et ses parents aux bénéfices qu'ils peuvent en tirer pour eux-mêmes et pour susciter leur intérêt à s'y engager. Si le jeune et ses parents décident de s'engager, l'intervenant définit avec eux les modalités entourant les étapes subséquentes de la démarche. Cependant, ces derniers peuvent refuser de faire appel à un service particulier ou ne pas reconnaître un besoin identifié par l'intervenant, lequel justifierait à ses yeux l'entrée en scène d'un partenaire donné. L'implantation de la démarche de PSI, ou encore l'engagement d'un partenaire donné dans cette démarche, devra tenir compte de leur capacité à reconnaître certains besoins ou de la pertinence de certains services. Il importe de comprendre avec eux les raisons possibles entourant ce refus. Il peut s'agir par exemple :

- 1) d'un manque d'informations sur une situation-problème permettant de faire émerger la reconnaissance d'un besoin de changement donné,
- 2) d'une méconnaissance ou d'une mauvaise perception à l'égard du service visé,
- 3) d'un conflit non résolu dans le passé avec un partenaire donné,
- 4) d'un besoin d'accompagnement du jeune ou des parents pour faire un mouvement vers ce service, etc.

L'intervenant, conscient des motifs légitimes entourant le désaccord ou l'opposition du jeune ou de ses parents, saura mieux ajuster son soutien professionnel pour contrer les obstacles à leur mobilisation dans la démarche de PSI. Dans tous ces cas, il importe que ceux-ci reçoivent des services pour répondre à leurs besoins immédiats et que leur décision de recourir à d'autres formes d'aide que celles qui leur sont proposées soit accueillie par l'intervenant.

### **2.2.2 OBTENIR LE CONSENTEMENT DES PERSONNES À PARTAGER L'INFORMATION REQUISE**

Une démarche importante à réaliser lors de cette étape consiste à obtenir le consentement des personnes concernées afin d'autoriser les partenaires à échanger entre eux des informations les concernant. L'expérience montre que les règles entourant l'accès à l'information peuvent agir comme une ressource ou comme un obstacle dans les rapports de collaboration. D'une part, ces règles protègent le *droit à la vie privée* du jeune et de ses parents en limitant la communication des intervenants au contenu nécessaire à la mise en œuvre d'une aide concertée et efficace. En contrepartie, lorsque les règles servent de rempart pour le contrôle de l'intervention, elles constituent un obstacle à la collaboration, et, par conséquent, contreviennent au *droit à l'aide* du jeune et de ses parents (Lemay, 2004). Or, ces deux droits (à la vie privée et à l'aide

---

concertée) coexistent et requièrent, de la part des intervenants, confiance, souplesse et créativité pour ajuster leur communication en tenant compte, d'une part, du *sens* de ces règles, et d'autre part, des besoins d'aide du jeune et de sa famille.

Le jeune et ses parents doivent être sensibilisés aux retombées positives qu'aura *pour eux* cette communication continue entre les intervenants. Ils ont aussi besoin d'être rassurés à l'effet que certains aspects de leur vie privée ne seront pas divulgués à tous et à chacun. Le *consentement* du jeune (âgé de 14 ans et plus) et des parents doit donc être *éclairé et consigné par écrit* dans un formulaire d'autorisation. Les outils disponibles dans les organismes spécifient généralement *la nature du contenu* des échanges ainsi que la période durant laquelle ils auront lieu. Le consentement est donc *limité dans le temps*.

### **2.2.3 MOBILISER LES PARTENAIRES**

Aux yeux des intervenants concernés par la situation du jeune, s'engager dans une telle démarche sera jugé pertinent dans les conditions suivantes :

- 1) il doit y avoir reconnaissance d'une *cible commune* pour l'action collective, soit la réponse aux besoins d'un jeune et de sa famille ;
- 2) cette cible doit justifier la mise à contribution des partenaires et le déploiement des ressources engagées dans cette action ;
- 3) les partenaires engagés dans l'action partagent le même sentiment d'être *concernés* par le processus et les résultats ;
- 4) l'action collective doit offrir un apport supérieur à l'action individuelle ; elle doit permettre de résoudre des problèmes concrets et d'atteindre de meilleurs résultats dans un délai donné.

Ces conditions conduisent à reconnaître que la participation de tous les partenaires offrant des services aux jeunes et à leur famille n'est pas forcément requise pour une démarche de PSI. Comment identifier ceux qu'il importe de mobiliser ? Différents critères peuvent guider le jeune, ses parents et l'intervenant qui initie la démarche lorsqu'il s'agit de convenir, entre eux, du choix des partenaires à mobiliser autour d'une démarche de PSI.

La participation d'un organisme à la démarche de PSI est requise dans les situations suivantes :

- 1) Le recours aux services du partenaire visé est accepté par le jeune et ses parents afin de répondre à des besoins qu'ils reconnaissent eux-mêmes.

Dans certains cas, ce pouvoir de décision peut être limité, notamment si la participation d'un partenaire est imposée par un tribunal, par exemple dans une situation où le développement ou la sécurité du jeune sont jugés compromis en vertu de la Loi de la protection de la jeunesse (LPJ).

- 2) Les services sont nécessaires dans la situation du jeune et de sa famille, étant donné les besoins et les ressources disponibles.
  - a. Sont considérés *nécessaires* : les services sans lesquels on ne pourrait répondre à un besoin priorisé ou encore des services ordonnés par un tribunal.
  - b. Il importe d'éviter la multiplication des partenaires. Pour un besoin identifié chez le jeune ou sa famille, différents partenaires pourraient être sollicités. Or, il importe de vérifier si un partenaire déjà concerné est en mesure d'y répondre.
  - c. En aucun cas, les services spécialisés ne doivent se substituer à l'aide naturelle potentielle et accessible dans le réseau naturel du jeune et de ses parents.

- 
- 3) Les services réguliers offerts à la communauté par un partenaire visé ou concerné doivent être ajustés à la situation particulière d'un jeune, cet ajustement devant s'appuyer sur une lecture commune des besoins du jeune et de sa famille.

Par exemple, la participation du milieu de garde de l'enfant ou d'un organisme communautaire n'est pas requise si ce partenaire offre des services réguliers comme à tous les autres jeunes de la communauté.

### 2.3 À qui incombe la responsabilité d'initier la démarche de PSI ?

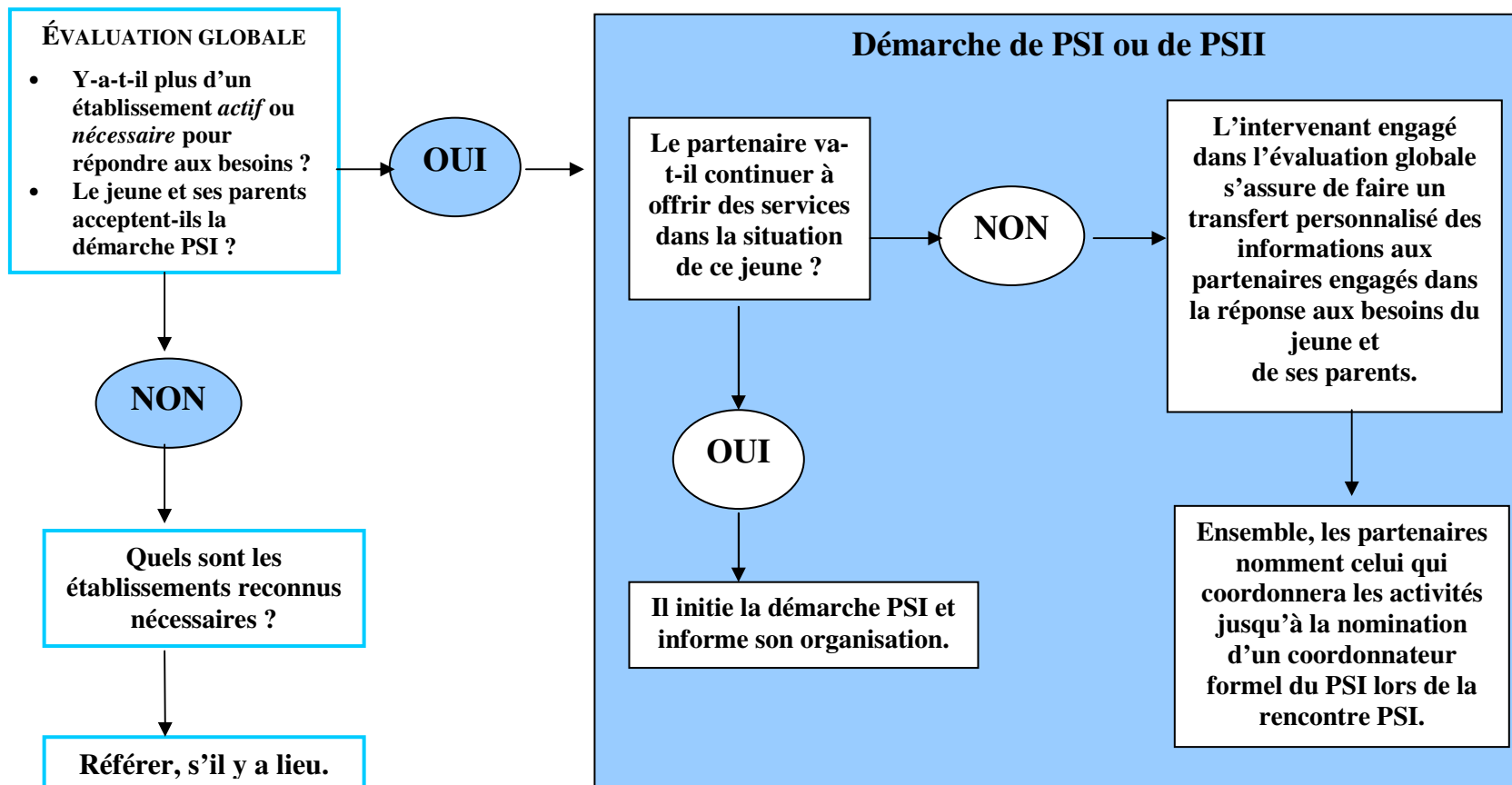
En principe, le jeune ou ses parents peuvent demander de mettre en œuvre une démarche de PSI ou réclamer une meilleure coordination des services qu'ils reçoivent. Or, plus souvent, l'initiative d'une telle démarche relève de l'intervenant. Tout intervenant engagé auprès du jeune ou de ses parents et qui évalue la pertinence d'une démarche de PSI, peut l'initier. La Figure 7 illustre le processus de décision des partenaires quant à la personne qui peut initier la démarche dans la situation où le jeune est inconnu des services. Le premier partenaire qui entre en scène pour évaluer la situation globale du jeune et qui est appelé à continuer à offrir des services initie la démarche de PSI. Si ce partenaire n'est pas appelé à continuer à rendre des services, un transfert personnalisé des informations doit se faire auprès de ceux qui prendront la relève. Ensemble, ces derniers désigneront un responsable jusqu'à la nomination formelle d'un coordonnateur de PSI.

Précisons d'emblée que le partenaire qui initie la démarche n'est pas forcément celui qui la coordonnera. Il agira cependant *de facto* comme coordonnateur jusqu'à la nomination d'un responsable formel par les acteurs concernés, généralement lors de la première rencontre de planification (rencontre de PSI) ou avant, si la situation le requiert. Distinguer la responsabilité d'initier de celle de coordonner favorise une prise de responsabilité plus rapide de la part des partenaires lors de ces démarches.

**L'intervenant qui initie la démarche de PSI n'est pas forcément celui qui agira en tant que coordonnateur formel.**

La responsabilité d'initier la démarche de PSI comporte des tâches de coordination, mais elles sont limitées par rapport à celles du coordonnateur formel (voir l'Annexe 4). Le Tableau 5 rend compte des responsabilités des différents acteurs engagés dans cette étape de la démarche.

Figure 7. Initier la démarche de PSI ou de PSII : le processus de décision



## 2.4 Acteurs concernés et responsabilité de l'Étape 2

**Tableau 5. Initier une démarche de PSI**

Acteurs	Responsabilités
<b>Jeune et parents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reconnaître la pertinence d'une démarche PSI pour eux-mêmes comme pour les intervenants qui leur viennent en aide.</li> <li><input type="checkbox"/> Reconnaître la pertinence de recourir aux services d'autres partenaires pour obtenir une réponse aux besoins identifiés.</li> <li><input type="checkbox"/> Donner aux intervenants l'autorisation de partager des informations les concernant et qui sont nécessaires à la démarche de PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> Remplir le formulaire de consentement.</li> </ul>
<b>Intervenant qui initie la démarche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reconnaître la pertinence d'une démarche de PSI dans les situations qui l'exigent.</li> <li><input type="checkbox"/> Informer le jeune et ses parents du sens et des étapes de la démarche de PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> Obtenir leur adhésion à y participer et leur consentement à partager des informations à leur sujet.</li> <li><input type="checkbox"/> Avec l'autorisation des personnes concernées, contacter les partenaires déjà concernés par leur situation.</li> <li><input type="checkbox"/> Accompagner, au besoin, le jeune et ses parents à faire une demande de services aux partenaires visés.</li> <li><input type="checkbox"/> Solliciter la participation des partenaires à l'évaluation globale de la situation du jeune.</li> <li><input type="checkbox"/> Informer les personnes concernées de son établissement.</li> <li><input type="checkbox"/> Avec les partenaires concernés, désigner le coordonnateur de la démarche de PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> Remplir le formulaire de consentement.</li> </ul>
<b>Gestionnaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reconnaître la pertinence d'une démarche de PSI dans les situations qui le requièrent.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que l'intervenant initiateur a les conditions de soutien requises au plan administratif et clinique pour jouer son rôle.</li> </ul>
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reconnaître la pertinence d'une démarche de PSI dans les situations qui le requièrent.</li> <li><input type="checkbox"/> Accueillir l'intervenant qui initie la démarche.</li> <li><input type="checkbox"/> Accepter de se mobiliser.</li> <li><input type="checkbox"/> Contribuer à l'évaluation globale de la situation du jeune et de sa famille.</li> <li><input type="checkbox"/> Obtenir le consentement éclairé des personnes concernées par l'évaluation.</li> <li><input type="checkbox"/> Partager les informations dont ils disposent.</li> <li><input type="checkbox"/> Désigner ensemble le coordonnateur de la démarche de PSI.</li> </ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006





---

## ÉTAPE 3

---

---

## 3. PARTAGER LES EXPERTISES ET DÉVELOPPER UNE VISION COMMUNE DE LA SITUATION

### 3.1 Évaluation globale

L'évaluation *globale* prend tout son sens avec l'apport de l'expertise des différents partenaires engagés dans la démarche de PSI. Les grands défis liés à cette étape consistent à :

1. Établir des relations de partenariat véritables en vue d'*évaluer, ensemble*, la situation d'un jeune et de sa famille.
2. Développer une *vision commune* de la situation et des moyens à déployer collectivement pour répondre aux besoins identifiés.
3. Nommer un coordonnateur de la démarche de PSI.

