

Sommaire

POURQUOI PAS? RENFORCER LA PRESTATION DE SERVICES OFFERTS EN FRANÇAIS DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ MENTALE DES ENFANTS ET DES ADOLESCENTS EN ONTARIO

**Une communication prête pour les politiques conçue par
le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale
des enfants et des adolescents**

Préparé par:

Raymond Lemay

Laura Kelly

Camille Guérin Marion

Purnima Sundar



**Centre d'excellence de l'Ontario
en santé mentale des
enfants et des adolescents**

Sommaire

Services en santé mentale offerts en français aux enfants et aux adolescents

Le but du plan d'action *Pour l'avancement de la santé mentale* du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse est que tous les enfants et les adolescents et leur famille, de même que les fournisseurs de services qui les soutiennent, connaissent les services de santé mentale disponibles dans leur communauté et sachent comment ils peuvent y avoir accès au moment et à l'endroit où ils en ont besoin (Gitterman, 2012). Afin que ce plan soit déployé pour tous les Ontariens, il est important que l'expérience des francophones¹ soit aussi prise en compte. **Les objectifs de cette communication prète pour les politiques sont par conséquent de comprendre les forces et les besoins qui distinguent la population francophone de l'Ontario au sein d'un système de santé mentale des enfants et des adolescents en transformation. Ils sont aussi d'offrir des recommandations éclairées par des données probantes afin de guider la prestation de services offerts en français auprès des enfants et des adolescents francophones de la province ainsi que leur famille.**

Consultations avec les adolescents, les familles, les fournisseurs de services et les autres intervenants

Une approche participative inclusive a été adoptée afin que les recommandations politiques présentées dans cette communication soient appuyées par la documentation, mais surtout qu'elles soient pertinentes et cohérentes pour les enfants, les adolescents, les familles et les fournisseurs de soins issus de l'Ontario francophone. Un comité consultatif sur les communications prêtes pour les politiques (CCCPP), composé de membres du personnel du Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents (le Centre) de même que de jeunes et de fournisseurs de soins ayant une expérience personnelle d'accès aux services offerts en français et à leur utilisation, a été formé afin d'aider à définir la portée de cette communication, à soutenir la consultation et la participation des intervenants, à déterminer les thèmes de discussion clés, à cerner les

politiques prioritaires et à passer la communication en revue avant sa diffusion.

Des adolescents, des membres des familles et des fournisseurs de services ont été consultés à l'aide de sondages, de discussions en groupe et d'entrevues afin de mieux comprendre leurs expériences de prestation de services offerts en français au sein du système de santé mentale des enfants et des adolescents en Ontario. Les sondages ont été adaptés à chaque groupe d'intervenants et déployés largement en français et en anglais, à la fois en formats papier et électronique. Au total, les réponses de 14 adolescents, de 81 membres des familles et de 161 fournisseurs de services ont été compilées. Afin d'explorer davantage les thèmes mis en lumière grâce aux sondages, des répondants adolescents et membres des familles ont été invités à participer à des entrevues téléphoniques. Finalement, des entrevues avec deux participants adolescents ont eu lieu. Les données tirées des sondages et des entrevues fournissent un éclairage très intéressant sur un certain nombre de problèmes. Cependant, les découvertes faites lors de ces consultations ne peuvent être généralisées et ne représentent pas l'ensemble des différentes expériences des services en santé mentale des enfants et des adolescents offerts en français.

Au cours des phases initiales de l'élaboration de la présente communication, le rédacteur principal a rencontré le commissaire aux services en français de l'Ontario, M. François Boileau, et une partie des membres de son personnel, dans le but de discuter de l'objet et des buts du présent projet. Des discussions officielles et officieuses avec des représentants et des décideurs politiques du gouvernement provincial ont aussi eu lieu. En juin 2016, il s'est tenu une rencontre avec neuf intervenants du Ministère au cours de laquelle les participants devaient répondre à des questions semi-structurées portant sur les défis qu'entraînent l'accès et la prestation, le renforcement de la capacité et l'infrastructure des services offerts en français ainsi que des solutions potentielles à ces défis. D'autres professionnels et représentants d'organismes communautaires ayant de l'expérience dans le domaine ont aussi été consultés par téléconférence. Les sondages et les consultations auprès des intervenants ont fourni des renseignements pertinents au sujet de l'état actuel des forces, des défis et des occasions concernant les services offerts en français en Ontario. Ces découvertes, jointes à la

¹ Dans le cadre de cette communication, le terme « francophone » comprend tous les enfants, les adolescents et les familles qui préfèrent être servis en français (c.-à-d. ceux dont la langue maternelle est le français, ceux qui parlent le français à la maison ou qui fréquentent l'école française, ou les allophones qui ne parlent pas l'anglais mais dont le français est la langue seconde).

documentation universitaire et à la littérature grise, offrent une riche toile de fond aux orientations de la politique recommandées dans la présente communication.

