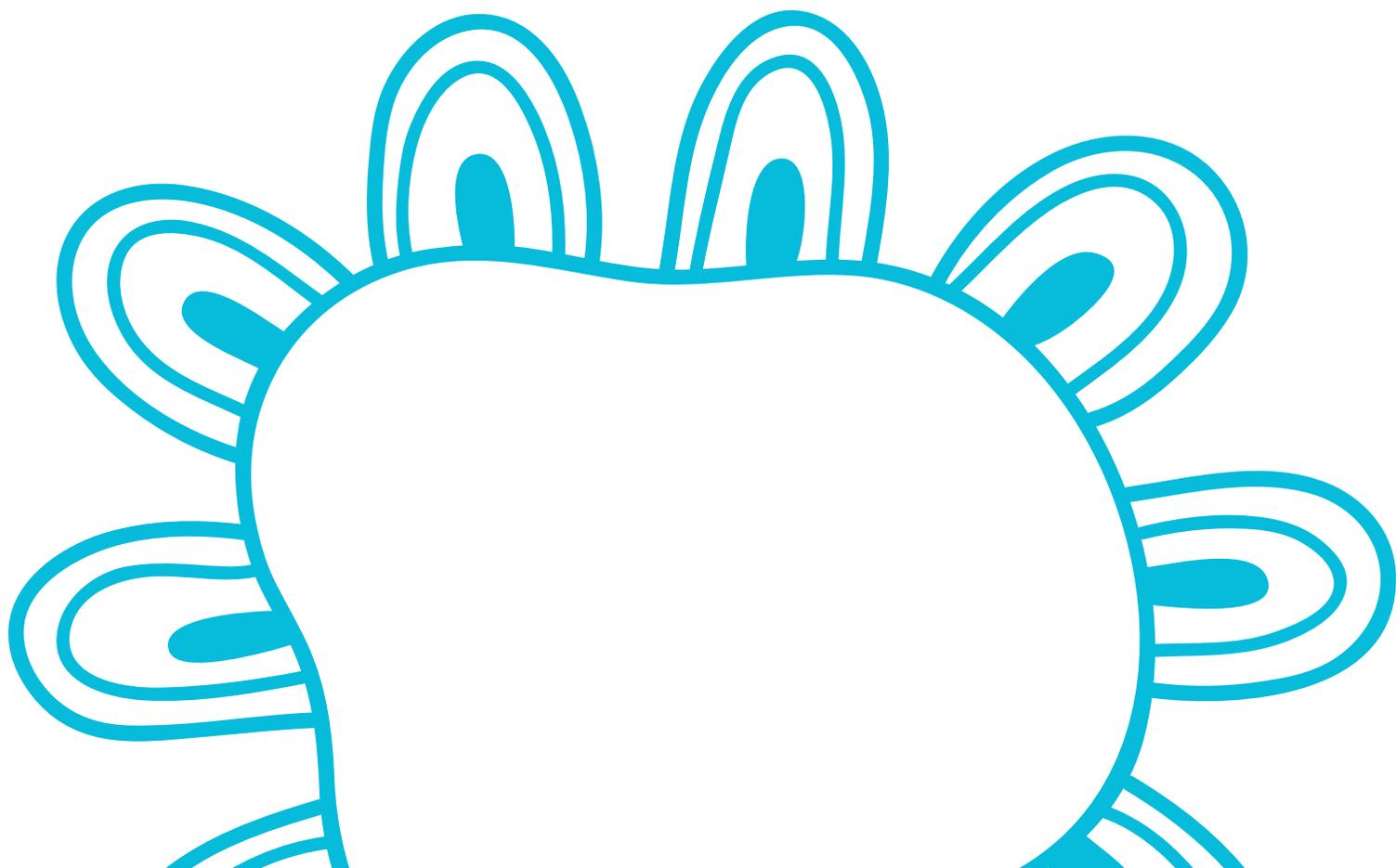


# Création d'une fondation

Guide de démarrage d'un centre de Foundry | Juin 2020



# Table des matières

Remerciements.....	1
Introduction.....	2
Glossaire des termes.....	8
Répertoire du personnel du Bureau Central de Foundry (BCF).....	11
<b>Section 01: Aperçu de la planification du projet.....</b>	<b>14</b>
<b>Section 02: Direction et gouvernance.....</b>	<b>22</b>
<b>Section 03: Partenariats et développement communautaire.....</b>	<b>30</b>
<b>Section 04: Aperçu de l'accord-cadre d'exploitation.....</b>	<b>36</b>
<b>Section 05: Engagement des jeunes et des familles.....</b>	<b>40</b>
<b>Section 06: Communications et image de marque.....</b>	<b>50</b>
<b>Section 07: Développement de l'investissement.....</b>	<b>58</b>
<b>Section 08: Philanthropie et collecte de fonds.....</b>	<b>67</b>
<b>Section 09: Services et opérations d'un centre.....</b>	<b>74</b>
<b>Section 10: Échange de connaissances et formation.....</b>	<b>81</b>
<b>Section 11: Guide du budget de fonctionnement d'un centre de Foundry.....</b>	<b>91</b>
<b>Section 12: Évaluation et amélioration de la qualité.....</b>	<b>100</b>
<b>Section 13: Recherche et innovation.....</b>	<b>109</b>

## Tables

Tableau 1 : Activités, principaux résultats attendus, calendrier et soutien du BCF.....	17
Tableau 2 : Lignes directrices pour les tables de leadership local de Foundry.....	27
Tableau 3 : Approches d'engagement de Foundry.....	45
Tableau 4 : Lignes directrices sur les outils de communication de Foundry.....	55
Tableau 5 : Lignes directrices de la campagne de collecte de fonds.....	72
Tableau 6 : Exemple de budget de fonctionnement des services complets.....	98

## Figures

Figure 1 : Principes des pratiques d'engagement.....	44
Figure 2 : Principes de conception de Foundry.....	62
Figure 3 : Exemple de relation fonctionnelle d'un programme de Foundry.....	64
Figure 4 : Cinq volets de services de Foundry.....	76
Figure 5 : Modèle de soins intégrés par paliers de Foundry.....	77
Figure 6 : Rôle des Foundry situées dans le cadre de la mise en pratique des connaissances.....	83
Figure 7 : Exemple du programme de formation de soutien aux jeunes par les pairs.....	89
Figure 8 : Modèle de l'intégration « Fulop ».....	104

# Remerciements

**Nous reconnaissons, avec beaucoup de gratitude, que notre travail se déroule sur des terres imprégnées d'une riche histoire des autochtones et qui abritent aujourd'hui de nombreux membres des Premières nations, des Métis et des Inuits. Nous reconnaissons et respectons les peuples autochtones en tant que gardiens traditionnels de cette terre et la relation durable qui existe entre les peuples autochtones et leurs territoires traditionnels.**

Nous tenons également à remercier l'équipe du Bureau Central de Foundry pour ses précieux commentaires, ses conseils et sa direction générale tout au long du processus de rédaction de ce document.

Nous souhaitons également remercier les organisations suivantes pour leur généreux soutien à l'initiative Foundry :

#### **Conseil de direction de Foundry :**

- Ministère des Enfants et du Développement de la Famille en C.-B.
- Ministère de la santé de la Colombie-Britannique;
- Ministère de la santé mentale et des dépendances en C.-B.
- Fondation Graham Boeckh
- Fondation Michael Smith pour la recherche en santé
- Providence Health Care
- Fondation St-Paul

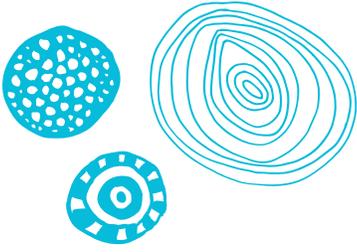
Ainsi que nos partenaires du BC Children's Hospital, pour avoir soutenu [Foundry en ligne](#).

Nous remercions également nos partenaires du réseau Foundry, les Agences chefs de file, les comités consultatifs et les jeunes, ainsi que les membres des familles de toute la Colombie-Britannique.

Nous vous remercions de nous avoir fait part de vos voix et de vos points de vue, et de nous avoir inspiré avec vos visions d'un avenir meilleur, un avenir où tous les jeunes disposent des ressources et du soutien dont ils ont besoin pour atteindre pleinement le bien-être.

La production de ce document a été rendue possible grâce à une contribution financière provenant de Santé Canada. Les vues exprimées dans les présentes ne représentent pas nécessairement les vues de Santé Canada.

Le contenu ne peut être reproduit, modifié ou partagé, en tout ou en partie, par photocopie ou par d'autres moyens, sans l'autorisation écrite préalable de la Providence Health Care Society, qui exerce des activités sous le nom de Foundry.



# Introduction



## Bienvenue à Foundry

À Foundry, nous voulons le meilleur pour les jeunes de la Colombie-Britannique (C.-B.). Mais lorsque l'aide est difficile à trouver, que les soins ne sont pas coordonnés ou que les listes d'attente sont longues, les jeunes et les familles languissent et l'espoir commence à s'évanouir.

Foundry envisage une époque où les jeunes disposeront des ressources nécessaires pour s'épanouir : des soins de santé mentale, des services de traitement de la consommation de substances psychoactives, des soins primaires, des services sociaux et un soutien par les pairs pour les jeunes et les familles, qui soient exceptionnels, coordonnés, opportuns et accessibles. Qu'il s'agisse de conseils axés sur la recherche de solutions, d'une aide pour un problème de santé, de liens avec l'emploi, d'un besoin de soutien de la part des pairs ou d'un traitement pour une dépression ou une consommation problématique de cannabis, les jeunes et leurs familles doivent savoir où aller.

En ouvrant un centre de Foundry dans votre communauté, vous rejoignez une culture de soins à l'échelle de la province, qui comprend un réseau de centres de Foundry, un service provincial de soins virtuels et un ensemble d'outils et de ressources en ligne, tous au service des jeunes de 12 à 24 ans et de leurs familles. Créée conjointement avec des jeunes, leurs familles et plus de 150 partenaires gouvernementaux et à but non lucratif de toute la Colombie-Britannique, Foundry est un chef de file international, qui partage son histoire de transformation et son approche pratique avec d'autres provinces et pays.

Nous nous réjouissons de travailler avec vous et de vous soutenir dans un voyage à la fois enrichissant et stimulant.

## Vision, mission et valeurs de Foundry

La **vision** de Foundry est de transformer l'accès aux services pour les jeunes de 12 à 24 ans en Colombie-Britannique. Bien que cela puisse paraître audacieux, nos origines proviennent d'un groupe de travail de la Child and Youth Mental Health and Substance Use Collaborative (2014-15) [Groupe de travail collaboratif sur la santé mentale et la consommation de substances psychoactives chez les enfants et les adolescents], à une époque où les prestataires de services, les jeunes, les familles, les médecins et les décideurs politiques se sont réunis pour repenser notre système de soins. Reconnaissant qu'il s'agissait d'un exercice de direction de changement important, notre mission est née en 2015.

Notre **mission** est d'améliorer les parcours de soins pour les jeunes grâce à des services sociaux et de santé individualisés et intégrés. Guidés par des valeurs communes, les jeunes, leurs familles et les meilleures preuves, nous travaillons avec les communautés pour améliorer l'accès à des soins de qualité, en établissant des partenariats pour créer des centres de santé et de services sociaux à guichet unique et, grâce à l'utilisation de la technologie, pour étendre les aides virtuellement. Foundry offre une expérience cohérente mais individualisée à chaque jeune et à chaque membre de la famille qui entre dans notre réseau de soins, leur permettant ainsi d'optimiser leur santé et leur bien-être.

Nos **valeurs** nous guident sur le lieu de travail et dans nos communautés. Nous sommes :

- **Collaboratifs** : Nous travaillons ensemble, au-delà des disciplines, pour fournir des soins intégrés répondant aux besoins de chacun.
- **Dignes de confiance** : Nous gagnons la confiance des jeunes et de nos partenaires en prenant soin des gens comme il le faut.
- **Respectueux** : Nous encourageons une communauté d'acceptation dans laquelle la culture, l'individualité et les expériences de chacun sont respectées.
- **Dynamiques** : Nous nous adaptons aux changements constants liés aux besoins des jeunes et à l'évolution des meilleures pratiques.
- **Réactifs** : Nous réagissons rapidement et positivement aux jeunes là où ils se trouvent, avec ce dont ils ont besoin.
- **Accessibles** : Nous offrons un lieu accueillant et sûr pour tous les jeunes et leurs familles, avec un personnel et des prestataires de services sympathiques.

## Principes directeurs de Foundry

Pour garantir une expérience client exceptionnelle, nos partenaires de Foundry et l'équipe du Bureau Central de Foundry (BCF) sont guidés par un ensemble de principes directeurs, rédigés par le Groupe de travail collaboratif sur la santé mentale et la consommation de substances psychoactives chez les enfants et les adolescents en 2015, pour le développement et la prestation de nos services. Ils sont actuellement en cours de révision et seront mis à jour pour refléter la croissance et l'évolution de Foundry :

1. Les services sont centrés sur les jeunes et les familles, ils sont axés sur la collaboration et l'autonomisation des uns et des autres;
2. L'intégration des services doit se faire par le biais de partenariats intentionnels et de relations de travail intersectorielles, en accordant une attention particulière au processus d'intégration proprement dit;
3. Un système de soins complet garantit que la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce sont des éléments essentiels de nos services;
4. Les services doivent être opportuns, accessibles, adaptés au développement, socialement inclusifs et équitables, et culturellement sûrs; et
5. Tous les services doivent être efficaces et fondés sur des preuves et des traumatismes.

## Modèle de Foundry

### **Nous sommes guidés par nos communautés et nos partenaires.**

Foundry s'appuie sur les forces des communautés grâce à un modèle qui encourage et soutient les organisations à travailler ensemble et à fournir des soins acceptables et disponibles pour les jeunes et les familles, sous un même toit.

### **Nous sommes une équipe de direction provinciale axée sur les solutions.**

**Notre équipe du BCF facilite le réseau provincial de Foundry et soutient les communautés dans le renforcement des capacités locales.** Nous soutenons des processus complets de sélection de sites et de planification des activités, activons le partage des connaissances, coordonnons les systèmes, créons conjointement des parcours cliniques et des normes de service, mettons les preuves en pratique et travaillons avec les centres pour recueillir et gérer des données cohérentes, effectuer des évaluations et soutenir le développement de partenariats locaux, la gouvernance, la gestion de projets d'investissement, les communications et la collecte de fonds.

### **Nous engageons des partenaires et des communautés.**

**Foundry repose sur plus de 150 partenariats.** Chaque centre de Foundry est ouvert et géré par une Agence chef de file qui fait preuve d'un encadrement exceptionnel et d'un engagement envers notre vision provinciale commune. Nos Agences chefs de file s'engagent profondément auprès de leurs communautés et rassemblent les partenaires locaux, dont les districts scolaires, les agences gouvernementales, les autorités sanitaires, les organisations des Premières nations et des autochtones et les prestataires de services à but non lucratif, afin de s'assurer que chaque centre de Foundry répond aux besoins des jeunes et des familles de leur communauté.

### **Nous maintenons notre engagement à faire participer les jeunes de manière significative.**

Foundry place les jeunes et les familles au centre et construit des systèmes autour d'eux. Foundry s'engage auprès des jeunes et des familles en tant que décideurs au niveau de la gouvernance, de la direction et de la communauté. Les centres de Foundry sont accueillants, non stigmatisants et démystifiants pour les jeunes, et partagent une identité visuelle, de sorte que les jeunes savent où trouver de l'aide, où qu'ils se trouvent dans la province. Le nom et l'identité de Foundry ont été élaborés avec la participation de centaines de jeunes et de familles de toute la Colombie-Britannique et du Canada. Nous avons mis en place le premier service virtuel intégré de santé et de services sociaux pour les jeunes du pays, accessible à des jeunes de toute la province.

En outre, grâce à notre partenariat avec l'hôpital pour enfants de la Colombie-Britannique, nous avons créé un site web, [Foundrybc.ca](https://foundrybc.ca) qui héberge un inventaire des outils et des ressources en ligne.

## **Nous optimisons les ressources en intégrant les services.**

**Foundry convoque, rationalise et exploite les ressources existantes.** Foundry rassemble les collectivités locales et les organismes à but non lucratif en tant que partenaires, en regroupant et en intégrant les services. Le nouveau financement annuel du gouvernement provincial contribue à assurer la viabilité des centres. Les donateurs jouent un rôle essentiel dans l'établissement des centres et le soutien de la programmation et de l'innovation locale. L'intégration est soutenue par notre modèle de soins intégrés par paliers, ou MSIP (Integrated Stepped Care Model – ISCM); une nouvelle façon d'organiser les services afin que les jeunes reçoivent le bon niveau de soins au bon moment, améliorant l'efficacité et l'efficacité du système afin que les jeunes aient des expériences de soins sans faille. En ligne ou dans la collectivité, Foundry facilite pour les jeunes la découverte des outils, des ressources et des capacités dont ils ont besoin pour préparer un plan de bien-être et atteindre leurs objectifs de bien-être mental, émotionnel, physique et social.

## **Nous recueillons des données et évaluons les résultats significatifs.**

**Foundry s'engage à faire ce qui fonctionne.** Nous mesurons l'impact au niveau provincial grâce à une plate-forme d'évaluation solide qui utilise un système de collecte de données provincial partagé, le premier du genre au Canada. Ce système nous permettra de créer des boucles de rétroaction vers les centres afin qu'ils puissent répondre aux besoins locaux, mesurer les résultats des services, informer les politiques et, avec le temps, analyser les résultats sanitaires et économiques d'une intervention précoce. Nous avons utilisé un cadre d'évaluation évolutif pour suivre notre travail, le corriger en temps réel et saisir nos apprentissages, afin de les partager avec d'autres.

## **Nous encourageons les liens nationaux et internationaux.**

**Foundry se connecte à travers les provinces et les pays pour améliorer le bien-être des jeunes dans le monde entier.** Financée par Santé Canada, Foundry collabore avec les administrations qui créent des modèles similaires, notamment en Ontario, à Terre-Neuve, en Alberta et au Québec. Sur le plan international, nous avons un partenariat solide avec l'université de Stanford et son initiative [allcove](#) ainsi qu'un partenariat tripartite avec [headspace](#) (Australia) et [Jigsaw](#) (Ireland). (Irlande). Nous sommes un partenaire fondateur de [Frayme](#), une initiative des Réseaux de centres d'excellence en matière de plateforme internationale de transfert de connaissances (RCE-IKTP) financée par le gouvernement du Canada, afin de mobiliser les connaissances sur les services intégrés destinés aux jeunes. Nous avons été mis en évidence par le [Forum économique mondial](#) en tant que chef de file dans le domaine de la santé mentale des jeunes.

## **Nous accordons la priorité au renforcement de l'équité, de la diversité et de l'inclusion.**

Le modèle de Foundry est basé sur une vision selon laquelle tout jeune, quelle que soit son origine, aura une voie claire vers les soins et les services dont il a besoin pour atteindre le bien-être. Les centres et services de Foundry reflètent les divers besoins des jeunes et des familles au sein des communautés, et nos services sont conçus ou adaptés pour répondre aux besoins des jeunes à leur stade de développement unique (qu'ils soient en transition vers l'adolescence ou l'âge adulte) et dans le contexte des obstacles supplémentaires qu'ils peuvent rencontrer en raison de

facteurs tels que le sexe, la race, la géographie, les capacités, la stigmatisation, la discrimination, entre autres. Une variété de services offre des possibilités d'inclusion supplémentaires qui peuvent inclure des groupes basés sur la culture et la langue ou dirigés par des pairs LGBTQ2S+.

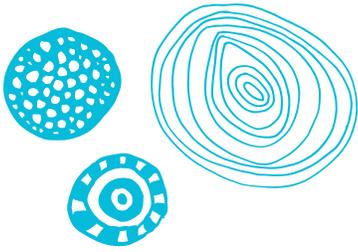
## **Nous nous engageons à faire progresser la sécurité culturelle et l'humilité culturelle dans notre travail.**

Foundry est sensible à l'histoire et à l'impact continu du colonialisme et s'engage à honorer les enseignements et l'histoire des peuples et des communautés autochtones, y compris les Premières nations, les Métis et les communautés autochtones urbaines. Nous adoptons le cadre des [4R](#) (c'est-à-dire respect, rapport, réciprocité, responsabilité) pour nous engager auprès des communautés autochtones. Nous en sommes encore à l'étape de l'apprentissage et nous encourageons les autres à consulter les ressources sur la sécurité et l'humilité culturelles élaborées par des organisations autochtones telles que l'[Autorité sanitaire des Premières nations](#). Les peuples autochtones ont le droit à la dignité et la diversité de leurs cultures, traditions, histoires et aspirations et, à ce titre, Foundry prend des mesures efficaces, en consultation et en coopération avec les peuples autochtones concernés, pour promouvoir la tolérance et la compréhension et pour éliminer la discrimination dans l'accès aux services de santé mentale et de consommation de substances psychoactives et dans leur prestation. Lorsque les services seront accessibles aux membres des communautés autochtones, les dirigeants de ces groupes ou organisations sont invités à participer dès le début de la planification, à un titre qui convienne aux deux parties. Au niveau local, certains centres de Foundry disposent de postes de personnel qui ont été créés en partenariat avec leurs agences autochtones locales (par exemple, des aînés en résidence, des pairs navigateurs autochtones, des travailleurs chargés de la participation des familles et des travailleurs culturels).

## **Objet de ce Guide**

Au fil des ans, nous avons acquis une connaissance approfondie de la situation en travaillant avec des communautés de toute la Colombie-Britannique dans la mise en œuvre de leurs centres de Foundry, même si cela ne signifie pas que nous avons toutes les réponses. À Foundry, l'adoption d'une culture de l'apprentissage et de la capacité d'échouer pour mieux réussir ensuite, a créé un solide réseau de personnes qui ont vécu le parcours de mise en œuvre. C'est grâce à nos expériences collectives que nous avons pu rassembler des conseils judicieux et des exemples et modèles pertinents que nous sommes maintenant en mesure de partager par le biais de ce manuel. Ce document fournit aux Agences chefs de file un aperçu des étapes nécessaires à l'établissement d'un nouveau centre de Foundry, notamment : la création d'une structure de gouvernance; la planification de l'intégration de la marque Foundry; le développement de partenariats clés avec le gouvernement et la communauté; la conception et la mise en œuvre d'un modèle de services centrés sur les jeunes; l'établissement d'un espace physique approprié pour un nouveau centre; la prise en compte des besoins en matière d'évaluation et de recherche; et bien plus encore!

**L'équipe du BCF est disponible pour vous aider, alors n'hésitez pas à nous poser des questions. [Allons-y!](#)**



# Glossaire des termes



## **Cadre des 4R**

Un paradigme axé sur l'engagement auprès de jeunes autochtones et non autochtones divers, de manière à promouvoir le respect, la réciprocité, la réconciliation et le rapport.

## **Comité consultatif**

Un groupe de jeunes ou de familles/soignants représentant les centres de Foundry locaux ou le BCF, qui apportent leur expérience de vie à la table (vécue et actuelle), pour conseiller et faire entendre leur voix sur les questions qui les touchent directement et offrir un aperçu constructif et des solutions collaboratives pour améliorer le travail que nous faisons.

## **Impact collectif**

Foundry a été conçue à l'origine comme une initiative collective d'impact.

L'impact collectif reconnaît que la plupart des plus grands défis sociétaux du monde sont trop importants pour qu'une seule organisation puisse les relever, et les gens doivent donc rassembler leurs efforts pour obtenir un impact. La vision de Foundry, qui consiste à transformer l'accès aux services pour les jeunes et les jeunes gens en Colombie-Britannique, exige que des centaines d'organisations travaillent à la réalisation de cet objectif commun.

## **Communautés**

Un groupe de personnes vivant ensemble dans un espace partagé, ayant un sentiment d'appartenance, qui se soucient les uns des autres et éprouvent un sentiment d'appartenance.

## **Développement communautaire**

Un processus dans lequel les membres d'une communauté se rassemblent à travers des organisations et des espaces pour prendre des mesures collectives et créer un changement. Les Nations Unies définissent le développement communautaire comme « un processus visant à créer les conditions de progrès économique et social pour l'ensemble de la communauté avec sa participation active et en s'appuyant le plus possible sur l'initiative de la communauté ».

## **Sécurisation culturelle**

Un résultat fondé sur un engagement respectueux qui reconnaît et s'efforce de remédier aux déséquilibres de pouvoir inhérents au système de santé. Il en résulte un environnement exempt de racisme et de discrimination, où les gens se sentent en sécurité quand ils reçoivent des soins de santé.

## **Humilité culturelle**

L'humilité culturelle est un processus d'autoréflexion pour comprendre les préjugés personnels et systémiques et pour développer et maintenir des processus et des relations respectueux basés sur la confiance mutuelle. L'humilité culturelle consiste à se reconnaître humblement comme un apprenant lorsqu'il s'agit de comprendre l'expérience d'autrui.

## **Famille**

La « famille » est définie individuellement par chaque jeune. À Foundry, la famille est considérée comme une partie importante du cercle de soins d'un jeune.

La famille, qu'elle soit naturelle ou choisie, joue un rôle important dans le soutien d'un jeune, en créant un sentiment d'appartenance et de connexion grâce à leur expérience commune.

## **Implication de la famille**

Un engagement familial significatif est un partenariat intentionnel et continu entre les jeunes, les familles et les prestataires de services. Un engagement familial significatif fait que les gens se sentent connectés et responsabilisés par ce qu'ils font. Idéalement, l'approche invite les gens à travailler d'une manière nouvelle, où ils ont le sentiment de jouer un rôle clé dans le processus et que leurs contributions ont un impact sur les résultats.

## **Stade de fidélité**

Les centres sont en stade de « fidélité », de quelques mois après leur ouverture à la mise en œuvre complète du modèle et des services de Foundry, soit une période moyenne de 12 à 24 mois.

## **Foundry**

L'initiative provinciale globale.

Dans notre évaluation du développement, les participants en sont venus à définir Foundry de trois façons :

1) les centres; 2) le partenariat ou l'équipe créée par les différentes organisations qui travaillent ensemble (c'est-à-dire « l'équipe de Foundry »); et 3) le mouvement qui se met en place dans les communautés pour créer un système de soins fonctionnel.

### **Bureau Central de Foundry (BCF)**

L'équipe de direction et de normalisation de l'initiative est composée de 40 personnes ayant des domaines d'expérience et d'expertise variés. L'équipe du BCF est centrée à Vancouver avec certains membres du personnel régional dans toute la province. Le BCF est chargée de la réussite de notre réseau et de nos centres et offre un soutien dans des domaines allant des normes cliniques à la gestion de projets, aux partenariats, à la politique, à la philanthropie, à la communication, à l'évaluation et à l'application des connaissances.

Le BCF travaille en étroite collaboration avec nos Agences chefs de file pour établir, ouvrir et rendre opérationnels les centres de Foundry.

### **Centres de Foundry**

Les espaces physiques, volontairement construits, établis dans les communautés, par lesquels les Agences chefs de file et les partenaires opèrent et offrent des services. *Remarque : en raison de notre processus de valorisation de la marque, nous n'utilisons pas les termes « point », « institut » ou « clinique ».*

### **Réseau de Foundry**

Un réseau provincial et national qui comprend plus de 150 partenariats et qui ne cesse de s'étendre, mais qui fait le plus souvent référence à notre BCF et à notre groupe de 19 Agences chefs de file.

### **Agence chef de file**

Une autorité sanitaire ou à but non lucratif engagée pour diriger l'établissement et les opérations d'un centre de Foundry dans une communauté de la Colombie-Britannique. Les Agences chefs de file signent un accord opérationnel cadre avec Providence Health Care pour la fourniture de services.

### **Expérience de vie vécue ou actuelle**

Les expériences que les individus ont vécues tout au long de leur vie qui leur donnent une expertise sur un sujet particulier, en général à partir d'une « perspective d'initié ».

Par exemple, une personne ayant vécu l'expérience d'une unité psychiatrique d'hospitalisation a une expertise sur ce que vit la personne qui est actuellement en séjour dans une unité psychiatrique d'hospitalisation.

### **Stade d'optimisation**

Les centres sont en phase « d'optimisation » une fois qu'ils ont franchi le stade de la fidélité et fonctionnent pleinement comme des centres de Foundry. À ce stade, l'accent est mis sur l'amélioration continue de l'expérience du client.

### **Partenaires**

Un terme utilisé pour désigner toutes les organisations et personnes travaillant avec le réseau de Foundry en vue de la réalisation de notre vision commune. Nous avons des partenaires à de nombreux niveaux. Généralement, les partenariats locaux sont tenus et dirigés par des Agences chefs de file, tandis que les partenariats provinciaux sont tenus et dirigés par le BCF. À Foundry, le partenariat n'est pas utilisé comme terme juridique.

### **Pairs**

Une personne qu'un jeune ou une jeune personne identifierait comme un camarade de classe ou un jeune, quel que soit son âge.

Cela peut être dû à la personnalité, au comportement, à l'expérience vécue partagée, à l'expérience vécue individuelle, etc.

### **Prestataires de services**

Personne qui fournit des services sanitaires et sociaux individualisés aux jeunes et à leur cercle de soins.

### **Phase de démarrage (établissement)**

Les centres sont considérés comme étant en phase de « démarrage » à partir du moment où ils sont sélectionnés jusqu'à l'ouverture de leur centre, soit une période moyenne de 12 à 18 mois.

### **Groupe de travail**

Un groupe de jeunes, de familles/soignants, de prestataires de services, de personnel de centre et/ou de personnel du BCF représentant les centres de Foundry locaux ou du BCF, qui apportent leur expertise et leur expérience pour initier et collaborer sur des actions concrètes.

### **Adolescents ou jeunes**

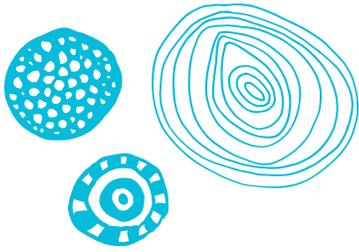
Dans ce document et par souci de clarté et de concision, les termes « adolescents » et « jeunes » désignent des personnes âgées de 12 à 24 ans et les deux termes sont utilisés de manière interchangeable.

### **Comité consultatif de la jeunesse (CCJ) et/ou Comité consultatif de la famille (CCF)**

Un groupe de jeunes ou de membres de la famille représentant les centres locaux de Foundry ou du BCF, qui apportent leur expérience de vie vécue ou actuelle à la table, pour conseiller et faire entendre leur voix sur les questions qui les touchent directement et offrir un aperçu constructif et des solutions collaboratives pour améliorer le travail que nous faisons.

### **Engagement des jeunes**

Un processus opérationnel qui crée des opportunités pour les jeunes d'apporter leur contribution et d'informer la prise de décision concernant la prestation de services et le développement de programmes, tout en participant à la construction d'une communauté de pratique. Le sentiment de communauté, d'appartenance, d'appropriation et d'appréciation des jeunes est l'intention sous-jacente de l'engagement des jeunes.