### 3.2 Vision commune

Ensemble, les partenaires conjuguent leurs efforts pour enrichir :

- leur compréhension de la situation du jeune et de sa famille,
- l'identification des besoins de changement prioritaires,
- l'identification des actions à réaliser, des responsabilités à prendre ou des services requis pour y répondre.

Essentiellement, cette étape de la démarche de PSI consiste à développer une *vision commune* de ces trois dimensions et, par surcroît, une *vision ajustée* à celle qu'ont le jeune et ses parents. Cette étape est requise pour que les acteurs soient en mesure d'élaborer, ensemble, à l'étape suivante, un plan d'action concerté.

### 3.3 Action commune

À cette étape du processus, les activités suivantes sont requises :

1. mettre en commun les visions de chacun concernant l'ensemble de la situation du jeune,
2. résoudre s'il y a lieu les problèmes de divergences de vision,
3. évaluer la pertinence d'une rencontre préparatoire à la rencontre de PSI,
4. nommer un coordonnateur de la démarche de PSI en vue de la rencontre de PSI.

#### 3.3.1 PARTAGER LES EXPERTISES DANS LA DÉMARCHE

La démarche de PSI adoptée à Laval introduit cette étape intermédiaire située entre l'évaluation globale réalisée par l'organisation qui accueille la demande de services et la planification des services réalisée par l'ensemble des acteurs concernés. Elle favorise l'établissement de rapports de collaboration en reconnaissant à chacun des partenaires concernés par la réponse aux besoins, l'expertise et le pouvoir d'agir sur l'évaluation. Le jeune, ses parents et les partenaires professionnels agissent en tant que *coévaluateurs* de la situation en vue de définir ultérieurement un plan de service commun. Structurellement, cette étape permet d'éviter qu'une organisation conserve la prérogative d'évaluer et de planifier, seule, les services requis et qu'elle prescrive aux autres les services qu'ils devraient rendre. On le sait, un tel mode de rapport hiérarchisé de type *expert* constitue un obstacle à la mobilisation de certains partenaires.

---

Le partage des expertises multiples des partenaires est une condition nécessaire pour enrichir l'évaluation globale de la situation du jeune. La réalisation de cette étape de la démarche de PSI requiert la mise en place de moyens de communication entre les partenaires afin qu'ils partagent leur évaluation respective de la situation du jeune et développent une vision commune. Le développement d'une telle vision renvoie au défi de développer certaines habiletés et attitudes, notamment :

- 1) écouter et accueillir la vision de l'autre ;
- 2) reconnaître, au-delà du discours, les similitudes et les différences réelles entre les visions ;
- 3) accueillir les différences de vision et en comprendre le sens et la valeur ;
- 4) envisager ces différences comme une ressource en vue de développer une complémentarité dans l'action ;
- 5) faire face aux conflits de vision et s'engager dans leur résolution ;
- 6) identifier et nommer ouvertement les enjeux sous-jacents aux conflits de vision ;
- 7) développer une vision commune sur les priorités de changement identifiées par le jeune et ses parents.

### **3.3.2 NOMMER LE COORDONNATEUR DE LA DÉMARCHE DE PSI**

Si le coordonnateur de PSI n'a pas déjà été nommé en cours de démarche, il importe de le faire en vue du partage des responsabilités entourant la rencontre de PSI.

Tout intervenant engagé auprès d'un jeune et de sa famille peut être appelé à coordonner une démarche de PSI. Essentiellement, l'intervenant désigné *coordonnateur* a le rôle :

- 1) d'assurer le lien entre le jeune, ses proches et les partenaires concernés ;
- 2) de veiller à ce qu'ils reçoivent les soins et les services requis par leur situation ;
- 3) de favoriser la concertation de l'ensemble des partenaires engagés dans la démarche de PSI et la continuité des services auprès du jeune et de sa famille.

Comme mentionné tout au long du manuel, à la rubrique *Qui est concerné ?*, un certain nombre de responsabilités est associé à la coordination à chaque étape de la démarche de PSI (voir Annexe 5 : *Initier et coordonner la démarche de PSI : les responsabilités*).

Essentiellement, ces responsabilités consistent à :

- 1) coordonner les activités reliées à la réalisation de chacune des étapes de la démarche de PSI : évaluation, planification, actualisation, coordination et révision du PSI. Les tâches reliées à la coordination de chacune des étapes de la démarche de PSI sont précisées dans chaque chapitre du manuel ;
- 2) informer et accompagner le jeune et sa famille à chacune de ces étapes : une responsabilité partagée avec l'ensemble des intervenants concernés ;
- 3) s'assurer du consentement éclairé du jeune et de ses parents à chacune des étapes de la démarche de PSI et obtenir les autorisations requises ;
- 4) établir les contacts et faciliter la concertation entre tous les acteurs concernés.

---

Les grands critères suivants peuvent guider la prise de décision des participants en ce qui a trait au choix du coordonnateur de la démarche de PSI. Généralement, il s'agit d'un intervenant :

- 1) significatif pour le continuum des services ou provenant d'un établissement majoritairement engagé dans la situation du jeune ;
- 2) significatif pour le jeune et ses parents ;
- 3) choisi en concertation ;
- 4) pouvant déjà assumer un rôle de coordination des services au sein de son établissement (ex. : un intervenant-pivot du CSSS, un délégué du directeur de la protection de la jeunesse au CJ).

Différents critères pourraient être mis de l'avant pour justifier cette décision. Dans tous les cas, elle devra constituer le meilleur choix stratégique compte tenu de la situation actuelle et des besoins particuliers du jeune et de ses parents. Dans les situations où cette décision ne fait pas consensus entre les partenaires, la rencontre préparatoire à la rencontre de PSI peut permettre d'identifier collectivement les obstacles à cette nomination. Ceux-ci peuvent relever de différents facteurs : 1) individuels (ex. : craintes d'un intervenant ciblé), 2) organisationnels (ex. : besoin de conditions de soutien) ou 3) interorganisationnels (ex. : état actuel ou anticipé des rapports de partenariat).

### **3.3.3 RÉSOUTRE LES DIVERGENCES DE VISION : LA RENCONTRE PRÉPARATOIRE**

La résolution de divers problèmes (cliniques, administratifs, organisationnels, etc.), incluant ceux qui entourent les divergences de vision, nécessite parfois la mise en place de conditions particulières. Par exemple, il apparaît souhaitable dans certains cas que des intervenants ou gestionnaires des différentes organisations engagées dans la démarche de PSI se réunissent entre eux. Cette rencontre n'a pas la même fonction que la rencontre de PSI axée sur la planification des services avec le jeune, les parents et les membres significatifs de leur milieu. La rencontre préparatoire permet aux partenaires professionnels de répondre à leurs propres préoccupations afin de mieux jouer leur rôle auprès du jeune et de sa famille. Les besoins suivants justifient la pertinence pour ces acteurs de se doter d'un moment privilégié d'échange :

1. Mettre en commun leur lecture et analyse respectives pour réussir, ensemble, à mieux comprendre une situation particulièrement complexe.
2. Comprendre les obstacles à la participation active d'un jeune ou de ses parents et développer des stratégies pour réussir à les mobiliser dans une démarche de PSI.
3. Partager leur sentiment d'impuissance face à la situation d'un jeune afin de retrouver, ensemble, la capacité de faire une lecture de leurs forces et ressources ou de développer leur motivation professionnelle à les aider.
4. Régler leur différend pour éviter de se retrouver en situation de conflit devant le jeune, sa famille et leurs proches.
5. Résoudre des problèmes administratifs pour être capable de se situer clairement face au partage des responsabilités dans des situations particulières.
6. Trouver une solution alternative pour répondre aux besoins lorsque la réponse à ceux-ci ne relève pas clairement du mandat des établissements ou organismes (*zones grises*).
7. S'entendre, s'il y a lieu, sur la nomination du coordonnateur de la démarche de PSI.

**Une rencontre préparatoire réalisée en l'absence du jeune et de ses parents n'est pas une rencontre de PSI et, en ce sens, elle ne doit aucunement servir à prendre des décisions à leur place.**

---

Il importe de préciser que le rôle des intervenants et du coordonnateur de PSI est limité dans certains cas. Certaines situations complexes de collaboration exigent le recours à une instance décisionnelle de coordination des services, en raison, par exemple :

- 1) d'un manque de coordination appropriée à la situation,
- 2) d'un problème de structures,
- 3) d'un *vide de services* (Que faut-il mettre en place ?),
- 4) d'une *zone grise* (À qui revient le mandat ?),
- 5) des limites des services réguliers à intervenir efficacement,
- 6) d'un besoin d'expertise clinique extérieure,
- 7) de divergences de visions importantes entourant la situation d'un jeune,
- 8) de services inadéquats ou insatisfaisants.

Dans ces cas particuliers, les intervenants ou les coordonnateurs de PSI doivent recourir aux gestionnaires de leur établissement afin d'envisager la structure appropriée pour résoudre le problème rencontré.

### 3.4 Acteurs concernés et responsabilités de l'Étape 3

Comme l'indique le tableau suivant, chacun des acteurs engagés dans la démarche a sa part de responsabilité en ce qui concerne la coévaluation et le développement d'une vision commune.

**Tableau 6. Partager les expertises et développer une vision commune**

Acteurs	Responsabilités
<b>Jeune et parents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Faire appel aux organismes ciblés pour répondre à leurs différents besoins</li> <li><input type="checkbox"/> Coévaluer leur situation avec les partenaires concernés en vue de codéfinir les différents services dont ils ont besoin</li> <li><input type="checkbox"/> Autoriser le partage d'informations les concernant et qui sont nécessaires à la démarche de PSI</li> </ul>
<b>Intervenant initiateur ou coordonnateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Favoriser la circulation des informations entre les partenaires</li> <li><input type="checkbox"/> Mettre en place des mécanismes de communication pour que les intervenants partagent leur lecture et leur évaluation de la situation</li> <li><input type="checkbox"/> Évaluer avec les partenaires le degré d'adhésion à une vision commune de la situation, des besoins et des services requis</li> <li><input type="checkbox"/> Évaluer avec les partenaires les obstacles au développement de cette vision et la pertinence de faire une rencontre préparatoire</li> <li><input type="checkbox"/> S'il y a lieu, organiser une telle rencontre, l'animer ou identifier un animateur</li> </ul>
<b>Gestionnaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Soutenir l'intervenant ou le coordonnateur dans la recherche de solutions entourant le développement d'une vision commune avec ses partenaires</li> <li><input type="checkbox"/> Participer, au besoin, à la rencontre préparatoire en vue d'une recherche de solutions aux divers problèmes (cliniques, administratifs, organisationnels, etc.) rencontrés à cette étape</li> </ul>
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se mobiliser pour coévaluer la situation du jeune et de sa famille en fonction de leur mandat</li> <li><input type="checkbox"/> Partager l'évaluation avec le jeune et ses parents et développer une vision commune des services à leur offrir</li> <li><input type="checkbox"/> Obtenir leur autorisation pour partager l'évaluation aux partenaires</li> <li><input type="checkbox"/> Partager aux autres partenaires, leur lecture et compréhension de la situation</li> <li><input type="checkbox"/> Collaborer à la recherche de consensus sur la situation, les besoins et les services requis</li> <li><input type="checkbox"/> S'il y a lieu, participer activement à une rencontre préparatoire pour résoudre les problèmes rencontrés.</li> </ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006

---

## ÉTAPE 4

---

---

## 4. RÉALISER LA RENCONTRE DE PSI : COPLANIFIER LES OBJECTIFS ET LES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS

### 4.1 Rencontre de planification

En quoi une rencontre formelle de planification est-elle nécessaire ? Essentiellement, la rencontre de PSI permet à l'ensemble des principaux acteurs engagés dans la démarche de :

- 1) prendre connaissance de l'ensemble des besoins de changement identifiés dans la situation du jeune et de sa famille ;
- 2) planifier l'ensemble des services requis et les responsabilités qui incombent à chacun des acteurs naturels ou professionnels concernés ;
- 3) développer, une vision globale de la planification des services ;
- 4) reconnaître les liens d'interdépendance qui les relient les uns aux autres ;
- 5) s'assurer que cette planification réponde à la vision et à la volonté des premières personnes concernées par l'intervention ;
- 6) traduire la planification par écrit dans le formulaire de PSI adopté à Laval (voir Annexe 3) ;
- 7) organiser les modalités de suivi permettant d'assurer l'actualisation et la coordination du plan ;
- 8) désigner, s'il y a lieu, un nouveau coordinateur de la démarche de PSI.

