

## Mémoire prébudgétaire

L'honorable Bill Morneau, ministre des Finances  
Présentation de mémoires prébudgétaires,  
Budget de 2018

Respectueusement soumis par :

Alisa Simon

Vice-présidente, Services et programmes cliniques

Jeunesse, J'écoute

439, University Avenue, bureau 300, Toronto (Ontario) M5G 1Y8

Téléphone : 416-581-8975

[Alisa.Simon@kidshelpphone.ca](mailto:Alisa.Simon@kidshelpphone.ca)

**British Columbia/Yukon**  
789 West Pender Street,  
Suite 570  
Vancouver, BC V6C 1H2  
778.379.5437  
1.844.849.4551

**Alberta/  
Northwest Territories**  
4331 Manhattan Road SE  
Calgary, AB T2G 4B1  
403.476.0392  
1.866.297.4101

**Manitoba/  
Saskatchewan/Nunavut**  
2150 Scarth Street,  
Suite 120  
Regina, SK S4P 2H7  
306.780.9492  
1.866.321.4125

**Ontario/National**  
439 University Avenue,  
Suite 300  
Toronto, ON M5G 1Y8  
416.586.5437  
1.800.268.3062

**Québec**  
5605, av. de Gaspé,  
bureau 303  
Montréal, QC H2T 2A4  
514.273.7007  
1.866.814.1010

**Atlantic Canada**  
301-1600 Bedford Highway  
Bedford, NS B4A 1E8  
902.457.4779  
1.888.470.8880

## Jeunesse, J'écoute

Jeunesse, J'écoute est un organisme de bienfaisance national et un chef de file mondial reconnu pour son expertise dans l'amélioration de la santé émotionnelle et le bien-être des jeunes gens grâce à une offre de services essentiels et innovateurs. Depuis 1989, Jeunesse, J'écoute est le seul service d'assistance téléphonique national pour les jeunes au Canada qui donne une lueur d'espoir en la vie en français et en anglais grâce à ses services de consultation, de soutien, de renseignements et d'aiguillage, et grâce à ses ressources et ses outils en ligne. Jeunesse, J'écoute offre des services de consultation par téléphone ou sur Internet à de jeunes gens à plus de 70 000 reprises par année. De plus, un million d'autres personnes consultent ses sites Web jeunesse éclairés par la recherche afin de trouver du contenu pertinent et du soutien. Grâce à notre expertise, les jeunes des collectivités urbaines, rurales et éloignées ont accès au soutien dont ils ont besoin sans intermédiaire – comme l'autorisation d'un adulte ou la recommandation d'un médecin – pour obtenir de l'aide directement à tout moment de crise ou de besoin.

En plus de fournir du soutien qui peut sauver des vies à un moment précis, Jeunesse, J'écoute entretient la plus grande banque de ressources et de services à la jeunesse au Canada, banque de ressources qui comporte 30 000 programmes vers lesquels l'organisme peut aiguiller les jeunes gens. Plus de 10 000 de ces services sont publiés en ligne sur un site optimisé pour la mobilité, soit Ressources autour de moi (RAM). RAM permet aux jeunes gens de trouver de l'aide et des services dans leur collectivité.

**Notre vision** : Un avenir où tous les jeunes gens au Canada accéderont à l'aide dont ils ont besoin, de la manière dont ils en ont le plus besoin.

**Notre mission** : Nous sommes toujours ouverts afin d'offrir aux jeunes gens un endroit sécuritaire et digne de confiance à tout moment de crise ou de besoin.

Pour en savoir plus : [www.jeunessejecoute.ca](http://www.jeunessejecoute.ca)

# Recommandations

Pour veiller à ce que les jeunes gens au Canada reçoivent l'aide essentielle dont ils ont besoin, Jeunesse, J'écoute demande au gouvernement de donner suite aux engagements énoncés dans *Changer les orientations, changer des vies : Stratégie en matière de santé mentale pour le Canada*, une stratégie visant à favoriser la santé mentale des nourrissons, des enfants et des jeunes, à prévenir les maladies mentales et le suicide lorsque cela est possible, et à intervenir rapidement lorsque les problèmes apparaissent pour la première fois. Nous comptons sur le gouvernement pour qu'il soutienne les initiatives suivantes :

1. appuyer la création du premier Commissariat à l'enfance et à la jeunesse au Canada;
2. lutter contre les problèmes d'anxiété, de dépression et de suicide sur les campus canadiens en soutenant des services de santé mentale offerts en tout temps aux étudiants de niveau postsecondaire, comme Allo J'écoute, qui offre actuellement des services seulement dans la province de l'Ontario;
3. aider les collectivités en situation de crise en appuyant des services novateurs qui font appel à la technologie pour soutenir les jeunes gens de la manière qu'ils privilégient;
4. créer un registre national des coordonnées des services d'urgence au Canada;
5. soutenir les appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation afin de remédier aux séquelles laissées par les pensionnats et de faire avancer le processus de réconciliation canadien.