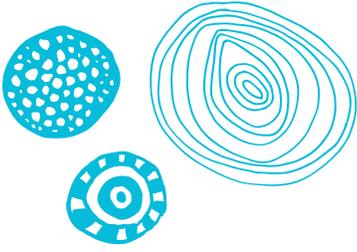
# Répertoire du personnel du Bureau Central de Foundry (BCF)



Nom	Titre	Courriel
<b>Alaa Akl</b>	Coordinatrice du soutien aux projets	<a href="mailto:aakl@foundrybc.ca">aakl@foundrybc.ca</a>
<b>Skye Barbic</b>	Responsable de la recherche	<a href="mailto:sbarbic@foundrybc.ca">sbarbic@foundrybc.ca</a>
<b>Jayde Boden</b>	Chef de bureau	<a href="mailto:jboden@foundrybc.ca">jboden@foundrybc.ca</a>
<b>Ricksa Cardente</b>	Adjointe administrative	<a href="mailto:rcardente@foundrybc.ca">rcardente@foundrybc.ca</a>
<b>Toni Carlton</b>	Gestionnaire, Mise en œuvre et intégration des services	<a href="mailto:tcarlton@foundrybc.ca">tcarlton@foundrybc.ca</a>
<b>Godwin Chan</b>	Analyste de données	<a href="mailto:gchan@foundrybc.ca">gchan@foundrybc.ca</a>
<b>Renee Cormier</b>	Responsable de l'échange de connaissances et des projets spéciaux	<a href="mailto:rcormier@foundrybc.ca">rcormier@foundrybc.ca</a>
<b>Stefanie Costales</b>	Agente des communications	<a href="mailto:scostales@foundrybc.ca">scostales@foundrybc.ca</a>
<b>Elise Durante</b>	Gestionnaire, Mise en œuvre et intégration des services	<a href="mailto:edurante@foundrybc.ca">edurante@foundrybc.ca</a>
<b>Alayna Ewert</b>	Gestionnaire, Évaluation	<a href="mailto:aewert@foundrybc.ca">aewert@foundrybc.ca</a>
<b>Kyra Faber</b>	Écrivain, Projets spéciaux	<a href="mailto:kfaber@foundrybc.ca">kfaber@foundrybc.ca</a>
<b>Pamela Fennell</b>	Responsable de projet, Création de centre	<a href="mailto:pfennell@foundrybc.ca">pfennell@foundrybc.ca</a>
<b>Oonagh Fogarty</b>	Coordinateur du soutien aux projets	<a href="mailto:o.fogarty@foundrybc.ca">o.fogarty@foundrybc.ca</a>
<b>Seren Friskie</b>	Coordinateur de l'engagement des jeunes par les pairs	<a href="mailto:sfriskie@foundrybc.ca">sfriskie@foundrybc.ca</a>
<b>Krista Gerty</b>	Directrice, Développement communautaire	<a href="mailto:kgerty@foundrybc.ca">kgerty@foundrybc.ca</a>
<b>Stephanie Gillingham</b>	Responsable, Développement de programmes	<a href="mailto:sgillingham@foundrybc.ca">sgillingham@foundrybc.ca</a>
<b>Dale Handley</b>	Gestionnaire, Mise en œuvre et intégration des services	<a href="mailto:dhandley@foundrybc.ca">dhandley@foundrybc.ca</a>
<b>Warren Helfrich</b>	Directeur, Évaluation et amélioration de la qualité	<a href="mailto:whelfrich@foundrybc.ca">whelfrich@foundrybc.ca</a>
<b>Sarah Irving</b>	Coordinatrice de projet	<a href="mailto:sirving@foundrybc.ca">sirving@foundrybc.ca</a>
<b>Sukhdeep Jassar</b>	Liaison avec le développement communautaire	<a href="mailto:sjassar@foundrybc.ca">sjassar@foundrybc.ca</a>
<b>Nina Krack</b>	Gestionnaire, Échange et mobilisation des connaissances	<a href="mailto:nkrack@foundrybc.ca">nkrack@foundrybc.ca</a>
<b>Sarah Lally</b>	Assistante de projet	<a href="mailto:slally@foundrybc.ca">slally@foundrybc.ca</a>
<b>Jessica Laporte</b>	Spécialiste des communications numériques	<a href="mailto:jlaporte@foundrybc.ca">jlaporte@foundrybc.ca</a>
<b>Steve Mathias</b>	Directeur exécutif	<a href="mailto:smathias@foundrybc.ca">smathias@foundrybc.ca</a>
<b>Isabella Piechota</b>	Coordinatrice du soutien aux projets	<a href="mailto:ipiechota@foundrybc.ca">ipiechota@foundrybc.ca</a>
<b>Alicia Raimundo</b>	Gestionnaire de projet, Soins virtuels	<a href="mailto:araimundo@foundrybc.ca">araimundo@foundrybc.ca</a>

Nom	Titre	Courriel
<b>Caroline Reilly</b>	Gestionnaire, Mise en œuvre et intégration des services	<a href="mailto:creilly@foundrybc.ca">creilly@foundrybc.ca</a>
<b>Chrisanne Remedios</b>	Adjointe administrative	<a href="mailto:cremedios@foundrybc.ca">cremedios@foundrybc.ca</a>
<b>Amy Salmon</b>	Évaluatrice de développement	<a href="mailto:asalmon@cheos.ubc.ca">asalmon@cheos.ubc.ca</a>
<b>Rebecca Sharma</b>	Responsable de la communication et du développement	<a href="mailto:rsharma@foundrybc.ca">rsharma@foundrybc.ca</a>
<b>Corinne Tallon</b>	Gestionnaire, Recherche	<a href="mailto:ctallon@foundrybc.ca">ctallon@foundrybc.ca</a>
<b>Karen Tee</b>	Directrice, Innovation des services	<a href="mailto:ktee@foundrybc.ca">ktee@foundrybc.ca</a>
<b>Sandra Teves</b>	Gestionnaire, Mise en œuvre et intégration des services, Soins virtuels	<a href="mailto:steves@foundrybc.ca">steves@foundrybc.ca</a>
<b>Tamara Throssell</b>	Engagement familial et liaison avec les prestataires de services	<a href="mailto:tthrossell@foundrybc.ca">tthrossell@foundrybc.ca</a>
<b>Roxanne Turuba</b>	Coordinatrice de projet de recherche	<a href="mailto:rturuba@foundrybc.ca">rturuba@foundrybc.ca</a>
<b>Neha Uday</b>	Gestionnaire de projet, Soins virtuels	<a href="mailto:nuday@foundrybc.ca">nuday@foundrybc.ca</a>
<b>Kelly Veillette</b>	Directrice, Relations gouvernementales et autochtones	<a href="mailto:kveillette@foundrybc.ca">kveillette@foundrybc.ca</a>
<b>Andrea Vukobrat</b>	Coordinatrice du soutien aux pairs	<a href="mailto:avukobrat@foundrybc.ca">avukobrat@foundrybc.ca</a>





## SECTION 01

# Aperçu de la planification du projet



# Introduction

## Rôle des Agences chefs de file de Foundry

Une Agence chef de file est définie comme une organisation à but non lucratif ou une autorité sanitaire chargée de diriger l'établissement et les opérations d'un centre de Foundry dans une communauté. L'ouverture d'un centre de Foundry demande beaucoup de temps et d'efforts. Dans les premiers temps, cela comprend généralement du temps consacré par les hauts responsables. Dans les étapes ultérieures, lorsque l'accent sera mis sur la prestation de services, le centre exigera plus de temps de la part du personnel de gestion et d'exploitation, y compris ceux embauchés grâce aux subventions de fonctionnement de Foundry.

L'Agence chef de file est chargée du développement et des opérations de son centre de Foundry et veille à ce que les besoins de la communauté y soient pris en compte. Les Agences chefs de file sont le fer de lance des activités locales, notamment le développement de projets d'investissement, la collecte de fonds, le développement de partenariats, l'engagement des jeunes et des familles, les communications et le fonctionnement des centres.

La direction et le personnel de l'Agence chef de file, y compris les travailleurs de soutien par les pairs, ainsi que les conseillers pour les jeunes et les familles, participent au réseau provincial élargi. Cette participation se fait principalement par le biais d'échanges de connaissances et de possibilités de formation, de communautés de pratique et de groupes de travail, ainsi que par la prestation de conseils au BCF et à d'autres Agences chefs de file.

## Rôle du Bureau Central de Foundry

Le BCF est situé au centre-ville de Vancouver et représente l'équipe de direction et de normalisation de Foundry, composée d'experts en la matière. L'équipe du BCF est le fer de lance du succès du réseau et des centres de Foundry et offre une expertise dans des domaines allant des normes cliniques et de la gestion de projet aux partenariats, à la politique, à la philanthropie, aux communications, à l'évaluation et à la mise en œuvre des connaissances.

Le BCF travaille en étroite collaboration avec nos Agences chefs de file pour établir, ouvrir et rendre opérationnels les centres de Foundry et vise à être un véritable partenaire de nos Agences chefs de file de Foundry – et pas seulement un bailleur de fonds. Ce partenariat est différent d'une relation traditionnelle entre un organisme subventionnaire et un bénéficiaire, et il est essentiel pour assurer le succès d'un centre.

Bien que nous ayons beaucoup à partager, nous sommes également une organisation apprenante et nous développons continuellement notre travail. Afin de travailler efficacement ensemble, nous devons être à l'aise pour avoir des conversations honnêtes, pour nous faire part de nos réactions et pour réfléchir à ce qui semble bien se passer et à ce qui peut être fait différemment. Nous voulons entendre les choses difficiles, afin de pouvoir ajuster notre approche si nécessaire, et afin de pouvoir allouer les bonnes ressources. Et nous voulons savoir ce qui fonctionne bien dans les communautés, afin de pouvoir l'amplifier à travers le réseau de Foundry.

## Enseignements tirés

### Gestion de projet

Les Agences chefs de file sont chargées de gérer toutes les activités nécessaires à l'ouverture et au fonctionnement d'un centre de Foundry. Le BCF offre à la fois l'assistance d'un personnel spécialisé dans le domaine de la gestion de projets et plusieurs outils et ressources pour aider les Agences chefs de file à élaborer et à mettre en œuvre un plan de projet. Le travail de planification de projet de Foundry est fondé sur les principes qui sous-tendent la méthodologie de gestion de projet qui donne la priorité à l'identification des objectifs et à leur réalisation avec une approche stratégique et organisée.

Nous utilisons des concepts et des outils de l'[Institut de gestion de projets](#) et avons développé un certain nombre d'outils pour faciliter ce travail (voir « Outils et Ressources » à la page 21). Une planification minutieuse et l'utilisation de ces outils visent à aider les Agences chefs de file à mieux comprendre les objectifs du projet global, les activités nécessaires pour atteindre ces objectifs, le moment où le travail commencera et sera terminé, et les ressources nécessaires.

Le BCF s'attend à ce que le responsable de projet d'une Agence chef de file adopte ces outils et les adapte pour gérer son centre de Foundry spécifique.

### Activités principales

Le processus d'établissement d'un nouveau centre de Foundry implique l'engagement et la collaboration de l'Agence chef de file et du BCF pour garantir que les étapes clés sont franchies en temps voulu. Le [Tableau 1 à la page 17](#) représente un résumé des activités clés et des principaux résultats attendus associés à la création d'un nouveau centre de Foundry, ainsi qu'un calendrier et le soutien du BCF disponible pour les Agences chefs de file.



**Tableau 1 : Activités, principaux résultats attendus, calendrier et soutien du BCF**

1. Planification du projet			
Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Création d'une charte de projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalisation d'une charte de projet</li> </ul>	0 à 3 mois	Pamela Fennell
Création d'un plan de travail du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalisation d'un plan de travail du projet</li> </ul>	0 à 3 mois	Gestionnaire de mise en œuvre
Analyse complète des risques et évaluation de la gestion (les meilleures pratiques ne sont pas obligatoires)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet de rapport d'analyse et de gestion des risques</li> </ul>	0 à 3 mois	
Inventaire et analyse complets des partenariats	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport sur l'état du partenariat</li> </ul>	0 à 3 mois	Gestionnaire de mise en œuvre
Recrutement du responsable de projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de projet recruté</li> </ul>	0 à 3 mois	
2. Direction et gouvernance			
Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Créer des tables de leadership local (TLL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création et première réunion des TLL</li> </ul>	0 à 3 mois	Pamela Fennell
Créer les groupes de travail (GT) nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création et première réunion des GT</li> </ul>	3 à 9 mois	Gestionnaire de mise en œuvre
Développement des termes de référence pour les TLL et les GT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Termes de référence développés pour les TLL et les GT</li> </ul>	3 à 6 mois	Pamela Fennell
3. Partenariats et développement communautaire			
Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Établir des voies de communication claires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calendrier des réunions clés développées</li> </ul>	0 à 3 mois	Gestionnaire de mise en œuvre
Mesure d'intégration complète de Foundry (en préparation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation du rapport d'intégration complet</li> </ul>	0 à 3 mois	Évaluation du gestionnaire de mise en œuvre
4. Aperçu de l'accord-cadre d'exploitation			
Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Examen de l'accord-cadre d'exploitation avec l'agence et le conseil d'administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>Générer des questions ou des problèmes à discuter avec le BCF</li> </ul>	0 à 3 mois	Krista Gerty Steve Mathias
Examen des questions ou préoccupations avec le BCF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accord-cadre d'exploitation finalisé</li> </ul>	0 à 3 mois	Krista Gerty Steve Mathias
Obtenir des signatures pour l'accord-cadre d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accord-cadre d'exploitation signé</li> </ul>	3 mois	Krista Gerty Steve Mathias

## 5. Engagement des jeunes et des familles

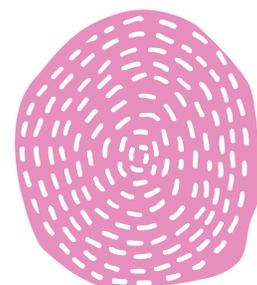
Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Créer un plan d'engagement des jeunes et des familles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan d'engagement des jeunes et des familles développé</li> </ul>	0 à 3 mois	Coordinateur de l'engagement des jeunes et des familles
Créer un comité consultatif de la jeunesse (CCJ) et/ou un comité consultatif de la famille (CCF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création du CCJ ou du CCF et première réunion</li> </ul>	3 à 6 mois	Coordinateurs de l'engagement des jeunes et des familles
Création des mandats pour les CCJ ou les CCF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mandats développés pour les CCJ ou les CCF</li> </ul>	3 à 6 mois	Coordinateurs de l'engagement des jeunes et des familles
Créer des accords communautaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accord communautaire développé et signé</li> </ul>	3 à 6 mois	Coordinateurs de l'engagement des jeunes et des familles

## 6. Services et opérations du Centre

Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Dirige les services du centre et soutien de l'analyse de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport des services du centre et soutien de l'analyse de l'environnement</li> </ul>	0 à 3 mois	Gestionnaire de mise en œuvre
Élaborer un plan de services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de service élaboré</li> </ul>	3 à 6 mois	Gestionnaire de mise en œuvre
Élaborer un plan de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de fonctionnement élaboré</li> </ul>	3 à 12 mois	Gestionnaire de mise en œuvre

## 7. Communications et image de marque

Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Élaborer un plan de communications	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de communications élaboré</li> </ul>	0 à 3 mois	Stefanie Costales
Participation active et continue à l'échange de connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activités d'échange de connaissances achevées</li> </ul>	0 à 18 mois ou plus	Nina Krack
Créer un plan média et de communication pour l'ouverture du centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de communication et de média pour l'ouverture du centre élaboré</li> </ul>	12 à 18 mois	Stefanie Costales



## 8. Projets d'investissement\*

Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Création d'une charte de projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charte de projet élaborée</li> </ul>	0 à 3 mois	Robert McRudden
Développer un budget d'investissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budget d'investissement finalisé et approuvé par le BCF</li> </ul>	3 à 6 mois	Robert McRudden
Analyse FFPM complète pour la sélection du site (si nécessaire)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse FFPM complète pour le rapport de sélection du site</li> </ul>	0 à 3 mois	Robert McRudden
Terminer le programme fonctionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme fonctionnel finalisé et approuvé par le BCF</li> </ul>	3 à 6 mois	Robert McRudden
Conception schématique complète et calendrier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conception schématique complète et calendrier finalisés</li> </ul>	3 à 6 mois	Robert McRudden
Construction du centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centre prêt pour l'ouverture</li> </ul>	6 à 18 mois	Robert McRudden
Fermeture ou emménagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emménagement et démarrage (passage à la mise en œuvre)</li> </ul>	À l'achèvement de la construction	Robert McRudden
Évaluation après l'occupation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer et constatations</li> </ul>	6 à 12 mois après l'ouverture	Robert McRudden

## 9. Collecte de fonds et philanthropie

Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Créer un plan et un calendrier de collecte de fonds	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan de collecte de fonds et le calendrier ont été finalisés</li> </ul>	0 à 3 mois	Rebecca Sharma
Développer du matériel de campagne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matériel de campagne créé</li> </ul>	3 à 6 mois	Rebecca Sharma
Exécuter le plan (en cours)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achèvement des premières activités de collecte de fonds (par exemple, recrutement de bénévoles, organisation de réunions)</li> </ul>	6 à 18 mois ou plus	Rebecca Sharma

## 10. Budget de fonctionnement

Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Identification des ressources et des lacunes en matière de ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventaire et analyse complets des partenariats</li> <li>Rapport sur les ressources et les lacunes en matière de ressources</li> </ul>	0 à 3 mois	Gestionnaire de mise en œuvre
Élaborer le budget initial des opérations de démarrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budget opérationnel de démarrage finalisé et approuvé par le BCF</li> </ul>	0 à 3 mois	Gestionnaire de mise en œuvre
Élaborer un budget de fonctionnement pour l'ouverture du centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalisation et approbation par le BCF du budget opérationnel pour l'ouverture du centre</li> </ul>	6 à 9 mois	Gestionnaire de mise en œuvre
Recrutement du personnel essentiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de projet recruté</li> <li>Coordinateur de l'engagement recruté</li> <li>Autres membres du personnel du projet recrutés, selon les besoins</li> </ul>	0 à 12 mois	Gestionnaire de mise en œuvre

## 11. Échange de connaissances et formation

Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Élaborer un plan de travail pour la formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de travail pour la formation créé</li> </ul>	6 à 12 mois	Nina Krack
Formation (Modèle de soins intégrés par paliers; MSIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation MSIP terminée</li> </ul>	6 à 12 mois	Nina Krack
Formation (boîte à outils, thérapie brève centrée sur les solutions (TBCS), thérapie familiale centrée sur les émotions (TFCE) et soutien des jeunes par les pairs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation sur la boîte à outils, la TBCS, la TFCE et le soutien des jeunes par les pairs</li> </ul>	12 à 18 mois	Nina Krack Responsable de la mise en œuvre

## 12. Évaluation et amélioration de la qualité

Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Mise en œuvre de la plate-forme de collectes de données de la boîte à outils	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boîte à outils mise en place et intégrée dans le système de collecte d'informations du centre par le personnel du BCF</li> </ul>	6 à 18 mois ou plus	Neha Uday

## 13. Recherche et innovation

Activités	Principaux résultats attendus	Échéancier	Soutien clé du BCF
Lancer des projets de recherche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ébauche du plan de recherche</li> </ul>	12 à 18 mois ou plus	Skye Barbic Corinne Tallon
Soutien des projets de recherche de Foundry	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaboration aux projets de recherche</li> </ul>	12 à 18 mois ou plus	Skye Barbic Corinne Tallon
Rester informé sur la recherche de Foundry	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lire le plan stratégique</li> <li>Participation aux cycles de recherche et d'innovation dans Foundry</li> </ul>	0 à 18 mois ou plus	Skye Barbic Corinne Tallon
Adaptation et mise en œuvre de la recherche pertinente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation à la recherche de Foundry</li> </ul>	12 à 18 mois ou plus	Skye Barbic Corinne Tallon

\* Les délais de planification des projets d'investissement dépendent de l'obtention d'un espace et/ou de la signature d'un bail, qui peuvent prendre de 0 à 18 mois pour être finalisés.



## Outils et Ressources

### Matériels supplémentaires (Annexe A)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- A.1 Notes d'orientation sur la charte de projet
- A.2 Modèle : Charte de projet
- A.3 Notes d'orientation sur le plan de travail du Centre de Foundry
- A.4 Modèle : Plan de travail du Centre de Foundry\*
- A.5 Modèle : Calendrier de haut niveau du Centre de Foundry\*
- A.6 Modèle : Inventaire et analyse complets des partenariats\*

\*Disponible sous forme de fichiers Excel téléchargeables sur le [site de Foundry](#).

### Ressources externes

- [Institut de gestion du projet](#)

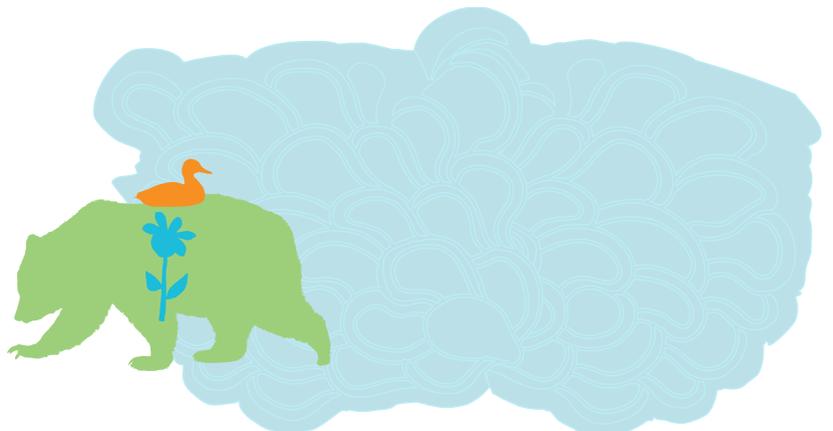
## Soutien du BCF

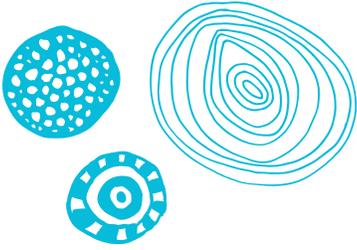


#### **Pamela Fennell**

Responsable de projet, Établissement d'un centre,  
Bureau Central de Foundry

[pfennell@foundrybc.ca](mailto:pfennell@foundrybc.ca)





SECTION 02

# Direction et gouvernance



## Introduction

**La mise en place avec succès d'un nouveau centre de Foundry dépend de la capacité des partenaires, des fournisseurs de services, des jeunes et des familles de comprendre, de voir les valeurs offertes et d'appliquer l'approche des soins collaboratifs multidisciplinaires intégrés aux soins primaires; à la santé mentale et aux soins liés à la consommation de substances psychoactives; les services sociaux; et le support des pairs aux jeunes et à la famille. Pour aider les centres de Foundry à se mettre en place avec succès, il est important de soutenir les leaders dans leur rôle de champions de Foundry dans leur communauté locale.**

**L'expérience acquise à ce jour nous montre qu'il existe des éléments fondamentaux qui favorisent le changement. Un leadership solide est essentiel pour susciter l'enthousiasme et permettre aux prestataires de services d'une communauté d'adopter la vision de Foundry pour transformer l'accès aux services sociaux et de santé dans les communautés de la Colombie-Britannique.**

**Devenir un centre de Foundry, c'est bien plus que construire un nouveau bâtiment et une nouvelle infrastructure. Elle implique le développement et l'entretien de relations au sein de la communauté et la mise en œuvre de nouveaux modèles de soins, de nouvelles technologies, de nouveaux processus cliniques, et peut-être même de nouveaux modèles de dotation en personnel. Tous ces changements auront un impact sur la façon dont les gens font leur travail. Ce degré de changement exige de mettre l'accent sur les relations, ce qui nécessite un leadership fort.**

**L'objectif de Foundry est de faire en sorte que les jeunes trouvent le soutien, les services et les contacts dont ils ont besoin pour que leur bien-être prenne forme. Pour y parvenir, les dirigeants doivent être bien informés, désireux, capables et motivés pour mener consciemment la vision de Foundry afin de transformer la manière dont les jeunes et leurs familles trouvent les ressources et le soutien dont ils ont besoin, tant en ligne que dans leurs communautés.**

## Enseignements tirés

### Culture de leadership

Foundry a créé une nouvelle culture de prise en charge des jeunes et des familles – et, parallèlement, une nouvelle culture de leadership. Sur la base des conclusions de notre évaluation du développement (voir la section « Évaluation et amélioration de la qualité » à la page 100), notre réseau a mis en place des conditions permettant aux responsables des soins de santé, des services sociaux, des organisations philanthropiques, des organisations communautaires à but non lucratif et au personnel du BCF de diriger différemment afin d'atteindre les résultats souhaités. Cette culture de leadership est basée sur un système de valeurs commun qui comprend les éléments suivants :

- définissant les besoins des jeunes par priorité;
- gagner la confiance;
- assurer la transparence;
- la résolution créative des problèmes; et,
- favoriser la réciprocité entre Foundry et la communauté.

Un centre de Foundry nécessite un effort collectif considérable, exigeant des qualités de leadership clés pour soutenir le travail dans un environnement dynamique. Les dirigeants efficaces se caractérisent généralement par leur engagement, leur participation et leur enthousiasme soutenus à long terme pour intégrer les soins de santé et les services sociaux au niveau local. Les dirigeants expérimentés de Foundry ont identifié les caractéristiques clés suivantes d'un leadership efficace du centre de Foundry :

- la **résolution créative des problèmes**, y compris l'implication des partenaires et du personnel dans la planification et la prise de décisions;
- une **connaissance** et une **compréhension** claire **de la vision de Foundry** et comment elle s'inscrit dans le contexte local;
- l'**adaptabilité**, car le changement transformationnel exige des dirigeants qu'ils soient flexibles et qu'ils adoptent des méthodes agiles;
- la **responsabilité** des erreurs ou des faux pas qui proviennent de l'aventure vers de nouvelles frontières;
- la **visibilité et la disponibilité** pour participer pleinement aux initiatives de Foundry, assister aux réunions, établir des relations et collaborer avec les partenaires et le personnel; et,
- la **répartition de la direction** entre tous les niveaux de personnel.

En bref, les dirigeants ont besoin des compétences et des stratégies nécessaires pour comprendre, influencer et diriger le changement transformationnel.

## Un leadership efficace

### Leadership du changement et gestion du changement

« Gestion du changement » et « leadership du changement » ne sont pas des termes interchangeables. Ces deux éléments constituent une partie importante de la fondation nécessaire pour lancer avec succès un centre de Foundry.

La **gestion du changement** fait référence à un ensemble d'outils ou de structures destinés à contrôler tout effort de changement. Elle va souvent de pair avec la gestion de projets. En général, l'objectif est de minimiser les distractions et les impacts du changement, améliorant ainsi l'adoption.

Le **leadership du changement**, d'autre part, concerne les forces motrices, les visions et les processus qui alimentent la transformation à grande échelle. Le leadership du changement est associée à une vision plus large et à la création d'une action plus vaste et urgente en faveur du changement dans l'ensemble de la collectivité.

L'objectif du leadership du changement est de motiver les membres de la communauté à être et à conduire le changement, en utilisant des approches de changement collaboratives, créatives et motivantes. C'est le leadership du changement qui permettra de faire démarrer un centre de Foundry!

Lorsque le leadership du changement est en jeu, il faut avoir l'état d'esprit d'un entrepreneur – capable de prendre les choses en main, de créer les solutions nécessaires aux menaces potentielles et de contribuer à favoriser le changement à maintes reprises.

### Ces trois C unissent un leadership du changement efficace :

Les chercheurs du Center for Creative Leadership ont découvert que ces trois compétences permettent d'établir le lien nécessaire entre la partie « processus » du changement et la partie « personnes » du changement.<sup>[4]</sup> Ces trois C unissent un leadership du changement efficace :

- 1. Communication.** Les leaders qui réussissent communiquent le « quoi » et le « pourquoi ». Les dirigeants qui expliquent le but et les avantages d'un changement suscitent une plus forte adhésion et l'urgence d'agir.
- 2. Collaboration.** Il est essentiel de rassembler les gens pour planifier et mettre en œuvre le changement. Les dirigeants qui réussissent travaillent au-delà des frontières, encouragent leurs partenaires à sortir de leurs silos et refusent de tolérer une concurrence malsaine. Ils associent également les partenaires à la prise de décision à un stade précoce, ce qui renforce l'engagement de ces partenaires.
- 3. Conviction.** Les dirigeants qui réussissent s'assurent que leurs propres croyances et comportements soutiennent et sont en accord avec la vision et les objectifs de leur organisation. Le changement est difficile, mais les dirigeants qui le négocient avec succès sont résistants, persévérants et prêts à sortir de leur zone de confort. Ils consacrent également plus de temps à l'effort de changement et se concentrent sur l'ensemble de la situation.

## Gouvernance

Les dirigeants efficaces consacrent des efforts considérables à l'engagement de tous ceux qui participent à l'effort de changement. Les trois qualités essentielles des dirigeants sont l'**apprentissage**, le **soutien** et l'**influence**, c'est-à-dire l'adhésion à la vision<sup>[4]</sup>. Pour apporter efficacement le changement, il faut mettre en place des structures qui facilitent cet « apprentissage, ce soutien et cette influence ». En outre, les centres de Foundry sont des atouts pour l'ensemble de leur communauté, c'est pourquoi il est recommandé que les structures de gouvernance locale incluent tous les membres intéressés de la communauté afin de permettre à tous les acteurs clés de contribuer et de s'approprier les résultats du travail. L'expérience montre que la formation de tables de leadership local (TLL) dans les centres de Foundry individuels est essentielle pour créer le sens du « nous » dans la prise de décision, et pour garantir que des perspectives diverses informent le développement d'un centre de Foundry. Les TLL sont un mécanisme qui permet d'assurer une dynamique de création d'un nouveau centre tout en s'attaquant aux obstacles en cours de route.

## Activités principales

La vision de Foundry est de transformer les systèmes. Cette vision ambitieuse nécessite une structure de gouvernance locale unique et stratifiée pour garantir que le centre soit soutenu à différents niveaux des systèmes avec lesquels il interagit et dont il dépend.

Comme nous l'avons vu plus haut, les TLL constituent le fondement de notre structure de gouvernance et comprennent les éléments suivants : (1) une table des bailleurs de fonds; (2) une table consultative des dirigeants; (3) un groupe de travail sur les opérations; (4) un conseil consultatif sur la jeunesse et la famille (ou deux conseils consultatifs distincts : un pour la jeunesse et un pour la famille); et, (5) d'autres groupes de travail selon les besoins. La composition des TLL variera d'une communauté à l'autre, bien qu'il y ait des représentants de base des principaux partenariats qui sont nécessaires pour diriger le travail (voir le [Tableau 2 à la page 27](#)). Il est important d'élaborer des termes de référence pour chaque TLL, et des exemples de ces termes de référence pour les différents TLL peuvent être trouvés dans « [Outils et Ressources](#) » à la page 29.

Le tableau ci-dessous présente les lignes directrices du BCF pour les TLL ainsi qu'un échéancier d'action.

**Tableau 2 : Lignes directrices pour les tables de leadership local de Foundry**

Voici les lignes directrices du BCF pour les TLL à créer dans chaque communauté :

Nom	Fonction	Représentation	Échéancier	Personne qui préside
<b>Table des bailleurs de fonds/Casseurs de barrières</b>	<p>Supprime les obstacles à l'intégration et au partenariat au niveau des systèmes supérieurs dans les communautés, en particulier dans les grandes organisations régionales ou provinciales (telles que le MCFD et les autorités sanitaires).</p> <p>Veille à ce que tout problème rencontré sur le terrain soit porté à l'attention des représentants de l'organisation qui ont le pouvoir de prendre des décisions pour le soutien de l'intégration.</p> <p>Veiller à ce que le personnel de haut niveau de ces organisations connaisse et approuve le travail de Foundry dans la communauté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DE, Agence chef de file</li> <li>• DE/Directeur, Autorité régionale de la santé</li> <li>• Directeur/Gestionnaire régional, Autorité sanitaire des Premières nations</li> <li>• DE/Directeur, Ministère des Enfants et du Développement de la Famille (MCFD)</li> <li>• Surintendant ou son représentant, Districts scolaires</li> <li>• DE/Directeur et GMIS, BCF</li> <li>• Les dirigeants autochtones locaux, y compris les Premières nations et autres peuples des Premières nations, les Métis et les Inuits, devraient être invités à participer à cette table, s'ils le souhaitent</li> <li>• Le cas échéant, et lorsque cela est bienvenu, les hauts responsables des fondations partenaires.</li> </ul>	<p>Créée au lancement du projet, se réunit au début tous les 2 ou 3 mois.</p> <p>Au fil du temps, elle peut se réunir moins fréquemment (par exemple, une fois ou deux fois par an) une fois que le centre de Foundry fonctionne bien.</p>	<p>Présidée par le directeur exécutif de l'Agence chef de file. Le responsable de projet du centre peut apporter son soutien</p>
<b>Table consultative des dirigeants</b>	<p>Conseille l'Agence chef de file sur tout ce qui concerne le centre de Foundry et s'assure que les liens appropriés sont établis dans la communauté.</p> <p>Elle apporte des informations sur ce qui se passe ailleurs dans le système et identifie les solutions communes possibles aux besoins de la communauté.</p> <p>Conseille l'Agence chef de file de Foundry sur les services et les priorités de la communauté ou du partenariat, facilite les communications entre les responsables des agences, et aide l'Agence chef de file à résoudre tout problème.</p> <p>Fixe les priorités locales sur la base des informations fournies par le comité consultatif de la jeunesse, le comité consultatif de la famille et l'Agence chef de file.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DE, Directeur/Gestionnaire des opérations, Agence chef de file</li> <li>• Directeur/gestionnaire, Autorité régionale de la santé</li> <li>• Directeur/gestionnaire, MCFD</li> <li>• Surintendant ou son représentant, Districts scolaires</li> <li>• Leaders, institutions post-secondaires locales</li> <li>• Leaders, Premières nations</li> <li>• Leadership du BCF</li> <li>• DE/Directeurs/gestionnaires, Agences locales</li> <li>• Au moins deux représentants des jeunes</li> <li>• Au moins deux représentants des familles</li> </ul> <p><i>Remarque : Les membres, y compris les représentants des jeunes et des familles, les aînés et les gardiens du savoir doivent être rémunérés pour leur temps s'ils ne sont pas autrement payés pour participer aux réunions.</i></p>	<p>Établie dès que possible au cours du processus d'intégration si elle n'est pas déjà présente dans la communauté.</p> <p>Certaines Agences chefs de file peuvent avoir une table consultative des dirigeants sans les décideurs principaux des agences partenaires, ou peuvent avoir besoin de planifier la façon de commencer à former ce groupe. Dans ces cas, les Agences chefs de file peuvent souhaiter instaurer cette table en réunissant leurs partenaires principaux avant d'élargir l'adhésion à un groupe plus large.</p> <p>Le BCF peut soutenir cette planification.</p>	<p>Généralement coprésidée par un partenaire communautaire et le directeur exécutif de l'Agence chef de file.</p> <p>Les responsables et le personnel des centres de Foundry soutiennent la planification et la mise en œuvre de ce groupe.</p>

Nom	Fonction	Représentation	Échéancier	Personne qui préside
<p><b>Comité(s) consultatif(s) de la jeunesse et des familles</b></p> <p>Il peut s'agir de deux comités séparés ou d'un comité combiné.</p> <p>Le choix appartient aux jeunes de la communauté.</p>	<p>Fournit un leadership, des conseils, un engagement.</p> <p>Amplifie les voix des clients pour s'assurer qu'ils sont au centre de la planification, de la prestation de services, de l'embauche et des priorités centrales.</p> <p>Offre aux jeunes des possibilités de leadership.</p> <p>Peut mener des activités d'engagement et de sensibilisation de la communauté, telles que des événements.</p> <p><i>Remarque : Pendant la phase d'intégration, ce groupe aura des occasions passionnantes de participer à la conception du nouveau centre. Les Agences chefs de file doivent s'assurer que ce groupe dispose d'un budget adapté à leur fonction.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les jeunes de 12 à 24 ans</li> <li>• Les membres de la famille</li> <li>• Les prestataires de soins aux jeunes</li> <li>• Les membres doivent refléter la diversité de la communauté</li> </ul>	<p>Établi dès que possible au cours du processus d'intégration s'il n'est pas déjà présent dans la communauté.</p>	<p>Ce groupe est soutenu et animé par un membre du personnel de Foundry, éventuellement un travailleur de soutien par les pairs.</p> <p>Il peut être présidé par un jeune ou un membre de la famille si c'est la préférence du groupe.</p> <p>Le facilitateur du personnel doit disposer d'un mécanisme pour faire circuler l'information et le retour d'information des membres aux dirigeants du centre.</p>
<p><b>Groupe de travail sur les opérations (GTO) Operations Working Group (OWG)</b></p>	<p>Soutient la communication et la planification continues sur la prestation de services au sein du centre.</p> <p>Identifie et répond aux moteurs et aux obstacles à l'intégration opérationnelle (par exemple, le processus d'orientation).</p> <p>Répond aux recommandations des groupes consultatifs et soumet les questions aux dirigeants pour discussion, le cas échéant</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel clinique</li> <li>• Gestion du service</li> <li>• Partenaires opérant au sein du centre</li> </ul> <p>Dans certains cas, il peut y avoir un chevauchement entre ce groupe et le Table consultative des dirigeants. Ce n'est pas grave! Revoir la fréquence des réunions pour en assurer l'efficacité.</p>	<p>Créé 6 à 9 mois avant l'ouverture du centre, car les services sont prévus pour le jour de l'ouverture.</p>	<p>Présidé par le responsable de projet du centre.</p>
<p><b>Divers groupes de travail</b></p>	<p>D'autres groupes de travail ad hoc, limités dans le temps et spécifiques à la communauté, en fonction des besoins. Peut inclure la conception de l'espace, les événements, les médias sociaux ou d'autres sujets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe spécifique</li> </ul>	<p>Selon le besoin.</p>	<p>A la discrétion du CCJ ou CCF et du centre de Foundry.</p>



## Outils et Ressources

### Matériels supplémentaires (Annexe B)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- B.1 Modèle : Plan/cadre de gestion du changement
- B.2 Exemple : Termes de référence du Conseil des bailleurs de fonds
- B.3 Exemple : Termes de référence du Comité consultatif de direction
- B.4 Exemple : Termes de référence du groupe de travail sur les opérations
- B.5 Exemple : Termes de référence du Comité consultatif de la famille et des soignants

### Références

- [1] « [How to Be a Successful Change Leader](#) (Comment devenir un leader du changement) », Center for Creative Leadership, consulté le 25 mai 2020.