### 4.2 Comment agir et quelles ressources utiliser ?

Les principales activités reliées à cette étape consistent à :

- 1) organiser et animer une rencontre formelle centrée sur les besoins généraux de changement chez le jeune et sa famille et sur les responsabilités à assumer, actions à réaliser ou services à rendre pour y répondre ;
- 2) rédiger le formulaire de PSI ;
- 3) choisir, s'il y a lieu, un coordonnateur de la démarche de PSI.

#### 4.2.1 ORGANISER OU METTRE EN PLACE LES CONDITIONS POUR LA RENCONTRE DE PSI

Organiser la rencontre de PSI suppose de mettre en place un ensemble de conditions favorables qui permettront d'atteindre les objectifs visés par la rencontre dans l'esprit des grandes valeurs véhiculées par la démarche de PSI. Se préparer à cette rencontre concerne tous les participants. Sous la responsabilité du coordonnateur de PSI, le jeune, ses parents et les partenaires conviennent, par exemple : du lieu et du moment de la rencontre, des personnes qui seront présentes, du déroulement souhaité, des responsabilités d'animation et de prise de notes, des moyens pour favoriser la participation active du jeune, de ses parents et de leurs proches, etc.

##### ▪ *Préparer le jeune, ses parents et leurs proches à la rencontre*

Le coordonnateur assume formellement la responsabilité de voir à la préparation du jeune, de ses parents et de leurs proches, mais chaque partenaire doit être soucieux de faire un bilan avec eux avant la tenue de la rencontre. Le jeune, ses parents et leurs proches, appelés à participer à la rencontre, ont besoin d'être aidés à s'y préparer pour être en mesure d'y jouer un rôle actif. Faire au préalable un bilan de leurs besoins, des responsabilités qu'ils prennent ou



---

comptent prendre pour y répondre et des services rendus ou souhaités facilitera leur participation active lors de la rencontre. La préparation sert aussi à éliminer, autant que possible, les conditions inconnues du contexte afin que le jeune et ses parents développent un certain sentiment de contrôle sur la situation nouvelle ou peu habituelle à laquelle ils seront confrontés. Ils ont besoin de connaître *où, quand et comment* se déroulera cette rencontre. Enfin, le jeune et ses parents ont parfois besoin d'être rassurés, d'exprimer un inconfort, de demander des conditions particulières, d'être accompagnés physiquement ou d'être soutenus à exprimer certaines choses plus difficiles à nommer, etc.

▪ **Qui doit participer à la rencontre PSI ?**

D'emblée, il importe d'identifier avec le jeune et ses parents les personnes qu'ils souhaitent voir participer à la rencontre. Une approche d'intervention axée sur les compétences suppose une prise en compte de leurs ressources et la capacité d'inclure les membres du réseau naturel comme partenaires à part entière à chaque étape de la démarche de PSI. La présence des personnes significatives de leur entourage est fort pertinente, vu les objectifs de la rencontre. Ces dernières leur viennent déjà en aide ou sont susceptibles d'apporter une contribution utile à l'évolution de leur situation. Leur participation à la rencontre de PSI est une occasion de reconnaître leur contribution naturelle et l'importance de leur rôle ainsi que de les associer à la tâche de planification des services et à la réalisation du projet de changement du jeune et de sa famille.

Enfin, le choix des participants professionnels doit donc tenir compte: 1) de l'objectif visé par la rencontre et 2) de l'impact de leur présence pour le jeune et ses parents. Généralement, la présence d'un seul représentant de chaque organisme concerné par la démarche de PSI peut suffire. Ces *représentants* doivent bien connaître les besoins du jeune et de sa famille pour lesquels leur organisme intervient, ainsi que les différents services qu'il offre ou est en voie d'offrir en fonction de son mandat particulier. Cette responsabilité suppose une coordination préalable des intervenants à l'intérieur de chaque organisme concerné. La présence d'autres intervenants d'un même organisme est envisagée si leur contribution est requise pour la réussite de la tâche de planification ou si le jeune ou ses parents la jugent importante.

▪ **Où et quand réaliser la rencontre de PSI ?**

Questionner le jeune et ses parents sur le choix du moment ou du lieu pour réaliser, avec eux, cette planification des services, leur offre quelques occasions de maîtriser sur les conditions structurelles de l'intervention qui les concernent en premier lieu. Il importe de développer une sensibilité quant à leur réalité, notamment les contraintes liées à leurs conditions de vie parfois précaires : coûts et ressources de transport et de gardiennage, perte de salaire reliée à leur absence du travail le jour, etc. En contrepartie, il importe aussi de tenir compte de la réalité de travail de certains intervenants dont la présence est essentielle à la rencontre, mais qui ont une disponibilité restreinte du fait, par exemple, qu'ils interviennent directement auprès des jeunes dans un contexte de milieu de vie (ex. : l'enseignant). Une sensibilité à ces diverses réalités s'impose donc. Puisqu'il faut conjuguer les réalités respectives de différents acteurs, la décision doit être négociée tout en privilégiant, autant que possible, les recommandations du jeune et de ses parents.

**La rencontre de PSI n'est pas une étude de cas ; elle n'est pas centrée sur les problèmes du jeune et de sa famille, mais plutôt sur leurs besoins généraux et sur les actions à réaliser ou les services requis pour y répondre.**

---

On sait que l'espace formel choisi, pour conduire l'intervention, revêt un sens particulier pour les personnes en situation de recevoir de l'aide ; il peut contribuer à structurer un rapport de type *expert* avec les professionnels (Lemay, 2004). Il importe d'être sensible à la signification parfois négative que le jeune et les parents donnent à certains lieux en raison de leur expérience vécue (ex. : le centre jeunesse, l'école, etc.). Ce constat invite à développer la souplesse de se déplacer sur leur terrain si cette condition est requise pour assurer leur participation active. Une telle présence peut, certes, aussi faciliter la présence et la participation des personnes significatives de leur entourage. Encore une fois, l'important est de convenir d'un lieu qui tient compte des différentes réalités des acteurs concernés et où le jeune et les membres de sa famille se sentent à l'aise.

#### **4.2.2 RÉALISER LA RENCONTRE DE PSI**

L'animation de la rencontre de PSI relève de la responsabilité du coordonnateur de PSI même si, dans certaines situations particulières, la situation justifie le recours à un autre animateur. Cette animation peut prendre différentes formes selon le contexte, les personnes qui y participent, les caractéristiques personnelles de l'animateur, etc.

Essentiellement, le choix des modalités doit tenir compte :

1) de l'esprit et des objectifs reliés à cette importante étape de la démarche de PSI, 2) des principales tâches qui en permettent l'atteinte et, enfin, 3) des responsabilités des acteurs concernés. Généralement, la rencontre de PSI comporte les grandes étapes suivantes :

- **L'accueil :**

Cette phase, plus ou moins formelle, vise à mettre en place diverses conditions ajustées à la réalité des participants en vue de favoriser un sentiment général de bien-être et de confort.

- **La mise en œuvre :**

Cette période formelle vise à rappeler l'esprit, les objectifs, le déroulement et les conditions de réalisation de la rencontre.

- **La réalisation :**

Il s'agit du cœur de la rencontre dont l'objectif principal est le partage des points de vue concernant :

- l'ensemble des grands besoins de changement dans la situation du jeune,
- les responsabilités ou actions à réaliser par les parents, les figures parentales ou les proches de la famille,
- les actions à réaliser par les intervenants ou les programmes/services à offrir au jeune, aux parents et à leurs proches.

Le défi à cette étape consiste à établir les priorités dans le choix des objectifs généraux et des moyens (actions, services) identifiés au PSI. Ceux-ci doivent tenir compte :

- de ce qui est important aux yeux du jeune et de ses parents ; leurs intérêts, projets, buts et motivations,
- de leur capacité d'effectuer des changements,
- des conditions (ressources et contraintes) de leur milieu,
- du contexte de pratique qui encadre les droits et obligations de chacun.

- **La rédaction du plan de services :**

La construction du plan de services est une tâche à laquelle tous les participants contribuent tout au long de la rencontre en validant, au fur et à mesure, les consensus qui émergent des échanges sur les besoins et sur les services (voir l'Étape 5).

• **La fin de la rencontre :**

Ce moment vise à identifier les mécanismes de coordination et de suivi du plan de services individualisé (voir l'Étape 6), à rappeler les étapes subséquentes de la démarche de PSI et, enfin, à partager le niveau de satisfaction des participants quant à la rencontre.

### 4.3 Acteurs concernés et responsabilités de l'Étape 4

Les responsabilités suivantes incombent aux acteurs concernés par la rencontre de PSI.<sup>4</sup>

**Tableau 7. Réaliser la rencontre de PSI**

Acteurs	Responsabilités
<b>Jeune et parents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se préparer à la rencontre avec le soutien du coordonnateur de PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> Être présent à la rencontre de planification.</li> <li><input type="checkbox"/> Participer aux décisions entourant les conditions de la rencontre : lieu, moment, participants, déroulement, etc.</li> <li><input type="checkbox"/> Participer activement à la rencontre en partageant leur vision de leurs besoins et des services qui leur conviennent.</li> <li><input type="checkbox"/> Identifier leurs propres responsabilités et celles de leurs proches en vue de soutenir l'atteinte des objectifs du jeune.</li> <li><input type="checkbox"/> Donner leur accord à la planification ou l'ajuster au besoin.</li> </ul>
<b>Intervenant responsable ou coordonnateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que les évaluations préalables à la rencontre sont réalisées.</li> <li><input type="checkbox"/> Organiser la rencontre en tenant compte de la réalité des divers participants.</li> <li><input type="checkbox"/> Convoquer les participants.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que pour se préparer, le jeune et sa famille sont accompagnés.</li> <li><input type="checkbox"/> Animer en favorisant la participation active du jeune et de sa famille.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que le plan de services reflète la vision du jeune et de sa famille, de leurs besoins ou objectifs de changement et des services pour y répondre.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que les services identifiés répondent aux objectifs du plan de services.</li> <li><input type="checkbox"/> Au besoin, s'assurer du transfert de la responsabilité de coordination.</li> </ul>
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se préparer à la rencontre : obtenir les informations requises pour jouer le rôle de <i>représentant</i> de leur organisme.</li> <li><input type="checkbox"/> Participer aux décisions entourant l'organisation de la rencontre.</li> <li><input type="checkbox"/> Collaborer à une préparation adéquate du jeune et de sa famille.</li> <li><input type="checkbox"/> Favoriser leur participation active lors de la rencontre.</li> <li><input type="checkbox"/> Partager leur vision des besoins et services requis dans la situation du jeune et de sa famille.</li> <li><input type="checkbox"/> Identifier, s'il y a lieu, un nouveau coordonnateur de la démarche de PSI.</li> </ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006

<sup>4</sup> La rédaction du formulaire de PSI se fait au cours de la rencontre, mais les responsabilités relatives à cette tâche seront abordées à la section suivante.



---

## ÉTAPE 5

---

---

## 5. RÉDIGER LE FORMULAIRE DE PSI

### 5.1 Justification

Pourquoi rédiger un formulaire de PSI ? Disposer d'un écrit clair pour traduire les décisions et les engagements pris par l'ensemble des partenaires lors de la rencontre de PSI constitue un atout. Essentiellement, cet écrit a pour fonction de :

- diminuer le risque d'écart entre les attentes respectives du jeune, de ses parents et des intervenants ;
- orienter clairement les objectifs et les services à rendre pour y répondre dans un délai donné (échéance) ;
- servir de base pour faire l'évaluation des résultats (atteinte des objectifs) et des processus (services rendus) ;
- favoriser la transmission des informations requises pour assurer la continuité des services ;
- contractualiser l'entente. Ainsi, les droits et responsabilités de chacun deviennent des conditions connues au départ. On sait que ce facteur est directement associé au sentiment de contrôle des clients sur leur situation (Lemay, 2004).

### 5.2 Outil commun : le formulaire

À Laval, les partenaires conviennent d'utiliser un *outil commun* pour traduire, par écrit, le résultat de la planification des besoins et des services. Cette adhésion à utiliser un même formulaire de PSI reflète l'esprit de partenariat qui anime la démarche de PSI. La production du formulaire commun est le fruit de la réflexion collective et du travail d'un ensemble de représentants des divers organismes et établissements de la région (voir Annexe 3). La forme de l'outil :

- est cohérente par rapport aux valeurs qui animent la démarche de PSI ;
- reconnaît une diversité de champs d'intervention possibles en lien avec les différents mandats des partenaires ;
- répond aux exigences légales.

### 5.3 Composantes du formulaire

#### 5.3.1 FEUILLET EXPLICATIF

Essentiellement, cette feuille explicative adressée au jeune et à ses parents (ou leur représentant) vise à les informer du sens et de l'utilité du formulaire de PSI pour eux-mêmes, de l'utilisation qu'ils peuvent en faire ainsi que de leurs principaux droits (voir Annexe 2). Il peut s'avérer pertinent d'examiner cet écrit avec le jeune et ses parents à différentes étapes de la démarche de PSI, par exemple :

- lors de l'évaluation, pour éclairer leur décision de s'engager dans une démarche de PSI,
- lors de la préparation à la rencontre de PSI, pour qu'ils donnent un sens à la tâche éventuelle de rédaction du formulaire,
- au moment de rédiger le formulaire,
- lorsqu'ils doivent faire appel à un nouveau service, pour leur rappeler de s'en servir afin d'informer l'intervenant, etc.

---

### **5.3.2 INFORMATION GÉNÉRALE**

- Le nom du jeune concerné par le PSI et sa date de naissance ;
- la date initiale du PSI ou celle révisée ;
- le nom du coordonnateur de la démarche de PSI ;
- le nom des participants à la rencontre et celui de leur organisme ou leur lien avec le jeune et sa famille.