Thèmes clés extraits de la documentation et des consultations

Notre revue de la documentation et des consultations a exploré les sujets suivants :

- le profil démographique des communautés francophones en Ontario;
- les liens entre la langue, la santé et la qualité des soins;
- les faits historiques concernant les droits linguistiques des francophones;
- l'offre active : l'élément fondamental des services offerts en français;
- l'état des services offerts en français dans l'ensemble des secteurs :
 - les services de santé offerts en français en Ontario;
 - les services offerts en français aux personnes aux prises avec des déficiences intellectuelles en Ontario;
 - les services à la protection de l'enfance offerts en français en Ontario;
 - les services offerts en français dans la province du Manitoba;
 - les services en santé mentale offerts en français aux enfants et aux adolescents de l'est de l'Ontario.
- les services en santé mentale offerts en français aux enfants et aux adolescents en Ontario;
- la capacité organisationnelle de soutenir les fournisseurs de services bilingues ou francophones;
- le manque de données de recherche, de pratiques éclairées par des données probantes et de formations offertes en français.

Recommandations

Appuyées par la documentation et les consultations réalisées avec les adolescents, les familles, les fournisseurs de services et d'autres intervenants, six recommandations ont été proposées. En allant de l'avant avec celles-ci, la diversité des communautés francophones de l'Ontario, de même que les contextes et les facteurs locaux, doivent être pris en compte. Une approche « pour les francophones, par les francophones » où le processus de mise en œuvre est dirigé par des francophones est donc nécessaire.

1. ÉLABORER UNE DÉFINITION OPÉRATIONNELLE DE L'OFFRE ACTIVE AFIN QU'ELLE SOIT APPLIQUÉE DE MANIÈRE SYSTÉMATIQUE AU SEIN DES ORGANISMES DE SANTÉ MENTALE DES ENFANTS ET DES ADOLESCENTS PARTOUT EN ONTARIO

Les francophones ontariens doivent avoir accès à des services de santé mentale aux enfants et aux adolescents fondés sur le concept de l'offre active. L'équité avec les services offerts en anglais devrait être l'objectif et la prestation de services offerts en français devrait être formulée comme un droit.

L'offre active doit se concrétiser à chaque étape de la prestation de services : la recherche de renseignements, le premier contact avec l'organisme, l'obtention du service et la documentation. Une stratégie cohérente pour planifier et soutenir la mise en œuvre de l'offre active est nécessaire pour augmenter la prestation de services offerts en français en Ontario.

2. UNIFORMISER LA MESURE ET LA REDDITION DE COMPTES DES SERVICES OFFERTS EN FRANÇAIS ET DE L'OFFRE ACTIVE ENTRE LES ORGANISMES DE SANTÉ MENTALE DES ENFANTS ET DES ADOLESCENTS

Un processus d'uniformisation de la mesure des résultats et de la communication des données est nécessaire afin d'offrir une vision d'ensemble des services offerts en français au sein du système de santé mentale des enfants et des adolescents et de guider la planification et la prestation permanentes des services. Afin d'aller de l'avant, nous avons besoin :

- d'une idée générale de l'état des services de santé mentale des enfants et des adolescents offerts en français en Ontario, y compris une évaluation des besoins, des temps d'attente, de la satisfaction à l'égard des services et des résultats;
- de lignes directrices afin d'organiser la collecte de ces données;
- d'un mécanisme permettant d'être en mesure de collecter et de communiquer ces données.

3. OPTIMISER LA CAPACITÉ D'UTILISATION DU FRANÇAIS AU SEIN DU SYSTÈME PAR LE MOYEN D'UNE STRATÉGIE UNILINGUE

Afin de nous assurer que nous avons la capacité de soutenir en français les enfants, les adolescents et les familles francophones (c.-à-d. le personnel, les ressources et l'infrastructure), une stratégie unilingue des services offerts en français doit être adoptée afin d'intégrer des employés francophones compétents dans les milieux de travail et les entités où les interactions et la prestation de services se font en français au quotidien. Des discussions portant sur la possibilité de mobiliser des structures existantes dans le but

de soutenir une stratégie unilingue de santé mentale des enfants et des adolescents permettant d'offrir des services en français devraient être engagés auprès des ministères et des secteurs pertinents en portant une attention particulière aux problèmes et mécanismes des programmes afin d'évaluer le succès.