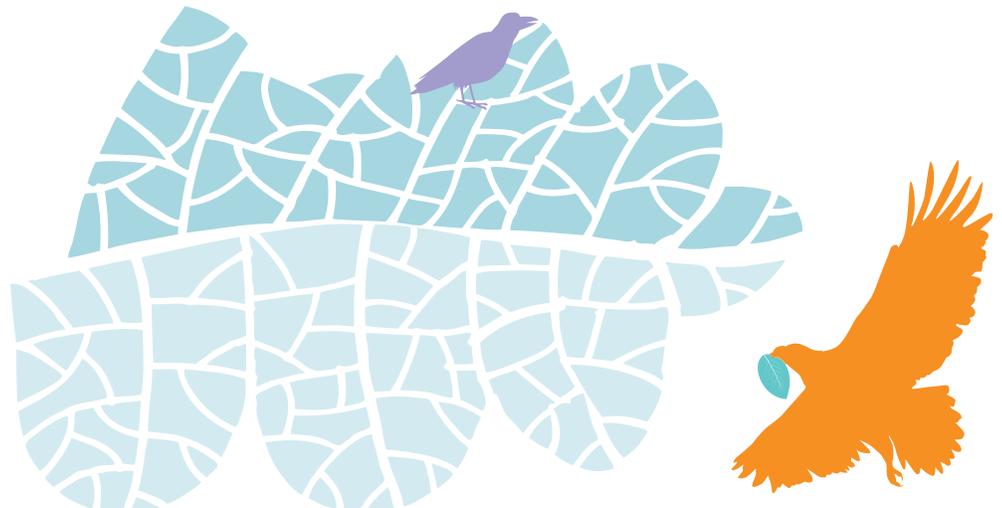
## Soutien du BCF

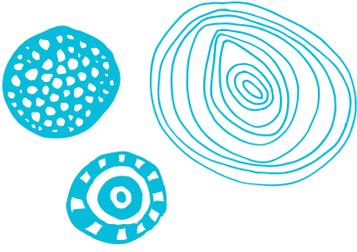


### Pamela Fennell

Responsable de projet, Établissement d'un centre,  
Bureau Central de Foundry

[pfennell@foundrybc.ca](mailto:pfennell@foundrybc.ca)





SECTION 03

# Partenariats et développement communautaire



## Introduction

**Foundry utilise une définition large du terme « partenaire », qui fait référence à toutes les organisations et personnes qui travaillent avec nous dans le cadre d'une vision commune. Nous avons des partenaires à de nombreux niveaux. Généralement, les partenariats locaux sont maintenus et dirigés par les Agences chefs de file, tandis que les partenariats provinciaux sont maintenus et dirigés par le BCF, bien que les Agences chefs de file puissent également avoir leurs propres contacts provinciaux (voir la section « Aperçu de l'accord-cadre d'exploitation » à la page 36).**

**Foundry nécessite des partenariats intentionnels, c'est-à-dire des relations établies entre des personnes et des organisations au fil du temps. Les partenariats de Foundry vont au-delà du partage des réunions, des idées et du travail; nos partenariats impliquent plutôt le partage et l'intégration des ressources organisationnelles, ainsi qu'une responsabilité collective pour améliorer le bien-être des jeunes de la province.**

**Dans les collectivités, une large base de partenariats solides est essentielle au succès des centres de Foundry. Les Agences chefs de file de Foundry sont censées développer des partenariats solides et significatifs avec leurs agences gouvernementales locales, notamment les autorités sanitaires, les bureaux du MCFD, les districts scolaires et les organismes à but non lucratif. Ces partenaires sont censés intégrer leurs services, plutôt que de simplement les regrouper. Certaines de nos Agences chefs de file ont plus de 20 partenaires locaux. Grâce à nos relations centrales, le BCF peut également contribuer à rassembler les personnes et les organisations selon les besoins.**



## Enseignements tirés

### Partenariats solides

Le réseau Foundry, dans son ensemble, comprend plus de 150 partenariats gouvernementaux et communautaires dans toute la Colombie-Britannique. Ce réseau est essentiel car aucune organisation ne peut réaliser la vision de Foundry en travaillant seule. Grâce à notre expérience de fonctionnement efficace dans le cadre du modèle de partenariat de Foundry (tant dans le contexte local qu'entre l'Agence chef de file et le BCF), nous avons identifié les moteurs suivants de partenariats solides :

- **Partage de la vision provinciale de Foundry.** La transformation des systèmes nécessite une collaboration.
- **Engagement en faveur d'une implication significative des jeunes et des familles.** Les jeunes et les familles sont inclus en tant que décideurs au niveau de la gouvernance, du leadership et de la communauté.
- **Attention au développement de relations solides et de confiance.** Ce besoin est l'enseignement essentiel de notre évaluation développementale. La capacité d'une organisation à développer un centre de Foundry dépend des relations, tant au niveau local que provincial.
- Des **rôles et des responsabilités clairs** entre les partenaires locaux et entre l'Agence chef de file de Foundry et le BCF.
- **Curiosité et ouverture au changement.** Foundry peut bouleverser des modes de travail qui existent depuis des décennies, et le changement est difficile.
- **Humilité et leadership distribué.** Foundry exige des organisations qu'elles examinent leur mode de fonctionnement et qu'elles apportent des changements. Nous utilisons un modèle de leadership distribué pour permettre la mise à l'échelle, et cela peut être une façon différente de travailler pour certaines personnes.
- **Capacités d'organisation.** Il faut du temps et des efforts pour développer et faire fonctionner un centre de Foundry, surtout au début car le personnel est embauché et orienté; les jeunes et les familles sont engagés, les structures de gouvernance sont développées; les budgets et les plans de projet sont créés; les plans de communication et de collecte de fonds sont mis en œuvre; un projet d'investissement est mené et un modèle de personnel est organisé. Et, tout cela en participant à de multiples appels de planification avec le BCF.

## Développement communautaire

La création d'un centre de Foundry est une initiative de toute la communauté, fondée sur les atouts et les besoins d'une communauté. Le développement communautaire est un processus dans lequel les membres d'une communauté se rassemblent à travers des organisations et des espaces pour prendre des mesures collectives et créer des changements.

Les Nations Unies définissent le développement communautaire comme « un processus visant à créer les conditions du progrès économique et social pour l'ensemble de la communauté avec sa participation active et en s'appuyant le plus possible sur l'initiative de la communauté » <sup>[2]</sup>.

Dans le cadre du modèle de Foundry, les pratiques de développement communautaire aident à tisser ensemble les perspectives et les contributions des partenaires locaux, des jeunes et des familles pour créer la cohésion qui soutient les centres individuels.

Le développement communautaire est essentiel, car il précède souvent le développement des structures de gouvernance ou l'informe, et parce qu'il a été démontré que la cohésion communautaire a un impact positif sur le bien-être des enfants et des jeunes qui y vivent. Le Human Early Learning Partnership (Partenariat d'apprentissage de la petite enfance – HELP), basé à la School of Population and Public Health de l'Université de la Colombie-Britannique (UBC), est un exemple d'initiative qui a développé et intégré avec succès un modèle de partenariat intégrant de multiples perspectives, notamment celles des chercheurs, des praticiens, des jeunes et des familles.

Visiter le site Web [HELP](#) pour en savoir plus.

**Le développement communautaire exige du temps, de l'attention, le développement intentionnel de relations et la création d'espaces pour un dialogue ouvert, honnête, basé sur les atouts et axé sur les solutions.**

Les tables de leadership local de Foundry sont conçues pour soutenir un développement communautaire efficace au niveau local en officialisant des partenariats clés et en tirant parti des possibilités de changement, ce qui inclut la participation des jeunes et des familles, et garantit que des interventions appropriées sont mises en œuvre à différents niveaux des systèmes de santé et de services sociaux.



## Activités principales

### Rédiger, réviser et signer l'accord-cadre d'exploitation

Chaque Agence chef de file doit signer un accord-cadre d'exploitation (MOA) entre son agence et le BCF. Plus d'informations sur le MOA se trouve dans [la section « Aperçu de l'accord-cadre d'exploitation » à la page 36.](#)

### Établir des voies de communication

Le développement de parcours communautaires clairs et transparents est essentiel au succès des partenariats. Les mécanismes peuvent inclure des réunions régulières en personne entre le personnel de base du BCF et le personnel de l'Agence chef de file ainsi que des appels réguliers entre l'équipe de l'Agence chef de file, les partenaires locaux (y compris les contacts des autorités sanitaires régionales et du MCFD) et le BCF.

### Évaluation de l'intégration

L'intégration est importante à Foundry. Dans le passé, Foundry a utilisé l'outil d'auto-évaluation du partenariat (voir les annexes C.1 et C.2 dans « Outils et Ressources » à la page 35) pour comprendre le niveau d'intégration des partenariats dans les communautés. Foundry développe actuellement ce travail et met au point un nouvel outil, la mesure d'intégration de Foundry (MIF), pour aider les centres à avoir une conversation sur l'intégration et à mesurer leurs résultats dans ce domaine. La MIF fournit un score d'intégration au niveau des centres et des informations importantes pour guider les centres vers une intégration optimale. Ce nouvel outil est actuellement testé et est ouvert aux commentaires et aux améliorations. Le BCF se réjouit de travailler avec chaque nouveau centre pour améliorer la MIF et son utilité au fil du temps.

### Techniques de développement communautaire

Les activités spécifiques de développement communautaire dépendront de ce qui est possible et souhaité au sein de la communauté et s'appuieront souvent sur de solides voies de communication. L'Institut Tamarack a créé une ressource pour les organisations communautaires, [Index des techniques d'engagement communautaire](#) en décrivant plusieurs techniques d'engagement communautaire qui peuvent être adaptées aux besoins uniques de chaque organisation. Une technique qui peut être particulièrement instructive dans les premières étapes de la planification est la cartographie de la communauté. Grâce à un processus participatif, les citoyens d'une communauté pèsent sur les forces et les faiblesses des services disponibles dans leur communauté, par exemple. Visitez le [Tamarack Institute website](#) pour en savoir plus.

## Outils et Ressources

### Matériels supplémentaires (Annexe C)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- C.1 Outil d'auto-évaluation du partenariat
- C.2 Modèle : Rapport d'auto-évaluation du partenariat

### Informations complémentaires sur le [site Web de Foundry](#)

- C.3 Mesure d'intégration de Foundry (en cours de développement)

### Ressources externes

- Ressource pour les techniques d'engagement communautaire : [Index des techniques d'engagement communautaire](#) (L'Institut Tamarack)
- Exemple de partenariat réussi : [HELP website](#)

### Références

- [2] « Community Development (Développement communautaire). » UNTERM.  
Consulté le 25 mai 2020

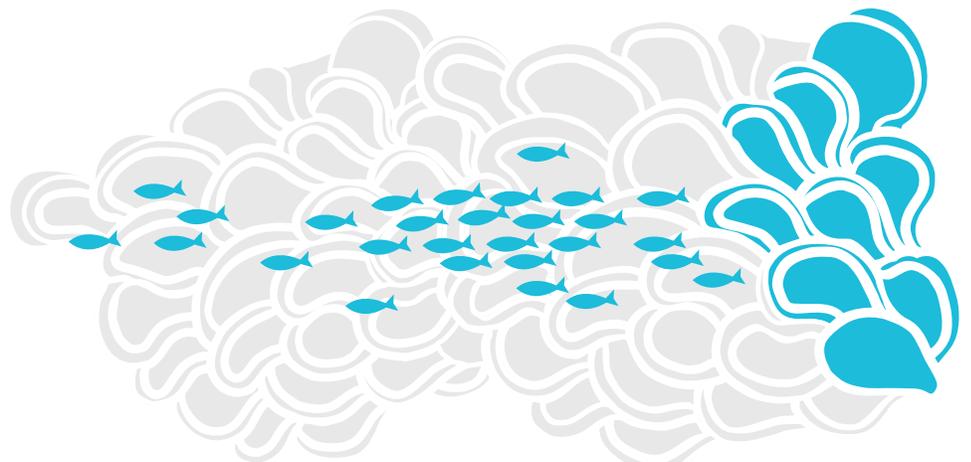
## Soutien du BCF

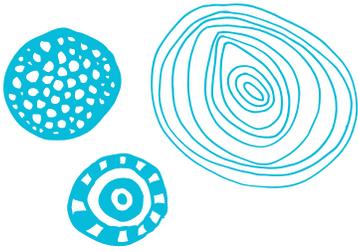


#### **Krista Gerty**

Directrice, Développement communautaire,  
Bureau Central de Foundry

[kgerty@foundrybc.ca](mailto:kgerty@foundrybc.ca)





## SECTION 04

# Aperçu de l'accord-cadre d'exploitation



## Introduction

**L'accord-cadre d'exploitation (MOA) est un document juridique, signé par le BCF et l'Agence chef de file, qui décrit les objectifs communs et les rôles, ainsi que les responsabilités des deux parties pour le développement, l'exploitation et l'évaluation des centres d'une Foundry. La mise en place réussie d'un centre de Foundry nécessite une compréhension claire de ce qui est demandé à chacune des parties dans ce partenariat de collaboration formel.**

Le MOA précise les termes de la relation, y compris les obligations de l'Agence chef de file, et les engagements spécifiques en ce qui concerne, par exemple, les services, l'engagement des jeunes et des familles, les rapports, l'évaluation, la recherche, l'octroi de licences de marque et le partage d'informations.

Les principaux objectifs du partenariat, tels que décrits dans le MOA, sont les suivants :

1. | mettre en place un centre de Foundry conforme à la vision, à la mission, aux valeurs et aux principes de l'initiative globale de Foundry;
2. | rendre les services accessibles aux jeunes en ce qui concerne les lieux et les heures d'ouverture;
3. | créer des environnements de prestation de services adaptés aux jeunes;
4. | encourager la participation des jeunes et des familles à la conception de la prestation de services afin que les jeunes et les familles soient impliqués dans la prise de décision et la planification stratégique afin de minimiser les obstacles aux services;
5. | proposer une approche holistique de la santé et du bien-être afin de garantir que les services ne soient pas exclusivement axés sur la fourniture de solutions aux problèmes de santé mentale et de consommation de substances psychoactives, mais qu'ils soutiennent également des solutions répondant aux préoccupations en matière de santé physique, d'éducation, d'emploi et de société;
6. | veiller à ce que les services fournis soient culturellement sûrs;
7. | mettre en œuvre un cadre d'évaluation normalisé intégré à tous les services, fournissant un retour d'information sur les performances en temps réel afin de soutenir l'extension et l'élargissement du système de soins; et,
8. | faciliter l'amélioration de la qualité et les initiatives de recherche pour améliorer les services de Foundry et informer l'innovation dans le but d'améliorer les services.

## Enseignements tirés

Le MOA consolide et affine tous les accords et contrats antérieurs de Foundry en un accord global et ajoute des dispositions pour l'octroi d'un financement annuel de fonctionnement à l'Agence chef de file. Le MOA formalise la relation réciproque entre l'Agence chef de file et le BCF, en clarifiant les rôles et responsabilités respectifs pour atteindre les objectifs de l'initiative de Foundry. Le MOA comprend des exigences claires en matière de rapports qui aident les Agences chefs de file à planifier et à comprendre les attentes, et qui augmentent la responsabilité du BCF envers le gouvernement et les bailleurs de fonds, renforçant en fin de compte la confiance dans le modèle.

L'Agence chef de file et le BCF ont chacun des rôles et des responsabilités clés au sein de ce partenariat. Une liste complète peut être trouvée dans le modèle de l'accord-cadre d'exploitation (actuellement en cours d'élaboration), mais elle est résumée ci-dessous.

### Agence chef de file

1. En s'appuyant sur un processus informé des jeunes et des familles, concevoir et mettre en place un centre de Foundry accessible et adapté aux jeunes, en intégrant les pratiques d'engagement des jeunes et des familles tout au long du processus;
2. exploitation du centre de Foundry d'une manière qui respecte la vision, la mission et les principes de l'initiative de Foundry, y compris ses services de base;
3. s'engager à utiliser le système de collecte de données « Toolbox (boîte à outils) » du BCF pour soutenir la recherche et l'évaluation en cours; et
4. d'autres responsabilités telles que décrites dans le MOA.

### Bureau Central de Foundry (BCF)

Le BCF sera le responsable de l'intégration, de l'assurance qualité et de l'évaluation pour le nouveau centre de Foundry et le responsable opérationnel pour l'ensemble de l'initiative. À ce titre, le BCF supervisera l'élaboration des éléments suivants et en facilitera la mise en œuvre et l'évaluation de ce qui suit :

1. une stratégie de communication commune de Foundry, y compris la stratégie de marque et le marketing;
2. un modèle de soins intégrés par paliers qui comprend des services de santé en ligne;
3. un ou plusieurs systèmes autonomes de collecte de données, afin de fournir une plate-forme d'évaluation commune avec des données disponibles pour soutenir à la fois les prestataires de soins au centre de Foundry et l'évaluation au BCF;
4. l'échange et la mobilisation des connaissances pour faciliter l'adoption de pratiques innovantes et soutenir l'intégration efficace des services au centre; et
5. d'autres responsabilités telles que décrites dans le MOA.

## Activités principales

### Révision et projet d'accord-cadre d'exploitation

Le BCF et l'Agence chef de file concluront un accord formel dans les trois premiers mois de la planification du centre de Foundry.

Dans un premier temps, l'Agence chef de file recevra le MOA pour examen par son conseil d'administration (si nécessaire). Les calendriers prévus dans le MOA seront examinés. Au cours de cet examen, l'Agence chef de file est encouragée à susciter des questions et à faire part de ses préoccupations ou problèmes pour la discussion. Le BCF examinera toutes les questions et préoccupations présentées avec l'Agence chef de file et les deux parties travailleront ensemble pour produire un projet final.

### Signer l'accord-cadre d'exploitation

Le MOA sera envoyé à un avocat pour examen, et une fois approuvé, il sera signé par l'Agence chef de file et le BCF.

## Outils

### Matériels supplémentaires (Annexe D)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- D.1 Modèle : Accord-cadre d'exploitation (en développement)

## Soutien du BCF

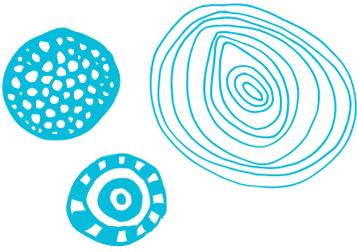


### Krista Gerty

Directrice, Développement communautaire,  
Bureau central de Foundry

[kgerty@foundrybc.ca](mailto:kgerty@foundrybc.ca)





SECTION 05

# Engagement des jeunes et des familles



## Introduction

**La vision de Foundry est de transformer l'accès aux services pour les jeunes de 12 à 24 ans et leurs familles en Colombie-Britannique. Cette transformation est éclairée et rendue possible par un engagement significatif avec les personnes que nous servons.**

**Soutenir et valoriser les jeunes et les membres de la famille en tant que partenaires est fondamental dans tout ce que nous faisons et est rendu possible grâce au réseau d'engagement des jeunes et des familles de Foundry. La « famille » est définie de manière unique par chaque jeune. À Foundry, la famille est considérée comme faisant partie intégrante du cercle de soins d'un jeune. La famille, qu'elle soit naturelle ou choisie, détient un rôle significatif dans le soutien d'un jeune, en favorisant un sentiment d'appartenance et de connexion grâce à leur expérience commune.**

**Foundry reconnaît que les jeunes, la famille et les membres de la communauté au sens large sont des acteurs locaux et provinciaux et reconnaît que leurs voix sont essentielles pour améliorer les expériences de service des jeunes et des familles de la Colombie-Britannique.**

Le but de l'engagement des jeunes et des familles est :

1. d'intégrer les voix et les perspectives de ceux qui ont une expérience vécue dans tout ce qui concerne l'initiative de Foundry;
2. de fournir un moyen formalisé à ceux qui ont accédé aux systèmes de soins, afin d'informer et de façonner la prestation des soins de santé et des services sociaux;
3. de veiller à ce que les centres de Foundry et les initiatives provinciales reflètent et incarnent l'expérience de la marque Foundry, telle que façonnée par les jeunes et les familles; et,
4. de créer des opportunités pour les jeunes et leurs familles afin qu'ils puissent poursuivre leur chemin en tant que nouveaux défenseurs et leaders dans leurs communautés.

Pour que l'engagement des jeunes et des familles soit significatif, les organisations doivent créer des espaces et des opportunités pour que les jeunes, les familles et les membres de la communauté puissent apporter leur contribution et éclairer la prise de décision. Les organisations sauront qu'elles s'engagent avec succès lorsque les jeunes, les membres de leur famille et d'autres personnes auront un sentiment de communauté, d'appartenance, d'appropriation et d'appréciation.

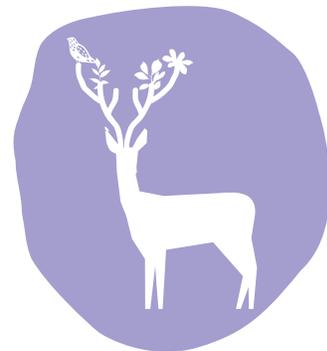
## Enseignements tirés

À Foundry, nous reconnaissons la valeur et l'importance d'incorporer l'objectif de l'expérience vécue et de responsabiliser les jeunes – et nous ne sommes pas les seuls à le faire. Ce concept – travailler avec les jeunes et les familles en tant que partenaires et s'appuyer sur leur expérience et leur expertise – n'est pas nouveau. En fait, le Ministère des Enfants et du Développement de la Famille en C.-B (MCFD) a commencé à élaborer une boîte à outils pour l'engagement des jeunes en 2009.

L'engagement des jeunes est décrit comme « la participation significative et l'implication durable des jeunes dans les décisions communes concernant les questions qui affectent leur vie et celle de leur communauté, y compris la planification, la prise de décision et la mise en œuvre des programmes »<sup>[3]</sup>. Grâce aux activités d'engagement, les jeunes éprouvent un sentiment d'appartenance à la communauté, dont la recherche a démontré qu'il s'agit d'un facteur de protection pour la santé et le bien-être des jeunes<sup>[4]</sup>. Nous savons également que l'engagement contribue à informer et à améliorer les expériences à tous les niveaux d'une organisation, y compris le développement de programmes, la politique et la planification, la prestation de services, la formation clinique, l'amélioration de la qualité, l'évaluation et la recherche<sup>[5][6][7]</sup>.

Foundry s'efforce d'aider les jeunes à se connecter aux ressources qui les aideront à trouver leur chemin vers le bien-être et la santé. Une partie de la solution consiste à créer des opportunités de connexion sociale, et le réseau d'engagement des jeunes de Foundry offre cela comme point de départ. Foundry s'engage également à soutenir les familles en reconnaissant l'interdépendance entre les jeunes, les familles et ceux qui les soutiennent dans la communauté.

Il est important de noter que si l'engagement et le soutien par les pairs sont fondés sur l'expérience vécue, ils représentent des concepts différents au sein du modèle de Foundry. Le soutien par les pairs est un élément essentiel de la prestation de services de Foundry, qui consiste en des travailleurs de soutien par les pairs travaillant avec les jeunes et les familles dans le cadre de l'équipe de soins. Les travailleurs de soutien par les pairs sont formés pour fournir des services par les pairs et sont des employés des centres de Foundry. L'engagement comprend des activités liées au retour d'information, à l'ajout de la voix de l'expérience vécue, au partage d'information sur les politiques et les pratiques, et à l'élaboration de la prestation de services. Les possibilités d'engagement se font souvent par l'intermédiaire de comités consultatifs et les personnes sont toujours rémunérées pour leur expertise et leurs contributions.



## Principes et approches des pratiques d'engagement

Les principes de pratique ([Figure 1](#)) et les approches d'engagement ([Tableau 3](#)) ont été élaborés par les conseillers provinciaux des jeunes et des familles de Foundry en juin 2018, lors d'une rencontre qui a rassemblé des jeunes et des membres de leur famille impliqués dans le soutien des Agences chefs de file dans la création de centres de Foundry dans leur communauté locale. Le groupe de travail portant sur les jeunes et la famille de Foundry a élaboré un modèle pour la stratégie d'engagement des jeunes et des familles de Foundry. La stratégie est basée sur les principes de pratique décrits dans la [Figure 1](#) à la page 44.

### Principes des pratiques d'engagement

- **Respect** : Foundry respecte la diversité des individus et des communautés et vise à trouver des solutions équitables à tous nos travaux. Nous montrons que nous apprécions les contributions uniques de tous les partenaires en respectant les connaissances spécialisées des jeunes, des familles et des prestataires de services. Nous apprenons et grandissons ensemble grâce à l'humilité.
- **Autonomie** : L'autonomie reconnaît la contribution et les forces uniques des individus. L'engagement s'inscrit dans un continuum et, dans le meilleur des cas, rencontre les jeunes et les familles là où ils se trouvent. L'autonomie respecte les besoins uniques de chaque jeune et de chaque membre de la famille et leur permet de rechercher les opportunités qui leur conviennent le mieux.
- **Collaboration** : La collaboration avec les jeunes et les familles est au cœur de l'approche de Foundry en matière d'engagement. Les jeunes et les familles sont reconnus comme des partenaires égaux dans la prise de décision partagée. La collaboration avec les personnes qui ont accès aux services de Foundry nous permet d'entendre directement les jeunes et les membres de leur famille. Elle ouvre un espace sûr pour partager des informations, échanger des connaissances et résoudre ensemble des problèmes complexes.
- **Inclusion** : L'inclusion consiste à valoriser les jeunes et les membres de la famille comme des partenaires égaux dans le travail que nous faisons. Être inclusif signifie être accueillant pour les jeunes et les membres de la famille, quels que soient leur origine ou leur identité.
- **Réciprocité** : La réciprocité est définie comme la pratique consistant à échanger des choses avec d'autres personnes pour leur bénéfice mutuel. C'est un moyen d'identifier nos responsabilités les uns envers les autres dans notre travail et de développer des relations réciproques entre les jeunes, les familles et les prestataires de services.
- **L'engagement** : L'engagement crée un sentiment d'appartenance avec la possibilité d'utiliser son expérience personnelle, ses compétences, ses talents et ses atouts. C'est l'occasion de se sentir partie prenante du processus décisionnel et d'avoir un impact sur les résultats.
- **Intégrité** : L'intégrité dans un engagement significatif est la pratique de l'honnêteté, de la cohérence et du suivi. Elle demande d'assumer la responsabilité permanente de créer un environnement sûr et accueillant pour les jeunes et les familles. L'intégrité – la capacité à tenir ses promesses et à prouver que sa parole est digne de confiance – suscite l'intérêt des parties prenantes à s'engager plus avant dans les opportunités futures.

Figure 1 : Principes des pratiques d'engagement



## Approches d'engagement

S'inspirant de l'échelle d'engagement de Hart (1992), le réseau provincial d'engagement des jeunes et des familles de Foundry a élaboré un cadre d'engagement pour illustrer des approches d'engagement significatives (voir [Tableau 3](#)).

**Tableau 3 : Approches d'engagement de Foundry**

Approche	Description
<b>Direction conjointe</b>	Faire en sorte que les jeunes et les membres de leur famille jouent un rôle de premier plan dans les processus décisionnels, en collaboration avec le personnel du centre de Foundry
<b>Production conjointe</b>	Travailler dans une relation d'égalité et de réciprocité avec les jeunes et les membres de la famille pour mettre en œuvre, fournir et évaluer l'activité du centre de Foundry
<b>Conception conjointe</b>	Travailler aux côtés des jeunes, des familles et des soignants et créer avec eux un plan qui réponde aux besoins, aux attentes et aux exigences de ceux qui participent et de ceux qui seront touchés par les initiatives et les projets en question
<b>Implication</b>	Travailler avec les jeunes et les familles pour s'assurer que leur voix et leurs points de vue sont pris en compte aux différents niveaux de décision
<b>Consultation</b>	Obtenir les réactions des jeunes et des familles en vue de la prise de décisions futures
<b>Formation</b>	Offrir aux jeunes et aux familles la possibilité d'en apprendre davantage sur leur centre de Foundry, le réseau Foundry, et leur donner également la possibilité de renforcer leurs capacités dans les domaines qui les intéressent
<b>Information</b>	Fournir des informations aux jeunes, aux familles et aux soignants pour leur faire savoir ce qui a été décidé et ce qui va se passer



## Activités principales

L'Agence chef de file pour un centre de Foundry a pour rôle de promouvoir l'engagement des jeunes, des familles et des communautés dans tous les éléments et services de leur centre. Lorsque cet engagement est bien fait, il existe des possibilités infinies d'améliorer les résultats pour les jeunes, les familles et la communauté au sens large. Ce travail est primordial pour le succès du centre. Les tables de leadership local (TLL), décrits sous la rubrique « [Gouvernance](#) » à la page 26, assurent que la voix de ceux qui ont vécu l'expérience est au cœur des pratiques d'engagement à Foundry.

La liste de contrôle suivante a été élaborée pour guider les efforts d'une Agence chef de file dans l'établissement de pratiques significatives d'engagement des jeunes et des familles dans un centre de Foundry.

### 1. Préparation

- Prendre en considération les ressources humaines et le soutien à l'infrastructure organisationnelle : Qui, au sein de l'Agence chef de file ou du centre de Foundry, sera responsable de l'engagement? Ont-ils suffisamment de temps à leur disposition? D'autres ressources supplémentaires seront-elles requises?
- Confirmer qu'un financement est disponible pour les coûts salariaux (si nécessaire) et d'autres postes budgétaires tels que les dépenses de réunions ou d'événements, les rafraîchissements, les honoraires, les dépenses de projet, les voyages, etc. Les frais d'engagement des jeunes et des familles sont des dépenses admissibles pour le financement de Foundry (voir « [Utilisation de la subvention de fonctionnement des centres de Foundry – dépenses admissibles](#) » à la page 94).
- Examiner les groupes de gouvernance existants et déterminer quels changements doivent être apportés pour soutenir la participation des jeunes et des familles, ou quels nouveaux groupes doivent être formés. Par exemple, les réunions des TLL ont-elles lieu à un moment de la journée où les jeunes et les membres de la famille peuvent y assister?
- Le niveau d'engagement des jeunes et des familles est-il nouveau pour l'Agence chef de file, la communauté ou le partenariat? Si oui, réfléchir à la manière de préparer le personnel et les partenaires à ce changement. Veiller à ce que le personnel et les partenaires soient conscients des rôles que les jeunes et les membres de la famille joueront dans le développement et le fonctionnement d'un centre de Foundry.