### **5.3.3 INFORMATION DEVANT ÊTRE CONNUE DE TOUS**

En général, le formulaire de PSI ne doit pas contenir de l'information non pertinente à sa réalisation. Cependant, il arrive que cette même information doive être connue de toutes les personnes engagées dans la situation d'un jeune et de sa famille. Il y a donc lieu de les noter à cet endroit désigné dans le formulaire de PSI. Il peut s'agir, par exemple, de mesures ordonnées par le tribunal en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) ou de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents (LSJPA). Les mesures légales qui encadrent et définissent la responsabilité des acteurs concernés par la réalisation du PSI doivent être connues de tous les partenaires. Il peut s'agir, par exemple, d'une interdiction de contact entre l'enfant et l'un de ses parents, de l'obligation de rendre un service de psychothérapie au jeune, d'une interdiction de fréquenter certains lieux, etc. (voir la Figure 8).

### **5.3.4 SITUATION(S) DÉSIRÉE(S) PAR LE JEUNE OU SES PARENTS**

Une situation désirée correspond à un projet important aux yeux du jeune ou de ses parents ; un *état* auquel ils aspirent au terme des services rendus. L'atteinte d'une situation désirée peut se traduire comme un *but commun* auquel tous les partenaires se rallient (voir la Figure 8). Par exemple, du point de vue du jeune, une situation désirée pourrait consister à :

- demeurer dans mon milieu familial ;
- être reconnu autonome au sein de mon milieu ;
- rétablir une relation harmonieuse avec ma famille, etc.

### **5.3.5 ATTENTES OU CHAMPS D'INTERVENTION PRIORITAIRES**

Afin de soutenir les intervenants dans leurs efforts pour adopter une *vision globale* de l'ensemble des besoins des jeunes et de leur famille, le formulaire rappelle les grands champs d'intervention *possibles* pour répondre à une panoplie de besoins de changement *possibles*. Il ne s'agit aucunement d'une prescription à identifier des besoins en lien avec tous ces champs. Selon le cas, certains champs seront ciblés en fonction des besoins généraux priorisés par le jeune et ses parents ou requis par leur situation particulière (ex. : une mesure ordonnée). Les **champs d'intervention prioritaires**, ceux qu'ils jugent eux-mêmes importants, sont rappelés dans une case prévue à cette fin. Puis, pour chacun des objectifs généraux identifiés dans le PSI, le champ d'intervention correspondant est précisé (voir la Figure 8).

**Figure 8. Formulaire de PSI : les champs d'intervention**

Informations devant être connues de tous (ex. : cadre légal)	Situation(s) désirée(s), projet(s)	Attentes ou secteurs de besoins prioritaires		
Mesure ordonnée dans le cadre de la LPJ : visites supervisées entre le jeune et son père	Vivre dans un milieu familial sécuritaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relations familiales</li> <li>▪ Fréquentation d'un CPE</li> <li>▪ Domicile</li> </ul>		
<b>Champs d'intervention :</b>				
1. Santé, développement et bien-être physique 2. Santé, développement et bien-être psychologique 3. Milieu de vie/domicile/hébergement	4. Relations familiales et conjugales 5. Relations interpersonnelles et sociales 6. Milieu de garde/milieu scolaire/formation	7. Travail/occupation 8. Loisirs 9. Communauté		
<b>Exemple :</b>				
Champs d'intervention	Objectifs/besoins du jeune	Actions à réaliser ou services requis	Responsable	Notes
4. Relations familiales et conjugales	Rétablir un lien avec son père			

### 5.3.6 OBJECTIFS GÉNÉRAUX IDENTIFIÉS DANS LA SITUATION DU JEUNE

Un *objectif général* constitue un *résultat général* attendu de la part du jeune ou un *état général* attendu pour lui. C'est en quelque sorte une *finalité* ou un résultat général recherché qui se traduit par une réponse à un *besoin général* du jeune, soit un besoin de développement ou d'apprentissage dans différentes sphères de sa vie. L'objectif général est formulé en ce qui concerne les *actions* générales à réaliser par le jeune ou au profit du jeune. En raison de son âge ou de son développement, ce jeune peut être en position d'agir sur lui-même ou de bénéficier des conditions requises par sa situation (voir le Tableau 9).

#### **La formulation des objectifs généraux, des actions à réaliser ou des services requis**

Le formulaire de PSI est fait au nom d'un jeune « à propos de qui » et « en vue de qui » les partenaires se concertent. Or, la réponse à ses besoins généraux de développement, de sécurité ou d'intégration sociale est étroitement liée à la capacité des parents, des figures parentales ou membres significatifs du réseau naturel à y répondre. Des besoins de changements peuvent donc être requis de la part du jeune, de ses parents ou de leurs proches.

La rédaction du formulaire de PSI consiste à formuler ces changements souhaités et les conditions requises à leur réalisation en ce qui concerne les *objectifs généraux*, les *actions à réaliser* (ou responsabilités) et les *services*. Le tableau suivant résume ce qu'on entend par chacun de ces termes.



**Tableau 8. Définitions : Objectif général, actions à réaliser et services à rendre**

	Définition	Acteurs concernés	Exemples
<b>Objectif général</b>	Un résultat général attendu de la part du jeune ou un état général attendu pour lui. L'objectif est formulé en matière de verbe d'action.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeune</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à ...</li> <li>• Rétablir un lien...</li> <li>• Connaître...</li> <li>• Être capable de...</li> <li>• Vivre une situation donnée</li> <li>• Avoir accès à..., etc.</li> </ul>
<b>Actions à réaliser</b>	Une action générale attendue de la part des personnes qui viennent en soutien au jeune ou à sa famille.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parents ou figures parentales</li> <li>• Membres du réseau naturel</li> <li>• Intervenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser, informer</li> <li>• Conseiller, enseigner</li> <li>• Accompagner, soutenir</li> <li>• Évaluer</li> <li>• Traiter, appareiller</li> <li>• Surveiller, protéger, etc.</li> </ul>
<b>Services</b>	Un ensemble d'activités spécialisées offertes par un ou des professionnels d'un organisme donné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenant ou organisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service d'orthophonie</li> <li>• Service d'ergothérapie</li> <li>• Service d'orientation professionnelle</li> <li>• Services intégrés 0-5 ans</li> <li>• Programme de soutien aux jeunes parents (PSJP)</li> </ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006

**Tableau 9. Formulation des objectifs généraux du jeune**

Objectifs/besoins généraux du jeune	
Agir lui-même sur sa situation	Bénéficiaire de conditions requises par sa situation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rétablir une relation harmonieuse avec mes parents et respecter les règles à la maison</li> <li>• Connaître les impacts de ma consommation</li> <li>• Fréquenter l'école avec assiduité</li> <li>• Créer de nouveaux liens sociaux</li> <li>• Contrôler mon agressivité physique</li> <li>• Participer à des activités de loisirs dans la communauté</li> <li>• Connaître les besoins de développement de mon bébé (jeune mère en difficulté), etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vivre dans un environnement sécuritaire</li> <li>• Avoir accès à un transport adapté</li> <li>• Vivre dans un climat familial sain</li> <li>• Recevoir une médication appropriée</li> <li>• Recevoir des soins d'hygiène appropriés</li> <li>• Obtenir une prothèse</li> <li>• Être stimulé à faire des apprentissages scolaires, etc.</li> </ul>

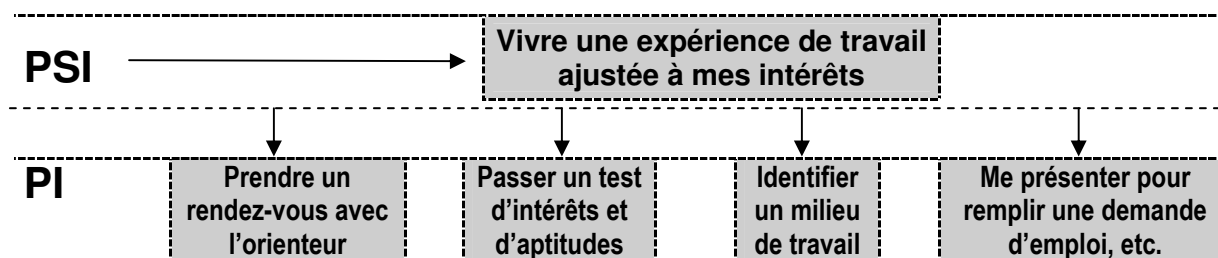
Les objectifs sont choisis *avec* le jeune et ses parents et sont priorisés en fonction des *changements souhaités par et pour* le jeune. Le choix des objectifs à privilégier doit tenir compte des grands critères suivants (Lemay, 2001) :

- **stimulant** pour le jeune et ses parents, car choisis en fonction de ce qu'ils jugent important ou de leur désir de changement ;
- **cohérent** en fonction du but poursuivi ou de la situation désirée ;

- **clair ou compréhensible** pour le jeune, ses parents et leurs proches, puisqu'ils sont formulés dans un langage accessible pour eux ;
- **univoque** : ils ne traduisent qu'un seul résultat général à atteindre ;
- **réaliste** : ils sont atteignables dans le délai fixé ;
- **mesurable** : on peut en vérifier l'atteinte à l'aide des indicateurs (objectifs) plus spécifiques qui seront définis dans le cadre des PI respectifs des partenaires.

Il faut faire la distinction entre les objectifs généraux inscrits dans un PSI et les objectifs spécifiques qui en découlent et qui seront précisés aux plans d'intervention (PI) respectifs des différents partenaires concernés par les services à rendre au jeune et à la famille (voir la Figure 7). Chaque plan d'intervention rendra compte, en fonction du mandat particulier de l'organisme concerné, des objectifs plus spécifiques poursuivis et des moyens concrets mis en place.

**Figure 9. Niveau des objectifs de PSI ou de PI**



Précisons que les décisions entourant le plan d'intervention relèvent de l'expertise et du pouvoir de chaque organisme. Les partenaires n'ont pas à en rendre compte à l'intérieur d'un PSI. Par ailleurs, les objectifs généraux identifiés au PSI orientent, sans contredit, l'élaboration ou la révision des plans d'intervention (PI) respectifs des partenaires.

### **5.3.7 ACTIONS DE SOUTIEN À RÉALISER OU SERVICES REQUIS POUR SOUTENIR L'ATTEINTE DE CHACUN DES OBJECTIFS GÉNÉRAUX**

L'atteinte des objectifs généraux du jeune est étroitement liée aux conditions ou moyens mis en place. Ceux-ci peuvent regrouper :

- les actions à réaliser ou responsabilités à assumer par les parents ou les figures parentales,
- les actions de soutien à réaliser par des proches ou des membres du réseau naturel du jeune,
- les actions professionnelles à réaliser par les intervenants concernés,
- les programmes à offrir ou les services à rendre par un organisme.

Pour être réaliste, les actions de soutien et les services identifiés doivent tenir compte :

- des forces et vulnérabilités des parents et des membres du réseau naturel,
- des ressources et contraintes de leur environnement,
- des services disponibles dans la communauté,
- des ressources et contraintes des organismes concernés.

La décision d'inscrire l'action des parents et des proches dans l'ordre des actions à réaliser vient soutenir l'esprit de la démarche de PSI axée sur la reconnaissance de la primauté de la responsabilité parentale et des compétences des personnes et de leur milieu. Les parents, éducateurs naturels de leurs enfants sont les premiers responsables d'assurer la réponse à ses besoins ; ils sont considérés comme des partenaires à part entière dans cette tâche de planifi-

cation. Chaque besoin ou objectif général du jeune est donc mis en relation avec une ou des actions à réaliser par les parents ou des conditions générales à développer dans le milieu de vie naturel. Il peut s'agir d'exercer un rôle d'autorité, de surveillance ou de protection, d'offrir un milieu de vie sécurisant, encadrant, etc. Or, pour être en mesure d'assumer des responsabilités nouvelles ou de développer les habiletés requises à l'amélioration de leur situation, les parents auront, à leur tour, besoin de soutien de la part des intervenants. La forme du formulaire doit rendre compte des valeurs véhiculées, mais doit refléter tant les forces que les besoins de soutien de ces collaborateurs naturels.

Des exemples à l'appui :

Voyons, dans les situations respectives d'Émilie (6 ans), de Raphaël (8 ans), de Caroline (14 ans) et de Jonathan (15 ans), comment traduire concrètement dans un formulaire de PSI :

- un *objectif général* centré sur le jeune ;
- une *action à réaliser* par les parents, laquelle est vue comme une condition requise pour favoriser l'atteinte de celui du jeune ;
- une *action à réaliser* par l'intervenant en vue de soutenir les parents à exercer leur responsabilité parentale ou développer leurs habiletés éducatives.

### **Tableau 10. Exemples de situation**

#### **Exemple de la situation d'Émilie (6 ans)**

<b>Champs d'intervention</b>	<b>Objectifs/ besoins du jeune</b>	<b>Actions à réaliser ou services requis</b>	<b>Responsable</b>	<b>Note</b>
4. Relations familiales	Rétablir une relation saine avec mon père	Participer régulièrement aux visites supervisées (1/mois)	Père	
		Protéger Émilie	Mère	
		Superviser les visites Encourager les parents à jouer leur rôle de protection	ARH /centre jeunesse	

#### **Exemple de la situation de Raphaël (8 ans)**

<b>Champs d'intervention</b>	<b>Objectifs/ besoins du jeune</b>	<b>Actions à réaliser ou services requis</b>	<b>Responsable</b>	<b>Note</b>
	Respecter les règles à l'école	Exercer leur rôle d'autorité à la maison	Parents	
		Encourager l'enseignante et les parents à jouer leur rôle d'autorité	Psychoéduc. /école	
	Utiliser un transport adapté lors de mes déplacements à l'école	Offrir le transport adapté	Commission scolaire	
		Accompagner physiquement l'enfant dans ses transitions, lorsqu'il utilise le transport	Mère Surveillante /école	

---

**Exemple de la situation de Caroline (14 ans)**

Champs d'intervention	Objectifs/ besoins du jeune	Actions à réaliser ou services requis	Responsable	Note
2. Santé, développement et bien-être psychologique	Stabiliser l'expression de mes émotions	Administrer la médication chaque jour	Mère	
		Soutenir Madame à jouer son rôle	Éducatrice/ CRDI	
		Assurer le suivi neurologique	Neurologue /CH	

**Exemple de la situation de Jonathan (15 ans)**

Champs d'intervention	Objectifs/ besoins du jeune	Actions à réaliser ou services requis	Responsable	Note
4. Relations familiales	Contrôler mon agressivité physique à la maison	Négocier des ententes avec Jonathan	Père	
		Conseiller Monsieur, à sa demande	Conjointe du père	
		Aider le jeune et son père à négocier ensemble des règles	ARH / CSSS	

Dans certains cas, il arrive qu'une même responsabilité incombe à différentes personnes, par exemple, lorsque l'enfant fréquente plusieurs milieux de vie. C'est le cas de Zoé (3 ans), qui présente d'importants retards de développement au plan physique. Pour qu'elle soit capable de faire un apprentissage donné, elle a besoin que tous les adultes fassent preuve d'une grande cohésion dans leur action éducative. Dans ce cas particulier, le PSI inclut un objectif spécifique jugé prioritaire et qui sera commun dans les plans d'intervention des deux organismes concernés.