4. UN SOUTIEN ET UNE DIRECTION INSTITUTIONNELLE CENTRALISÉS AFIN D'OFFRIR DES SERVICES DE SANTÉ MENTALE AUX ENFANTS ET AUX ADOLESCENTS EN FRANÇAIS

Afin d'assurer aux francophones un accès à des services de grande qualité, des appuis critiques aux infrastructures doivent être centralisés ou, à tout le moins, régionalisés. Cette entité centrale pourrait être responsable d'établir différents processus et fonctions liés aux ressources humaines tels que :

- recruter et embaucher des professionnels francophones;
- soutenir le réseautage entre les fournisseurs de services francophones;
- créer et maintenir un registre de spécialistes et d'experts francophones;
- développer une documentation portant sur les services;
- offrir de la formation et de l'éducation permanente en français;
- mettre sur pied et soutenir un site Web francophone central en santé mentale des enfants et des adolescents ainsi qu'un service de renseignement téléphonique 1 800 afin de simplifier l'accès aux familles francophones;
- mener des recherches et des programmes d'évaluation en français et diriger des processus d'amélioration de la qualité entre les organismes qui fournissent des services en français;
- créer des liens avec des programmes universitaires de langue française et avec des chercheurs œuvrant ou non en Ontario afin de soutenir la croissance et le développement de leur champ d'études.

5. ENTRETENIR DES RELATIONS POUR SOUTENIR DE MANIÈRE STRATÉGIQUE ET COLLABORATIVE LE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS ET LE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Des mécanismes doivent être mis en place afin de permettre à une entité ontarienne (comme celle recommandée ci-dessus) d'établir des partenariats entre les secteurs en Ontario (p. ex., les conseils scolaires francophones, les universités francophones) et entre les ordres de gouvernement (comme le Québec, le Nouveau-Brunswick, le Manitoba, le gouvernement fédéral) afin de soutenir l'infrastructure pour une stratégie de recherche et d'élaboration de services offerts en français (Lemay, 2011; Barwick, 2007). Cette stratégie appuierait et soutiendrait financièrement des partenariats en collaboration afin de partager les connaissances en plus de traduire, adapter et créer des pratiques éclairées par des données probantes et le matériel qui y est associé, le tout dans le but d'aider à répondre aux besoins des enfants et des adolescents francophones ainsi que de leur famille. Ces collaborations peuvent fournir des ressources francophones à des services ontariens, ressources qui seraient autrement trop coûteuses pour que le secteur de la santé mentale des enfants et des adolescents de la province puisse les offrir par lui-même.

6. ASSURER UN FINANCEMENT NOUVEAU ET DURABLE DE MÊME QU'UN SOLIDE PLAN DE MISE EN ŒUVRE DE CES RECOMMANDATIONS

Afin d'aller de l'avant avec les recommandations que nous venons de présenter et d'assurer une offre active cohérente de services en français dont la qualité est équivalente à ceux offerts en anglais, un investissement significatif et ciblé de fonds nouveaux et durables est nécessaire. Un plan de mise en œuvre détaillé doit être élaboré et suffisamment financé afin d'assurer des changements positifs dans ce secteur. Sans un investissement significatif et un plan pour coordonner les efforts de changement, les besoins en santé mentale des enfants et des adolescents francophones de l'Ontario comme ceux de leur famille ne seront toujours pas comblés.

Conclusion

Cette communication a pour but de mettre à l'avant-plan les forces et les besoins qui distinguent les populations francophones de l'Ontario et d'offrir des recommandations éclairées par des données probantes afin de guider la prestation de services offerts en français au sein d'un système de santé mentale des enfants et les adolescents en transformation. Comme le secteur de la santé mentale des enfants et des adolescents est au beau milieu d'un renouveau significatif en Ontario, le moment est venu de s'attaquer aux obstacles qui entravent toujours la prestation de services en santé mentale offerts en français. L'objectif d'obtenir des services accessibles, efficaces et de haute qualité est à portée de main et peut faire de l'équité une réalité – un fait accompli. Pourquoi pas?

Bibliographie

Gitterman, A. (2012). *Moving on Mental Health - A system that makes sense for children and youth*. Une présentation en PowerPoint donnée à la conférence de Santé mentale pour enfants Ontario. Consultable à l'adresse suivante: <http://www.kidsmentalhealth.ca/documents/res-cmho-plenary-session-MCYS-nov-20.pdf>

Citation suggérée

Lemay, R., Kelly, L., Guérin Marion, C. et Sundar, P. (2017). *Pourquoi pas? Renforcer la prestation de services offerts en français dans le secteur de la santé mentale des enfants et des adolescents en Ontario*. Ottawa (Ontario) : Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents



Centre d'excellence de l'Ontario
en santé mentale des
enfants et des adolescents