## 2. Recrutement et établissement

- Lors de la création d'un nouveau comité consultatif de la jeunesse (CCJ) ou d'un comité consultatif de la famille (CCF), il convient de préciser l'objectif du ou des comités et de déterminer qui sera recruté afin de garantir la participation d'un ensemble de points de vue divers.
- Élaborer un processus de recrutement et des documents de soutien et les partager avec les partenaires et réseaux locaux, notamment par le biais des médias sociaux et d'autres canaux de communication, s'ils sont disponibles. Veiller à ce que les jeunes et les familles informent ce processus et participent en cours de route.
- Lors des premières réunions, créer conjointement les termes de référence du CCJ/CCF et un accord communautaire pour guider le travail à venir (voir « [Activités principales](#) » à la page 26 et « [Outils et Ressources](#) » à la page 48). L'accord communautaire représente des mois de consultations, de dialogues et d'activités d'engagement significatifs avec les prestataires de services, les jeunes et les familles, et les responsables des centres. Afin de maximiser son impact, les centres sont encouragés à participer à ces activités pour aider à développer un accord communautaire qui est personnel, adapté et qui représente les idéaux, les valeurs et les perspectives uniques des jeunes et des familles qu'ils servent.
- Déterminer les directives relatives aux honoraires et les procédures de paiement (voir *E.8 Directives concernant les honoraires*) dans « [Outils et Ressources](#) » à la page 48.
- Au fur et à mesure que le CCJ/CCF se développe, élaborer des politiques et procédures supplémentaires – ou intégrer des changements dans les politiques et procédures organisationnelles – pour soutenir les conseillers des jeunes et des familles qui participent aux activités décrites dans les termes de référence (par exemple, comités d'embauche, honoraires).
- Les jeunes et les membres de leur famille engagés dans le CCJ/CCF peuvent avoir une expérience de vie vécue ou actuelle et feront également un travail significatif et parfois difficile. Veiller à ce qu'ils soient soutenus dans le maintien de leur santé et de leur bien-être personnels. Les aider à se mettre en relation avec un travailleur de soutien par les pairs ou un autre allié.
- Établir une boucle de rétroaction pour s'assurer que l'apport du CCJ/CCF parvient aux membres du personnel de l'Agence chef de file et aux partenaires qui sont en mesure de prendre des décisions pertinentes.
- Mettre les membres du CCJ/CCF en contact avec les conseillers provinciaux de Foundry et s'assurer qu'il y a une représentation au sein du groupe de travail provincial de Foundry sur l'engagement des jeunes et des familles.

### 3. Opportunités de développement en cours

- Aider les membres du CCJ/CFF à saisir les opportunités qui les intéressent, comme l'exploration de parcours professionnels ou la participation à des formations et à des opportunités de développement professionnel.
- Identifier les possibilités de changement de système plus large, souvent en partenariat avec le BCF, telles que les activités d'échange de connaissances, les possibilités de recherche, la défense des intérêts et le développement organisationnel pour soutenir une culture d'engagement significatif des jeunes et des familles.

## Outils et Ressources

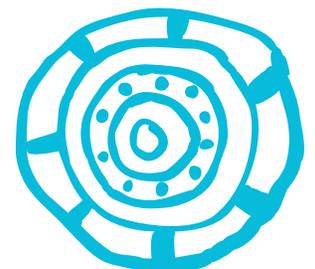
### Matériels supplémentaires (Annexe E)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- E.1 Fiche d'informations : Rôles et responsabilités en matière d'engagement
- E.2 Normes d'engagement des centres de Foundry
- E.3 Modèle : Affiche de recrutement du Comité consultatif de la jeunesse
- E.4 Modèle : Accord communautaire
- E.5 Modèle : Ordre du jour/Notes de la réunion du Comité consultatif de la jeunesse
- E.6 Modèle : Plan d'engagement communautaire (en cours de développement)
- E.7 Exemple : Accord communautaire sur Foundry de Prince George

### Informations complémentaires sur le site Web de Foundry

- E.8 Directives concernant les honoraires
- E.9 Lignes directrices concernant les médias et la prise de parole en public
- E.10 Forfait de voyage pour les jeunes
- E.11 INNOVER dans la recherche : Guide de l'engagement des jeunes pour les chercheurs



## Références

- [3] Smith, A., Peled, M., Hoogveen, C., Cotman, S. et la McCreary Centre Society (2009). *A Seat at the Table: A Review of Youth Engagement in Vancouver*. Vancouver, BC : McCreary Centre Society.
- [4] Government of British Columbia, Family Mental Health and Substance Use Task Force (Groupe de travail des familles sur la santé mentale et la consommation de substances psychoactives). (2015). *Families at the centre: Reducing the impact of mental health and substance use problems on families developed by the family mental health and substance use task force: a planning framework for public systems in BC. (Les familles au centre : Réduire l'impact des problèmes de santé mentale et de consommation de substances psychoactives sur les familles, élaboré par le groupe de travail sur la santé mentale familiale et la consommation de substances psychoactives : un cadre de planification pour les systèmes publics en Colombie-Britannique.)*  
[www2.gov.bc.ca/assets/gov/health/managing-your-health/mental-health-substance-use/child-teen-mental-health/families\\_at\\_the\\_centre\\_full\\_version.pdf](http://www2.gov.bc.ca/assets/gov/health/managing-your-health/mental-health-substance-use/child-teen-mental-health/families_at_the_centre_full_version.pdf)
- [5] Law, M., Rosenbaum, P., King, G., King, S., Burke-Gaffney, J., Moning-Szkut, T. ... Teplicky, R. (2003). *Family-centred service sheet 3 : How does family-centred service make a difference?* Hamilton, ON: CanChild Centre for Childhood Disability Research, McMaster University. [www.canchild.ca/system/tenon/assets/attachments/000/001/267/original/FCS3.pdf](http://www.canchild.ca/system/tenon/assets/attachments/000/001/267/original/FCS3.pdf)
- [6] Burton, M., Cohen, A.K. & Jain-Aghi, S. (2014). Family partners improve early childhood mental health services. *Psychiatric Services*, 65(11), 1376. [doi.org/10.1176/appi.ps.651002](https://doi.org/10.1176/appi.ps.651002)
- [7] Heffernan, O. S., Herzog, T. M., Schiralli, J. E., Hawke, L. D., Chaim, G., & Henderson, J. L. Implementation of a youth-adult partnership model in youth mental health systems research : Challenges and successes. *Health Expectations*, 20(6), 1183–1188. [onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/hex.12554](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/hex.12554)

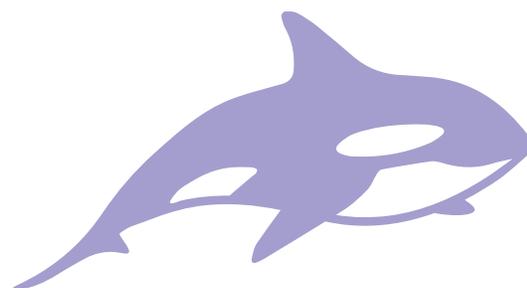
## Soutien du BCF

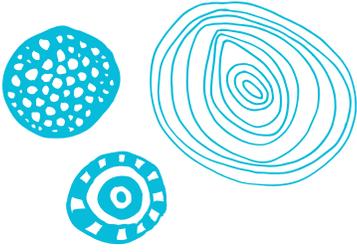


### Stephanie Gillingham

Responsable, Développement des programmes et des politiques,  
Bureau central de Foundry

[sgillingham@foundrybc.ca](mailto:sgillingham@foundrybc.ca)





SECTION 06

# Communications et image de marque

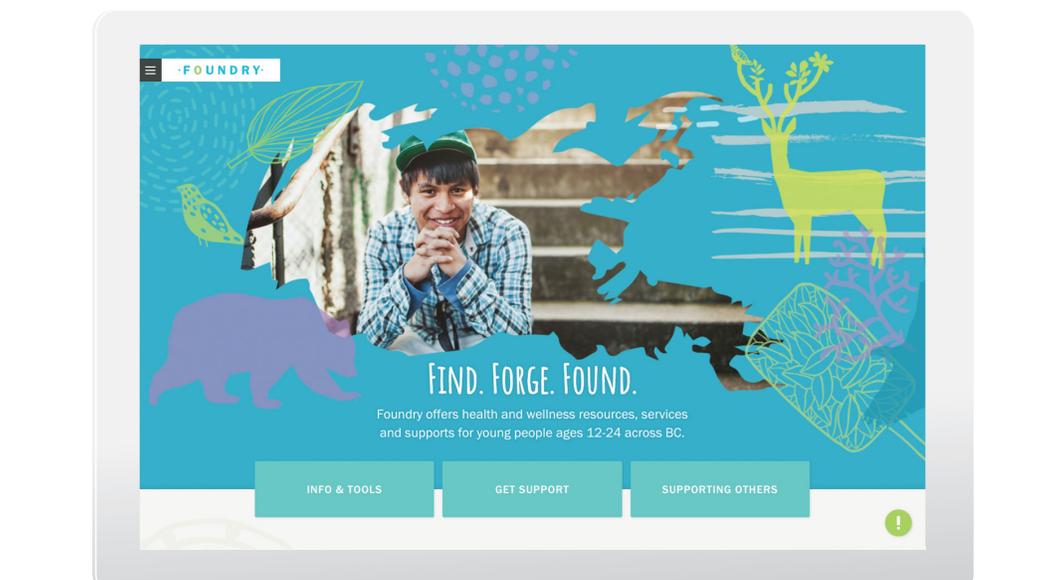


## Introduction

Présenter un nouveau centre de Foundry à sa communauté est une tâche passionnante et importante qui nécessite un plan de communication réfléchi. Partager la vision globale de Foundry et son potentiel à changer la façon dont les jeunes accèdent aux services sociaux et de santé dans une communauté doit être la priorité absolue de l'Agence chef de file au moment où le modèle de Foundry est introduit et mis en œuvre.

Il existe un certain nombre de canaux de communication qui peuvent être utilisés pour s'assurer que les messages atteignent les publics clés, notamment les partenaires, les membres de la communauté, les jeunes et les familles, les autorités locales et provinciales, ainsi que les bailleurs de fonds et les donateurs potentiels.

Il est impératif que les efforts d'une Agence chef de file soient coordonnés et organisés. Il est impératif d'être clair sur ce qui est communiqué et de comprendre à qui s'adresse chaque message. Comment ces groupes souhaiteraient-ils recevoir des informations? Avec quels canaux sont-ils le plus susceptibles de s'engager? L'élaboration d'un plan de communication est un excellent moyen de s'assurer que la communication est aussi claire que possible pour les bons publics au bon moment.



## La marque Foundry

**La marque Foundry a été développée en collaboration avec nos Agences chefs de file, leurs partenaires, ainsi que des jeunes et des membres de leurs familles de toute la Colombie-Britannique et du Canada. La marque Foundry fera en sorte que les jeunes et les familles de toute la Colombie-Britannique sachent où trouver de l'aide.**

En 2016, en partenariat avec nos six premières agences chefs de file, le BCF a engagé des Agences chefs de file, des partenaires de toute la province, des réseaux nationaux, ainsi que des jeunes et des familles, y compris des communautés autochtones, dans un exercice complet de valorisation de la marque. Les résultats sont repris dans l'histoire de la marque Foundry (voir [« Outils et Ressources » à la page 57](#)).

Cette année, le BCF travaille à affiner la marque Foundry – y compris sa vision, sa mission et ses valeurs – et à établir comment communiquer clairement avec les jeunes, les familles et les autres parties prenantes clés de la Colombie-Britannique. Ce travail impliquera les jeunes, les familles, les Agences chefs de file et les partenaires autochtones et non autochtones de toute la province et informera sur la stratégie pour incarner la marque raffinée dans tout le réseau de Foundry, en s'assurant qu'elle est culturellement adaptée, qu'elle est ancrée dans les valeurs autochtones et qu'elle respecte les manières et les systèmes de connaissance autochtones.

La marque Foundry fait partie intégrante de notre vision et de notre objectif qui consiste à faire en sorte que les jeunes et les familles de toute la Colombie-Britannique sachent où trouver de l'aide. Notre marque garantit que l'expérience d'un client dans chaque centre de Foundry est aussi cohérente, de haute qualité et adaptée aux jeunes autant que possible. Elle permet également à l'ensemble de notre réseau de bénéficier d'activités de communication communes à l'échelle de la province.

Dans le cadre de la mise en œuvre de notre marque globale, les centres de Foundry sont nommés de manière cohérente dans le format « Foundry de + le nom de la communauté » : Foundry de Kelowna, Foundry de Campbell River et Foundry de Vancouver-Granville, par exemple. Les Agences chefs de file sont reconnues comme des centres de Foundry « opérationnels » (par exemple, Foundry Campbell River – exploitée par la société John Howard de North Island).

Les centres sont tenus de suivre les directives et les normes de la marque Foundry. Le BCF fournit des outils et des modèles de marque à nos Agences chefs de file. Il s'agit notamment des exigences en matière de plan d'espace, des directives relatives au mobilier, des modèles de cartes de visite et d'en-têtes de lettres, ainsi que des graphiques de conception intérieure et extérieure et de signalisation, entre autres. Les Agences chefs de file sont responsables de la mise en œuvre de la marque Foundry dans leurs centres et des coûts connexes, tels que l'impression.

Chaque centre de Foundry a une page sur le site web de Foundry et peut avoir un canal local sur Facebook ou Instagram, conformément aux directives de Foundry en matière de marque et de médias sociaux (voir [« Outils et Ressources » à la page 57](#)).

## Enseignements tirés

Les outils de communication se présentent sous différentes formes et tailles. Du bouche à oreille et des médias sociaux aux bulletins d'information, il existe plusieurs moyens pour une organisation de communiquer avec les principaux publics. Vous trouverez ci-dessous les principaux outils de communication développés et utilisés avec succès par les centres du BCF et de Foundry, ainsi que les publics auxquels ils s'adressent. Le ciblage des messages vers des groupes cibles est un excellent moyen d'être stratégique et de communiquer efficacement.



### Plan de communication

Il s'agit d'un document « vivant » qui est continuellement mis à jour et ajusté à mesure que de nouvelles informations deviennent disponibles. Ce plan précise à qui il s'adresse, ce qui est communiqué, et comment et quand il est préférable de le faire.



### Page Web

Chaque centre dispose d'une page web désignée sur [foundrybc.ca](https://foundrybc.ca) (voir, par exemple, [foundrybc.ca/kelowna](https://foundrybc.ca/kelowna)). Le but de cette page web est de fournir aux visiteurs les informations dont ils ont besoin sur le centre, avec pour objectif ultime de conduire les jeunes au centre. Les heures d'ouverture, les services offerts, les horaires, etc. sont généralement indiqués sur cette page web. Avant l'ouverture d'un centre, des mises à jour sur les progrès réalisés et les possibilités d'engagement peuvent être affichées.



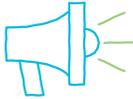
### Bulletins d'information

Des bulletins d'information par courrier électronique permettent aux jeunes, aux partenaires, aux bailleurs de fonds et aux communautés de se tenir au courant de ce qui se passe au centre. En sélectionnant le bon contenu, les publics restent engagés et informés sur des sujets tels que les services, les événements spéciaux et même les profils du personnel.



## Médias sociaux

Les plateformes sociales telles que Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, SnapChat et LinkedIn permettent à un centre de Foundry d'entrer en contact avec les jeunes, les familles, les partenaires et les parties prenantes afin de mieux faire connaître Foundry dans la communauté et de stimuler les visites dans un centre.



## Relations avec les médias

Les relations avec les médias contribuent à faire connaître Foundry à établir sa crédibilité, à gérer sa réputation et à renforcer les relations avec la communauté. Les médias communautaires peuvent être contactés pour leur faire part d'idées sur la promotion d'un événement, d'un service ou d'une annonce de financement.



## Google Mon entreprise

Google Mon entreprise est un outil gratuit et facile à utiliser qui permet aux entreprises et aux organisations de gérer leur présence en ligne sur Google, y compris la recherche et les cartes. En vérifiant et en éditant les informations commerciales d'une organisation, les jeunes pourront trouver et obtenir des informations sur un centre de Foundry.



## Des événements et des conférences

Les événements et les conférences peuvent stimuler les visites aux centres, construire la marque Foundry, faire connaître un centre de Foundry et les services qui y sont offerts, ainsi que contribuer à établir des liens entre le centre et ses clients et la communauté.



## Matériel et articles promotionnels

Le matériel promotionnel est un excellent outil de communication. Une brochure à la réception décrivant les services disponibles à Foundry, ou une brochure d'une page permettent aux conseillers scolaires d'orienter facilement les étudiants. Les informations que reçoit un public cible doivent être examinées avec soin. Les articles promotionnels contribuent à faire de Foundry une entreprise qui se démarque et qui suscite l'intérêt des jeunes et des familles et des partenaires. Le matériel promotionnel peut se présenter sous différentes formes, mais il faut s'assurer de choisir un support que le public principal pourra utiliser régulièrement.

## Activités principales

Le tableau 4 ci-dessous présente les principales tâches et responsabilités pour chaque outil de communication, les responsables, les aides disponibles auprès du BCF et la fréquence recommandée de chaque tâche. Veuillez noter que cette liste n'est pas exhaustive.

**Tableau 4 : Lignes directrices sur les outils de communication de Foundry**

Tâches principales	Responsabilité	Fréquence	
<b>Documents stratégiques</b>	Créer un plan de communication; identifier les principaux buts, objectifs, publics et outils d'évaluation	Création du matériel par le centre de Foundry en collaboration avec le responsable de la communication du BCF	Annuellement ou selon les besoins
	Fournir des messages clés statiques et un modèle standard de Foundry	Responsable de la communication du BCF; fournir aux centres de Foundry sur demande	Selon le besoin
	Élaborer des messages clés spécifiques	Création du matériel par le centre de Foundry en collaboration avec le responsable de la communication du BCF	Développer en fonction des besoins (mises à jour sur l'état d'avancement des ouvertures de centres, fermetures inattendues de centres, annonces de financement, etc.)
<b>Site Web</b>	Identifier les objectifs de la page web et les publics clés indiqués dans le plan de communication	Le personnel du centre de Foundry doit identifier	Tous les ans
	Développer la page web du centre sur le site <a href="http://foundrybc.ca">foundrybc.ca</a>	Personnel du centre de Foundry Formation et soutien de la part du coordinateur de la communication du BCF	Selon le besoin
	Publier des nouvelles et des événements sur la page web si nécessaire	Personnel du centre de Foundry Soutien ou consultation de la part du coordinateur de la communication du BCF	Créer pour les événements d'actualité, les annonces, etc.
	Évaluation – comment évaluer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs	Personnel du centre de Foundry Soutien de la part du coordinateur de la communication du BCF	Trimestriel
<b>Bulletins d'information</b>	Identifier les objectifs du bulletin d'information et les publics clés tels qu'ils sont définis dans le plan de communication	Centre de Foundry à identifier	Tous les ans
	Créer du contenu et envoyer des bulletins d'information	Personnel du centre de Foundry Soutien de la part du coordinateur de la communication du BCF	Le centre de Foundry déterminera la fréquence en fonction des objectifs du bulletin d'information
	Évaluation – comment évaluer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs	Personnel du centre de Foundry Soutien de la part du coordinateur de la communication du BCF	Trimestriel

Tâches principales		Responsabilité	Fréquence
<b>Médias sociaux</b>	Identifier les objectifs des médias sociaux et les publics clés identifiés dans le Plan de communication	Le personnel du centre de Foundry doit identifier	Tous les ans
	Créer un calendrier de contenu	Personnel du centre de Foundry Soutien du coordinateur de la communication du BCF et du coordinateur des médias numériques	Continuellement
	Rencontres sociales du réseau de Foundry	Le responsable des médias sociaux du centre participera à un appel d'une heure par mois sur l'ensemble du réseau Le coordinateur de la communication et le coordinateur des médias numériques dirigeront	Mensuel
	Créer des messages et les publier sur les canaux. S'engager avec les adeptes via des commentaires et des messages directs	Le responsable des médias sociaux du centre crée du contenu et le publie	Continuellement
	Évaluation – comment évaluer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs	Personnel du centre de Foundry Soutien de la part du coordinateur de la communication du BCF et du coordinateur des médias numériques	Trimestriel
<b>Relations avec les médias</b>	Contacteur les médias pour leur faire part de nouvelles et d'annonces intéressantes	Le personnel du centre de Foundry travaillera avec le responsable de la communication du BCF sur les nouvelles, les événements médiatiques d'ouverture, les communiqués de presse ou les messages clés, selon les besoins	À la discrétion du centre de Foundry
	Demandes des médias concernant Foundry	Le personnel du centre de Foundry doit informer l'équipe de communication du BCF et travailler ensemble sur le positionnement des articles, les messages clés, etc.	Selon le besoin
<b>Activité Google</b>	Configurer Google Mon entreprise pour la recherche	Personnel du centre de Foundry Soutien du coordinateur de la communication du BCF	Mise en place lors de l'intégration, à revoir si nécessaire (en cas de changement d'horaires, etc.)
	Mettre en place Google Mon entreprise pour les cartes	Personnel du centre de Foundry Soutien de la part du coordinateur de la communication du BCF	Mise en place pendant l'intégration, à revoir si nécessaire (si le lieu change, etc.)
	Surveiller les avis de Google	Personnel du centre de Foundry Soutien de la part du coordinateur de la communication du BCF	Continuellement
<b>Événements et conférences</b>	Identifier et organiser des événements communautaires	Personnel du centre de Foundry	Continuellement
	Identifier les événements et conférences existants auxquels assister en tant que vendeur ou avec un kiosque	Personnel du centre de Foundry Aviser le BCF si l'événement est de nature provinciale ou nationale	Continuellement
<b>Matériel et articles promotionnels</b>	Identifier le matériel et les articles qui seraient appréciés par les jeunes de la communauté (à distribuer dans le centre, les événements communautaires, etc.)	Personnel du centre de Foundry	Continuellement

## Outils et Ressources

### Matériel supplémentaire (annexe F)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- F.1 Fiche d'information : Site Web Foundrybc.ca
- F.2 Modèle : Plan de communication
- F.3 Modèle : Planification de l'événement médiatique d'ouverture du centre
- F.4 Exemple : Projet de plan de communication de Foundry Ridge Meadows
- F.5 Exemple : Annonce de Foundry Ridge Meadows

### Informations complémentaires sur le [site Web de Foundry](#)

- F.6 Histoire d'une marque de Foundry
- F.7 Directives relatives aux marques de Foundry (en cours d'élaboration)

## Soutien du BCF



**Rebecca Sharma**

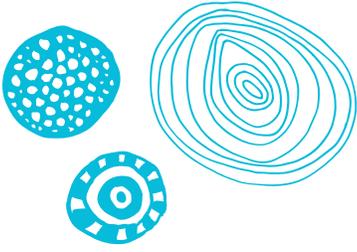
Responsable, Communications et développement,  
Bureau central de Foundry  
[rsharma@foundrybc.ca](mailto:rsharma@foundrybc.ca)



**Stefanie Costales**

Responsable de la communication,  
Bureau central de Foundry  
[scostales@foundrybc.ca](mailto:scostales@foundrybc.ca)





## SECTION 07

# Développement de l'investissement



## Introduction

**Foundry est une marque provinciale, mais chaque centre est censé être une création locale, avec un fort sentiment d'appartenance et de leadership de la part des prestataires de services locaux, des jeunes, des parents et des familles. Bien que les centres de la province offrent une expérience cohérente et accessible aux clients de Foundry, chaque centre est également reconnaissable comme étant local et le reflet des personnes qu'il sert.**

**Du concept à l'achèvement, le développement d'un centre de Foundry est un processus en plusieurs phases qui nécessite une attention particulière aux détails et un large engagement des parties prenantes et des partenaires, y compris les jeunes et les membres de la famille. Votre contrat d'investissement fournira les détails de l'accord de financement entre l'Agence locale chef de file et Providence Health Care (l'institution hôte du BCF), y compris le montant de la subvention fournie pour l'établissement d'un espace physique et les obligations de l'Agence chef de file. Toutefois, les Agences chefs de file et leur communauté locale ne sont pas les seules à être concernées. Les outils et les processus du BCF, et le personnel sont là pour soutenir la création réussie de chaque nouveau centre de Foundry.**

## Enseignements tirés

Le BCF a travaillé en partenariat avec 11 communautés de la Colombie-Britannique pour soutenir la planification et le démarrage de centres de Foundry qui sont pleinement opérationnels et qui offrent des services de santé intégrés aux jeunes de 12 à 24 ans. Les jeunes et leurs familles sont l'ingrédient secret de la réussite du projet d'investissement d'un nouveau centre de Foundry. Inclure les jeunes et leurs familles du début à la fin – de la conception à l'évaluation – est ce qui fait la différence entre un centre qui est encore une autre clinique, ou quelque chose qui est vraiment unique et qui capte le cœur et l'esprit d'une communauté. À Foundry, nous nous efforçons de créer des centres qui éliminent les obstacles à l'accessibilité des services et qui sont véritablement propices à l'effort de création et de maintien du bien-être.

## Le processus de la charrette

Le 5 octobre 2016, une charrette de conception facilitée a eu lieu avec 20 jeunes, familles et prestataires de services des cinq premières Agences chefs de file de Foundry. L'objectif du processus était d'informer la création d'un ensemble de principes directeurs de conception qui serviraient de cadre pour la conception des centres individuels de Foundry à travers la Colombie-Britannique. La session a permis aux jeunes et aux familles (utilisateurs des services) ainsi qu'aux prestataires de services de faire part de leurs réflexions et de leurs souhaits concernant l'espace physique et l'aménagement intérieur des centres de santé intégrés pour les jeunes.

## Thèmes

Dix thèmes, représentant les réflexions et les points de vue des participants, ont émergé au cours de ce processus. Une sélection de recommandations est présentée ci-dessous :

- **Expérience d'accueil** : Les participants ont suggéré que la réception soit composée d'un personnel d'accueil accessible et amical et que des entrées séparées soient prévues pour les jeunes et les familles, ainsi que le personnel.
- **Lumière et couleur** : Les participants ont exprimé une préférence pour l'éclairage naturel dans tous les espaces ainsi que pour l'utilisation de gradateurs, de puits de lumière et de capteurs d'éclairage.
- **Meubles** : Il a été recommandé d'utiliser des meubles conviviaux, non institutionnels, avec des bords souples, ainsi que de prévoir des sièges dans des coins pour préserver l'intimité.
- **Salles de consultation et de soins** : Ces salles doivent offrir intimité et confort et les jeunes doivent pouvoir disposer de plusieurs sièges afin d'avoir le choix.
- **Contiguïtés** : Les participants ont recommandé des espaces calmes près de la réception et des toilettes de genre neutre.
- **Signalisation et orientation** : Il a été suggéré d'utiliser des graphiques sur la signalisation pour assurer la discrétion et de créer des visites numériques des centres.
- **Accès à la nature** : Les participants ont convenu que les thèmes de la nature, y compris les jardins et les cours, devaient être intégrés dans la conception des centres.
- **Espaces pour les prestataires de soins** : Ces espaces doivent apporter un sentiment d'appartenance au milieu clinique (par exemple, une cuisine de style familial, à proximité d'un jardin).
- **Expression artistique des jeunes** : Les participants ont suggéré d'avoir une bibliothèque de ressources créatives dans les centres ainsi que d'ajouter des tableaux blancs et des dessins de jeunes sur les murs comme moyen de promouvoir l'expression des jeunes.
- **Suggestions de programmes et d'activités** : Parmi les suggestions de programmes et d'activités, citons la garde d'enfants, les puzzles, les jeux, les toupies de main, les douches, les cours (par exemple, de yoga, de cuisine, de jardinage), l'échange de vêtements, entre autres.



## Principes de conception

S'appuyant sur les principaux thèmes identifiés par le processus de la charrette de conception, les principes de conception suivants représentent les points de référence interconnectés qui régissent et influencent la façon dont nous façonnons l'espace physique de nos centres (voir la [Figure 2 à la page 62](#)).

### 1. Accessibilité

- Suppression des obstacles à l'accès aux services
- Caractéristiques d'accessibilité pour les personnes souffrant d'un handicap physique
- Besoins environnementaux des personnes souffrant d'anxiété, d'autisme et d'autres problèmes de santé mentale

### 2. Sécurité

- Prévention, atténuation, élimination et réponse à la violence
- Meubles, portes, moyens d'évacuation
- Systèmes électroniques pour le code blanc, les caméras de sécurité, etc.
- Normes de contrôle des infections

### 3. Vie privée

- En rapport avec la sécurité et l'accessibilité
- Comprend la confidentialité

### 4. Qualité

- En lien avec la sécurité
- Flexibilité
- Intégration
- Efficacité opérationnelle

### 5. Alignement de la marque

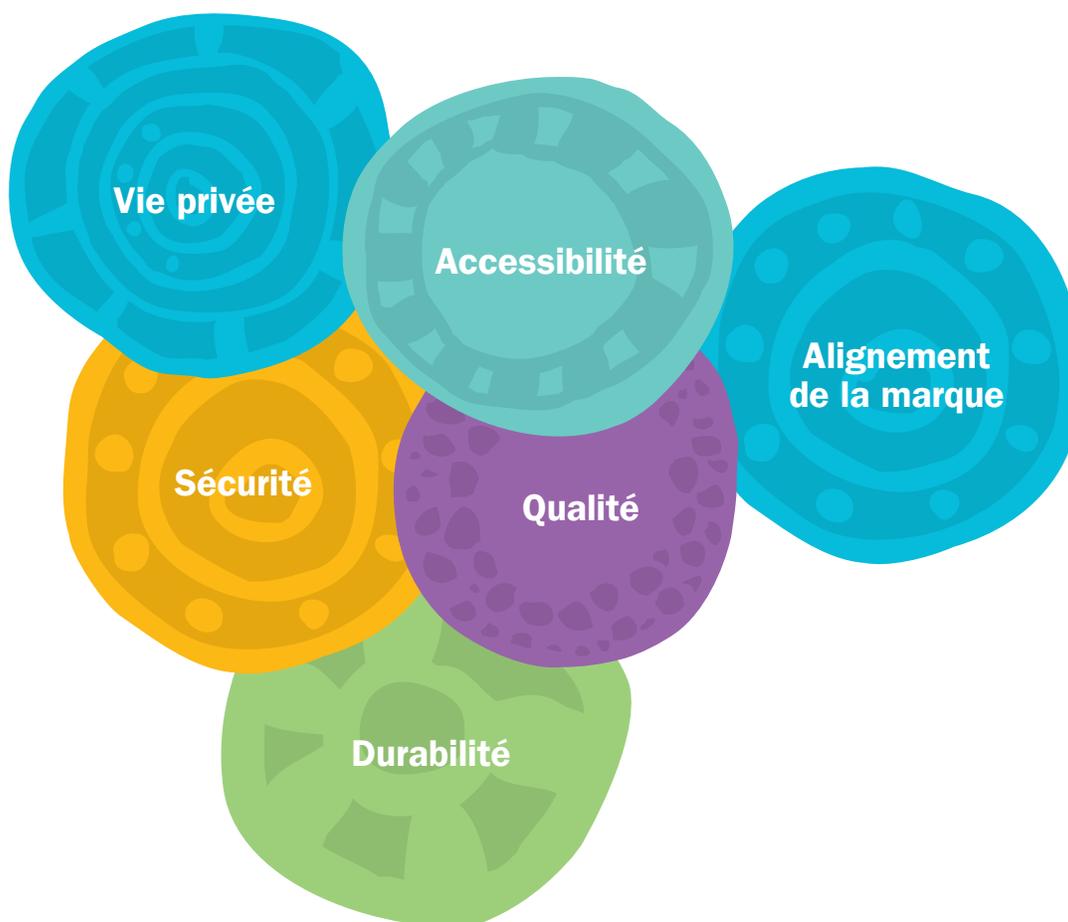
- Engagement des jeunes et des familles en matière de décoration et de mobilier
- Les éléments de marque suivent les directives actuelles de la marque Foundry
- Une expérience client cohérente dans tous les centres

### 6. Durabilité

- Durée de vie cible de 10 ans et plus de tous les éléments avant qu'un autre budget d'investissement ne soit nécessaire pour une rénovation ou un réaménagement.

---

**Figure 2 : Principes de conception de Foundry**



## Activités principales

La gestion de projet est essentielle à la réussite de tout projet d'investissement. Le plan d'un projet d'investissement comprend un budget, un calendrier, un cahier des charges et un niveau de qualité souhaité. Ils sont vulnérables aux effets négatifs d'une planification insuffisante, et une exécution inadéquate. C'est pourquoi il est essentiel de planifier soigneusement et de respecter le plan pendant toute la durée du projet.