**Exemple de la situation de Zoé (3 ans)**

Champs d'intervention	Objectifs/ besoins du jeune	Actions à réaliser ou services requis	Responsable	Note
5. Relations interpersonnelles	Exprimer verbalement ce qu'elle veut	Aider Zoé à parler plutôt que de deviner ce qu'elle veut dire	Parents Membres de la famille Éducatrices / CPE Intervenante / CRDP	

Il est parfois pertinent que des intervenants d'organismes différents élaborent ensemble leur PI s'ils doivent, dans leurs milieux d'intervention respectifs, poursuivre les mêmes objectifs spécifiques ou utiliser les mêmes moyens très concrets pour soutenir le jeune dans ses apprentissages.

---

### **5.3.8 NOM DES PERSONNES RESPONSABLES DE RÉALISER CES ACTIONS OU DE RENDRE DES SERVICES**

Les noms de toutes les personnes responsables des actions à réaliser ou services requis sont inscrits dans cette colonne.

### **5.3.9 NOTES**

Elles sont de deux ordres : premièrement, les notes entourant la poursuite de chacun des objectifs généraux identifiés peuvent contenir toutes sortes d'informations utiles :

- des notes de contexte permettent de mieux comprendre un objectif donné ;
- des démarches préalables sont requises pour pouvoir offrir un service donné, par exemple, une évaluation diagnostique ;
- un échéancier particulier doit être fixé pour rendre un service donné puisqu'un objectif préalable doit être atteint (ex. : obtenir une nouvelle prothèse) avant d'en poursuivre un autre (ex. : participer à des activités sportives) ;
- un délai est à prévoir avant que le service identifié puisse être rendu, etc.

Deuxièmement, la section générale des *notes particulières* fournit aux participants un espace à la fin du formulaire pour inscrire toute information jugée utile :

- des contraintes reliées à l'organisation des services, par exemple, un service inexistant ou un manque d'accès à un service jugé nécessaire, un besoin auquel on n'a pas répondu ;
- une attente particulière d'un participant, par exemple, les parents souhaitent que l'allergie alimentaire grave dont souffre leur enfant soit connue de tous les partenaires engagés auprès de lui et, par conséquent, inscrite au PSI ;
- une information utile sur la situation du jeune et de sa famille et qui risque d'en influencer l'évolution (ex. : déménagement, changement de garde, etc..) ;
- des contraintes reliées à la démarche de PSI ou à l'utilisation du formulaire, etc.

Le formulaire de PSI pourrait être utilisé comme outil de collecte d'informations en vue d'améliorer le processus d'implantation des démarches de PSI à Laval. Il y a un consensus à Laval à l'effet d'expérimenter l'outil commun proposé et, s'il y a lieu, de l'ajuster à la lumière des informations éventuellement recueillies par le Comité régional de suivi de l'implantation des PSI.

### **5.3.10 DATE ET LIEU DE RÉDACTION DU PSI ET SIGNATURES**

- Du jeune ou de ses parents ou représentant,
- de leur autorisation à transmettre les renseignements relatifs à ce PSI,
- des participants à la rencontre.

Les parents du jeune ou ses responsables légaux (tuteur, représentant), ainsi que le jeune s'il a 14 ans et plus, doivent signer le formulaire de PSI. Tous les participants présents à la rencontre de PSI sont invités à signer le formulaire ; un geste symbolique qui témoigne de leur engagement à remplir leurs responsabilités respectives en vue de soutenir le jeune et sa famille dans la réalisation de leur plan de changement. Le coordonnateur du PSI signe aussi à titre de participant mais, pour rendre compte de sa responsabilité particulière, son nom doit être clairement indiqué dans l'espace « *Coordination* » prévu à cette fin au début du formulaire.

---

## 5.4 Acteurs concernés et responsabilités de l'Étape 5

Les responsabilités relatives à la rédaction du formulaire de PSI incombent aux acteurs concernés par la démarche que vous trouverez dans le tableau suivant :

**Tableau 11. Rédiger le formulaire de PSI**

Acteurs	Responsabilités
<b>Jeune et parents</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Connaître le contenu du feuillet explicatif accompagnant le formulaire de PSI.</li><li><input type="checkbox"/> Connaître le sens et l'utilité du formulaire dans leurs rapports de collaboration avec les différents partenaires.</li><li><input type="checkbox"/> Collaborer, lors de la rencontre de PSI, à construire le plan de services (objectifs, actions à réaliser ou services).</li><li><input type="checkbox"/> Valider le contenu du formulaire de PSI et le signer.</li></ul>
<b>Coordonnateur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Reconnaître le sens et l'utilité du formulaire pour toutes les personnes engagées dans une démarche de PSI.</li><li><input type="checkbox"/> S'assurer que le jeune et ses parents connaissent le sens et l'utilité du formulaire : transmettre le contenu du feuillet explicatif.</li><li><input type="checkbox"/> Connaître les modalités retenues pour remplir adéquatement le formulaire</li><li><input type="checkbox"/> Collaborer à la construction du contenu pertinent pour remplir le formulaire (besoins, responsabilités ou services).</li><li><input type="checkbox"/> S'assurer que le formulaire soit rempli conformément aux décisions prises par les participants à la rencontre de PSI.</li><li><input type="checkbox"/> Valider le contenu du formulaire de PSI avec le jeune et ses parents.</li><li><input type="checkbox"/> S'assurer de leur adhésion et obtenir les signatures requises.</li><li><input type="checkbox"/> S'assurer de la diffusion du formulaire de PSI auprès de toutes les personnes concernées par la planification des services.</li></ul>
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Reconnaître le sens et l'utilité du formulaire pour toutes les personnes engagées dans une démarche de PSI.</li><li><input type="checkbox"/> Connaître les modalités retenues pour remplir adéquatement le formulaire.</li><li><input type="checkbox"/> Collaborer à la tâche collective de construction du contenu pertinent pour remplir l'outil (besoins, responsabilités ou services).</li><li><input type="checkbox"/> Signer le formulaire pour témoigner de leur engagement à rendre les services requis en lien avec leur mandat.</li></ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006

---

## ÉTAPE 6

---

---

## 6. RÉALISER ET ASSURER LE SUIVI DU PSI

### 6.1 Actualiser et mettre en œuvre

Pour tous les acteurs engagés dans l'élaboration du plan de services, **réaliser** ce PSI consiste essentiellement à actualiser ou à *mettre en œuvre* la planification, soit, à prendre les moyens généraux (actions à réaliser, services) qu'ils se sont engagés à prendre pour favoriser l'atteinte des objectifs généraux du jeune. Enfin, **assurer le suivi** du PSI suppose :

- a) La responsabilité du coordonnateur de s'assurer, auprès de toutes les personnes concernées par la démarche de PSI, que la planification se réalise en conformité avec les décisions et engagements pris en vue d'assurer une réponse concertée et continue aux besoins du jeune et de sa famille.
- b) La responsabilité partagée par tous les partenaires de mettre en œuvre les mécanismes de communication en vue d'assurer la réalisation du plan de services.

### 6.2 Réalisation et suivi

La réalisation et le suivi du PSI se traduisent par la réalisation des activités suivantes :

1. L'élaboration et la réalisation, par chaque organisme concerné, d'un *plan d'intervention* concret (PI) permettant :
  - au jeune d'atteindre les objectifs généraux fixés par le PSI,
  - aux parents et proches d'assumer leurs responsabilités,
  - aux intervenants de rendre les services attendus en lien avec leur mandat.
2. L'utilisation, par tous les partenaires concernés par le PSI, des mécanismes de suivi prévus pour communiquer tout changement susceptible d'affecter la réalisation du PSI, par exemple, des changements dans la situation du jeune et de sa famille ou concernant les services.

#### 6.2.1 SOUTENIR CONCRÈTEMENT LE CHANGEMENT

Rappelons que l'obligation de faire un PSI ne remplace pas celle, pour les établissements concernés, de faire un PI. La réalisation du PSI est tributaire de la responsabilité de chaque organisme engagé dans le PSI de traduire, dans un *plan d'intervention concret (PI)*, les objectifs spécifiques et les moyens précis qui découlent logiquement des engagements généraux (objectifs et moyens) pris dans le PSI. L'élaboration et la mise en œuvre du PI relèvent de l'expertise et du pouvoir de chaque organisme. Essentiellement, dans le cadre du PI, chaque partenaire identifie en fonction du mandat de son organisme et avec la participation active du jeune, de ses parents et de leurs proches :

- 1) les différentes étapes qui sont autant de petits pas concrets à réaliser en vue du changement souhaité, lesquels renvoient aux objectifs spécifiques du PI ; la poursuite de ces objectifs spécifiques leur permet ultimement d'atteindre les objectifs généraux fixés par le PSI ;
- 2) les activités ou actions concrètes à réaliser par les personnes et intervenants qui leur viennent en aide ; l'ensemble des moyens identifiés dans le PI permet à l'organisme de rendre le service prévu dans le cadre du PSI.

Enfin, l'actualisation du PSI suppose, pour chacun des partenaires concernés, d'*accompagner* concrètement le jeune, ses parents et les acteurs du milieu naturel dans leurs efforts pour réaliser les changements souhaités dans leur situation. Les mêmes valeurs fondamentales de participation active des personnes sous-tendent les démarches de PI ou de PSI.



---

*Accompagner* implique de relever un certain nombre de défis (Lemay, 2001) :

- 1) Éviter de confondre *vouloir* et *pouvoir*, autrement dit, la *bonne volonté* et la *capacité réelle* des personnes à effectuer les changements par eux-mêmes.
- 2) Déployer des *conditions* permettant d'assurer une *présence régulière* de l'intervenant auprès du jeune ou de sa famille afin de les soutenir concrètement dans leurs efforts de changement.
- 3) S'intéresser aux efforts et à ce qui change positivement dans la situation afin de susciter ou de maintenir la motivation et la mobilisation des personnes à effectuer des changements et à collaborer avec l'intervenant. On sait que l'attitude professionnelle qui consiste à *se décentrer du problème* pour s'intéresser à la personne dans son *unicité*, sa *globalité* et sa *normalité*, contribue au sentiment d'*égalité* du client dans son rapport avec l'intervenant (Lemay, 2004).
- 4) Soutenir les personnes à reconnaître leur rôle et leur pouvoir dans la production de ces changements positifs.
- 5) Évaluer la collaboration de façon continue afin d'ajuster le rôle de soutien de l'intervenant en fonction de ce que les personnes concernées par l'aide jugent utile et de l'évolution de leur situation.

### **6.2.2 ASSURER LE SUIVI DU PSI : METTRE EN ŒUVRE LES MÉCANISMES PRÉVUS**

Lors de la rencontre de PSI, les partenaires conviennent entre eux des modalités de suivi qui permettront d'assurer la réalisation et la coordination du PSI durant la période située entre le moment de la planification (rencontre de PSI) et le moment de la révision formelle (voir l'Étape 7). La mise en place de tels mécanismes de suivi constitue une condition favorable à la réussite des démarches de PSI. Ils visent essentiellement :

- 1) À rendre compte des principales informations pertinentes au PSI en ce qui concerne la situation du jeune et de sa famille. Certains facteurs sont-ils susceptibles d'affecter leur mobilisation à actualiser le PSI ?
- 2) À rendre compte de la mise en place des services planifiés : certains facteurs sont-ils susceptibles d'affecter la mobilisation des partenaires à rendre les services requis en ce qui a trait à leur accessibilité, qualité, suffisance, etc. ?
- 3) À évaluer la pertinence de réviser le PSI avant l'échéance fixée ;
- 4) À envisager de nouvelles conditions pour prévenir une crise ou une détérioration de la situation, etc.

Les modalités de suivi convenues doivent s'ajuster à la réalité des personnes et des milieux concernés et permettre d'atteindre les objectifs. Elles peuvent être diversifiées, par exemple :

- 1) un rendez-vous téléphonique avec les partenaires concernés par le PSI et fixé à des dates précises ;
- 2) un engagement des partenaires à rédiger, à intervalles réguliers (et convenus à l'avance), un court mémo de suivi et à le faire parvenir par courriel au coordonnateur du PSI ou à l'ensemble des partenaires concernés ;
- 3) un engagement du coordonnateur de PSI à communiquer à intervalles réguliers avec chacun des partenaires ;
- 4) une rencontre de suivi en mi-parcours (ex. : six mois après la rencontre de PSI dont la révision est prévue dans un an), etc.

Les modalités de suivi sont décidées lors de la rencontre de PSI. Toutefois, de nouvelles conditions peuvent être envisagées en cours de démarche si l'évolution de la situation le requiert. Le coordonnateur de la démarche de PSI doit s'assurer de mettre en œuvre les différentes modalités prévues pour assurer le suivi du PSI.

