

Se lier ensemble pour faciliter le rétablissement : la fonction de liaison entre les CSSS et le milieu communautaire en santé mentale de la région de Québec

Richard Langlois, agent de liaison, AGIR en santé mentale, **Charles Rice**, directeur, AGIR en santé mentale, **Rodrigue Côté**, directeur adjoint santé mentale au CSSS de la Vieille-Capitale, et **Caroline Duval**, chef d'administration de programmes santé mentale-déficience intellectuelle au CSSS Québec-Nord, tous de Québec.

Issu d'un projet de partenariat entre les Centres de Santé et Services Sociaux Québec-Nord et Vieille-Capitale ainsi que l'Alliance des Groupes d'intervention pour le rétablissement en santé mentale (AGIR), le mandat de liaison vise à favoriser la fluidité des services entre les deux CSSS de la région métropolitaine de Québec et les organismes communautaires. Essentiellement, il consiste à faire connaître auprès des intervenantes et intervenants concernés la diversité des services offerts par le milieu communautaire et en favoriser l'accès. Le territoire desservi s'étend des limites de la Côte-de-Beaupré (région de Charlevoix non-incluse) jusqu'à St-Augustin-de-Desmaures (région de Portneuf non-incluse).

À la base, ce projet novateur, une première au Québec, s'inscrit dans les orientations du plan d'action en santé mentale « La force des liens » ainsi que dans les mesures prévues dans les projets cliniques des deux CSSS du territoire touchant plus spécifiquement les CLSC et CHSLD. Certaines particularités régionales méritent d'être soulignées comme autant de facteurs positifs favorisant la mise en marche du mandat. L'implantation des guichets d'accès en première ligne ainsi que la grande diversité des ressources communautaires en santé mentale nous permettaient dès lors d'envisager l'introduction du mandat de liaison avec optimisme. De plus, la volonté d'une évaluation réseau par les CSSS et l'embauche ainsi que la gestion du mandat par l'AGIR constituaient d'autres éléments positifs.

Les fonctions de l'agent de liaison s'avèrent fort diversifiées. Pour l'essentiel, il doit participer à la définition de l'offre de services offerts par le milieu, jouer un rôle de vigie auprès des CSSS et des organismes communautaires sur les difficultés rencontrées dans les trajectoires de service en santé mentale, faire connaître aux intervenants et intervenantes des CSSS partenaires les pratiques des organismes communautaires en santé mentale, établir et maintenir des liens avec les organismes communautaires en santé mentale de la région métropolitaine de Québec, recenser et mettre à jour les activités et programmations en cours.

En début de projet, l'AGIR avait pour mandat d'embaucher une personne à titre d'agent de liaison. Ce dernier avait pour mission d'élaborer un lien de qualité entre les intervenants des CSSS (les guichets d'accès au point de départ) et les organismes membres de l'AGIR (près d'une quarantaine) afin de véhiculer une information juste pouvant orienter des personnes dans le besoin vers une variété de services offerts dans la communauté. L'implantation du mandat de liaison s'orchestra en trois étapes : la connaissance des organismes membres de l'AGIR, l'intégration au sein des équipes des 6 guichets d'accès en santé mentale (participation à 3 guichets par semaine) et, la

connaissance d'autres organismes pertinents en regard du rétablissement en santé mentale.

Quelques Statistiques révélatrices nous indiquent que, sur une période de 6 mois, entre janvier et juin 2008, 455 références ont été effectuées sur l'ensemble des 6 guichets d'accès. Celles-ci touchèrent un pourcentage de 60 % de femmes et de 40% d'hommes. Le groupe d'âge des 18 à 29 ans fut celui bénéficiant du plus grand nombre de références suivi du groupe d'âge des 40 à 49 ans. Après un peu plus d'un an, nous sommes donc heureux de constater que la référence d'organismes communautaires ait augmenté de façon significative dans un esprit de complémentarité de services. Compte tenu de la grande demande partout sur le territoire en ce qui regarde les services en santé mentale, nous nous réjouissons des répercussions de ce mandat de liaison pour les personnes éprouvant des besoins liés au rétablissement. Nous nous devons, en terminant, de souligner un certain nombre de conditions gagnantes que nous considérons comme déterminants dans le succès actuel :

- l'établissement du lien de confiance
- la volonté de travailler ensemble
- le développement d'une conscience d'ensemble
- croire que le rétablissement puisse prendre des formes diverses
- le développement graduel d'outils liés à une communication efficace
- le respect des façons de faire différentes dans chacun des milieux
- être orientés vers les besoins de la personne qui souffre
- être disponible pour les intervenants et intervenantes

Nous croyons que cette expérience du mandat de liaison constitue un important pas en avant pouvant répondre à de nombreux besoins des usagers en santé mentale. Nous devons maintenant consolider les acquis et chercher continuellement à enrichir ce mandat de liaison. Et si cette expérience était une « semence » en vue de son implantation dans d'autres régions du Québec...