La planification du projet d'investissement se fait en quatre phases :

- Phase 1 : Lancement du projet
- Phase 2 : Planification
- Phase 3 : Conception
- Phase 4 : Construction, emménagement et post-occupation

## Phase 1 : Lancement du projet

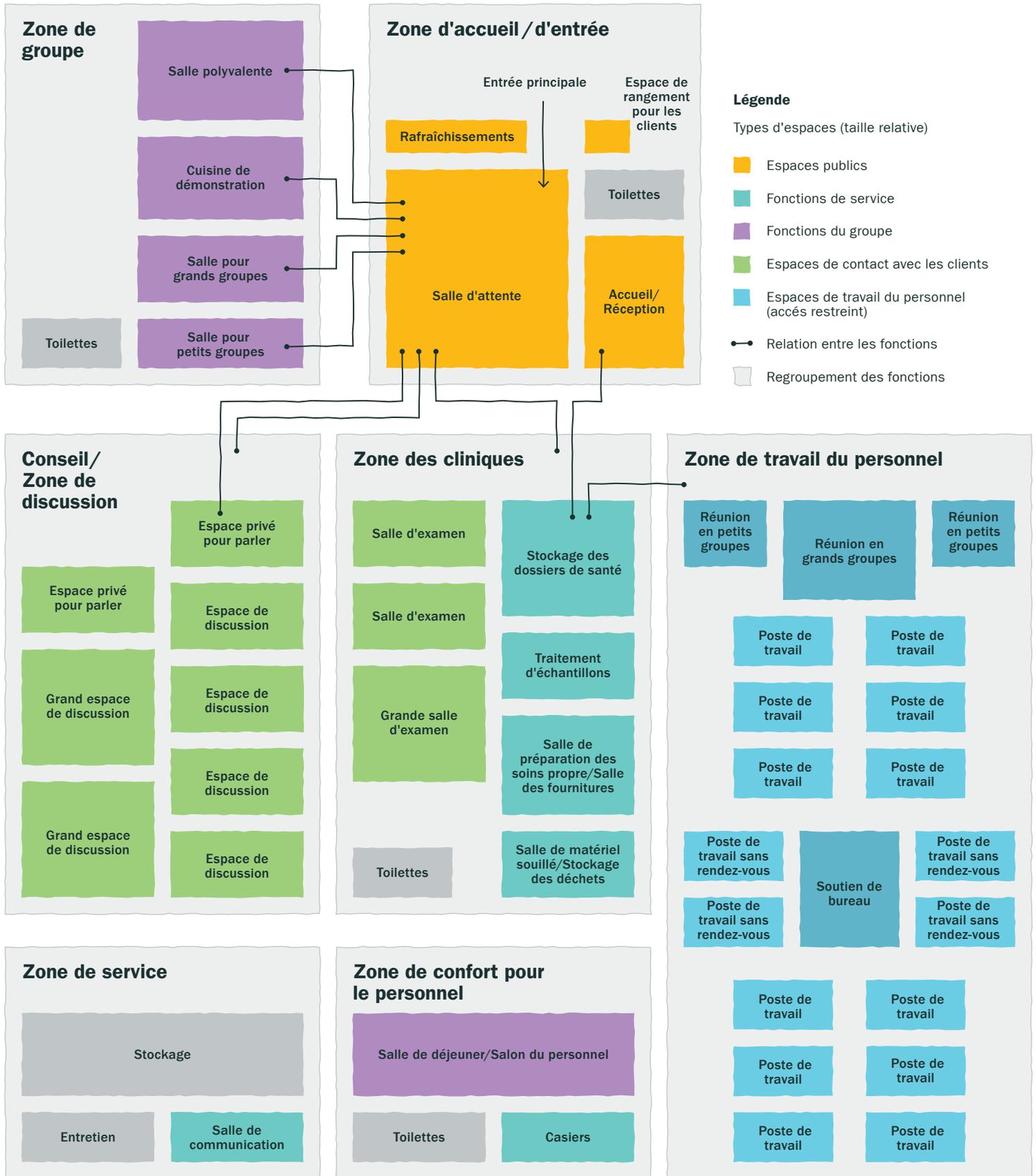
La charte de projet est un produit essentiel de la phase de lancement du projet (voir « [Outils et Ressources](#) » à la page 21). Pour le projet d'investissement, il est nécessaire d'identifier un responsable de projet et de définir le rôle de ce projet, en tenant compte du montant de soutien requis de la part du BCF. S'il doit y avoir des réunions de projet d'investissement en plus des appels de gestion de projet réguliers axés sur les services, il faut identifier les membres de l'équipe qui seront nécessaires pour ces réunions.

## Phase 2 : Planification

Le champ d'application, les ressources et les échéances sont définis lors de la phase de planification. La taille et les caractéristiques du nouveau centre sont limitées par le budget d'investissement et les biens immobiliers disponibles dans la communauté. Les partenaires sont identifiés et engagés par le biais d'un plan d'engagement des partenaires.

- 1. Plan d'engagement des partenaires :** Identifie tous les partenaires touchés par le projet directement ou indirectement, détaille le niveau d'engagement de chacun, le calendrier et le format de cet engagement, et le produit attendu du travail dérivé de cet engagement. En outre, le plan identifie les partenaires internes et externes, puis décrit la manière dont ils seront engagés pour ce projet. (Voir « [Évaluation de l'intégration](#) » à la page 34, et « [Activités principales](#) » à la page 46 pour plus d'informations relatives à l'engagement des partenaires.
- 2. Budget d'investissement :** Fournit une comptabilité des ressources monétaires disponibles qui doivent être appliquées aux coûts uniques associés au projet d'investissement. Il se distingue du budget de fonctionnement, qui est un budget annuel récurrent pour l'exécution du programme.
- 3. Immobilier :** La taille, l'étendue et la qualité d'un nouveau centre de Foundry sont en partie déterminées par le montant des fonds du budget de fonctionnement qui peuvent être affectés aux frais d'occupation, et par les biens immobiliers disponibles dans la communauté. Si un site approprié n'a pas été choisi dès le départ (par exemple, un bâtiment appartenant à l'agence et répondant à toutes les exigences), alors une feuille de travail élaborée par le BCF, *analyse FFPM pour la sélection du site* peut être utilisée pour aider à la sélection du site.
- 4. Programme fonctionnel :** Décrit les exigences fonctionnelles et spatiales pour le centre, en informant sur la conception schématique. Un programme fonctionnel comprend : (1) les principes de planification, les hypothèses et les contraintes; (2) les besoins en matière de services, de programmes et de personnel; (3) les zones d'activité; (4) les relations fonctionnelles entre les zones d'activité afin de tenir compte du flux de travail; et (5) les principes, les objectifs et les exigences de conception. Un exemple de diagramme des relations fonctionnelles est présenté à la [Figure 3 à la page 64](#) et des exemples sont fournis sur demande.

Figure 3 : Exemple de relation fonctionnelle d'un programme de Foundry



## Phase 3 : Conception

### Aperçu du processus

Le dossier de conception d'un centre comprend les plans de construction pour les permis municipaux et les propositions d'appel d'offres pour les services de construction. L'équipe du projet révisé les ébauches de la conception schématique avec l'équipe de mise en œuvre du service avant de présenter un projet final à l'ensemble des partenaires pour obtenir leurs commentaires. Une fois qu'un modèle est approuvé, il peut faire l'objet d'un appel d'offres dans le cadre d'une procédure type de demande de propositions (DP), à moins qu'une autre procédure n'ait été approuvée. Un examen des propositions peut entraîner des modifications du budget et/ou de la conception schématique si les premières estimations de coûts s'avèrent sensiblement erronées. Il est essentiel d'avoir une certitude raisonnable que la conception répond à toutes les exigences et qu'elle peut être produite dans les délais et le budget prévus avant l'exécution du projet. Les changements sont coûteux, tandis qu'un budget d'investissement de fonds donnés est inflexible.

Lorsque la conception schématique finale, le budget et le calendrier sont terminés et signés, le contrat de construction peut être attribué et la conception peut être présentée au grand public lors d'une réunion publique pour les acteurs de la communauté et les donateurs.

### Normes de conception

Il existe des normes minimales de conception des centres à prendre en compte pour chacune des catégories décrites ci-dessous, comme l'exige le BCF. Les organisations ou autorités sanitaires régionales compétentes peuvent avoir des exigences supplémentaires. Des informations plus détaillées sur les exigences spécifiques pour atteindre ces normes se trouvent dans le *Guide et spécifications pour le développement des installations des centres de Foundry* dans « Outils et Ressources » à la page 66, annexe G.7.

1. Prévention et contrôle des infections
2. Sécurité, prévention de la violence
3. Vie privée et confidentialité
4. Lumière et éclairage
5. Peinture d'intérieur, signalisation extérieure, graphiques d'intérieur, reconnaissance des donateurs
6. Meubles, installations, équipements et stockage
7. Technologie de l'information
8. Expression artistique des jeunes
9. Les espaces culturels (par exemple, les espaces destinés à accueillir des activités cérémoniales)
10. Zones d'activité : (c'est-à-dire zone d'accueil, zone de groupe, zone de discussion, zone de clinique, zone de travail du personnel, zone d'agrément du personnel, et une zone pour les services et besoins divers (par exemple, espaces culturels/autochtones; buanderie; salle de musique, etc.)

## Phase 4 : Construction, emménagement et post-occupation

Après la conception d'un nouveau centre de Foundry, les prochaines étapes sont déterminées par un plan de projet spécifique au site qui comprend un appel d'offres pour les services de construction, les approbations finales, l'exécution de la phase de construction, la gestion des ordres de modification, les activités de clôture du projet et le chiffre d'affaires.

Six à douze mois après le début des opérations dans un nouveau centre, l'équipe du projet d'investissement se réunit à nouveau pour une évaluation post-occupation afin d'examiner les résultats et de consigner les leçons apprises. Ces informations sont intégrées dans la documentation actualisée et les outils de projet du BCF pour le développement des futurs centres.

## Outils et Ressources

### Matériel supplémentaire (Annexe G)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- G.1 Modèle : Calendrier du projet
- G.2 Modèle : Feuille de travail FFPM pour la sélection du site (5 pages)
- G.3 Exemple : Programme fonctionnel (disponible sur demande auprès du BCF)
- G.4 Exemple : Conception schématique (disponible sur demande auprès du BCF)
- G.5 Modèle : Budget d'investissement (disponible sous forme de fichier Excel téléchargeable sur le [Site Web de Foundry](#))

### Informations complémentaires sur le [site Web de Foundry](#)

- G.6 Constatations de la charrette de conception
- G.7 Guide et spécifications pour le développement des installations des centres de Foundry
- G.8 Lignes directrices pour les graphiques environnementaux

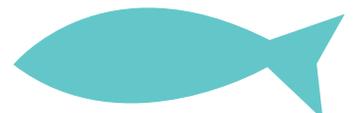
## Soutien du BCF

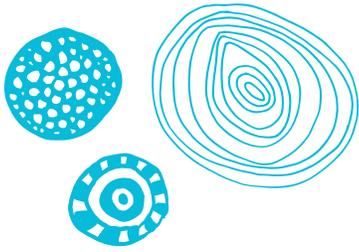


### Robert McRudden

Gestionnaire de projet, Projets d'investissement,  
Bureau central de Foundry

[rmcrudden@foundrybc.ca](mailto:rmcrudden@foundrybc.ca)





SECTION 08

# Philanthropie et collecte de fonds



## Introduction

### **Foundry est une initiative conçue avec, et guidée par, la philanthropie.**

Notre modèle de financement est conçu pour optimiser les revenus et les résultats, le gouvernement provincial fournissant des subventions de démarrage et des fonds de fonctionnement, et les donateurs et les fondations fournissant des fonds pour la recherche, le développement de programmes, les lacunes identifiées, les nouveaux projets innovants et autres besoins ponctuels ou limités dans le temps.

Pendant la phase d'intégration et une fois que la planification de la construction d'un centre de Foundry est en cours, les Agences chefs de file lancent souvent une campagne de collecte de fonds pour combler les lacunes dans leurs budgets d'investissement et de fonctionnement. En moyenne, chaque centre recueille environ 1 à 2 millions de dollars grâce à la philanthropie locale sur une période de 12 à 16 mois. Certaines Agences chefs de file ont un professionnel de la collecte de fonds dans leur personnel pour planifier et exécuter cette campagne; d'autres identifient et travaillent avec un partenaire de collecte de fonds, tel qu'un hôpital ou une fondation communautaire, pour atteindre leur objectif. Bien que chaque communauté aborde ses efforts de collecte de fonds de manière un peu différente, elles reçoivent toutes un soutien pratique de la part des deux équipes de communication du BCF et notre responsable du développement et de la philanthropie (« Responsable de la philanthropie »).

Cette campagne permet non seulement de collecter les fonds nécessaires à la création d'un nouveau centre, mais aussi de mieux faire connaître Foundry au sein de la communauté locale et d'offrir aux membres de la communauté locale, aux fondations et aux entreprises des possibilités intéressantes de s'engager et de soutenir le travail de l'Agence chef de file. En outre, une fois que les comités consultatifs des jeunes et des familles du nouveau centre seront opérationnels, ils apporteront une contribution importante aux plans et aux efforts de collecte de fonds. Dans toute la province, nous avons vu de nos propres yeux comment les communautés interviennent pour soutenir généreusement leur propre centre de Foundry et à l'accueillir avec des dons de temps et de ressources. Ce soutien de la base galvanise l'engagement de la communauté et l'investissement dans un centre de Foundry local et contribue à créer une dynamique avant le jour d'ouverture du nouveau centre.

## Enseignements tirés

### **Cadre de la campagne de collecte de fonds pour Foundry**

Foundry a été rendue possible grâce à des partenariats stratégiques avec des donateurs qui remontent à 2007, lorsque les donateurs de la Fondation St-Paul ont fourni un financement de démarrage pour créer l'Inner City Youth Program (ICY) de Providence Health Care. Depuis lors, le BCF a élaboré un cadre de campagne de collecte de fonds pour aider les Agences chefs de file à élaborer une stratégie, un calendrier et un plan d'action afin de recueillir les fonds nécessaires pour soutenir l'établissement d'un centre de Foundry dans une communauté, y compris des fonds pour les besoins en capital, en fonctionnement et/ou en innovation. Veuillez noter que les Agences de file doivent être des organismes de bienfaisance canadiens enregistrés pour pouvoir collecter des fonds et délivrer des reçus de charité. Les organismes qui n'ont pas le statut d'organisme de bienfaisance (par exemple, les autorités sanitaires) peuvent s'associer à des organismes de bienfaisance locaux (par exemple, les fondations hospitalières) pour collecter des fonds.

## Définition de la campagne

Une campagne de collecte de fonds est un effort de collecte de fonds ciblé qui se déroule sur une période de temps définie. En règle générale, une campagne comporte deux phases principales : (1) une phase silencieuse et (2) une phase publique. Pendant la phase silencieuse, jusqu'à 80 % des fonds nécessaires sont collectés par le biais de stratégies de dons majeurs, le solde étant collecté par des activités de dons annuels.

La collecte de dons majeurs nécessite souvent l'établissement de relations individuelles avec des particuliers, des entreprises et des fondations pour solliciter personnellement des dons d'environ 25 000 dollars et plus – bien que la valeur d'un don majeur varie d'une organisation à l'autre. Pour la plupart des donateurs de dons importants, il faut commencer par comprendre leur « LAI (linkage-ability-interest) ou LCI en français », c'est-à-dire leur « lien » avec Foundry (c'est-à-dire l'endroit où se trouve le donateur, la relation avec une personne liée à Foundry, etc.); la « capacité » (c'est-à-dire leur capacité philanthropique, les dons à d'autres organisations similaires, etc.); et « l'intérêt » (c'est-à-dire le lien ou l'intérêt avec Foundry, la jeunesse, la santé mentale, le soutien par les pairs, etc.). Certains grands donateurs peuvent être intéressés par une conversation informelle ou la participation à un événement, tandis que d'autres peuvent demander des documents imprimés tels qu'un dossier de soutien ou une demande de subvention officielle.

Les stratégies de dons annuels permettent de sécuriser les dons à travers un large éventail de programmes et d'activités. Il s'agit par exemple de dons effectués par publipostage, d'événements de collecte de fonds, d'événements communautaires indépendants, de campagnes de collecte de fonds en ligne, etc.

Voici d'autres exemples de dons :

- **Dons d'entreprise** : contributions monétaires d'une entreprise, sans aucune publicité ni avantage commercial. Les fonds sont donnés gratuitement et un reçu officiel pour activités de bienfaisance est délivré.
- **Parrainage d'entreprise** : lorsqu'une entreprise ou un particulier fait un don et reçoit en retour de la publicité ou de la promotion de sa marque, de ses produits ou de ses services lors d'un événement ou sur un site web. La stratégie consiste à établir un lien dans l'esprit du public cible entre le sponsor et une organisation ou un événement très apprécié pour gagner des consommateurs. Un reçu de transaction et un accusé de réception peuvent être officiellement délivrés.
- **Dons (ou cadeaux) en nature** : cadeaux non monétaires ou dons de biens tels que des chèques-cadeaux, des cartes-cadeaux, du vin, des paniers cadeaux, des œuvres d'art, du matériel, des médias ou des avantages promotionnels.
- **Marketing lié à une cause** : Initiatives qui concernent les entreprises ou les particuliers qui vendent un produit ou un service et font don d'une partie du produit de la vente.

## Matériel de campagne

Pour soutenir les efforts de collecte de fonds, les communautés peuvent souhaiter élaborer tout ou partie du matériel de campagne suivant (des modèles et des exemples sont fournis à l'annexe H, voir « Outils et Ressources » à la page 73):

- **Argument en faveur du soutien** : un document convaincant et simple qui indique aux donateurs potentiels ce qu'une organisation espère accomplir avec un soutien philanthropique.
- **Page de résumé** : une version simplifiée du dossier de soutien qui résume l'impact du soutien philanthropique sur la construction et le maintien du centre de Foundry de la communauté.
- **Acte de donation ou de promesse** : un acte de donation ou de promesse est un document juridique signé qui, volontairement et sans contrepartie, transfère (ou promet de transférer) la propriété d'une propriété réelle, personnelle ou intellectuelle – telle qu'un don de matériel – d'une personne ou d'une institution à une autre.
- **Site ou page web** : les Agences chefs de file ou leurs partenaires de collecte de fonds voudront créer une présence en ligne pour la campagne, y compris un formulaire de don en ligne.
- **Le publipostage** : certaines organisations enverront une lettre, accompagnée d'une carte de promesse ou de don, soit à leur propre liste de diffusion, soit à des codes postaux ciblés au sein de leur communauté.
- **Publipostage électronique** : certaines organisations enverront un courriel avec un lien vers leur page de dons en ligne en utilisant leurs propres listes de diffusion et peuvent demander à des partenaires établis de faire de même.
- **Annonces dans les médias** : une couverture médiatique gagnée et payée peut être un excellent moyen de faire connaître Foundry et peut contribuer aux efforts de collecte de fonds. Le BCF travaillera en partenariat avec les Agences chefs de file pour développer une stratégie de communication.
- **Cartes de promesse ou de don** : un simple formulaire rempli par les donateurs pour fournir les détails du paiement ou pour préciser les détails concernant leur engagement et leur soutien à la campagne.
- **Propositions** : une proposition personnalisée pour les perspectives de dons majeurs qui concerne plus spécifiquement un élément de la campagne que le donateur souhaite soutenir.

## L'équipe de campagne de Foundry

Les membres de l'équipe de collecte de fonds de la campagne varieront d'une communauté à l'autre, en fonction de la taille et de la portée de l'organisation et de la campagne de l'Agence chef de file. L'équipe peut être composée des éléments suivants :

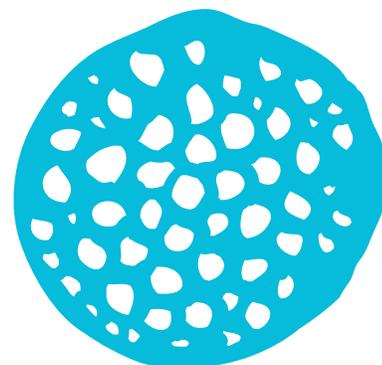
- un représentant de l'Agence chef de file chargé de la collecte de fonds (ou partenaire de la collecte de fonds de l'Agence chef de file, tel qu'un hôpital ou une fondation communautaire);
- le Directeur exécutif de l'Agence chef de file;
- du soutien à la communication par l'intermédiaire de l'Agence chef de file et du BCF;
- les collecteurs de fonds bénévoles (il arrive souvent que les dirigeants de la communauté apportent leur soutien à la collecte de fonds en tant que bénévoles);
- les comités consultatifs des jeunes et de la famille (pour contribuer aux messages clés et au matériel de campagne, au plan de reconnaissance des donateurs, à la liste de prospects et aux activités de collecte de fonds);
- un responsable de la philanthropie de BCF en tant que ressource et soutien tout au long du développement et de l'exécution de la campagne.

## Activités principales

### Calendrier de la campagne de collecte de fonds pour un centre Foundry

Le [Tableau 5 à la page 72](#) se veut une ligne directrice chronologique pour les campagnes et s'inspire librement des campagnes et des meilleures pratiques des Foundry précédentes.

Le calendrier d'une campagne, qui peut durer d'un à deux ans, dépend de nombreuses variables et doit être adapté en conséquence.



**Tableau 5 : Lignes directrices de la campagne de collecte de fonds**

Action	Responsable	Considérations
<b>Fixer un objectif de collecte de fonds</b>	Directeur exécutif de l'Agence chef de file	Le meilleur point de départ pour un plan de collecte de fonds est de garder à l'esprit le point final : quel est l'objectif global de la collecte de fonds pour établir Foundry dans la communauté? L'objectif comprend-il uniquement le financement nécessaire au capital, ou est-il possible de lever des fonds supplémentaires pour soutenir les opérations ou l'innovation? Il est important de comparer cet objectif à la liste des donateurs potentiels pour s'assurer que l'objectif de collecte de fonds est réaliste.
<b>Élaborer un tableau des dons pour déterminer le nombre de prospects requis et à quel niveau</b>	Représentant de l'Agence chef de file chargé de la collecte de fonds	<p>Un tableau des dons est un outil de planification utile qui permet d'illustrer le nombre de dons nécessaires à des niveaux de dons spécifiques, et le nombre approximatif de donateurs potentiels qui seront nécessaires pour réaliser ces dons.</p> <p>Pour de nombreuses campagnes de capitalisation, les Agences chef de file recevront probablement jusqu'à 80 % de leur objectif de seulement 20 % de leurs donateurs. Ce ratio varie d'une communauté à l'autre.</p>
<b>Développer une réserve de donateurs potentiels de dons importants</b>	Représentant de l'Agence chef de file chargé de la collecte de fonds avec le soutien du BCF et des bénévoles	<p>Le pipeline des donateurs potentiels est une liste de personnes, d'entreprises et de fondations ayant un lien avec l'Agence chef de file ou la campagne; la capacité de faire un don important et un intérêt à soutenir Foundry (LCI).</p> <p>Cette liste de prospects peut être générée en examinant la base de données des donateurs existants, en effectuant des recherches de prospects et en travaillant avec des volontaires (y compris le conseil d'administration de l'Agence chef de file, si applicable) et les donateurs à identifier des prospects dans leurs propres réseaux.</p>
<b>Élaborer un plan de collecte de fonds et un calendrier</b>	Représentant de l'Agence chef de file chargé de la collecte de fonds avec le soutien du BCF et des comités consultatifs des jeunes et de la famille	Un plan de collecte de fonds peut ou non inclure les éléments identifiés dans le présent plan d'action, un calendrier spécifique étant attribué à chaque activité en fonction des réalités du pipeline et des stratégies qui conviennent le mieux à la communauté et à la démographie des donateurs.
<b>Développer du matériel de campagne</b>	Représentant de l'Agence chef de file chargé de la collecte de fonds avec le soutien du BCF et des comités consultatifs des jeunes et de la famille	Exemples de matériel de campagne : dossier de soutien, feuillet d'une page, propositions, cartes de promesses ou de dons, acte de donation ou de promesse, site web, publipostage, publipostage électronique, etc.
<b>Cultiver activement et solliciter la liste des donateurs potentiels</b>	Représentant de l'Agence chef de file chargé de la collecte de fonds et directeur exécutif de l'Agence chef de file avec le soutien du BCF et de bénévoles	<b>Phase silencieuse</b> : Pendant la phase silencieuse, jusqu'à 80 % des fonds sont collectés par le biais de stratégies de dons majeurs, le reste étant collecté par des activités de dons annuels. Généralement, la collecte de dons majeurs nécessite l'établissement de relations individuelles avec des particuliers, des entreprises et des fondations pour solliciter personnellement des dons de plus de 25 000 dollars. Il peut également y avoir des demandes de subvention à ce niveau.
<b>Planifier et exécuter l'activité de don annuel</b>	Représentant de l'Agence chef de file chargé de la collecte de fonds et directeur exécutif de l'Agence chef de file avec le soutien du BCF et de bénévoles	<b>Phase publique</b> : Parmi les exemples d'activités de dons annuels, citons le publipostage, les collectes de fonds, les événements communautaires indépendants, les campagnes en ligne, etc.
<b>Reconnaître et gérer vos donateurs</b>	Représentant de l'Agence chef de file chargé de la collecte de fonds et directeur exécutif avec le soutien du BCF	Une fois l'objectif de collecte de fonds atteint, l'Agence chef de file devrait commencer à coordonner les activités de reconnaissance, y compris, mais sans s'y limiter, l'installation d'un mur des donateurs dans le nouveau centre et de plaques de reconnaissance pour les principaux donateurs, à installer dans les salles dans tout le centre. Voir « Outils et Ressources » à la page 73 pour les modèles.

## Outils et Ressources

### Matériel supplémentaire (Annexe H)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- H.1 Lignes directrices sur les pratiques de gestion des prospects
- H.2 Lignes directrices sur les pratiques d'acceptation des dons
- H.3 Lignes directrices sur les pratiques de reconnaissance des donateurs
- H.4 Échantillon : Dossier de soutien
- H.5 Échantillon : Page web
- H.6 Échantillon : Tableau des dons
- H.7 Échantillon : Cartes de promesse ou de don
- H.8 Modèle : Mur des donateurs
- H.9 Modèle : Plaque de donateur standardisée

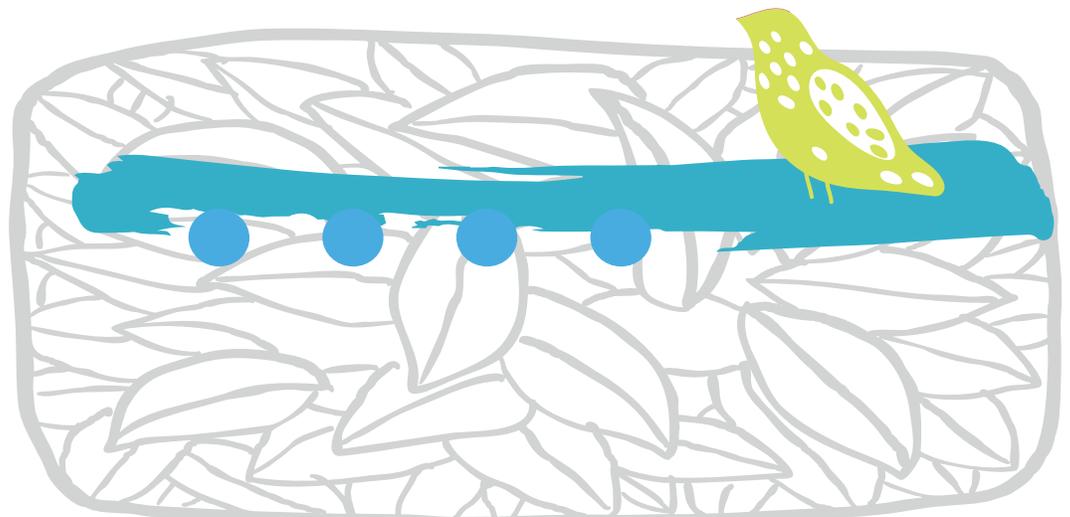
## Soutien du BCF

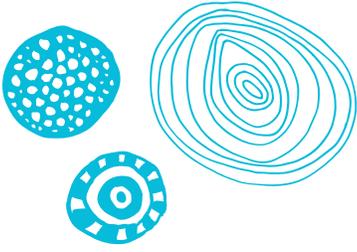


### Rebecca Sharma

Responsable, Communications et développement,  
Bureau central de Foundry

[rsharma@foundrybc.ca](mailto:rsharma@foundrybc.ca)





SECTION 09

# Services et opérations d'un centre



## Introduction

**Les centres de Foundry en Colombie-Britannique sont des centres communautaires intégrés de services aux jeunes qui offrent cinq services de base sous la marque Foundry : (1) les soins primaires, y compris la santé physique et sexuelle, (2) la santé mentale, (3) la consommation de substances psychoactives, (4) le soutien des jeunes et des familles par les pairs, et (5) les services sociaux (voir [Figure 4 à la page 76](#)). Le terme « intégré » signifie que ces services ne sont pas simplement situés au même endroit, mais qu'ils travaillent en collaboration, dans le cadre d'une approche intégrée, avec des parcours communs de soins et d'information (voir [Figure 5 à la page 77](#)). Le modèle de service de Foundry rassemble des services culturellement adaptés dans tout le continuum de soins pour traiter un jeune de manière holistique, quels que soient ses besoins ou son stade de réceptivité, afin que les jeunes et leurs familles bénéficient de soins sans faille dans un centre de Foundry ou par le biais de notre plateforme web [foundrybc.ca/virtual](https://foundrybc.ca/virtual).**

### Les services de base de Foundry

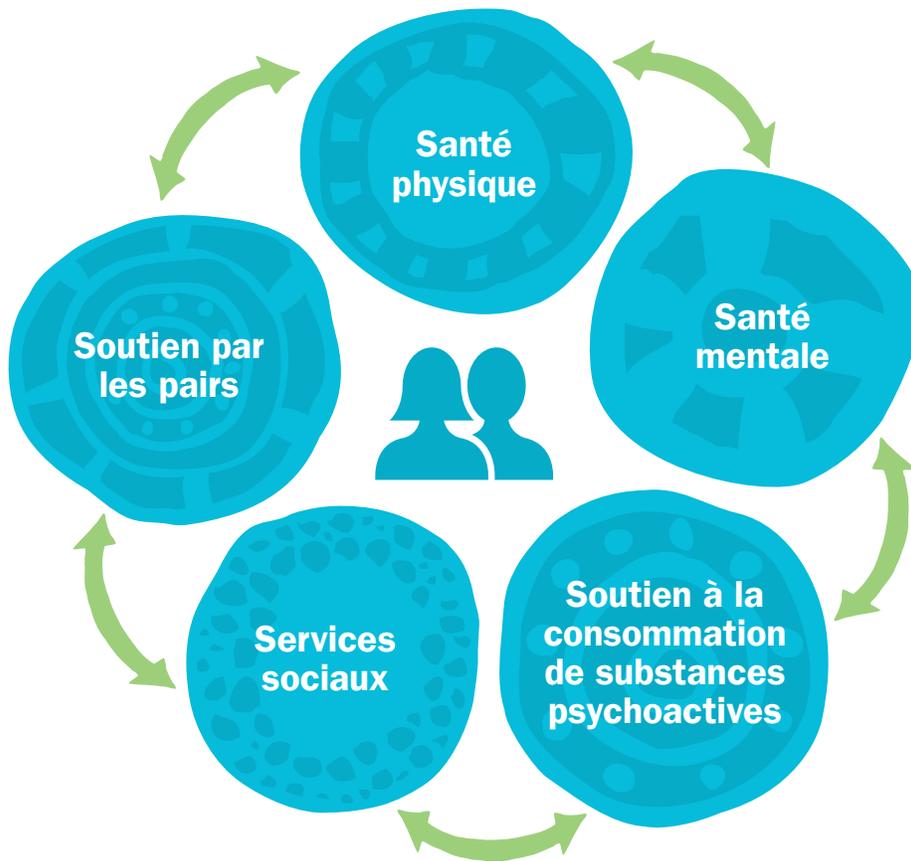
Les **services de soins primaires** comprennent la santé physique et sexuelle générale et peuvent inclure la médecine des dépendances et les soins d'affirmation du genre. Ces services sont dispensés par des prestataires de soins primaires, notamment des médecins de famille (communément appelés des médecins généralistes ou MG), des infirmières praticiennes (IP) et des infirmières autorisées (IA).

Les **services de santé mentale et de consommation de substances psychoactives (MHSU)** peuvent être fournis par différents organismes ou par un praticien spécialisé dans les troubles concomitants. Les interventions de base des MHSU sont organisées dans le cadre du modèle de soins intégrés par paliers, ou MSIP (Integrated Stepped Care Model, ISCM), avec des services provenant de tout le continuum et de toute la communauté. Les services des MHSU comprennent le suivi, le dépistage et l'évaluation, le triage et l'orientation, les interventions individuelles, de groupe et familiales, ainsi que la consultation psychiatrique et la pharmacothérapie.

Les **services de soutien par les pairs** sont fournis par des jeunes et des membres de la famille qui utilisent leur expérience personnelle de vie vécue ou actuelle avec des problèmes de santé mentale ou de consommation de substances psychoactives, ou de soutien à un jeune ayant des problèmes de santé mentale ou de consommation de substances psychoactives.