### 6.3 Acteurs concernés et responsabilité de l'Étape 6

L'atteinte de l'objectif relié à cette étape de la démarche de PSI requiert à nouveau la participation des trois principales catégories d'acteurs concernés.

**Tableau 12. Assurer la réalisation et le suivi du PSI**

Acteurs	Responsabilités
<b>Jeune et parents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Collaborer à l'élaboration de leur PI avec les partenaires concernés</li> <li><input type="checkbox"/> S'engager activement dans le sens des changements planifiés</li> <li><input type="checkbox"/> Communiquer de façon continue l'évolution de leur situation</li> <li><input type="checkbox"/> Communiquer au coordonnateur de PSI toute information pouvant affecter la réalisation du PSI</li> </ul>
<b>Coordonnateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mettre en œuvre les modalités prévues pour le suivi du PSI</li> <li><input type="checkbox"/> Suivre l'évolution de la situation du jeune par rapport au PSI</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que les services planifiés sont rendus</li> <li><input type="checkbox"/> Faire circuler de façon continue l'information pertinente entourant la réalisation du PSI</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer du respect des échéanciers</li> </ul>
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> S'assurer de l'arrimage entre le PI de leur organisation et le PSI</li> <li><input type="checkbox"/> Respecter leur engagement à rendre les services planifiés</li> <li><input type="checkbox"/> Respecter les modalités entendues pour assurer le suivi du PSI</li> <li><input type="checkbox"/> Communiquer au coordonnateur de PSI toute information pouvant affecter la réalisation du PSI</li> </ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006

---

## ÉTAPE 7

---

---

## 7. ÉVALUER ET RÉVISER LE PSI EN RENCONTRE

### 7.1 Évaluer les résultats de l'intervention

Cette étape importante de la démarche de PSI consiste à évaluer les résultats de l'intervention concertée et à réviser la planification des besoins et des services à la lumière de l'évolution de la situation du jeune et de sa famille. Il s'agit, en quelque sorte, d'un nouveau processus d'évaluation-planification réalisé dans le cadre d'une rencontre formelle réunissant les participants engagés dans la planification et l'actualisation du dernier PSI élaboré dans la situation du jeune et de sa famille.

La rencontre de révision du PSI vise essentiellement à :

- 1) évaluer l'atteinte des objectifs généraux fixés par le PSI, soit les résultats de l'intervention sur l'évolution de la situation du jeune et de sa famille ;
- 2) évaluer les conditions générales mises en place pour soutenir l'atteinte de ces objectifs, soit les actions réalisées ou les services rendus par les différents acteurs naturels ou professionnels concernés ;
- 3) réviser et ajuster le plan en fonction des besoins de changements actuels du jeune et de sa famille et des services requis pour y répondre.

### 7.2 Comment agir et avec quelles ressources ?

Pour les participants engagés dans la réalisation du PSI, l'étape d'évaluation et de révision du PSI consiste essentiellement à réaliser ensemble les activités suivantes :

- 1) Organiser et réaliser la rencontre de révision du PSI
- 2) Rédiger le formulaire de PSI révisé
- 3) Identifier, s'il y a lieu, un nouveau coordonnateur de la démarche de PSI

#### ***7.2.1 ORGANISER LA RENCONTRE DE RÉVISION DU PSI***

Le coordonnateur de la démarche de PSI est responsable de l'organisation de la rencontre de révision du PSI, soit de la mise en place des conditions favorables à l'atteinte des objectifs de cette étape. Le coordonnateur, le jeune, ses parents et les partenaires conviennent ensemble d'un certain nombre de conditions, par exemple : le lieu et le moment de la rencontre, les personnes qui seront présentes, le déroulement, les responsabilités d'animation et de prise de notes, les moyens pour favoriser la participation active du jeune, de ses parents et de leurs proches, etc.

#### ***▪ Quand doit-on fixer la rencontre de révision du PSI ?***

En vertu de la LSSS, il n'existe aucune prescription légale concernant l'échéancier relatif à la révision du PSI, si ce n'est l'obligation d'en fixer un. De plus, la révision du PSI peut se faire en tout temps si des changements le justifient en ce qui concerne la situation du jeune et de sa famille ou la dispensation des services (voir Annexe 1, LSSSS, article 104). Tout participant peut en faire la demande. Le jeune et ses parents ont le droit et le pouvoir d'exiger que leur situation soit révisée en raison de changements survenus ou de leur insatisfaction quant aux services rendus.

---

Minimalement, la rencontre formelle d'évaluation et de révision du PSI doit avoir lieu au plus tard à la date d'échéance convenue lors de la dernière rencontre de PSI. Cette date tiendra compte de la situation particulière du jeune ainsi que du contexte légal d'intervention (ex. : une comparution prévue au tribunal en vertu de la LPJ).

- ***Se préparer à la rencontre de révision du PSI***

La préparation à la rencontre de révision du PSI concerne tous les participants. Le coordonnateur est responsable de s'assurer qu'un bilan est fait avec le jeune et ses parents et qu'ils participent aux décisions entourant la mise en place de conditions favorables pour assurer leur participation active durant la rencontre. Toutefois, préparer le jeune et ses parents à participer à l'évaluation de leur situation et aux différents services reçus est une responsabilité partagée. Chaque partenaire doit, à titre de représentant de son organisme lors de la rencontre, s'assurer d'évaluer avec le jeune, ses parents et leurs proches : 1) l'atteinte des objectifs généraux poursuivis par son organisme, soit les résultats de l'intervention et 2) leur satisfaction quant aux services rendus.

L'évaluation de l'atteinte des objectifs généraux est directement reliée à celle des objectifs plus spécifiques qui en découlent, lesquels font l'objet des plans d'intervention respectifs des différents partenaires. La rencontre de révision du PSI ne vise pas à rendre compte, de façon systématique, des résultats de ces différents PI. Or, il peut être utile pour un organisme de coordonner ses démarches de révision. Si la révision du PI a lieu avant celle du PSI, le représentant au PSI :

- 1) a une vision claire de l'évolution de la situation du jeune et de sa famille en regard du mandat de son organisme,
- 2) dispose d'indicateurs plus précis pour rendre compte de l'atteinte de certains objectifs généraux fixés par le PSI,
- 3) connaît les besoins de changement dans la situation actuelle et les services que son organisme peut rendre.

Si la révision du PI de l'organisme a lieu après celle du PSI, ce PI devra s'ajuster, s'il y a lieu, à l'évaluation plus globale des besoins et aux décisions prises en contexte de révision du PSI.

### ***7.2.2 RÉALISER LA RENCONTRE DE RÉVISION DU PSI***

La rencontre de révision du PSI se réalise dans le même esprit que la rencontre de planification du PSI. Elle ne doit pas être un lieu pour faire une étude de cas ni pour régler les conflits entre les partenaires. En principe, les mécanismes de suivi utilisés durant la période de réalisation et de suivi du PSI ont permis une communication continue entre les acteurs concernés. S'il y a lieu, les besoins des intervenants ont été identifiés et on y a répondu avant la rencontre de révision, au besoin, grâce à une rencontre préparatoire à celle de la révision.

La rencontre de révision peut prendre différentes formes pour s'ajuster à la réalité des acteurs concernés, mais elle doit se vivre dans le respect des valeurs fondamentales véhiculées par la démarche de PSI et permettre l'atteinte des objectifs visés à cette étape de la démarche. À l'instar de la rencontre de PSI, elle comporte généralement quatre grandes phases :

1. L'accueil
2. La mise en œuvre
3. La rencontre
4. La fin de la rencontre (voir l'Étape 4)

---

Essentiellement, l'échange au cours de la rencontre doit permettre de :

- 1) Faire ensemble l'évaluation de la situation actuelle du jeune et de sa famille en regard de chacun des objectifs généraux fixés au dernier PSI. Il s'agit d'apprécier en quoi la situation entourant chacun des objectifs a évolué et dans quelle mesure les objectifs sont atteints.
- 2) Comprendre ensemble le *sens* de ces résultats. La réalisation d'un changement dans la situation du jeune est aussi tributaire des conditions mises en place par les parents, leurs proches et les intervenants. Il s'agit donc d'évaluer, pour chaque objectif, dans quelle mesure les actions de soutien ont été réalisées comme prévu et en quoi elles ont été utiles au changement visé.

**En regard de chaque objectif, les actions de soutien ont-elles été :**

- *utiles au changement ?*
- *inutiles au changement ?*
- *nuisibles au changement ?*

Tous les participants à la rencontre contribuent à cette évaluation. Or, dans l'esprit qui anime la démarche de PSI, le jeune et ses parents sont les premiers concernés par l'évaluation et, par conséquent, ils sont généralement conviés à partager d'abord leur point de vue en ce qui concerne les grandes questions suivantes :

- Quels sont les changements qu'ils observent eux-mêmes en regard d'un objectif donné ? Y a-t-il encore un besoin ? Lequel ?
- Quelles actions ont-ils été capables de réaliser pour aider leur enfant à atteindre cet objectif ?
- Quels moyens (actions/responsabilités ou services) ont été utilisés par ceux qui leur viennent en aide (proches, partenaires) en regard d'un objectif donné ?
- L'aide extérieure reçue en ce qui concerne cet objectif était-elle *utile* à leurs yeux ; a-t-elle contribué à *faire une différence* et *pourquoi* ? L'aide est-elle encore nécessaire dans la situation actuelle ? Quelle forme doit-elle prendre pour s'ajuster à l'évolution de leur situation ?

Ces questionnements tiennent compte de la double tâche d'évaluation et de planification à réaliser au cours de cette rencontre. Il s'agit d'évaluer les résultats ou l'atteinte des objectifs, tout en dégageant, dans la situation actuelle : 1) les besoins de changement auxquels on a répondu, ceux qui demeurent ou ceux qui émergent et 2) la nature des conditions de soutien (actions, responsabilités, services) qui doivent être éliminées, maintenues ou requises pour y répondre. Tous les participants collaborent à cette évaluation globale. Au fur et à mesure de la discussion, les constats relatifs aux objectifs et aux services maintenus ou modifiés peuvent servir à construire ensemble le PSI révisé.

L'étape de révision du PSI suppose de relever certains défis (Lemay, 2001) :

- Se concentrer sur les réalisations et les actions efficaces réalisées par le jeune et ses parents plutôt que de mettre l'accent sur leurs difficultés et leurs échecs.
- Reconnaître les efforts réalisés malgré les résultats obtenus et éviter de focaliser uniquement sur les difficultés rencontrées.
- Reconnaître les obstacles, difficultés ou échecs rencontrés et chercher à en comprendre le sens avec eux :
  - a) éviter d'associer systématiquement l'échec au manque de motivation ;
  - b) identifier la nature des grands facteurs qui ont été des contraintes au changement :
    - les caractéristiques de l'environnement,
    - les caractéristiques ou capacités individuelles des personnes,
    - les facteurs de motivation ;

- 
- c) reconnaître les contraintes (physiques, matérielles, affectives, sociales, culturelles, etc.) réelles à leur action.
  - Ajuster les objectifs et les services en fonction :
    - a) de leur intérêt (motivation),
    - b) de leurs capacités réelles,
    - c) des conditions (ressources et contraintes) de leur environnement.
  - Avoir le courage d'examiner les *conséquences non intentionnelles* de certaines actions professionnelles sur l'atteinte des objectifs (Lemay, 2004).

Pour le jeune et ses parents, le processus de révision de leur situation est un moment privilégié pour communiquer leur satisfaction en ce qui concerne les services qu'ils reçoivent. Les grandes questions suivantes peuvent guider l'évaluation globale des services :

- Ont-ils été rendus comme prévu ?
- Étaient-ils *accessibles* ?
- Étaient-ils *suffisants* ?
- Étaient-ils *adéquats* ou *pertinents* en regard des objectifs ?
- Étaient-ils *utiles* pour les premières personnes concernées ?
- Étaient-ils *satisfaisants* en général ?

Il faut reconnaître que cette évaluation peut mettre à jour certaines difficultés liées à la dispensation des services. Les participants cherchent alors à comprendre ensemble le sens de ces difficultés afin de trouver des avenues pour mieux répondre aux besoins du jeune et de sa famille. Si un problème lié aux services perdure, rappelons qu'aucun intervenant, ni celui qui est désigné coordonnateur, n'a l'autorité pour agir auprès d'un pair. Dans certains cas, le recours à une autre instance peut être requis (voir l'Étape 3).

Enfin, le jeune et ses parents peuvent en tout temps exercer leur *droit de recours* pour dénoncer une situation insatisfaisante et recevoir du soutien pour l'exercer.<sup>5</sup>

### **7.2.3 LE COMPTE RENDU DE LA RENCONTRE DE RÉVISION DU PSI**

Pour donner suite à la rencontre, le coordonnateur du PSI s'assure que soient rédigés et diffusés le formulaire de PSI révisé et un court compte rendu des principales informations relatives à l'évaluation globale de la situation du jeune réalisée lors de la rencontre. Ce compte rendu annexé au formulaire de PSI révisé peut prendre différentes formes, mais il n'a pas à répéter les informations qui seront intégrées au PSI. Par exemple, il rend compte du contenu de l'évaluation et, à la lumière de celle-ci, des grandes décisions à l'effet de *maintenir*, de *modifier* ou d'*ajouter* des objectifs ou des moyens généraux (actions à réaliser, responsabilités ou services). Les objectifs et moyens généraux retenus seront plutôt précisés dans le formulaire de PSI révisé. En cours d'animation, le participant désigné pour la prise de note peut utiliser un canevas simple lui permettant de recueillir l'essentiel de l'information utile à la rédaction du compte rendu (voir Annexe 4).