## 1. Établir le premier Commissariat à l'enfance et à la jeunesse au Canada

**Recommandation :** Jeunesse, J'écoute recommande la création du poste national de commissaire à l'enfance et à la jeunesse.

**Contexte :** Les Agences nationales au service des jeunes (ANSJ), dont Jeunesse, J'écoute fait partie, ont mis sur pied un groupe de travail en mai 2017 afin de fournir au bureau de l'honorable Jean-Yves Duclos, ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social,

des recommandations sur la nécessité d'établir un Commissariat à l'enfance et à la jeunesse au Canada. Jeunesse, J'écoute appuie les recommandations proposées par les ANSJ qui sont énoncées en détail ci-après.

**Valeur d'un commissariat à l'enfance et à la jeunesse au Canada chargé de s'acquitter des responsabilités suivantes :**

- surveiller et passer en revue les lois, les politiques et les pratiques fédérales, ainsi que les programmes fédéraux pour faire en sorte qu'ils soient conformes aux droits de l'enfant;
- mener des enquêtes sur des situations problématiques, limitées aux secteurs relevant de la compétence fédérale, au cours desquelles les droits de l'enfant et de la jeunesse peuvent avoir été lésés ou violés;
- sensibiliser la population aux enjeux liés à l'enfance et à la jeunesse en favorisant l'adoption de programmes d'information publique sur les droits de l'enfant et en faisant part du rôle et des travaux du bureau aux jeunes au Canada et au grand public;
- rendre compte des progrès réalisés par le gouvernement fédéral en ce qui a trait à la protection des droits de l'enfant.

## **2. Lutter contre les problèmes d'anxiété, de dépression et de suicide sur les campus canadiens en soutenant des services de santé mentale pour les étudiants de niveau postsecondaire, comme le service d'assistance téléphonique Allo J'écoute en Ontario**

**Recommandation :** Jeunesse, J'écoute demande respectueusement que le gouvernement investisse et s'engage à soutenir les coûts liés à la mise en place d'une ligne d'aide nationale sur la santé mentale offerte en tout temps aux étudiants de niveau postsecondaire avec la participation des partenaires appropriés de chaque province. Ce service d'assistance téléphonique devrait être calqué sur Allo J'écoute – dont les activités ont commencé en 2013 en Ontario – un service qui a fait ses preuves et qui se concentre spécialement sur les besoins des étudiants de niveau postsecondaire.

**Contexte lié à Allo J'écoute :** Jeunesse, J'écoute a dirigé la création d'Allo J'écoute, une ligne d'aide sur la santé mentale gratuite, confidentielle et offerte en tout temps en français et en anglais aux étudiants de niveau postsecondaire en Ontario. Les services d'Allo J'écoute sont offerts grâce à un partenariat constitué de quatre organismes, dont Jeunesse, J'écoute est le

responsable. Allo J'écoute offre des services professionnels de consultation, de renseignements et d'aiguillage vers des ressources communautaires locales, et s'adresse à tous les étudiants fréquentant un collège ou une université financés par les deniers publics en Ontario. Le service offre du soutien aux étudiants entre deux rendez-vous et lorsqu'ils sont en attente pour d'autres services. En 2013, Allo J'écoute a fourni de l'aide à 10 000 étudiants et a continué de croître pour servir plus de 20 000 étudiants en 2016. La recherche menée dans le cadre de l'évaluation du service a révélé qu'il a un effet considérable sur la santé mentale et le bien-être des étudiants de niveau postsecondaire en Ontario.

**Financement actuel – Ontario :** Le financement est entièrement accordé par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle de l'Ontario.