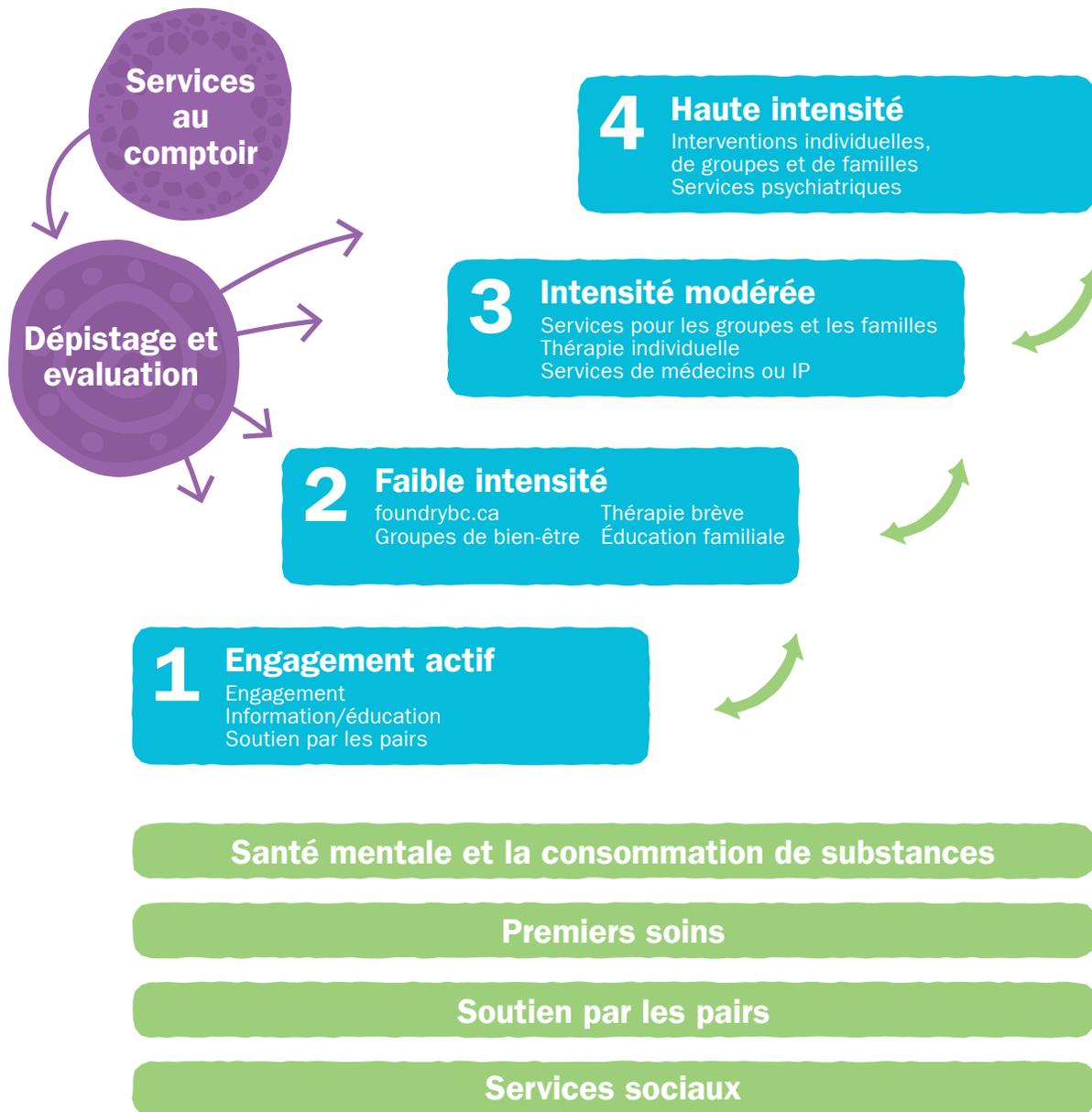
Les **services sociaux** s'intéressent aux déterminants sociaux de la santé et du bien-être, en soutenant la transition d'un jeune vers l'âge adulte. Les exemples comprennent les programmes de travail et d'études, l'aide au revenu, l'aide au logement et les services de loisirs.

Figure 4 : Cinq volets de services de Foundry



Les cinq services de base sont destinés à être accessibles de manière souple, en fonction des préférences et des besoins des clients. Les jeunes peuvent utiliser un centre de Foundry pour des séances de conseil uniques et discrètes ou peuvent accéder à divers services pendant un épisode de soins. Quel que soit le modèle d'accès aux services, Foundry aspire à fournir des soins de manière holistique et intégrée dans le cadre de son modèle de service.

Figure 5 : Modèle de soins intégrés par paliers de Foundry



## Enseignements tirés

Le modèle de service de Foundry est basé sur les meilleures pratiques et les preuves de recherche, ainsi que sur les enseignements tirés des centres de Foundry déjà en activité. Afin de réaliser la vision de Foundry, le processus pour devenir un centre de Foundry implique le développement intentionnel, la mise en œuvre et l'amélioration continue de la qualité d'un modèle de service unique

### Services au comptoir

Afin de promouvoir davantage l'accès, les centres de Foundry offrent une gamme de services sans rendez-vous : une seule séance de conseil sans rendez-vous, la santé physique et sexuelle, et le soutien par les pairs. Les services sans rendez-vous sont offerts simultanément pour plusieurs raisons. Par exemple, un jeune qui demande un médecin de soins primaires peut en fait avoir besoin de conseils offerts par le conseiller de garde en poste. Parfois, il y a une attente pour des conseils sans rendez-vous et des activités de « salle d'attente thérapeutique » dirigées par un travailleur de soutien par les pairs peuvent soutenir le jeune pendant son attente. Certains jeunes ne savent peut-être pas encore de quel service ils ont besoin. Parler avec le travailleur de soutien par les pairs pour les jeunes peut donc les aider à prendre cette décision. Les services au pied levé offrent une aide peu contraignante et facilement accessible lorsque les jeunes en ont besoin, ou au moment de leur choix, et sans qu'il soit nécessaire de les orienter. Les services sans rendez-vous, et en particulier le conseil sans rendez-vous, sont les premiers services que les centres planifient et mettent en œuvre.

### Services intégrés

Le modèle de service de Foundry offre une expérience sans faille depuis le moment où les jeunes et leurs soignants franchissent les portes jusqu'au moment où ils sont mis en relation avec le prestataire de services le mieux à même de répondre à leurs besoins à ce moment-là. La création de cette expérience sans faille exige une planification minutieuse, une attention aux détails et un engagement à s'intégrer avec intention.

Lorsque nous parlons d'intégration, nous voulons dire que notre rôle en tant que dirigeants consiste à examiner de près les processus internes du système et à déterminer s'ils sont propices à la création d'une expérience homogène pour les jeunes et leurs familles. L'intégration consiste à supprimer les obstacles systémiques et à offrir aux jeunes des soins continus, avec des services souples et adaptés aux besoins. L'intégration des services sociaux et de santé existants dans la communauté est essentielle pour assurer la durabilité du modèle de service de Foundry. L'intégration, au sein d'un système adaptatif complexe comme les centres de Foundry, exige des efforts, une attention et une intention soutenues. Elle a également besoin d'un leadership facilitateur et d'une approche coordonnée et collaborative, et elle a un impact sur les ressources, les relations et la pratique.

## Perspectives autochtones

Foundry s'engage à mettre en œuvre la Déclaration des Nations unies sur les droits des peuples autochtones, les appels à l'action de la Commission de vérité et de réconciliation (CVR) et les appels à la justice de l'Enquête sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées (FFADA). Nous nous sommes renseignés sur l'approche à double perspective, qui mélange les formes de savoir occidentales et autochtones, et au fur et à mesure que nous développerons notre cadre de sécurité culturelle, nous nous pencherons également sur l'influence de la culture et des méthodes de pratique autochtones pour soutenir toutes les formes de bien-être. Avec l'ajout de communautés rurales, isolées et autochtones au réseau de Foundry, nous reconnaissons l'autodétermination des autochtones et nous nous réjouissons de la création et de la conception conjointes au fur et à mesure que nous développons notre modèle de service.

## Activités principales

Notre évaluation de développement (voir « [Cadre de mesure des performances de Foundry](#) » à la page 101) a constaté que pour réaliser la transformation du système nécessaire à la mise en œuvre du modèle de services sociaux et de santé intégrés de Foundry, les parties prenantes doivent s'engager dès le début à former des partenariats et à établir des relations de confiance et de soutien. Ces relations permettent la collaboration et l'intégration, sans lesquelles la mise en œuvre de services intégrés serait impossible. Dans notre travail avec les communautés à ce jour, nous avons identifié les domaines suivants comme thèmes communs lors de la mise en place des bases de la mise en œuvre des modèles de service : (1) les partenariats communautaires, (2) la planification des services et (3) la planification des opérations.

## Partenariats communautaires

Le modèle de service de Foundry est basé sur la collaboration de la communauté et un engagement commun à changer la façon dont les « affaires » quotidiennes sont menées. Pour ce faire, il faut développer et établir des relations avec les collègues de la communauté, réunir les jeunes, les soignants, les prestataires de services et les dirigeants, et créer un espace dans les centres de Foundry pour les conversations permanentes sur l'amélioration de l'expérience de service dans chaque communauté.

## Planification des services

Le modèle de service de Foundry exige un changement de pratique pour de nombreux prestataires de services. Le modèle de soins intégrés par paliers de Foundry (MSIP), en particulier, sert de cadre à une communauté pour s'auto-organiser et pour identifier les besoins en matière de services. Elle rassemble également les prestataires de services en adoptant des interventions thérapeutiques communes, des principes de soins partagés et des parcours de services. Souvent, les transformations les plus importantes sont l'inclusion des travailleurs de soutien par les pairs pour les jeunes et les familles en tant que membres à part entière de l'équipe de soins, ainsi qu'un changement de pratique dans les soins primaires qui comprend le travail avec une équipe interdisciplinaire pour l'évaluation et le conseil en matière de santé mentale.

## Planification des opérations

La prestation optimale de services dépend de la solidité de ses fondements. Un centre de Foundry n'est pas seulement une question de localisation conjointe, il s'agit de rassembler des systèmes préexistants et de déterminer les processus qui minimisent les doubles emplois afin de créer une navigation de service sans faille pour les jeunes et leurs soignants. Cela pourrait inclure le développement d'un modèle de personnel inter-agences, l'établissement d'accords communs sur les heures d'ouverture, les protocoles de communication et de documentation, et tout ce qui se trouve entre les deux. Un gestionnaire de la mise en œuvre et de l'intégration des services (GMIS) assistera chaque centre de Foundry dans le développement des systèmes et des processus. Le guide des modèles de services de Foundry fournit des informations plus détaillées sur la prestation et le fonctionnement des services.

## Outils et Ressources

### Matériels complémentaires (Annexe I)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- I.1 Poser les bases de la mise en œuvre du modèle de service
- I.2 Éléments de service et modalités cliniques
- I.3 Analyse des services et supports des centres (analyse de l'environnement)
- I.4 Ligne directrice sur le fonctionnement des centres
- I.5 Intégrer avec l'intention

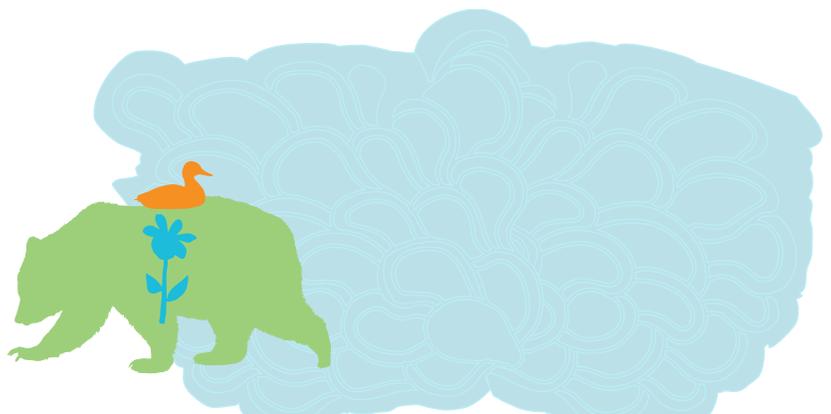
## Soutien du BCF

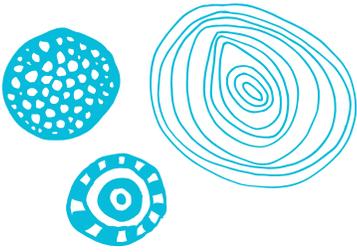


### Karen Tee

Directrice, Innovation dans le service,  
Bureau central de Foundry

[ktee@foundrybc.ca](mailto:ktee@foundrybc.ca)





## SECTION 10

# Échange de connaissances et formation



## Introduction

**L'échange de connaissances est une composante intégrale du modèle de Foundry. Dans le contexte de l'échange de connaissances et de la formation, le BCF définit les « connaissances » comme des apprentissages qui sont fondés sur des preuves, y compris les preuves générées par la recherche menée par Foundry et provenant de l'extérieur de l'organisation, ainsi que les connaissances spécialisées fournies par les jeunes, les familles, les fournisseurs de services, les aînés autochtones et d'autres partenaires qui possèdent des connaissances approfondies fondées sur leur expérience de vie vécue ou actuelle.**

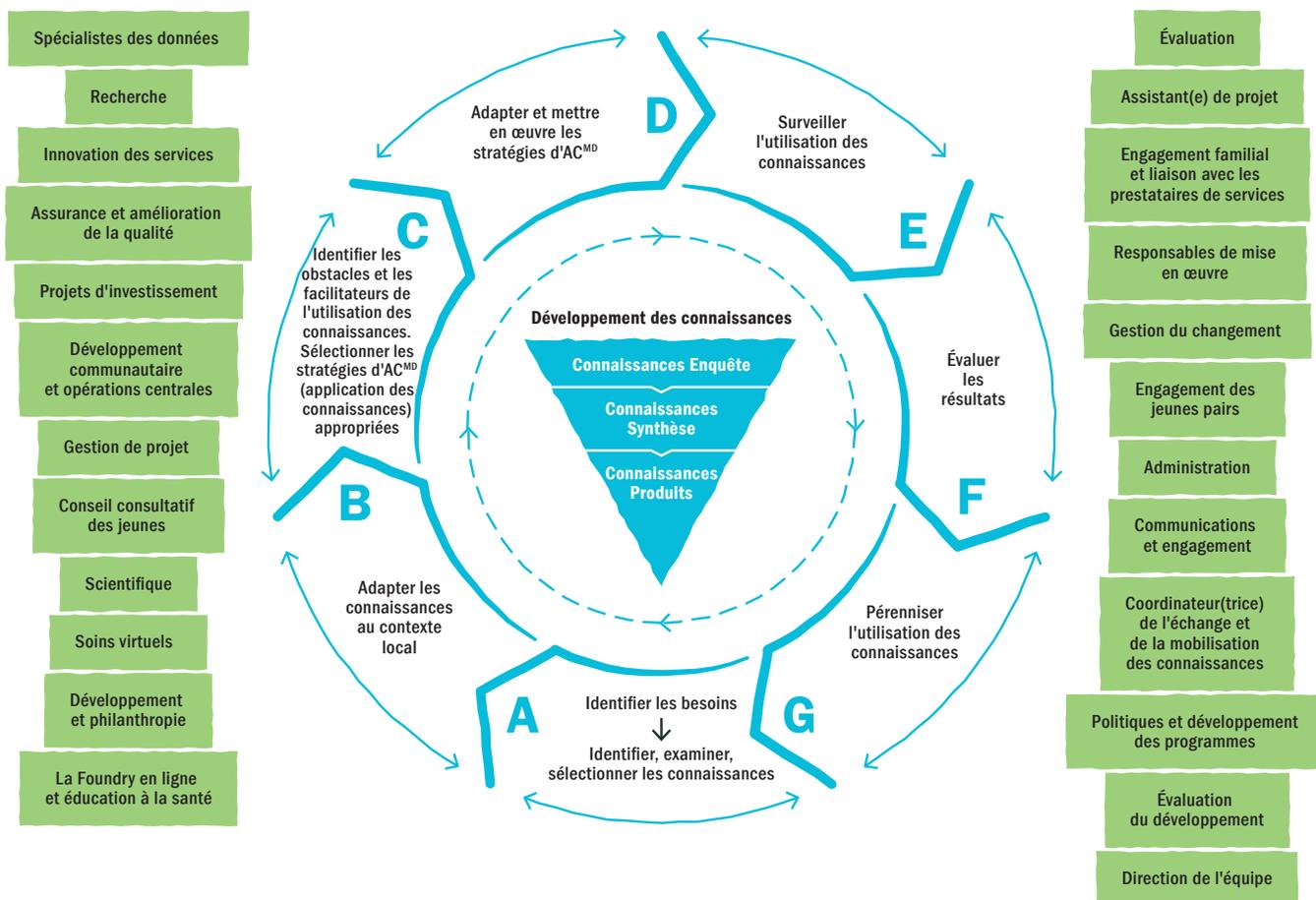
Le processus de transformation des systèmes exige une compréhension des données existantes, l'assimilation de nouvelles connaissances et s'appuie sur des environnements qui favorisent le partage et l'intégration des connaissances. Le réseau Foundry lui-même est un atout incroyable pour faciliter l'échange de connaissances, car il permet le partage rapide d'informations, d'outils et de ressources entre les organisations, les rendant ainsi plus accessibles aux gens de toute la Colombie-Britannique. De plus, elle permet de mettre en œuvre rapidement de nouvelles interventions sur le terrain, tout en offrant la possibilité de tirer parti des forces et des enseignements collectifs de tous les centres et partenaires pour en faire bénéficier l'ensemble de la population.

Le processus d'intégration des services comporte de nombreux apprentissages, changements et défis pour toutes les personnes concernées. Tout au long du parcours avec Foundry, les Agences chefs de file feront partie d'un processus évolutif à mesure que nous améliorerons les services pour améliorer le bien-être des jeunes et de leurs familles en Colombie-Britannique.

### **Applications de l'échange de connaissances dans la prestation de services et la formation**

Foundry, son réseau et ses partenaires soutiennent un cycle dynamique et itératif d'application et d'échange des connaissances, fondé sur un cadre de mise en pratique des connaissances. Ce processus comprend la synthèse, le partage, l'échange et l'application éthique des connaissances. Comme le montre la [Figure 6 à la page 83](#), il existe une variété de personnel du BCF qui soutiennent ce continuum – des responsables de programmes aux spécialistes de la recherche et des données, en passant par les prestataires de services et les jeunes, ainsi que les membres de leur famille qui reçoivent des services. La croissance se produit et notre apprentissage se poursuit, c'est pourquoi cette liste n'est pas exhaustive.

**Figure 6 : Rôle des Foundry situées dans le cadre de la mise en pratique des connaissances.**



À mesure que les Agences chefs de file progressent vers la mise en œuvre du modèle de soins intégrés par paliers (MSIP), le cycle d'échange de connaissances de Foundry s'affine de plus en plus. Les partenaires communautaires se réunissent pour identifier les forces et les besoins de leur communauté. Avec cette fondation, le BCF travaille avec des Agences chefs de file pour appliquer, mettre en œuvre et évaluer de nouvelles preuves et connaissances sur les meilleures pratiques pour les services intégrés pour la jeunesse. Avec le soutien des membres de l'équipe du BCF, les Agences chefs de file et les partenaires identifient les points forts et les domaines d'apprentissage et élaborent des objectifs et des plans de formation.

Pour atteindre ces objectifs, les membres de l'équipe du BCF ont recours à diverses stratégies d'échange de connaissances. Il s'agit d'échanges en personne ou virtuels, tels que des discussions d'équipe, des programmes de formation, des groupes de travail, des consultations, de l'encadrement et du mentorat. Ils peuvent également inclure des matériels d'apprentissage, des plateformes de données et des outils logiciels qui facilitent le partage des connaissances entre les communautés, favorisent les communautés de pratique et permettent le partage des succès et des ressources clés. Afin d'améliorer l'expérience des apprenants et de permettre la formation virtuelle, le BCF est en train de développer un système de gestion de l'apprentissage (SGA) qui fournira un espace accessible et collaboratif pour le partage de contenu, l'interaction et le retour d'information.

## Enseignements tirés

- 1. Les apprenants doivent reconnaître que les objectifs sont pertinents (dans leur contexte) par rapport à leurs rôles.** Le personnel des centres de Foundry doit être conscient des changements de système dont il fait et/ou fera partie. Le fait de fournir des preuves et des justifications des objectifs ultimes du modèle de Foundry et de relier les apprenants à l'ensemble de la mission plus vaste de Foundry crée un sentiment d'appartenance au nouveau système. Le partage d'histoires sur les résultats positifs et les défis à relever par les centres de Foundry par les pairs peut être utile. La formation des nouvelles recrues, facilitée par le BCF, en plus du soutien continu à la pratique (voir la leçon 5 à la page 85), aidera à développer les compétences nécessaires pour qu'ils puissent remplir leurs rôles et responsabilités.
- 2. La formation sera plus efficace si les perspectives et l'expérience des apprenants sont bien comprises.** Si les formateurs comprennent et intègrent l'expérience, les connaissances, la motivation et la confiance des apprenants dans le plan de formation, la formation sera plus efficace et plus durable. Les animateurs de formation doivent en savoir le plus possible sur les forces des apprenants lorsqu'ils élaborent un plan de formation. Le personnel du BCF travaillera avec les Agences chefs de file pour comprendre les forces et les besoins locaux dans le cadre de l'élaboration de leur plan de formation local. Les responsables de centres ont un rôle à jouer dans l'identification du personnel qui peut assumer un rôle informel de leadership dans le mentorat, le soutien des pratiques des pairs et la constitution d'équipes, et ces personnes peuvent être intégrées dans le plan de formation plus large.
- 3. Les styles d'apprentissage préférés des apprenants doivent être pris en compte.** Les adultes apprennent de diverses manières et les méthodes de prestation doivent être conçues pour correspondre aux façons dont les membres du groupe apprennent le mieux. Par exemple, les approches peuvent inclure une combinaison de présentations, de lectures préalables, de partage d'expériences entre pairs, de pratiques et de retours d'information. Les différents formats peuvent inclure l'apprentissage des médias, l'apprentissage en ligne, la lecture, les jeux-questionnaires, etc. Des ressources facilement accessibles sur le moment peuvent soutenir le processus de mise en pratique des connaissances. Le BCF veillera à ce que la formation que nous offrons inclut les différents styles d'apprentissage. Les Agences chefs de file peuvent trouver que l'encadrement et la supervision continus peuvent également être utiles pour certaines personnes.
- 4. Il est important d'initier et de maintenir des stratégies de travail en équipe interdisciplinaire.** Les centres de Foundry comprennent souvent de nouvelles équipes et personnes qui travaillent ensemble pour obtenir de meilleurs résultats pour les clients. Afin d'améliorer la collaboration et le partage des compétences, des connaissances et des capacités, il est important que les Agences chefs de file créent des opportunités pour que les équipes de personnes puissent se connaître. Une meilleure compréhension des différents champs d'activité et rôles ainsi que des stratégies de communication efficaces sont bénéfiques pour les relations de travail dans leur ensemble et permettent de placer le client et les soignants au centre de la prestation de services. Le fait de s'appuyer sur des moyens créatifs et amusants d'apprendre les uns des autres de manière continue crée un excellent travail d'équipe.

- 5. Les plans devraient inclure des moyens de maintenir et d'entretenir les connaissances.**  
La possibilité d'appliquer immédiatement de nouvelles connaissances et compétences après la formation augmentera les taux de réussite. Les Agences chefs de file devront mettre en œuvre un plan qui prévoit du temps et des ressources pour soutenir les nouvelles pratiques ainsi que des possibilités de réfléchir, de résoudre les problèmes, de poser des questions et de recevoir des commentaires dans un environnement sûr. Il peut s'agir de supervision, de supervision par les pairs, d'encadrement, de rassemblements d'entraînement, d'études de cas, etc.
  
- 6. Il est important de s'assurer que les ressources de soutien à l'apprentissage sont disponibles et accessibles.** Il peut s'agir de matériel, d'outils, de personnes (par exemple, des champions, des animateurs, des mentors), de fiches de triche, de forums, etc. Au fur et à mesure que les centres se développent, les ressources et les mécanismes conçus pour faciliter l'accessibilité (par exemple, les plateformes d'apprentissage en ligne) se développent également. Le BCF fournira des ressources de soutien pour toute formation que nous offrons. Le réseau en lui-même sera une ressource énorme. Nous encourageons les Agences chefs de file à se mettre en relation avec d'autres centres. Il est primordial d'apprendre les uns des autres.
  
- 7. La création d'un système structuré de retour d'information garantit une amélioration continue.** Il est important de prévoir un mécanisme de retour d'information précieux (c'est-à-dire par l'évaluation) qui s'appuie sur les réalisations et les points forts et qui motive à l'innovation et à la résolution des problèmes. L'évaluation comprend un retour d'information formel et informel ainsi qu'un rapport qualitatif et quantitatif tout au long des différentes étapes des activités d'application et d'échange de connaissances. Le BCF cherchera à obtenir un retour d'information des apprenants pour toute formation que nous proposons aux nouveaux centres.
  
- 8. Un plan visant à éliminer les obstacles à l'apprentissage est une étape clé du cadre de la mise en pratique des connaissances.** Parfois, des obstacles sont prévisibles, comme la gestion du temps et des ressources, un espace confortable ou la planification de la pratique. Parfois, il peut y avoir des obstacles inattendus tels qu'un manque soudain de ressources, des obstacles culturels involontaires et des facteurs de stress personnels. Connaître les apprenants, exploiter leurs points forts, communiquer, travailler en équipe et planifier à l'avance sont autant d'éléments qui aident à éliminer les obstacles autant que possible. Le BCF travaillera avec les Agences chefs de file pour identifier les obstacles à l'échange de connaissances et aux activités de formation que nous facilitons.



## Activités principales

Avant l'ouverture, le personnel du BCF aidera les Agences chefs de file et leurs partenaires à développer et à mettre en œuvre des activités d'échange de connaissances et de formation. Pour répondre au mieux aux besoins d'un nouveau centre, l'équipe du BCF utilisera le *Guide de référence pour l'échange de connaissances et la formation de Foundry* dans « Outils et Ressources » à la page 90, annexe J.1, ainsi que d'autres outils, et planifier, avec la direction du centre, la fourniture et l'application des connaissances, des compétences et des aptitudes. Les domaines clés d'échange et de formation comprennent, mais sans y être limités : la plateforme d'échange de connaissances du centre de Foundry pour une variété d'apprentissages liés au leadership et aux programmes, MSIP, boîte à outils, thérapie brève centrée sur les solutions, thérapie familiale centrée sur les émotions et soutien par les pairs.

### Échange de connaissances en réseau

L'apprentissage se fait souvent par le partage d'expériences, de connaissances, de discussions et de collégialité entre des personnes qui travaillent pour atteindre les mêmes objectifs. L'équipe de direction du centre de Foundry a la possibilité de se mettre en réseau et d'échanger des idées et des expériences, d'apprendre les uns des autres, et d'offrir et de recevoir le soutien et les ressources de ses pairs dans des lieux coordonnés.

Les sessions d'une heure du réseau d'échange de connaissances sur Foundry (REC) sont organisées toutes les deux semaines, le même jour et à la même heure, sur une plateforme virtuelle. Chaque session porte sur un sujet qui concerne tous les centres et est animée par le gestionnaire de l'échange de connaissances et de la mobilisation (KEMb en anglais) du BCF.

Au fur et à mesure que les centres de Foundry se développent en Colombie-Britannique, les possibilités de mentorat et d'encadrement de leaders par les pairs, formels et informels, continuent d'évoluer. Le BCF a créé et continue d'animer des groupes de travail, des communautés de pratique, des boucles de rétroaction et un certain nombre d'autres forums pour s'assurer que les dirigeants des réseaux de Foundry restent en contact entre eux ainsi qu'avec le BCF.

### Modèle de soins intégrés par paliers de Foundry (MSIP)

Le BCF offrira une formation sur notre modèle MSIP à tout le personnel des centres de Foundry et aux partenaires qui soutiennent la prestation de services. Notre objectif est d'aider tous les responsables des centres de Foundry à diriger efficacement le travail d'intégration des services dans un environnement adaptatif complexe. Diverses composantes de la formation seront dispensées en fonction du rôle des apprenants au sein du centre de Foundry. (Voir l'annexe J.2 dans « Outils et Ressources » à la page 90 pour un exemple de table des matières des éléments pouvant être inclus dans cette formation.) Votre gestionnaire de la mise en œuvre et de l'intégration des services (GMIS) et le gestionnaire de connaissances et de la mobilisation (KEMb) du BCF travailleront avec vous pour planifier la formation initiale et tout suivi.

## Boîte à outils

Dans le cadre de la plateforme de collecte de données centralisée et exclusive de Foundry, le BCF a mis au point une boîte à outils pour améliorer la prestation de soins intégrés dans les centres de Foundry, ainsi que pour soutenir les activités d'évaluation, d'amélioration de la qualité et de recherche. Pour assurer l'adoption du système, le BCF offrira une formation en personne et en ligne à tout le personnel de première ligne et aux utilisateurs, y compris le personnel clinique, les assistants de bureau de médecin (ABM) et les super-utilisateurs, les pairs partisans, les prestataires de soins primaires et les thérapeutes de groupe. Le personnel des agences partenaires est inclus dans cette formation. À mesure que les données de la boîte à outils sont extraites et partagées avec les responsables des centres et leur équipe de soutien du BCF, une formation de suivi peut être identifiée et planifiée. Pour plus d'informations sur la boîte à outils, voir « Boîte à outils » à la page 106.

## Thérapie brève centrée sur les solutions

La thérapie brève centrée sur les solutions (TBCS) est le modèle que Foundry utilise pour les consultations sans rendez-vous, ainsi que pour la thérapie brève au sein du MSIP. Le personnel du BCF, en collaboration avec un clinicien de Foundry, offrira au personnel du centre une formation initiale complète d'un jour et demi sur le modèle de la TBCS. Les formateurs auront une formation en conseil clinique et une expérience de l'utilisation de la TBCS dans des rôles de conseillers pour les consultations sans rendez-vous de Foundry.

La priorité de cette formation est accordée au personnel clinique travaillant dans un centre de Foundry qui fournira des conseils sans rendez-vous et/ou en une seule séance, qu'il soit ou non employé de l'Agence chef de file ou des organisations partenaires ou qu'il soit financé par les fonds de fonctionnement de Foundry. Chaque centre de Foundry est tenu d'avoir des superviseurs formés et disponibles pour assurer une supervision clinique continue en plus de l'orientation vers le modèle jusqu'à ce que la formation complète soit disponible ailleurs dans le réseau de Foundry. Une communauté de pratique de TBCS mensuelle provinciale de Foundry pour le conseil sans rendez-vous constitue un excellent environnement d'apprentissage par les pairs pour tous les cliniciens formés.

À mesure que les cliniciens de Foundry progressent dans leur pratique, le BCF soutient les compétences continues et le développement professionnel en offrant des possibilités de devenir des facilitateurs de formation reconnus sur la TBCS de Foundry.

Le BCF peut également fournir une orientation sur le modèle afin de faire connaître le modèle de la TBCS de Foundry à d'autres partenaires ou prestataires de services qui ne fournissent pas directement le travail clinique.

## Thérapie familiale centrée sur les émotions

La thérapie familiale centrée sur les émotions (TFCE) est une modalité thérapeutique de base utilisée pour soutenir les membres de la famille et les soignants dans leur recherche et leur accès aux ressources et aux aides. Cette thérapie est appliquée à la fois dans le cadre de séances de thérapie 1:1 ou de soutien par les pairs, ainsi que dans des ateliers de deux jours pour les soignants (AS). Les prestataires de services aux familles/soignants travaillant dans Foundry peuvent utiliser les compétences et les ressources de la TFCE pour renforcer la nature thérapeutique du lien familial.

Le BCF fait appel à des experts dans ce domaine, [Fondations de la santé mentale](#) pour fournir une formation formelle et une supervision aux centres de Foundry dans les compétences de base de ce modèle. La formation aux compétences de base de la TFCE sera accessible à la fois en ligne et en personne, selon le cas. En outre, les séances mensuelles de supervision d'une heure de Foundry au niveau provincial font partie du soutien continu à la pratique, tant pour les compétences de base que pour les animateurs de l'atelier des soignants.

Comme les ateliers exigent un facilitateur certifié, Foundry aide les cliniciens à obtenir la certification de facilitateur dans le cadre de l'atelier de deux jours de la TFCE pour les soignants par le biais de l'[Institut international TFCE](#) lorsque des conditions préalables spécifiques à Foundry sont remplies (voir le Guide de référence pour la formation et l'échange de connaissances de Foundry pour plus d'informations). Les facilitateurs conjoints des AS peuvent être des cliniciens ou des travailleurs de soutien par les pairs pour les familles qui sont formés et pratiquent les compétences de base TFCE. L'un des objectifs des centres de Foundry est d'accueillir ces ateliers pour les membres de la famille, en collaboration avec les travailleurs de soutien par les pairs pour les familles en tant que facilitateurs conjoints.