---

<sup>5</sup> Les instances à contacter en cas de recours : 1) le coordonnateur de la démarche de PSI, 2) le supérieur immédiat de l'intervenant concerné, 3) le commissaire à la qualité des services de l'établissement concerné, 4) le comité des usagers de l'établissement concerné, 5) un organisme de défense des droits de la personne, 6) l'Office de protection des personnes handicapées du Québec.

## 7.3 Les acteurs concernés et responsabilités de l'Étape 7

L'étape d'évaluation et de révision du PSI implique les responsabilités suivantes :

**Tableau 13. Évaluer et réviser le PSI**

Acteurs	Responsabilités
<b>Jeune et parents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se préparer à la rencontre de révision avec le soutien du coordonnateur.</li> <li><input type="checkbox"/> Participer aux décisions entourant l'organisation de la rencontre.</li> <li><input type="checkbox"/> Être présent lors de la rencontre de révision.</li> <li><input type="checkbox"/> Communiquer leur évaluation : 1) de l'atteinte des objectifs généraux du jeune, 2) de leur propre contribution en soutien à l'atteinte de ces objectifs (les actions qu'ils ont réalisées), 3) de l'aide (naturelle et professionnelle) qu'ils ont reçue.</li> <li><input type="checkbox"/> Communiquer leur évaluation des besoins de changement actuels et des moyens de soutien requis.</li> <li><input type="checkbox"/> Identifier les actions ou responsabilités qu'ils s'engagent à prendre pour soutenir l'atteinte des nouveaux objectifs du jeune.</li> <li><input type="checkbox"/> S'il y a lieu, valider et signer le formulaire de PSI révisé.</li> </ul>
<b>Coordonnateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que les évaluations requises pour la rencontre sont réalisées.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que le jeune et sa famille sont informés et accompagnés dans la préparation de la rencontre, laquelle requiert de faire avec eux le bilan : 1) des résultats ou de l'atteinte des objectifs, 2) des moyens ou services reçus (accessibilité, suffisance, qualité des services, satisfaction).</li> <li><input type="checkbox"/> Organiser la rencontre de révision à l'échéance prévue, ou avant, lorsque des changements dans la situation du jeune le requièrent.</li> <li><input type="checkbox"/> Convoquer les participants à la rencontre de révision.</li> <li><input type="checkbox"/> Animer la rencontre en favorisant la participation active du jeune et de sa famille.</li> <li><input type="checkbox"/> Ajuster le formulaire de PSI ou mettre fin à la démarche de PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que le PSI révisé est rempli conformément aux décisions prises et qu'il répond à la vision du jeune et de sa famille.</li> <li><input type="checkbox"/> Diffuser le compte rendu de la rencontre et le formulaire de PSI révisés aux personnes concernées.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que soit nommé, s'il y a lieu, un nouveau coordonnateur de PSI.</li> </ul>
<b>Partenaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Évaluer avec le jeune et sa famille l'atteinte des objectifs généraux en lien avec l'intervention de leur organisme.</li> <li><input type="checkbox"/> Se préparer à la rencontre de révision.</li> <li><input type="checkbox"/> Participer aux décisions entourant l'organisation de la rencontre.</li> <li><input type="checkbox"/> Soutenir le jeune et ses proches à participer activement à la rencontre</li> <li><input type="checkbox"/> Accueillir de façon constructive les bilans d'évaluation concernant leurs services.</li> <li><input type="checkbox"/> Partager leur propre bilan et vision actuelle des besoins et services requis.</li> <li><input type="checkbox"/> Valider et signer, s'il y a lieu, le formulaire de PSI révisé.</li> </ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006



---

## 8. CONCLUSION

### Répondre aux besoins du jeune et de sa famille : une responsabilité partagée

La réflexion des différents partenaires de la région de Laval entourant la production de ce manuel de référence témoigne, sans contredit, d'une reconnaissance collective de l'importance de faire participer tous les acteurs pour assurer le succès de la coordination des services autour des jeunes et des familles.

Implanter et réaliser des démarches de plans des services individualisés (PSI) est une entreprise qui interpelle tout le monde : les jeunes et les familles, les intervenants, les gestionnaires et les directions des établissements ou organismes concernés. Au cours des dernières années, différentes structures concrètes ont été mises en place afin de soutenir l'implantation et la réalisation des démarches de PSI :

- 1) la production d'un cadre de référence régional en matière de PSI ;
- 2) l'implantation d'une équipe d'intervention jeunesse (EIJ) sur le territoire du Centre de santé et de services sociaux de Laval ;
- 3) l'élaboration et le déploiement continu d'une formation régionale dont la pertinence est fort reconnue par d'autres régions du Québec ;
- 4) la mise sur pied d'un Comité de suivi de l'implantation des PSI : un groupe de travail qui mobilise toujours des représentants de divers établissements engagés dans le champ d'intervention jeunesse ;
- 5) la nomination de coachs PSI appelés à soutenir concrètement les intervenants engagés dans ces démarches au sein des établissements des réseaux de l'éducation et de la santé et des services sociaux ainsi que leur formation continue.

Essentiellement, les *coachs PSI* désignés au sein des différents établissements de la région<sup>6</sup> exercent déjà des fonctions d'intervenant ou de conseiller clinique auxquelles s'ajoute un rôle de soutien et de conseil auprès de leurs pairs, appelés tout comme eux à participer ou à coordonner des démarches de PSI. Ils ont, entre autres, le mandat de contribuer à :

- 1) faire la promotion des démarches de PSI au sein de leur secteur,
- 2) soutenir concrètement les intervenants à réaliser des démarches de PSI,
- 3) faire le suivi de l'implantation des PSI au sein de leur secteur,
- 4) identifier les obstacles et les conditions qui rendent plus facile la réalisation des PSI,
- 5) collaborer au développement de moyens concrets susceptibles de soutenir la réalisation des démarches de PSI.

L'exercice de ce rôle dans les milieux implique de la part des coachs PSI, des intervenants, des gestionnaires et de leur milieu en général :

- 1) la capacité de faire face à une part d'inconnus, puisque le nouveau rôle de « coach » est à construire au fur et à mesure qu'émergent les besoins d'accompagnement des intervenants engagés dans des démarches de PSI ;
- 2) la souplesse d'ajuster ce rôle aux diverses réalités organisationnelles et cliniques des différents milieux et aux différents besoins d'accompagnement des intervenants, lesquels

---

<sup>6</sup> Des coachs PSI sont nommés dans les organisations suivantes : les quatre installations du CSSS de Laval (Marigot, Sainte-Rose, Mille-Îles, Ruisseau-Papineau), le Centre jeunesse de Laval, le Centre Le Maillon, le CRDI Normand-Laramée, la Commission scolaire de Laval, la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier, l'Hôpital juif de réadaptation, le Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur.

---

font à leur tour face à des démarches de PSI diversifiées puisque ajustées aux besoins particuliers des jeunes et des familles ;

- 3) la capacité de délimiter les zones d'action ou de pouvoir du coach par rapport aux autres acteurs également appelés à jouer un rôle de soutien ou d'encadrement auprès des intervenants au sein de l'organisme : conseiller clinique, supérieur immédiat, etc. ;
- 4) la mise en place de mécanismes de communication entre les acteurs à l'intérieur d'un secteur et entre les secteurs afin de partager l'information utile à l'implantation et à la réalisation des PSI, notamment les conditions de succès et les obstacles associés à ces démarches.

Quant au comité de travail régional responsable, depuis 2003, de soutenir et d'assurer le suivi de l'implantation des PSI dans la région de Laval, il réunit des gestionnaires, représentants de différentes organisations et réseaux.<sup>7</sup>

Essentiellement, son mandat consiste à :

- 1) promouvoir l'implantation des PSI auprès des organisations concernées ;
- 2) assurer l'harmonisation régionale des PSI et des PI scolaires ;
- 3) définir, recommander et mettre en place des mécanismes de suivi et de soutien à l'implantation des PSI ;
- 4) valider et assurer l'utilisation des divers outils développés pour soutenir la réalisation des démarches de PSI, notamment : l'outil de planification (formulaire papier et informatisé), le manuel de référence pour la réalisation des PSI, etc. ;
- 5) définir (ou valider) et implanter des outils de collecte d'informations (*monitoring*) sur l'implantation et la réalisation des PSI ;
- 6) identifier les conditions de réussite et les obstacles à l'implantation des démarches de PSI ;
- 7) proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées ;
- 8) définir et utiliser des mécanismes de communication continus avec les membres du groupe de coach PSI ;
- 9) rendre compte, par le ou la responsable du groupe, de ses travaux et recommandations au Comité régional de pilotage du Réseau de services intégrés pour les jeunes de Laval.

Les différentes structures de soutien engagent un nombre d'acteurs à divers degrés de responsabilités et témoignent, sans contredit, de l'engagement des milieux de pratique à répondre aux besoins des jeunes et de leurs familles dans la région de Laval. Ce manuel de référence demeure un guide pour l'accompagnement de ces personnes qui sont au cœur des démarches des plans de services. Leur situation particulière et leur propre volonté de changement doivent demeurer nos principales balises.

---

<sup>7</sup> Les organisations suivantes sont représentées : l'ASSS de Laval, le CSSS de Laval et ses quatre installations (Marigot, Sainte-Rose, Mille-Îles, Ruisseau-Papineau), le Centre jeunesse de Laval, le Centre Le Maillon, le CRDI Normand-Laramée, les deux Commissions scolaires (de Laval et Sir-Wilfrid-Laurier), l'Hôpital juif de réadaptation, le Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, et s'il y a lieu, sur une base ponctuelle, des représentants des CPE ou des organismes communautaires.

---

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL. *Plan de services individualisés (PSI), Cadre de référence*, Laval, 2003, 10 p.

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE. *Cadre de référence régional sur le plan de services individualisé (PSI)*, Estrie, 2004.

BILODEAU, A., LAPIERRE, S. et MARCHAND, Y. *Le partenariat : comment ça marche ? Mieux s'outiller pour mieux réussir*, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique. 2003, 31 p.

BRETON, M. *Relating Competence - Promotion and Empowerment*, Journal of progressive human Services, 1994, 27p.-44 p.

COMITÉ SUR LE CONTINUUM DE SERVICES SPÉCIALISÉS DESTINÉS AUX ENFANTS, AUX JEUNES ET À LEUR FAMILLE. *De la complicité à la responsabilité. Rapport du Comité sur le Continuum de services spécialisés destinés aux enfants, aux jeunes et à leur famille*, 2004, Site internet : [intranetreseau.rtss.qc.ca](http://intranetreseau.rtss.qc.ca)

CROZIER, M. et FRIEDBERG, E. *L'acteur et le système*, Paris, Éditions du Seuil, 1977

DESMARAIS, S. *Démarche régionale d'implantation des plans de services individualisés (PSI) pour le secteur Famille-Enfance-Jeunesse*. Laval, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Laval, 2004

GROUPE DE TRAVAIL SUR LE PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ ET INTERSECTORIEL. *Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation. Deux réseaux, un objectif : le développement des jeunes*, Rapport déposé au Comité national de concertation sur l'Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation, Québec, 2005

LEMAY, L. *Formation Plan d'Intervention : Implantation des paramètres relatifs à la Politique sur le plan d'intervention*, Centre jeunesse de Laval, 2001

LEMAY, L. ET LAPOINTE, A. *Formation Plan de services individualisé*, Formation régionale développée pour l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Laval, 2003

LEMAY, L. *Conditions et conséquences des pratiques d'empowerment. Une étude interdisciplinaire et intersystémique des rapports de pouvoir Professionnels/Clients*, Thèse de doctorat, Université de Montréal, Montréal, 2004

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Deux réseaux, un objectif : le développement des jeunes, Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation*, Québec, 2003

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Le plan d'intervention... au service de la réussite de l'élève*, Cadre de référence pour l'établissement des plans d'intervention, Québec, 2004

Projet AIDES (Action Intégrée pour le Développement des Enfants et leur Sécurité), Le projet AIDES et le cadre d'évaluation développé en Angleterre. Document de travail, 2005. Site internet : [www.children.doh.gov.uk/integratedchildrenssystem](http://www.children.doh.gov.uk/integratedchildrenssystem)

## **ANNEXES**

---

**ANNEXE 1**  
**DISPOSITION LÉGALES**

---

## **DISPOSITIONS LÉGALES**

### **Loi sur la santé et les services sociaux, article 103 : le PSI**

*Lorsqu'un usager d'une catégorie déterminée par règlement (...) doit recevoir, pour une période prolongée, des services de santé et des services sociaux nécessitant, outre la participation d'un établissement, celle d'autres intervenants, l'établissement, qui dispense la majeure partie des services en cause ou celui des intervenants désignés après concertation entre eux, doit lui élaborer le plus tôt possible un plan de services individualisé.*

### **Loi sur la santé et les services sociaux, article 102 : le plan d'intervention**

*Un établissement doit élaborer, pour les usagers d'une catégorie déterminée par règlement (...), un plan d'intervention afin d'identifier ses besoins, les objectifs poursuivis, les moyens à utiliser et la durée prévisible pendant laquelle des services devront lui être fournis. Le plan d'intervention doit assurer la coordination des services dispensés à l'usager par les divers intervenants concernés de l'établissement.*

### **Loi sur la santé et les services sociaux, article 10 : la participation de l'usager à son plan**

*Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis conformément aux articles 102 et 103. Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans.*

### **Loi sur la santé et les services sociaux, article 104 : la collaboration de l'usager et échéancier**

*Chacun des plans visés respectivement aux articles 102 et 103 doit être élaboré en collaboration avec l'usager tel que le prévoit l'article 10. Ces plans doivent contenir un échéancier relatif à leur évaluation et à leur révision. Cependant, ils peuvent être modifiés en tout temps pour tenir compte de circonstances nouvelles.*

### **Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements, article 42**

*Un plan d'intervention est établi pour chaque bénéficiaire admis ou inscrit dans un centre de réadaptation. Le plan comprend l'identification des besoins du bénéficiaire, les objectifs à poursuivre, les moyens à utiliser, la durée prévisible des services ainsi qu'une mention de sa révision aux 90 jours.*

### **Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées**

*Toute personne handicapée (...) peut demander à l'Office de voir à la préparation d'un plan de services afin de faciliter son intégration scolaire, professionnelle et sociale (...) L'Office voit à la préparation du plan de services (...) en faisant directement appel aux ressources existantes (...) Dans l'élaboration d'un plan de services (...) l'Office doit respecter le libre choix de la personne handicapée. (Extraits des articles 25 et 45 à 51 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, L.R.Q., C.E.20.1, à jour au 1<sup>er</sup> novembre 2005.)*

### **Loi sur l'instruction publique, article 96.14**

*Le directeur de l'école, avec l'aide des parents d'un élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, du personnel qui dispense des services à cet élève et de l'élève lui-même, à moins qu'il en soit incapable, établit un plan d'intervention adapté aux besoins de l'élève.*

---

## **ANNEXE 2**

### **FEUILLET EXPLICATIF DE LA DÉMARCHE DE PSI**

---

## PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ

---

**À QUOI SERT VOTRE PLAN DE SERVICES ?** Un Plan de services individualisé est une démarche qui ...

*AVEC* votre participation active ou celle de votre représentant...