Le BCF soutient les compétences continues et le développement professionnel des cliniciens chevronnés sur la TFCE de Foundry en leur offrant la possibilité de codiriger la formation et d'autres possibilités de leadership de la pratique à mesure qu'elles se présentent. Le BCF couvre certains coûts de la formation TFCE lorsqu'il s'agit d'une formation organisée ou approuvée par le BCF. Ces coûts peuvent varier en fonction des options de formation (c'est-à-dire en personne ou virtuellement). Les frais payés par le BCF peuvent comprendre, par exemple, les frais de déplacement et d'hébergement ou les frais de formation en ligne ou en personne. Il est préférable de confirmer les coûts et les dépenses de formation avec le gestionnaire de KEMb lors de la planification d'une formation du personnel.

Chaque centre de Foundry devra répondre aux besoins de formation continue, de consultation et de supervision clinique des nouveaux membres du personnel et des travailleurs de soutien par les pairs pour les familles (c'est-à-dire compensation du temps de travail, temps de déplacement, etc.)

## Soutien par les pairs

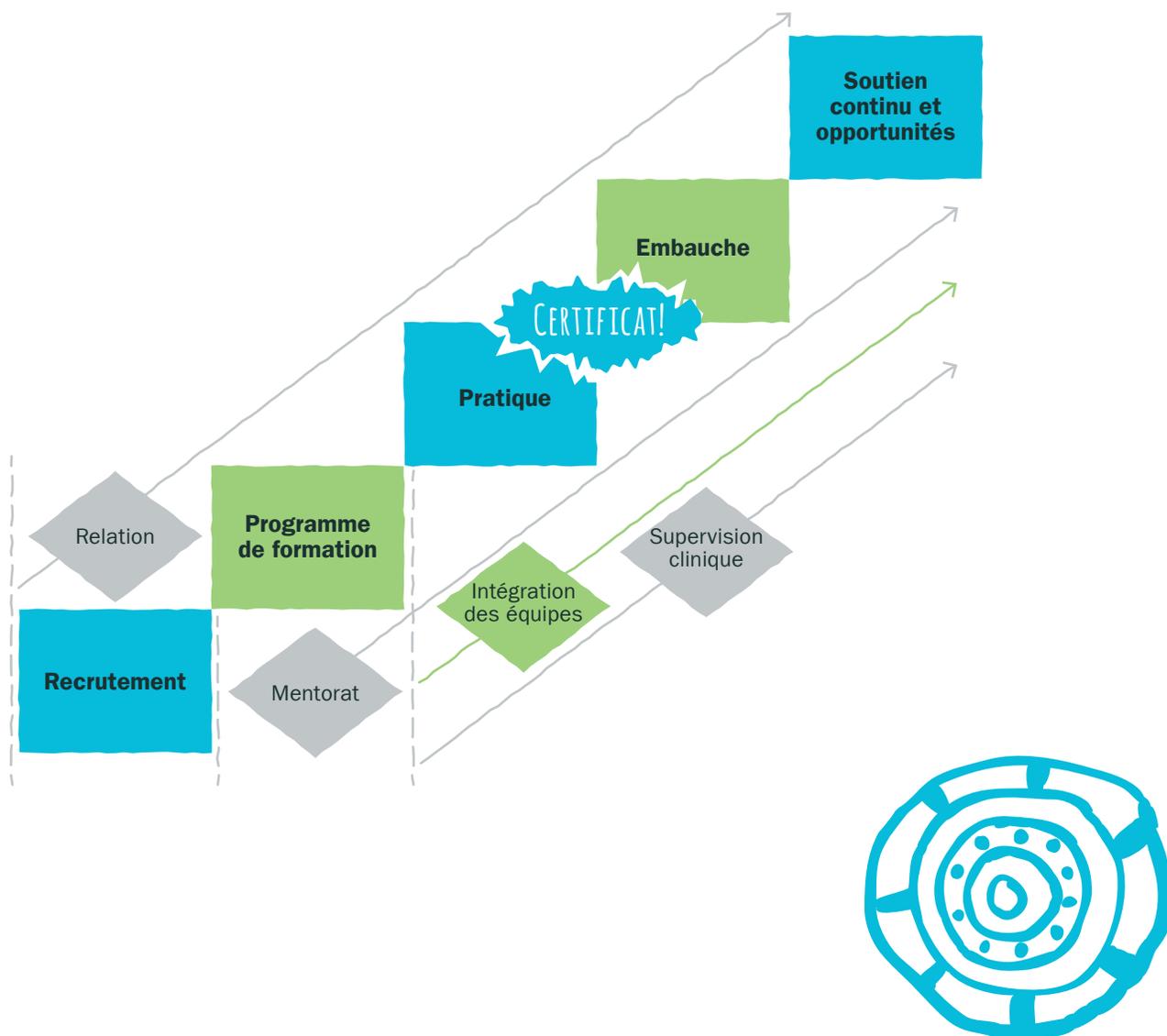
Les travailleurs de soutien par les pairs font partie intégrante de l'équipe multidisciplinaire de Foundry. Grâce au financement de la RBC, Foundry a créé un programme unique de formation et d'éducation des jeunes par les pairs. Dans le cadre de ce programme, le BCF propose une session de formation des formateurs pour les dirigeants afin qu'ils puissent dispenser une formation de soutien aux jeunes par les pairs dans leur communauté locale. En plus de ces sessions, le personnel du BCF offre également un soutien aux responsables des centres afin de viser une intégration complète des services de soutien aux jeunes par les pairs dans leur centre. Voir [Figure 7](#) à la page 89 pour un exemple de parcours d'un programme de formation et de soutien aux jeunes par les pairs. Les travailleurs de soutien par les pairs pour les jeunes engagés pour travailler dans un centre de Foundry seront invités à participer à la communauté de pratique provinciale de soutien par les pairs pour les jeunes de Foundry et à être mis en relation avec notre coordinateur provincial de soutien par les pairs pour le mentorat.

Le soutien des familles par les pairs est un autre élément important du modèle de service de Foundry. Toujours avec le soutien de RBC, Foundry travaille actuellement avec des partenaires pour développer et mettre en œuvre un programme de formation au soutien par les pairs pour les familles du réseau, et pour lancer une communauté de pratique dédiée.

En plus d'apporter leur expérience vécue à la nature thérapeutique de leurs rôles, les travailleurs de soutien par les pairs pour les familles se voient offrir une formation aux compétences de base de la TFCE aux côtés des cliniciens de Foundry, car il est prouvé que cela enrichit l'expérience d'apprentissage des deux rôles, mais aussi qu'ils construisent une collégialité car ils soutiennent ensemble les familles et les soignants de Foundry.

Pour plus d'informations sur le soutien par les pairs, voir « [Les services de base de Foundry](#) » à la page 75.

**Figure 7 : Exemple du programme de formation de soutien aux jeunes par les pairs**



## Outils et Ressources

### Matériel supplémentaire (Annexe J)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- J.1 Guide de référence pour l'échange de connaissances et la formation de Foundry
- J.2 Annexe du programme d'études et du parcours de formation du MSIP de Foundry

### Ressource externe

- [Animation d'un atelier pour les soignants](#) (Institut pour la thérapie familiale centrée sur l'émotion)

## Soutien du BCF

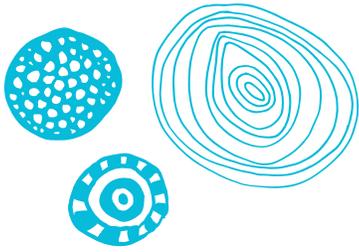


### Nina Krack

Gestionnaire de l'échange et de la mobilisation des connaissances,  
Bureau central de Foundry

[nkrack@foundrybc.ca](mailto:nkrack@foundrybc.ca)





## SECTION 11

# Guide du budget de fonctionnement d'un centre de Foundry



## Introduction

Les Agences chefs de file des centres de Foundry reçoivent entre 200 000 et 700 000 dollars de financement annuel (« subventions de fonctionnement »), selon leur stade de développement et la taille de leur communauté, pour soutenir le fonctionnement de leurs centres. Ces fonds doivent être utilisés pour créer et exploiter des centres de Foundry et mettre en œuvre le modèle de Foundry, en fournissant de nouveaux services aux jeunes âgés de 12 à 24 ans.

Avant la fin de l'exercice financier (fin mars de chaque année), ou lors du lancement d'un nouveau partenariat BCF-Agence chef de file, le BCF travaille en collaboration avec les Agences chefs de file pour élaborer les budgets de leurs subventions de fonctionnement. Le BCF approuve les budgets et confirmera les exigences et les processus de rapport dans le cadre des accords contractuels. Cette section du guide décrit le processus d'élaboration du budget et les dépenses admissibles pour les subventions de fonctionnement des centres de Foundry. Il ne couvre pas les budgets d'investissement, qui sont décrits dans [la section « Développement de l'investissement » à la page 58.](#)



## Enseignements tirés

### Étapes de la mise en œuvre et considérations budgétaires

Le BCF a une grande expérience de travail avec les Agences chefs de file dans l'élaboration des budgets de fonctionnement. L'élaboration d'un budget de Foundry complet est un processus itératif, façonné par les circonstances au sein de chaque communauté. Il faudra du temps et de l'engagement pour qu'il se développe pleinement et il changera à mesure que le centre de Foundry évoluera. Alors que les centres entrent dans les différentes étapes de la mise en œuvre, il y a différents éléments à prendre en compte pour identifier et obtenir des ressources.

Chacune des étapes et des considérations budgétaires sont décrites ici :

1. Les centres sont considérés en phase de **de démarrage ou d'intégration** à partir du moment où ils sont sélectionnés jusqu'à l'ouverture de leur centre, soit une période moyenne de 12 à 18 mois. Au cours des premiers mois de la phase de démarrage ou d'intégration, le BCF travaillera en étroite collaboration avec l'Agence chef de file afin d'élaborer une charte de projet et d'identifier les nouvelles ressources internes dont l'Agence chef de file a besoin pour diriger le projet de Foundry et soutenir l'engagement local.
2. Les centres sont considérés comme étant en phase de **portes ouvertes** après leur ouverture officielle au public et avant qu'ils n'atteignent un effectif complet de services, une période de six à douze mois en moyenne. Au fur et à mesure que l'intégration progresse, et jusqu'à la phase « Portes ouvertes », le BCF se chargera :
  - a. d'aider l'Agence chef de file à travailler en étroite collaboration avec ses partenaires locaux pour identifier les besoins actuels et futurs en ressources une fois que le centre de Foundry sera ouvert;
  - b. de travailler avec l'Agence chef de file pour identifier les écarts entre les ressources existantes et le modèle de dotation complet de Foundry. En plus de certains coûts non liés au personnel (voir n° 2 à la page 97), les subventions de fonctionnement à long terme de Foundry doivent être orientées vers ces lacunes du modèle de service de Foundry.
3. Les centres sont considérés comme étant en phase de **services complets** lorsqu'ils offrent les cinq services de base de Foundry selon des normes de service minimales. À ce stade, l'accent est mis sur l'intégration continue des services et l'amélioration de l'expérience du client. Lorsque le centre atteindra le stade des services complets, le BCF travaillera en collaboration avec l'Agence chef de file pour soutenir l'évaluation, l'amélioration de la qualité et la participation à la recherche. Grâce à ces activités et à l'engagement des jeunes et des familles, il est possible d'obtenir un retour d'information qui pourrait modifier les budgets des subventions de fonctionnement. De plus, des changements de programmes peuvent se produire, les circonstances dans la communauté peuvent changer ou il peut y avoir des possibilités de financement supplémentaires qui ont un impact sur le budget des centres de Foundry. Par conséquent, si le budget de la subvention de fonctionnement de Foundry ne devrait pas changer de manière spectaculaire au cours de cette phase, il est probable qu'il se modifie au fil du temps.

## Activités principales

### Identifier les ressources existantes et les lacunes en matière de ressources

Pendant la phase de démarrage ou d'intégration, les Agences chefs de file travaillent en étroite collaboration avec leurs partenaires locaux (c'est-à-dire l'autorité sanitaire, le district scolaire, le bureau du ministère du développement de l'enfance et de la famille et les partenaires communautaires à but non lucratif) pour identifier les ressources qui existent déjà dans leurs communautés et les contributions (y compris le personnel en nature) que ces partenaires sont en mesure d'apporter. Avant l'ouverture du centre de Foundry et le début de l'étape « Portes ouvertes », l'Agence chef de file et le BCF travailleront ensemble pour identifier les écarts entre les ressources existantes et les ressources nécessaires pour soutenir le modèle de service complet recommandé pour Foundry. En plus des autres coûts non liés au personnel détaillés ci-dessous, les subventions de fonctionnement de Foundry doivent servir à combler ces lacunes dans le modèle de service de Foundry. Ce travail sert à la fois à la conception du centre et à l'élaboration du budget de fonctionnement.

### Utilisation de la subvention de fonctionnement des centres de Foundry – dépenses admissibles

L'objectif de la subvention de fonctionnement de Foundry est de soutenir l'établissement réussi pendant la phase de démarrage ou d'intégration, puis d'ajouter de nouveaux services au sein des centres et des communautés de Foundry. Pour que les centres de Foundry réussissent, les Agences chefs de file doivent rassembler d'importantes ressources existantes – à la fois de l'Agence chef de file elle-même et des partenaires de la communauté. Les subventions de fonctionnement des centres de Foundry complètent ces services existants. Les subventions de fonctionnement ne sont pas utilisées pour remplacer d'autres sources de revenus (par exemple, les postes se terminant en raison de l'expiration de contrats ou de programmes, tels que les soins partagés).

Les subventions de fonctionnement de Foundry peuvent être utilisées à différentes fins pendant la phase de démarrage ou d'intégration (de la sélection à l'ouverture) et pendant la phase d'ouverture des portes ou des services complets (après l'ouverture).



## **1. Au cours de la phase de démarrage ou d'intégration, les dépenses admissibles pour la subvention de fonctionnement de Foundry comprennent :**

- les dépenses salariales pour un responsable de projet ou un gestionnaire de projet (ce rôle clé dans la phase d'intégration consiste à gérer le projet, et il peut donc s'agir d'un poste à durée limitée), le salaire et les dépenses pour l'engagement des jeunes, des familles et de la communauté, le salaire et les dépenses pour les responsables de la clinique et des services (plus proche de l'ouverture) (voir annexe K.1 dans « Outils et Ressources » à la [page 99](#) pour un exemple de description de poste de responsable de projet);
- les coûts d'investissement indirects tels que les bureaux d'études, les entrepreneurs, les architectes, le mobilier, la technologie ou les petits équipements qui ne sont pas couverts par des subventions en capital;
- les frais de convocation et d'engagement tels que les frais de déplacement, d'hébergement, de location de salle, de repas et de rafraîchissements pour les réunions des partenaires et les réunions d'engagement communautaire;
- la mise en place de groupes de gouvernance (par exemple, tables de leadership local, groupes de travail sur les opérations, conseils consultatifs des jeunes et des familles) et frais de convocation correspondants (comme ci-dessus), et embauche d'animateurs externes;
- l'engagement des jeunes et des familles et les frais de convocation correspondants (comme ci-dessus), les honoraires pour la participation à des réunions telles que celles des tables de leadership local et des conseils consultatifs des jeunes et des familles, les supports de communication, l'activité des médias sociaux;
- les séances administratives permettant aux médecins d'assister aux réunions des tables de leadership local ou du groupe de travail sur les services ou opérations (un médecin par réunion), lorsqu'elles ne sont pas couvertes par les séances administratives proposées par les autorités sanitaires ou les divisions de la médecine familiale;
- la formation non prévue par le BCF, y compris le développement professionnel du personnel de projet de Foundry sur des sujets tels que la gestion de projet, la gestion d'entreprise ou le leadership, ou pour les représentants des jeunes et des familles (par exemple, formation au leadership ou à la défense des intérêts);
- les supports de communication, tels que le matériel de marque, la vidéographie et les capacités de téléconférence ou de vidéoconférence;
- au fur et à mesure que le centre s'apprête à ouvrir, l'augmentation des dépenses salariales pour l'embauche progressive du personnel du centre, comme les responsables cliniques; et

- l'administration, en deux catégories :
  - » **Administration générale de l'Agence chef de file** : un maximum de 10 % pour l'administration générale de l'Agence chef de file afin d'accroître la capacité des fonctions organisationnelles qui contribuent à la réussite de Foundry, mais qui ne sont pas entièrement attribuées au centre de Foundry. Il peut s'agir par exemple de services financiers, de ressources humaines, de soutien administratif, de communications et de collecte de fonds, d'assurance, etc. Toutes ces dépenses doivent être prises en compte dans ces 10 %.
  - » **Administration du centre de Foundry** : les frais d'administration dirigés intégralement vers le centre de Foundry peuvent être financés en dehors de ces 10 %. Toutefois, le montant total versé à l'administration du centre de Foundry doit encore permettre la mise en place complète du centre de Foundry et, à l'approche de son ouverture, la mise en œuvre du modèle de service de Foundry. Ainsi, les montants admissibles varieront selon les communautés et les centres. Les montants seront influencés de manière plus significative par les contributions de l'Agence chef de file et des partenariats (là où les contributions élevées des partenariats créeront plus d'espace pour les coûts de l'administration du centre de Foundry). Les exemples de cette catégorie comprennent les coûts de location du centre (c'est-à-dire qui commencent après la signature du bail), les technologies de l'information, l'assistance du bureau médical et la direction du centre. Remarque : lorsqu'un partenaire transfère de façon permanente un service ou un programme dans un centre et occupera les locaux à plein temps, les Agences chefs de file peuvent prendre des dispositions pour que ce partenaire fournisse des contributions de sous-location afin d'augmenter le montant disponible dans cette catégorie.



## **2. Dans le cadre de la phase « Portes ouvertes », les dépenses admissibles pour les subventions de fonctionnement de Foundry comprennent :**

- la dotation en personnel, en mettant fortement l'accent sur la prestation directe de services, en notant que les subventions de fonctionnement de Foundry doivent être orientées vers les services de base de Foundry pour compléter les normes minimales de service de celle-ci. Le personnel doit être nouveau dans la communauté et peut comprendre le responsable du programme ou du centre; les responsables du service ou de la clinique; les assistants de bureau médical, les infirmières praticiennes; les cliniciens en santé mentale; les travailleurs de soutien par les pairs pour les jeunes et les familles; l'engagement des jeunes, des familles et des communautés; et autres postes permettant de compléter les normes minimales de services du modèle de service de Foundry;
- le financement des services fournis par les médecins généralistes, uniquement lorsqu'il n'y a pas de séances disponibles par l'intermédiaire de l'autorité sanitaire régionale et pour les services pour lesquels la facturation MSP n'est pas appropriée. *Remarque : Les subventions de fonctionnement des Foundry ne peuvent pas être utilisées pour financer les déplacements des médecins;*
- l'engagement des jeunes et des familles, tel que décrit à la page 95;
- les séances administratives pour les médecins, comme décrit à la page 95;
- le développement professionnel du personnel des centres de Foundry, tel que décrit à la page 95;
- les supports de communication, tels que décrits à la page 95; et
- l'administration, comme décrit dans les deux catégories à la page 96.

## **3. Pendant la phase de services complets, les dépenses admissibles comprennent ce qui précède, sous le point 2 (Portes ouvertes).**

- Comme indiqué ci-dessus, le budget de la subvention de fonctionnement de Foundry peut être ajusté en fonction des activités d'évaluation et d'amélioration de la qualité, des changements de programme, de l'évolution des besoins au sein de la communauté, des commentaires des clients du centre et/ou des dons.

## Modèle de budget de référence

Le budget de fonctionnement de haut niveau des services complets qui suit est basé sur les centres établis et existants et est fourni pour donner une idée des ressources nécessaires pour faire fonctionner un centre de Foundry dans une petite communauté urbaine (40 000 à 50 000 habitants) sur une base continue. En fonction des besoins uniques de votre communauté et de la taille de la population, les budgets varieront en taille et en portée.

**Tableau 6 : Exemple de budget de fonctionnement des services complets**

Source de revenus	Montant	Détails
<b>Agence chef de file en nature</b> (effectifs et fonctionnement)	750 000 \$ — 1 250 000 \$	Comprend les programmes existants pour les jeunes et les familles, les cliniciens, les services, la direction des programmes et l'infrastructure. Varie selon l'organisation.
<b>Contributions en nature des partenaires</b> (effectifs)	550 000 \$	Personnel en nature localisé conjointement et intégré au centre, notamment de la part des autorités sanitaires (santé mentale, consommation de substances psychoactives, santé publique, soins primaires), du MCFD (ministère du Développement de l'enfance et de la famille), du district scolaire, des organisations locales à but non lucratif.
<b>Financement des centres de Foundry</b> (nouveaux services et opérations nets)	700 000 \$	Directeur du centre, personnel clinique et de service, y compris les cliniciens des services de santé mentale et de consommation de substances psychoactives (MHSU), les travailleurs de soutien par les pairs, l'assistant du bureau médical, l'engagement et le conseil des jeunes et des familles, le développement professionnel et la formation, les frais de location et d'occupation.  <i>Remarque : La majorité du financement est destinée aux nouveaux services qui ne sont pas autrement fournis par les partenaires de la communauté, y compris le soutien par les pairs.</i>
<b>Dons et collectes de fonds</b> (annuels – pour les opérations, pas pour le capital)	150 000 \$	Activités annuelles et continues de collecte de fonds au niveau de la communauté pour soutenir l'innovation, la programmation et les besoins urgents, et souvent pour renforcer l'engagement des jeunes et des familles. Varie selon l'organisation et la communauté.
<b>Total</b>	<b>2 165 000 \$ — 2 650 000 \$</b>	

## Outils et Ressources

### Matériel supplémentaire (Annexe K)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- K.1 Échantillon : Description du poste de responsable de projet

## Soutien du BCF

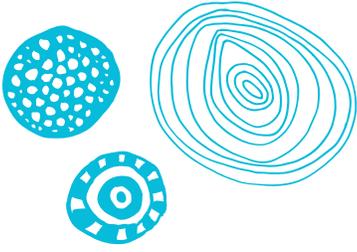


**Krista Gerty**

Directrice, Développement communautaire,  
Bureau central de Foundry

[kgerty@foundrybc.ca](mailto:kgerty@foundrybc.ca)





SECTION 12

# Évaluation et amélioration de la qualité



## Introduction

### **L'évaluation et l'amélioration de la qualité ont été essentielles dans le développement continu de Foundry depuis le tout début.**

Pendant la phase de validation du concept (2015-18), nos efforts d'évaluation ont inclus la collecte continue de données de tous les sites de validation du concept au moment où ils ont commencé à fournir des services, ainsi qu'une évaluation de développement menée par le Centre for Health Evaluation and Outcomes Sciences (CHÉOS). Ces efforts ont débouché sur deux rapports – l'un du CHÉOS et l'autre du BCF – qui décrivent à la fois nos succès et les défis que nous avons rencontrés au cours de cette phase initiale. Ces rapports se trouvent à l'annexe L (voir « [Outils et Ressources](#) » à la page 108). Le travail d'évaluation réalisé pendant la phase de validation du concept a permis d'élaborer un cadre complet de mesure des performances qui comprend un modèle logique pour Foundry.

Les résultats de notre travail d'évaluation sont destinés à la fois à informer nos parties prenantes de nos succès et de nos défis et à soutenir les efforts d'amélioration de la qualité en cours au niveau du BCF et des centres locaux de Foundry. Tous les travaux d'amélioration de la qualité de Foundry comprennent un engagement actif avec chaque centre de Foundry pour soutenir l'utilisation des données et des projets d'amélioration spécifiques.

## Enseignements tirés

### **Cadre de mesure des performances de Foundry**

Comme indiqué ci-dessus, les enseignements tirés de l'évaluation de la phase de validation du concept ont servi de base à l'élaboration du cadre de mesure des performances de Foundry qui guide la plupart de nos travaux d'évaluation en cours. Ce cadre définit des objectifs clés dans un certain nombre de domaines, notamment l'expérience des jeunes et des membres de la famille/soignants en matière de soins, l'expérience des prestataires de services, les résultats en termes d'impact/efficacité pour les jeunes et les membres de la famille/soignants, et les résultats au niveau du système. La mesure de ces objectifs est en cours et est largement intégrée dans le modèle de service qui est mis en œuvre dans tous les centres de Foundry. Lorsque de nouveaux centres mettent en œuvre le modèle de service, des données sont générées qui à la fois soutiennent notre travail d'évaluation en cours au BCF et contribuent à informer la pratique clinique locale.

Le cadre de mesure des performances de Foundry est guidé par une théorie du changement où les jeunes et les membres de leur famille sont au centre et l'objectif est de soutenir l'amélioration de leur santé et de leur bien-être en leur offrant des services complets et totalement intégrés adaptés à leurs besoins. Le cadre s'inspire également des dimensions du modèle « Triple Aim » (Triple objectif) de l'Institute for Healthcare Improvement<sup>[8]</sup>, qui s'alignent étroitement avec le processus et la mesure des résultats dans le cadre de mesure des performances.

### **Le cadre se concentre sur trois composantes interdépendantes :**

- 1. Évaluation du développement :** lancé pendant la période de validation du concept pour soutenir le développement adaptatif des composantes de l'initiative Foundry (achevé en 2018).
- 2. Mesure du processus :** conçu pour examiner la mise en œuvre du modèle de Foundry et pour identifier les ajustements nécessaires pour promouvoir la fidélité. Ces mesures sont en cours depuis la création de Foundry.
- 3. Mesure des résultats :** évalue la mesure dans laquelle la fondation apporte des changements significatifs dans la vie des jeunes et des jeunes adultes en Colombie-Britannique. Cela inclut à la fois les bénéfices immédiats et les impacts à long terme.

### **Neuf questions de haut niveau sur la mesure des performances fournissent un cadre pour les objectifs plus spécifiques et les indicateurs associés qui sont décrits dans le cadre :**

Pour les particuliers, les jeunes et les membres de leur famille ou leurs soignants :

- 1.** Quel impact Foundry a-t-elle eu sur l'expérience des jeunes, de la famille et des soignants en matière d'accès et de participation aux soins?
- 2.** Quel impact Foundry a-t-elle eu sur la santé des jeunes?
- 3.** Quel a été l'impact de Foundry sur le soutien et le renforcement des familles?

Pour les prestataires de services :

- 4.** Les services et soutiens du BCF sont-ils efficaces pour soutenir la mise en œuvre du modèle de service de Foundry?
- 5.** Quel impact Foundry a-t-elle eu sur l'expérience des prestataires de services en matière de prestation de services ?
- 6.** Les services fournis dans les centres de Foundry sont-ils conformes au modèle de service et aux normes de prestation de services?
- 7.** Quel impact Foundry a-t-elle eu sur l'amélioration des partenariats et de la collaboration entre les prestataires de services dans les communautés de Foundry?

Pour le système de service :

- 8.** Quel a été l'impact de Foundry sur la réalisation d'une véritable intégration des prestataires de services dans les centres de Foundry?
- 9.** Quel impact Foundry a-t-elle eu sur la garantie d'une utilisation appropriée des services intensifs (par exemple, les services d'urgence, le traitement résidentiel) ou des services de traitement spécialisés pour la santé mentale et la consommation de substances psychoactives?

## Mesurer l'accessibilité, l'intégration et la santé

Les questions d'évaluation comprennent trois domaines d'intérêt qu'il est important de définir plus précisément dans le contexte de Foundry : l'accessibilité des services, l'intégration et la santé.

### Accessibilité des services

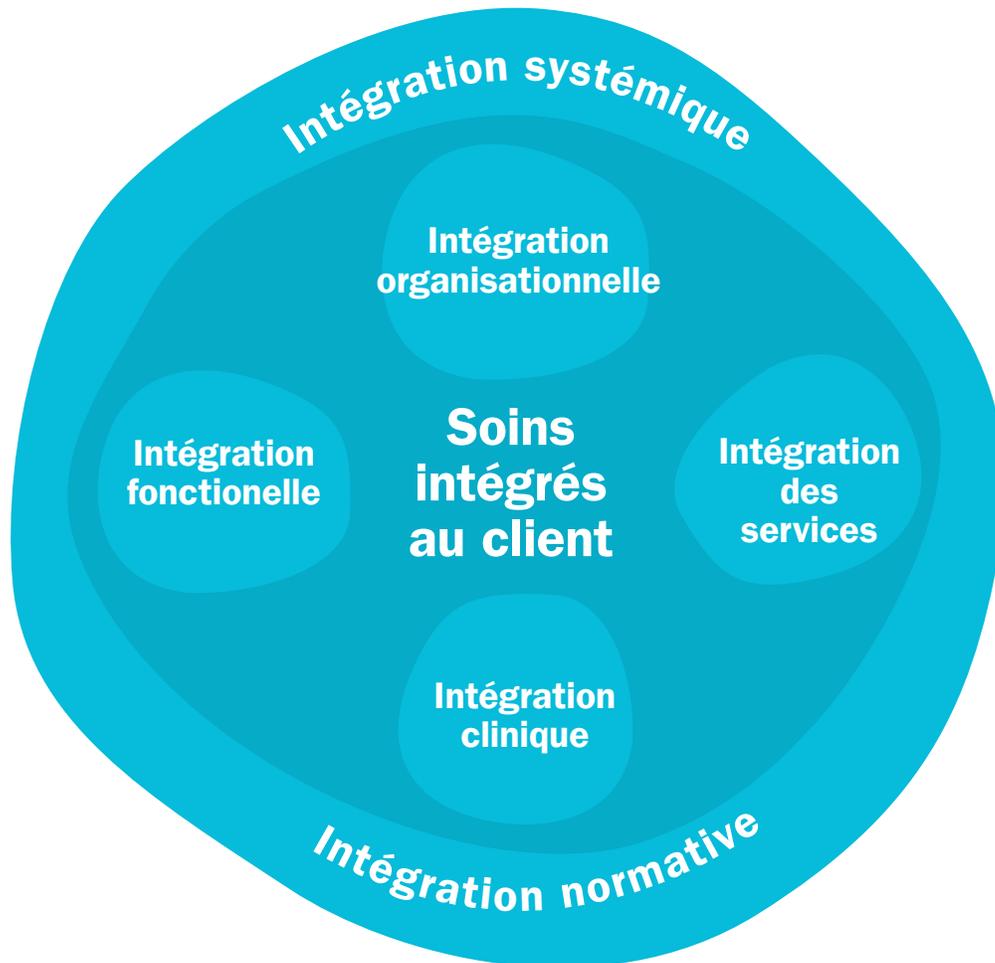
L'accès aux soins de santé désigne la facilité avec laquelle une personne peut obtenir les services médicaux dont elle a besoin. La mesure de l'accès comprend la présence ou l'absence de ressources pour faciliter les soins, l'évaluation par les patients de la facilité avec laquelle ils ont eu accès aux soins, et la réception effective des services.

### Intégration

Foundry utilise la « typologie Fulop » de l'intégration pour déterminer dans quelle mesure l'expérience de service est homogène, ou dans quelle mesure les partenaires affiliés à un centre particulier collaborent. Les domaines de l'intégration sont décrits dans la [Figure 8 à la page 104](#). Le cadre de mesure des performances de Foundry comprend l'examen des partenariats, de la collaboration et de la réalisation de soins véritablement intégrés et continus.

- **L'intégration organisationnelle**, où les organisations sont réunies officiellement
- **L'intégration fonctionnelle**, où sont intégrées des fonctions de soutien non clinique et de services administratifs, telles que les dossiers électroniques des patients
- **L'intégration des services**, où les différents services cliniques fournis sont intégrés au niveau organisationnel, par exemple par des équipes de professionnels pluridisciplinaires
- **L'intégration clinique**, où les soins aux clients sont intégrés dans un processus unique ou cohérent au sein des professionnels et entre eux, par exemple par l'utilisation de lignes directrices et de protocoles communs
- **L'intégration normative**, où une éthique de valeurs partagées et un engagement à coordonner le travail permettent la confiance et la collaboration dans la prestation des soins de santé
- **L'intégration systémique**, où il y a une cohérence des règles et des politiques à tous les niveaux organisationnels

Figure 8 : Modèle de l'intégration « Fulop »<sup>[9]</sup>



## Santé

Il n'existe pas de définition unique de la santé. Les définitions dépendent fortement de facteurs contextuels tels que la culture, l'expérience personnelle et l'âge. Elles peuvent également varier selon que l'on s'intéresse à la santé mentale ou à la santé physique. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) adopte une perspective plus holistique, en affirmant que la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et non pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité<sup>[10]</sup>. Le cadre de mesure des performances de Foundry est axé sur, et propose des mesures en faveur de la santé physique et mentale ainsi que du fonctionnement social, éducatif et professionnel dans une perspective holistique. Foundry mène actuellement des recherches pour mieux comprendre comment les jeunes définissent la santé, ce qui permettra d'affiner notre approche de la mesure.

## Mesure du processus

La mesure du processus de Foundry englobe des éléments distincts mais interdépendants : (1) la mesure des processus de service (c'est-à-dire, est-ce qu'ils se déroulent dans chaque centre comme planifiés ou prévus? Sont-ils opportuns et cohérents); (2) la mesure de l'expérience des clients (c'est-à-dire, nos processus de service permettent-ils aux jeunes et aux membres de leur famille de vivre des expériences positives conformes à nos valeurs et à notre marque?); et (3) la mesure des processus du BCF qui facilitent l'intégration réussie des centres de Foundry et la mise en œuvre du modèle de service de Foundry (c'est-à-dire, les sites reçoivent-ils un soutien suffisant? Le soutien correspond-il aux besoins? Les centres qui fournissent des services sont-ils conformes aux normes et directives du BCF?).

## Mesure des résultats

Foundry mesure les résultats initiaux (au cours de la première année), à moyen terme (1 à 3 ans) et à long terme (3 à 5 ans) au niveau du jeune, du membre de la famille ou du soignant, du BCF et des systèmes. Dans ces quatre domaines cibles, Foundry a identifié les principaux résultats initiaux suivants :

1. **Les jeunes** verront leurs connaissances, leur santé physique, leur santé mentale et leur fonctionnement social/éducatif/professionnel s'améliorer, et les dommages causés par la consommation de substances psychoactives seront réduits;
2. **Les membres de la famille et les soignants** bénéficieront d'une plus grande capacité de prise en charge, d'un meilleur fonctionnement social/éducatif/professionnel et de meilleures relations familiales;
3. Le **BCF** assurera la disponibilité des services et la cohérence du modèle de service dans les délais prévus et à l'échelle de tous les centres; et,
4. **Le système de soins** sera transformé et se traduira par un partenariat et une collaboration améliorés et une intégration accrue des services.

Les résultats à mi-parcours de Foundry sont les suivants :

1. une diminution de la consommation de substances psychoactives chez les jeunes;
2. la prévention des troubles graves et persistants de la santé mentale et de la consommation de substances psychoactives chez les jeunes; et,
3. une utilisation appropriée accrue des services intensifs ou spécialisés de santé mentale et de consommation de substances psychoactives (par exemple, services d'urgence des hôpitaux, soins résidentiels, services de l'étape 4).

Les résultats de l'impact à long terme de Foundry sont les suivants :

1. une jeunesse plus saine;
2. des familles plus fortes et en meilleure santé; et,
3. un accès transformé aux services de santé et aux services sociaux.

## Activités principales

L'équipe d'évaluation du BCF a mis en œuvre des activités de collecte de données conformes à notre cadre de mesure des performances. Le personnel du BCF assiste, forme et soutient les Agences chefs de file dans l'intégration et l'utilisation de la plateforme et des outils de collecte de données décrits dans les sections suivantes. Le modèle logique de Foundry, qui se trouve à l'annexe L.7, *Cadre de mesure des performances de Foundry* dans la section « Outils et Ressources » à la page 108, met en évidence les rôles et les responsabilités du BCF et de l'Agence chef de file.

### Boîte à outils

La majorité de nos activités de collecte de données au niveau des centres sont intégrées dans notre plateforme de collecte de données appelée Boîte à outils. La Boîte à outils est une plateforme de données électroniques centralisée développée pour améliorer la prestation de soins intégrés dans les différents centres de Foundry ainsi que pour soutenir les activités de mesure des performances et d'amélioration de la qualité. Grâce à la plateforme de données de Foundry, tous les prestataires de soins de chaque centre de Foundry ont accès aux données dont ils ont besoin pour fournir des soins de qualité aux jeunes et à leur famille/soignants. Cette plateforme comble les lacunes existantes en matière de partage d'informations, en particulier dans les centres où de multiples dossiers médicaux électroniques sont utilisés. Les prestataires de soins peuvent également accéder à des formulaires et des outils spécifiques à Foundry qui soutiennent la pratique clinique grâce à la plateforme de données.

Le cœur de la plateforme est doté d'une fonctionnalité de saisie de données sécurisée sur tablette, permettant aux jeunes de remplir des formulaires et des mesures pendant leur séjour à Foundry, qui sont ensuite immédiatement accessibles à l'équipe de soins. La majorité des données requises pour alimenter notre cadre de mesure des performances sont collectées dans la boîte à outils et sont fournies par les jeunes qui saisissent directement ces informations dans le système.

Les outils d'évaluation suivants sont administrés aux jeunes par le biais de la Boîte à outils :

- formulaire démographique de Foundry (première visite seulement);
- K10, mesure provenant de l'auto-évaluation de la santé (AÉS) et de l'auto-évaluation de la santé mentale (AÉSM) lors de la première visite et à intervalles réguliers;
- mesure du SOFAS au moment de l'évaluation initiale et à chaque visite ultérieure pour les clients en cours d'accès aux services de soins par paliers;
- l'enquête sur la santé de Foundry qui comprend le GAIN SS, lors de la première visite; et,
- l'échelle de notation des résultats (ÉNR) et l'échelle de notation des séances (ÉNS) pour les personnes qui ont accès aux services de conseil sans rendez-vous.

## Enquêtes sur l'expérience des jeunes et des membres de la famille/des soignants

En plus des données collectées sur la boîte à outils, le BCF supervise l'administration semestrielle de deux enquêtes sur l'expérience de soins : une pour les jeunes et une pour les membres de la famille/soignants. Les enquêtes ont été initialement conçues pendant la phase de validation du concept et ont été fortement influencées par les enquêtes utilisées par [headspace](#) en Australie. Ils ont depuis subi plusieurs révisions qui ont été inspirées par les nombreux commentaires des jeunes et des membres de la famille/soignants. La version jeunesse est administrée dans chaque centre à l'aide d'une tablette dédiée sur une période de deux à quatre semaines et est récompensée par une carte cadeau. La version destinée aux membres de la famille et aux soignants est administrée en ligne sous la forme d'un lien Internet par le biais du réseau des travailleurs de soutien par les pairs pour les familles et des navigateurs familiaux dans les centres de Foundry, et peut être complétée dans chaque centre, soit sur une tablette, soit sur papier. Les résultats sont communiqués à tous les centres et mis à disposition pour être utilisés dans le cadre des efforts d'amélioration continue de la qualité.

## Mesure d'intégration de Foundry (MIF)

En plus de mesurer l'impact de Foundry pour les jeunes et les membres de leur famille et leurs expériences d'accès aux soins, nous mesurons également le degré d'intégration des différents services fournis sur un site de Foundry. Dans le passé, cette évaluation était réalisée à l'aide de deux mesures : l'outil d'auto-évaluation du partenariat (OAÉP) et l'outil d'évaluation des microsystèmes cliniques (OÉMC). L'OAÉP mesure le degré d'intégration entre les différents partenaires impliqués dans chaque centre de Foundry, tandis que l'OÉMC examine plus spécifiquement le degré d'intégration clinique des services dans un centre de Foundry. Ces outils ont été administrés annuellement par le biais d'un lien Internet que nous demandons aux Agences chefs de file de distribuer à leurs partenaires de Foundry (OAÉP) et parmi les différents membres du personnel travaillant dans leur centre de Foundry (OÉMC). Les résultats sont mis à la disposition des Agences chefs de file pour être utilisés dans l'amélioration continue de la qualité.

À l'avenir, la mesure d'intégration de Foundry (MIF) sera utilisée à la place de l'OAÉP et de l'OÉMC. La MIF est actuellement en cours de développement et de test. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section « [Évaluation de l'intégration](#) » à la page 34.

## Enquête sur les réactions du Bureau Central de Foundry

Notre cadre de mesure des performances identifie des résultats spécifiques pour le BCF qui sont destinés à soutenir nos efforts internes d'amélioration de la qualité. Ces résultats sont principalement mesurés par une enquête de retour d'information qui a été développée et sera administrée dans tous les centres de Foundry à partir de 2020. Les résultats de l'enquête seront utilisés pour soutenir nos propres efforts d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des services et du soutien que nous fournissons à chaque centre de Foundry.

## Outils et Ressources

### Matériel supplémentaire (Annexe L)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- L.1 Modèle : Enquête démographique sur Foundry
- L.2 Modèle : K10, Auto-évaluation de la santé (AÉS) et Auto-évaluation de la santé mentale (AÉSM)
- L.3 Modèle : Formulaire de fin de visite (y compris la mesure SOFAS)
- L.4 Modèle : Enquête sur la santé de Foundry
- L.5 Modèle : Échelle de notation des résultats (ÉNR) et échelle de notation des sessions (ÉNS)

### Informations complémentaires sur le site Web de Foundry

- L.6 Cadre de mesure des performances de Foundry
- L.7 Rapport d'évaluation du développement (comprenant des détails sur les étapes de la transformation du système et les nouvelles caractéristiques de la prestation de services de base)
- L.8 Connaissances acquises lors de l'établissement des premiers centres de Foundry : rapport d'évaluation de la validation du concept

### Références

- [8] Stiefel M. & Nolan K. A. (2012). *Guide to Measuring the Triple Aim: Population Health, Experience of Care, and Per Capita Cost. (Guide pour mesurer le triple objectif : Santé de la population, expérience des soins et coût par habitant)*. IHI Innovation Series white paper (Livre blanc de la série Innovation de l'IHI). Cambridge, Massachusetts : Institute for Healthcare Improvement (Institut pour l'amélioration des soins de santé).
- [9] Fulop, N., Mowlem, A., & Edwards, N. (2005). *Building integrated care: lessons from the UK and elsewhere*. London: The NHS Condederation.
- [10] Préambule de la Constitution de l'OMS tel qu'adopté par la Conférence internationale de la santé, New York, 19 juin – 22 juillet 1946; signé le 22 juillet 1946 par les représentants de 61 États (Documents officiels de l'OMS, n° 2, p. 100) et entré en vigueur le 7 avril 1948. La définition n'a pas été modifiée depuis 1948.

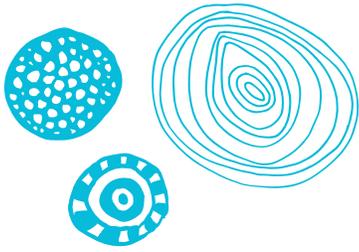
## Soutien du BCF



### Warren Helfrich

Directeur, Évaluation et amélioration de la qualité,  
Bureau central de Foundry

[whelfrich@foundrybc.ca](mailto:whelfrich@foundrybc.ca)



SECTION 13

# Recherche et innovation



## Introduction

L'initiative Foundry est fondée sur la conviction qu'un véritable changement de système est nécessaire pour répondre aux besoins des jeunes et de leurs familles en matière de santé et de bien-être dans toute la province. Une grande partie de ce que nous faisons à Foundry exige donc d'être curieux, innovateur et créatif dans l'identification et la mise en œuvre de nouvelles solutions qui répondront à ces besoins. Une priorité importante de notre initiative est de saisir la manière dont nous transformons les modes d'accès des jeunes aux services sociaux et de santé, non seulement au niveau provincial, mais aussi dans chaque centre et communauté de Foundry. La recherche est l'un des principaux processus par lesquels nous pouvons saisir, partager et mettre en œuvre ces innovations et ces enseignements importants. L'équipe de recherche et d'innovation du BCF travaillera en collaboration avec les Agences chefs de file pour soutenir et coordonner les efforts de recherche dans l'ensemble du réseau.

L'équipe de recherche et d'innovation du BCF est composée de chercheurs, de stagiaires, de personnel, de familles et de jeunes qui se réunissent pour concevoir et mener des projets de recherche qui répondent à des questions importantes pour leurs communautés, qui contribuent à la génération de nouvelles connaissances (c'est-à-dire qui ne réinventent pas la roue) et dont les résultats ont un impact réel pour le réseau de Foundry et pour d'autres personnes travaillant dans le domaine des services intégrés à la jeunesse. Notre équipe opérationnelle est basée au BCF, mais nous avons des membres d'équipe dans toute la province, dans différentes régions et dans différentes communautés de Foundry. Nous cherchons à aligner les besoins des jeunes et des familles, des communautés, des cliniciens et de la communauté des chercheurs afin de combler le fossé entre la recherche et l'application des preuves dans le contexte d'un réseau de services intégrés pour les jeunes (à la fois virtuels et physiques). Nous voulons faire en sorte que les enseignements tirés au sein du réseau puissent être partagés rapidement et mis en œuvre de manière significative et durable.



## Enseignements tirés

### Qu'entend-on par « recherche » ?

À Foundry, nous conceptualisons la « recherche » au sens large, comme un processus créatif et systématique visant à élargir notre connaissance et notre compréhension du monde et à utiliser ces nouvelles connaissances pour apporter des changements positifs, que ce soit au niveau de notre programme ou de notre communauté locale, ou dans la communauté mondiale. Une autre façon de concevoir la recherche est de la considérer comme un ensemble d'étapes qui nous mènent à travers un processus de collecte et d'analyse d'informations qui nous permettront de mieux comprendre un sujet ou une question. Ces étapes sont souvent itératives et font partie d'un cycle que nous appelons souvent « de la recherche à l'action ». Les questions sur ce que nous voyons dans notre contexte réel informent notre processus de recherche, et ce que nous apprenons de notre processus de recherche informe ensuite ce que nous faisons dans le monde réel.

Notre équipe de recherche et d'innovation cherche constamment à accroître et à étendre notre expertise en matière de recherche. Les types de projets de recherche que nous menons ou soutenons actuellement relèvent d'une ou plusieurs de ces grandes catégories :

- la recherche sur la santé mentale et la consommation de substances psychoactives;
- la recherche sur les systèmes de santé et la santé des populations;
- la recherche sur la mesure de la santé;
- l'innovation et la science de la mise en œuvre des services de santé;
- la recherche sur les politiques de santé centrées sur les jeunes;
- l'engagement des jeunes dans la recherche : méthodes et meilleures pratiques.

**Notre équipe cherche aussi toujours à élargir notre compréhension de la recherche en termes d'intégration d'autres formes de connaissances, de modes de connaissance et de visions du monde. Nous sommes désireux de travailler avec les communautés pour comprendre ce que signifie la recherche dans le contexte local et comment notre travail peut compléter, soutenir et/ou apprendre des approches des autres.**



## Le processus de recherche

Il existe plusieurs façons de répondre à des questions de recherche intéressantes et de communiquer de nouvelles connaissances à des publics clés. Toutefois, le processus de recherche de base est le même, quelles que soient les méthodes utilisées ou la taille ou la portée de l'étude. Ci-dessous, nous avons divisé le processus en six étapes distinctes et avons fourni une brève description de chacune d'entre elles :



### Choisir un sujet et développer votre question de recherche

L'inspiration pour de nouvelles questions de recherche provient de plusieurs sources. L'origine des questions peut avoir des implications importantes sur le lieu et la manière dont les résultats de la recherche sont partagés. Il est important de réfléchir de manière critique à la question de savoir qui contribue à informer les priorités et les questions de recherche. Cette première étape est toujours un bon moment pour explorer les recherches qui ont déjà été menées sur le sujet (ou les questions) qui nous intéresse. Cette recherche de fond peut être utile de deux façons : 1) en veillant à ce que les recherches déjà effectuées ne soient pas répétées, et 2) en contribuant à affiner et à clarifier les questions de recherche. Une question de recherche claire est le fondement d'un plan de recherche solide et est utile lors de la demande de financement.

**CONSIDÉRATION IMPORTANTE : tout comme la prestation de services, la recherche devrait toujours être centrée sur la personne. Tout au long du processus de recherche, réfléchissez toujours de manière critique à la manière dont les jeunes et les familles sont impliqués dans le processus de recherche. Soyez intentionnel, prévoyez d'impliquer leurs voix dans le processus de recherche.**



### Élaboration d'une stratégie de financement et d'un plan de recherche

Un plan de recherche doit présenter les objectifs de la recherche, les méthodes, le budget, le calendrier, les procédures éthiques, les membres de l'équipe, les partenaires et le plan de partage des connaissances. Il est important de considérer la stratégie de financement dans le cadre du processus de planification, car les deux parties s'informeront mutuellement. Les réseaux de recherche et les ressources locales peuvent être mis à profit pour rassembler le plan. L'équipe de recherche et d'innovation du BCF peut aider à établir ces connexions et partenariats de recherche et apportera son soutien au lancement du processus de recherche. Nous sommes également en mesure de fournir des informations sur la manière dont une idée de recherche s'articule avec d'autres travaux menés au sein du réseau ou dans le domaine concerné.

**CONSIDÉRATION IMPORTANTE : Les Agences chefs de file doivent tenir le gestionnaire de la recherche du BCF informé au fur et à mesure qu'ils franchissent chacune de ces étapes; c'est une responsabilité du responsable de l'étude.**



### Soumettre une demande de subvention ou de financement

Chaque centre est responsable de la recherche et de l'obtention de financements pour les projets de recherche locaux. Les résultats du projet peuvent être obtenus en sélectionnant la source de financement appropriée. Certains projets peuvent impliquer la participation de plusieurs centres, il est donc important que les Agences chefs de file communiquent avec le BCF afin d'aligner les demandes de subvention et d'optimiser les chances de succès de tous les centres du réseau.



### Mise en œuvre du projet de recherche

Une fois le financement obtenu, il sera nécessaire : 1) d'obtenir les approbations éthiques nécessaires pour la recherche (afin de répondre aux normes énoncées dans la [Déclaration de politique générale des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains](#)); 2) finaliser le matériel du projet; et, 3) de regrouper l'équipe de recherche. Au fur et à mesure de la mise en œuvre, il convient d'évaluer régulièrement le respect du plan de recherche et des exigences qui y sont associées. Si des modifications doivent être apportées au projet, il faudra s'assurer qu'elles sont documentées et demander les approbations nécessaires. La documentation nécessaire doit toujours être en place et doit être précise et à jour.



### Analyse des données et interprétation des résultats

Un plan d'analyse doit refléter les questions de recherche et les méthodes de collecte de données. L'analyse aboutira à des conclusions initiales, mais l'interprétation des conclusions détermine l'impact. Il est important de réfléchir aux perspectives et aux visions du monde qui sont représentées dans les données (c'est-à-dire les participants) ET dans le plan de recherche (par exemple, la composition de l'équipe d'étude). Au moment de l'analyse et de l'interprétation, il est important de réfléchir de manière critique et d'identifier explicitement comment les perspectives des participants et les visions du monde des équipes d'étude peuvent avoir un impact sur les résultats.



### Mobiliser les connaissances

La mobilisation des connaissances garantit que les résultats de la recherche sont largement diffusés et qu'ils ont un impact positif sur le monde réel. En sélectionnant le bon contenu pour le bon public, les principales parties prenantes (par exemple, les jeunes, les familles, les prestataires de services, les décideurs politiques) restent engagées et informées des progrès de la recherche, de ses résultats et de ses projets futurs. Les résultats de la recherche doivent être communiqués d'une manière qui soit cohérente avec la vision et la mission de Foundry. Le BCF dispose d'une solide équipe de communication pour soutenir les messages et les stratégies médiatiques liés à la recherche.

**CONSIDÉRATION IMPORTANTE : Comme mentionné précédemment, ces étapes peuvent être itératives. Elles peuvent également être considérées comme un cercle, dans lequel les résultats d'un projet de recherche constituent souvent la base de nouvelles questions de recherche. Nous voulons également reconnaître que le processus de recherche présenté ici provient d'une compréhension occidentale de la façon dont la recherche est menée et qui s'inspire de bon nombre de nos structures de recherche coloniales (par exemple, les universités et les organismes subventionnaires). Différentes façons de connaître et de faire de la recherche peuvent nécessiter des approches différentes.**

## Activités principales

Les Agences chefs de file ont un rôle à jouer dans le soutien et la promotion de la recherche dans le cadre de l'initiative « Foundry ». L'équipe de recherche et d'innovation de Foundry est chargée de s'assurer que le réseau apporte des connaissances nouvelles et significatives par la conduite de la recherche. Pour ce faire, nous devons être au courant des activités de recherche menées au sein du réseau afin de pouvoir coordonner et soutenir les activités d'échange et de mobilisation des connaissances à l'intérieur et à l'extérieur du réseau de Foundry. Il est donc important que les Agences chefs de file travaillent en étroite collaboration avec l'équipe de recherche et d'innovation de Foundry lorsqu'ils envisagent de s'engager dans des activités de recherche.

Nous avons identifié quatre différents types d'engagement dans la recherche dont les Agences chefs de file doivent être conscientes :

1. | **Lancer** (en s'associant ou en dirigeant) des initiatives de recherche (*facultatif*);
2. | **Soutenir** les activités de recherche menées par le BCF et l'équipe de recherche et d'innovation de Foundry (*attente*);
3. | **Se tenir informé** des recherches générées et partagées au sein du réseau de Foundry (*attente*); et,
4. | **Adapter/mettre en œuvre** les résultats de la recherche qui sont pertinents dans le contexte de l'Agence chef de file (*attente*).

Dans les pages suivantes, nous fournissons une description de chacun de ces types d'engagement ainsi que des listes de contrôle pour aider à comprendre les rôles et les responsabilités d'une Agence chef de file pour chaque type d'engagement de recherche.



## 1. Lancer vos propres projets de recherche

Il existe de nombreuses façons pour une Agence chef de file de s'associer à des chercheurs dont les valeurs et les intérêts correspondent à ceux de leur centre et de leur communauté.

Le leadership et les ressources en matière de recherche peuvent être accessibles par l'intermédiaire des universités locales, des collèges, des programmes de formation et d'autres moyens disponibles dans la communauté d'une Agence chef de file. L'équipe de recherche et d'innovation de Foundry au BCF est là pour aider les Agences chefs de file à se connecter à ces ressources et pour les soutenir tout au long du processus de recherche : pour conceptualiser les questions et les projets de recherche, élaborer des stratégies autour des possibilités de financement et soutenir les initiatives de partage des connaissances.

Les Agences chefs de file ne sont pas censées entreprendre (c'est-à-dire diriger/s'associer à) leurs propres initiatives de recherche. Toutefois, si l'on envisage de s'associer à un projet de recherche ou de rechercher un financement de recherche de manière indépendante, on s'attend à ce que l'équipe de recherche et d'innovation (par l'intermédiaire du gestionnaire de la recherche) en soit informée. Cela nous aidera dans notre responsabilité de coordination et de soutien des activités de recherche au sein du réseau. Vous trouverez ci-dessous une liste de contrôle qui vous aidera à déterminer quand une Agence chef de file devra contacter l'équipe de recherche et d'innovation :

**Vous trouverez ci-dessous une liste de contrôle pour vous aider à déterminer quand vous devez contacter l'équipe de recherche et d'innovation :**

- si une Agence chef de file est approchée pour participer à une étude de recherche;
- si une Agence chef de file est approchée pour que son centre/clients/personnel soit impliqué (en tant que partenaire, collaborateur, utilisateur de connaissances, etc.) dans une demande de subvention/financement à des fins de recherche;
- si une Agence chef de file envisage d'élaborer une proposition de recherche impliquant l'étude des services/clients/personnel de son centre;
- si une Agence chef de file envisage de soumettre une proposition de financement/subvention à des fins de recherche impliquant l'étude des services/clients/du personnel de son centre;
- si une Agence chef de file souhaite en savoir plus sur les ressources de recherche ou explorer les partenariats de recherche dans le contexte de sa communauté locale;
- en tant qu'Agence chef de file, elle entame une nouvelle étape dans le processus de recherche (voir la section précédente) sur une étude qu'elle entreprend ou à laquelle elle participe en partenariat;
- si une Agence chef de file dirige et/ou participe à l'élaboration de produits de connaissance (par exemple, présentations, publications, rapports) qui utilisent les résultats de recherche liés aux services de Foundry ou à leur centre; et/ou
- si une Agence chef de file prévoit de participer à une conférence ou à un autre forum de présentation pour présenter les résultats de recherche liés aux services de Foundry ou à leur centre.

## 2. Soutenir les activités de recherche de Foundry

Les Agences chefs de file doivent faire des efforts raisonnables pour aider le BCF et l'équipe de recherche et d'innovation dans les activités de recherche liées aux services de Foundry ou impliquant le centre de Foundry.

## 3. Se tenir informé sur la recherche

Les Agences chefs de file doivent faire des efforts raisonnables pour se tenir au courant des possibilités de recherche, des mises à jour et des résultats au fur et à mesure qu'ils sont mis à la disposition de leur centre ou du réseau de Foundry. L'équipe chargée de la recherche et de l'innovation de Foundry a créé plusieurs voies différentes pour le partage de ces informations. Les Agences chefs de file doivent procéder comme suit :

- lire et se familiariser avec le plan stratégique de l'équipe de recherche et d'innovation de Foundry;
- assister en direct aux cycles de recherche et d'innovation de Foundry pour découvrir les nouveaux résultats de recherche pertinents pour les services de Foundry ou écouter l'enregistrement;
- demander et recevoir des mises à jour personnalisées sur la recherche lors des téléconférences de gestion de projet du BCF et rendre compte à leur équipe des mises à jour pertinentes sur la recherche;
- consulter le bulletin d'information de Foundry pour connaître les dernières nouvelles sur la recherche;
- visiter la page web consacrée à la recherche et à l'innovation de Foundry pour obtenir des informations sur les contacts des équipes, les projets, les publications et les rapports, ainsi que sur les nouvelles et passionnantes possibilités de recherche; et,
- contacter le gestionnaire de la recherche de Foundry pour toute question/préoccupation liée aux activités de recherche menées dans son centre.

## 4. Adaptation et mise en œuvre de la recherche pertinente

Les Agences chefs de file sont censées être réceptives aux nouvelles preuves et aux meilleures pratiques pertinentes issues de la recherche, à mesure qu'elles deviennent disponibles. Ce type d'adaptation et de mise en œuvre sera soit clairement identifié comme une activité de base du projet de recherche (voir les attentes décrites au point 2 ci-dessus); soit dans le cadre de la mise à jour et de l'adaptation des composantes du modèle clinique de Foundry ou des programmes associés (voir « [Activités principales](#) » à la page 55).

## Outils et Ressources

### Informations complémentaires sur le [site Web de Foundry](#)

Visiter le site [foundrybc.ca/centre-startupguide](https://foundrybc.ca/centre-startupguide) pour accéder à ces annexes.

- M.1 Plan stratégique de recherche et d'innovation de Foundry (en cours d'élaboration)
- M.2 Page web sur la recherche et l'innovation de Foundry (en cours de développement)
- M.3 Procédure de communication avec le BCF concernant les activités de recherche se déroulant localement dans votre centre (en cours de développement)

## Soutien du BCF



**Skye Barbic**

Responsable scientifique principale,  
Bureau Central de Foundry

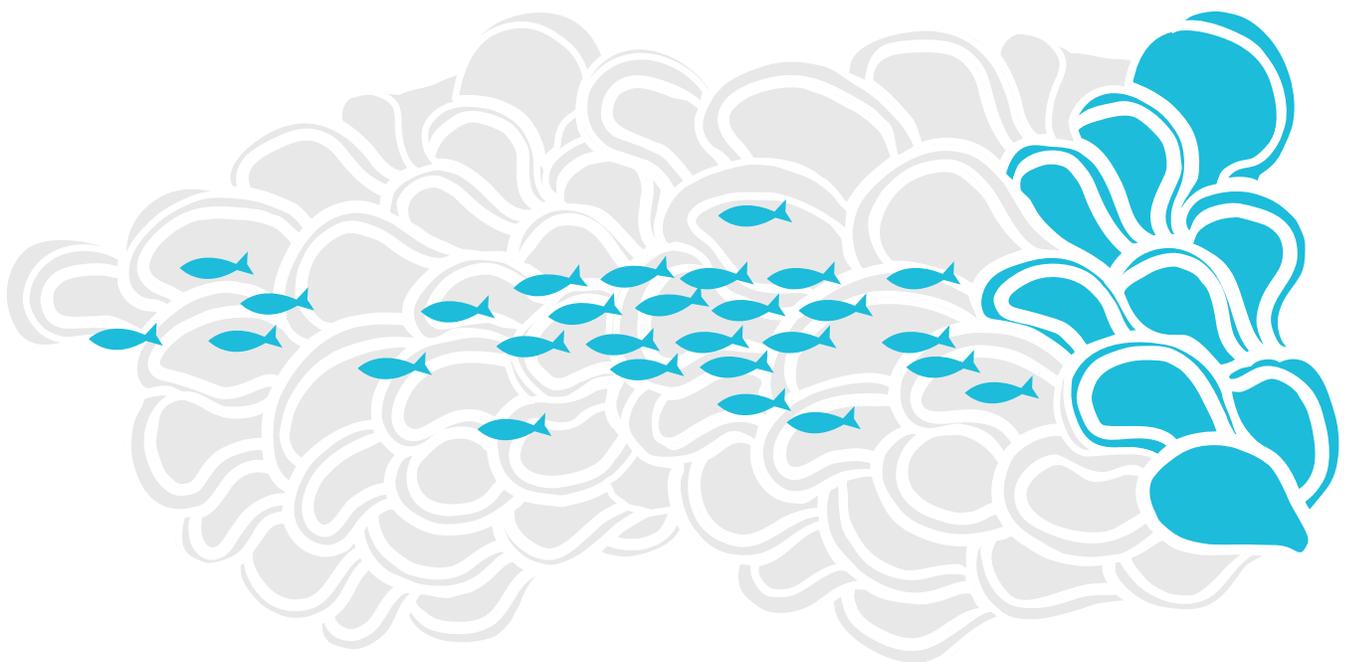
[skye.barbic@ubc.ca](mailto:skye.barbic@ubc.ca)

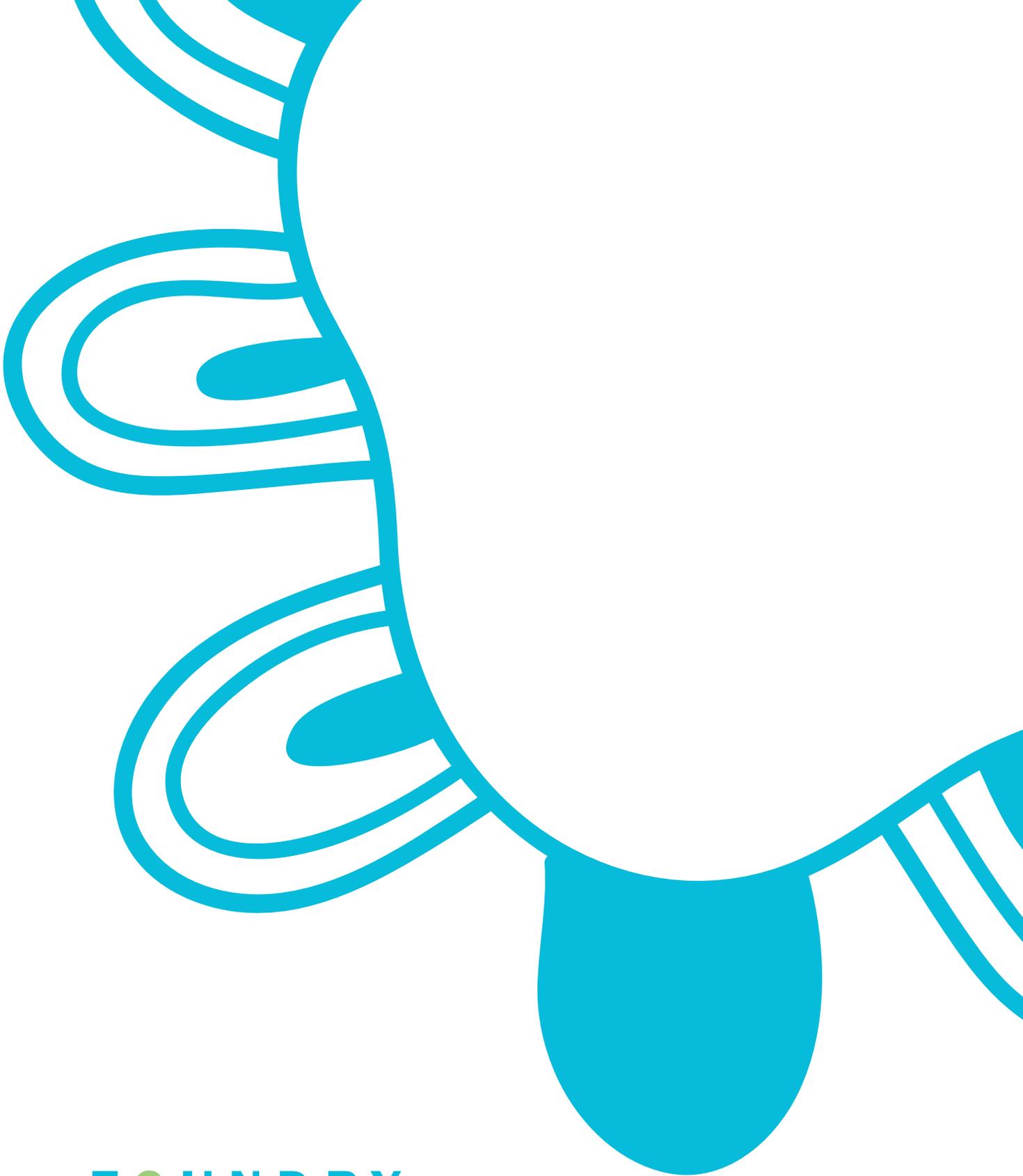


**Corinne Tallon**

Gestionnaire de la recherche,  
Bureau Central de Foundry

[ctallon@foundrybc.ca](mailto:ctallon@foundrybc.ca)





· **F O U N D R Y** ·  
WHERE WELLNESS TAKES SHAPE

[info@foundrybc.ca](mailto:info@foundrybc.ca) | [foundrybc.ca](http://foundrybc.ca)