*PAR* la coordination des interventions...

*PERMET* de planifier et de dispenser les services qui vous sont nécessaires...

*POUR* répondre à vos besoins.

- Le plan de service est votre propriété. Vous êtes présent(e) lors de son élaboration ou de sa révision. Vous participez aux décisions qui sont prises, y compris la décision de faire participer une personne ou un service dans votre Plan de services. Vous avez le droit d'être accompagné(e).
- Votre plan de services doit refléter votre véritable situation et vos besoins.
- Il permet de faire le tour de tous les domaines de votre vie et ainsi de s'assurer que les services donnés sont cohérents, continus et visent les mêmes objectifs.
- C'est un outil de communication précieux contenant de l'information sur l'ensemble des services que vous recevez, des intervenants responsables qui peuvent vous accompagner et qui vous connaissent. Nous vous recommandons de vous en servir pour informer les intervenants avec qui vous faites affaire. Vous pouvez ainsi éviter de répéter des renseignements à fournir, des chevauchements et des attentes.
- Vous pouvez demander une révision de votre Plan de service à la suite de changements dans votre situation ou advenant l'impossibilité de recevoir les services prévus. Vous vous adressez à la personne responsable de la coordination de votre Plan de services.
- Recours : si vous n'obtenez pas l'élaboration ou la révision de votre Plan de service, vous pouvez faire une plainte d'abord au Commissaire à la qualité des services de l'établissement concerné. Si vous n'êtes pas satisfait du rapport du commissaire, des suites apportées au rapport ou encore si le traitement de votre plainte retarde, vous pouvez vous adresser au Protecteur des usagers. Vous pouvez obtenir de l'aide pour formuler votre plainte de la part du commissaire à la qualité des services et vous pouvez être accompagné par une personne ou un organisme de votre choix. Enfin, l'Office des personnes handicapées du Québec fournit des services d'information, de soutien et d'accompagnement.



---

**ANNEXE 3**  
**LE FORMULAIRE DE PSI**

---

**PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ****Confidentiel**

Nom de l'utilisateur : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_\_

Date du PSI : \_\_\_\_\_

Initial : \_\_\_\_\_

Coordination : \_\_\_\_\_

Nom des personnes invitées	Organisme ou lien avec l'utilisateur	Signatures

**AUTORISATION DE TRANSMISSION DE RENSEIGNEMENTS**

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ autorise la personne qui coordonne mon Plan de services individualisé (PSI) à le communiquer aux personnes ou organismes qui y participent.

Date : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

**AUTORISATION DE TRANSMISSION DE RENSEIGNEMENTS**

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ représentant(e) de \_\_\_\_\_, titulaire de ce Plan de services individualisé (PSI) autorise la personne qui coordonne ce plan à le communiquer aux personnes ou organismes qui y participent.

Date : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

---

**PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ**

Nom de l'utilisateur : \_\_\_\_\_

Information devant être connue de tous (ex. : cadre légal de l'intervention)	Situations(s) désirée(s) ou projet	Attentes ou secteurs de besoins prioritaires

**Champs d'intervention :**

- |  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
| 1) Santé, développement et bien-être physique      | 4) Relations familiales et conjugales            | 7) Travail / Occupation |
| 2) Santé, développement et bien-être psychologique | 5) Relations interpersonnelles et sociales       | 8) Loisirs              |
| 3) Milieu de vie / Domicile / Hébergement          | 6) Milieu de garde / Milieu scolaire / Formation | 9) Communauté           |

CHAMPS D'INTERVENTION	OBJECTIFS/BESOINS	ACTION À RÉALISER OU SERVICES REQUIS	RESPONSABLE/ DISPENSATEURS	NOTES <sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Exemples : démarches préalables, échéancier particulier (délai d'attente requis)

---

**PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ**Nom de l'utilisateur :  
\_\_\_\_\_

CHAMPS D'INTERVENTION	OBJECTIFS/BESOINS	ACTION À RÉALISER OU SERVICES REQUIS	RESPONSABLE/ DISPENSATEURS	NOTES <sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Exemples : démarches préalables, échéancier particulier (délai d'attente requis)

---

**PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ**

**Nom de l'utilisateur :** \_\_\_\_\_

**NOTES PARTICULIÈRES :**

Inscrire ici toute information, contrainte ou attente des participants qui éclairerait la situation de la personne ou les démarches à entreprendre.


**Date de la révision :** \_\_\_\_\_

**Endroit :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Signature de l'utilisateur ou de son représentant*

\_\_\_\_\_  
*Signature du coordonnateur /coordonnatrice*



---

**ANNEXE 4**  
**COMPTE RENDU – ANNEXE AU PSI RÉVISÉ**

<b>Compte rendu de la révision du PSI</b> <b>Annexe au PSI révisé</b>	Nom de l'utilisateur : _____
	Date du PSI révisé : _____
	Coordination : _____

**Rappel de l'objectif général visé :**

Évaluation de l'atteinte de l'objectif	Évaluation des actions réalisées par les parents et proches	Évaluation des actions/services rendus par les intervenants
La situation s'est-elle : <input type="checkbox"/> améliorée <input type="checkbox"/> maintenue <input type="checkbox"/> détériorée  L'objectif doit-il être : <input type="checkbox"/> retiré <input type="checkbox"/> maintenu <input type="checkbox"/> modifié  Note :	Action de : ____ <input type="checkbox"/> réalisée <input type="checkbox"/> non réalisée  <input type="checkbox"/> utile <input type="checkbox"/> inutile <input type="checkbox"/> nuisible  Note :	Action de : ____ <input type="checkbox"/> réalisée <input type="checkbox"/> non réalisée  <input type="checkbox"/> utile <input type="checkbox"/> inutile <input type="checkbox"/> nuisible  Note :
	Action de : ____ <input type="checkbox"/> réalisée <input type="checkbox"/> non réalisée  <input type="checkbox"/> utile <input type="checkbox"/> inutile <input type="checkbox"/> nuisible  Note :	Action de : ____ <input type="checkbox"/> réalisée <input type="checkbox"/> non réalisée  <input type="checkbox"/> utile <input type="checkbox"/> inutile <input type="checkbox"/> nuisible  Note :



---

**ANNEXE 5**  
**INITIER ET COORDONNER LE PSI : LES RESPONSABILITÉS**

## Aide-mémoire : Initier et coordonner une démarche de PSI

### Rappel du processus de décision en ce qui concerne le choix du coordonnateur de PSI

- L'intervenant qui initie la démarche n'est pas nécessairement celui qui agira en tant que coordonnateur de la démarche PSI.
- Les grands critères suivants guident le choix de l'intervenant coordonnateur :
  - Il est une personne clé pour le continuum des services ou provient d'un établissement majoritairement engagé dans la situation du jeune.
  - Il est significatif pour le jeune et ses parents.
  - Il est choisi en concertation.
  - Parfois, il joue déjà un rôle de coordination des services au sein de son établissement.

**Tableau 14. Rappel des responsabilités de l'intervenant qui initie la démarche de PSI**

Étape	Responsabilités reliées aux étapes préalables à la démarche de PSI
<b>1. Amorcer l'évaluation globale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mettre tout en œuvre pour que le jeune et ses parents définissent eux-mêmes leur réalité dans la mesure de leurs capacités.</li> <li><input type="checkbox"/> Accueillir leur propre évaluation.</li> <li><input type="checkbox"/> Utiliser différents outils permettant de faire une évaluation globale de la situation.</li> <li><input type="checkbox"/> Questionner le jeune et les parents et les informer au besoin des résultats d'évaluation dont ils sont l'objet pour qu'ils développent à leur tour une vision plus élargie de leur réalité.</li> <li><input type="checkbox"/> Respecter leur rythme.</li> </ul>
<b>2. Initier la démarche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reconnaître la pertinence d'une démarche de PSI dans les situations qui l'exigent.</li> <li><input type="checkbox"/> Informer le jeune et ses parents du sens et des étapes de la démarche de PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> Obtenir leur adhésion à y participer.</li> <li><input type="checkbox"/> Avec l'autorisation des personnes concernées, contacter les partenaires déjà engagés dans leur situation.</li> <li><input type="checkbox"/> Accompagner, au besoin, le jeune et ses parents à faire une demande de services aux partenaires visés.</li> <li><input type="checkbox"/> Solliciter la participation des partenaires à l'évaluation globale de la situation du jeune.</li> <li><input type="checkbox"/> Informer les personnes concernées de son établissement.</li> <li><input type="checkbox"/> Avec les partenaires concernés, désigner le coordonnateur de PSI.</li> </ul>
<b>3. Partager les expertises et développer une vision commune</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Favoriser la circulation des informations entre les partenaires.</li> <li><input type="checkbox"/> Mettre en place des mécanismes de communication pour que les intervenants partagent leur lecture et leur évaluation de la situation.</li> <li><input type="checkbox"/> Évaluer avec les partenaires le degré d'adhésion à une vision commune de la situation, des besoins et des services requis.</li> <li><input type="checkbox"/> Évaluer avec les partenaires les obstacles au développement de cette vision et la pertinence de faire une rencontre préparatoire.</li> <li><input type="checkbox"/> S'il y a lieu, organiser une telle rencontre, l'animer ou identifier un animateur.</li> </ul>
<b>4. Réaliser la rencontre de PSI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que les évaluations préalables à la rencontre sont réalisées.</li> <li><input type="checkbox"/> Organiser la rencontre en tenant compte de la réalité des divers participants.</li> <li><input type="checkbox"/> Convoquer les participants.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que le jeune et sa famille sont accompagnés dans la préparation de la rencontre.</li> <li><input type="checkbox"/> Favoriser la participation active du jeune et de sa famille.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que le plan de services reflète la vision du jeune et de sa famille de leurs besoins ou objectifs de changement et des services pour y répondre.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que les services identifiés répondent aux objectifs du plan de services.</li> <li><input type="checkbox"/> Au besoin, s'assurer du transfert de la responsabilité de coordination.</li> </ul>

Étape	Responsabilités reliées aux étapes préalables à la démarche de PSI
<b>5. Rédiger le formulaire de PSI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reconnaître le sens et l'utilité du formulaire pour toutes les personnes engagées dans une démarche de PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que le jeune et ses parents connaissent le sens et l'utilité du formulaire : transmettre le contenu du feuillet explicatif.</li> <li><input type="checkbox"/> Connaître les modalités retenues pour remplir adéquatement le formulaire.</li> <li><input type="checkbox"/> Collaborer à la tâche collective de construction du contenu pertinent pour remplir le formulaire (besoins, responsabilités ou services).</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que le formulaire est rempli conformément aux décisions prises par les participants à la rencontre de PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> Valider le contenu du formulaire PSI avec le jeune et ses parents.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer de leur adhésion et obtenir les signatures requises.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer de la diffusion du formulaire PSI auprès de toutes les personnes concernées par la planification des services.</li> </ul>
<b>6. Réaliser et assurer le suivi du PSI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mettre en œuvre les modalités prévues pour le suivi du PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> Suivre l'évolution de la situation du jeune en regard du PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que les services planifiés sont rendus.</li> <li><input type="checkbox"/> Faire circuler de façon continue l'information pertinente entourant la réalisation du PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer du respect des échéanciers.</li> </ul>
<b>7. Évaluer et réviser le PSI en rencontre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que les évaluations préalables à la rencontre ont été réalisées.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que le jeune et sa famille sont informés et accompagnés dans la préparation de la rencontre, laquelle requiert de faire avec eux le bilan : 1) des résultats ou de l'atteinte des objectifs et 2) des moyens ou services reçus (accessibilité, suffisance, qualité des services, satisfaction).</li> <li><input type="checkbox"/> Organiser la rencontre de révision à l'échéance prévue, ou avant, lorsque des changements dans la situation du jeune et de sa famille le requièrent.</li> <li><input type="checkbox"/> Convoquer les participants à la rencontre de révision.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer de l'animation de la rencontre en favorisant la participation active du jeune et de sa famille.</li> <li><input type="checkbox"/> Ajuster le formulaire de PSI ou mettre fin à la démarche de PSI.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que le PSI révisé soit rempli conformément aux décisions prises et qu'il réponde à la vision du jeune et de sa famille.</li> <li><input type="checkbox"/> Distribuer le compte rendu de la rencontre et le formulaire de PSI aux personnes concernées.</li> <li><input type="checkbox"/> S'assurer que l'on nomme, s'il y a lieu, un nouveau coordonnateur de PSI.</li> </ul>

Source : LEMAY, L. et collaborateurs. *Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) à Laval : Volet jeunesse*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2006



Ce manuel de référence a été rédigé grâce à la collaboration de ces partenaires :



Centre de santé et de services sociaux  
de Laval