**Pourquoi est-il nécessaire d'établir un service d'assistance téléphonique national pour les étudiants de niveau postsecondaire?** Soixante-quinze pour cent des troubles de santé mentale chez les jeunes Canadiens se développent avant l'âge de 24 ans. Les recherches ont révélé qu'il est important de soutenir la santé mentale des jeunes adultes pendant leur transition vers l'âge adulte. Un manque de soutien en santé mentale peut entraîner des conséquences désastreuses. Le suicide est la deuxième principale cause de mortalité chez les jeunes gens au Canada, et il y a eu plusieurs cas en peu de temps d'étudiants s'enlevant la vie sur les campus canadiens. L'expérience d'Allo J'écoute a établi que les étudiants de niveau postsecondaire, le personnel des établissements et les professeurs profitent considérablement d'un service d'assistance téléphonique qui cible les besoins des étudiants.

**Où ces ressources seront-elles investies?** Les ressources seraient investies dans Jeunesse, J'écoute, un partenaire responsable qui a fait ses preuves, qui développerait le service national, en confirmant les partenariats communautaires et provinciaux adéquats afin de soutenir la prestation de services dans l'ensemble du pays.

### **3. Financer des services de soutien novateurs qui communiquent avec les jeunes gens de la manière qu'ils privilégient**

**Recommandation :** Jeunesse, J'écoute demande respectueusement un investissement de six millions de dollars sur trois ans afin de soutenir les coûts liés au lancement d'un nouveau service d'assistance par message texte qui révolutionnera la façon dont les jeunes gens au Canada accèdent à l'aide dont ils ont besoin.

**Contexte :** Jeunesse, J'écoute est l'un des plus importants services d'assistance téléphonique au monde pour les jeunes et est un chef de file au Canada dans la compréhension de leurs préoccupations. Les jeunes nous ont directement fait comprendre qu'ils ne préfèrent plus parler au téléphone, mais qu'ils souhaitent plutôt trouver du soutien à l'aide de méthodes non verbales ou textuelles. En fait, des sondages ont révélé que les jeunes ont de la difficulté à nous appeler pour les raisons suivantes : 75 % des répondants ont dit qu'ils se sentaient trop nerveux pour téléphoner, 62 % des répondants n'avaient pas suffisamment d'intimité pour parler au téléphone, et 42 % des répondants préféreraient écrire au sujet de leur problème au lieu d'en parler. La nécessité d'établir des services de soutien qui ne sont pas axés sur la parole a mené Jeunesse, J'écoute à concevoir, en 2012, son propre service de consultation par clavardage en direct. Ce service s'est révélé très efficace, il est utilisé par de jeunes gens ayant des préoccupations à haut risque liées à la santé mentale et il est en forte demande, demande que nous n'arrivons pas à satisfaire avec notre budget actuel. Parallèlement, nous croyons que nous pouvons et que nous devons en faire plus pour répondre aux besoins de services de soutien accessible par texte. Ainsi, Jeunesse, J'écoute a conçu le premier et seul service pancanadien d'assistance par message texte offert en tout temps aux jeunes, service dont le lancement est prévu dans le cadre d'un projet pilote au Manitoba en 2017 et dont le déploiement à l'échelle nationale est prévu pour 2018.

**Pourquoi faut-il offrir du soutien par message texte?** Un nouveau service par message texte offrira du soutien en tout temps en matière de résolution de crise à tous les jeunes gens au Canada peu importe les difficultés auxquelles ils sont confrontés sans délais d'attente ou risque de se buter à une tonalité d'occupation. Nous sommes persuadés que le nouveau service offrira du soutien essentiel à tout moment de crise ou de besoin aux groupes de jeunes personnes potentiellement vulnérables, dont les jeunes autochtones, ceux vivant dans les régions éloignées qui n'ont pas accès à la technologie et aux ressources, les nouveaux arrivants au Canada ayant des obstacles culturels les empêchant de solliciter de l'aide, ou les victimes d'actes criminels ou de négligence.

De plus, le service par message texte permettra aussi de mieux comprendre les défis auxquels sont confrontées les jeunes personnes. Le service fait appel à de la technologie de pointe et des solutions de mégadonnées afin d'offrir un aperçu direct des défis auxquels les jeunes au Canada sont confrontés afin d'éclairer l'élaboration et la recherche en politiques publiques. Plus précisément, Jeunesse, J'écoute élabore le service pour qu'il comporte des données ouvertes en temps réel sur les problèmes de santé mentale afin : 1) d'éclairer le public et les médias;

2) d'orienter les politiques gouvernementales et scolaires; 3) de stimuler des recherches universitaires de pointe.

#### 4. Créer un registre national des coordonnées des services d'urgence

**Recommandation :** Jeunesse, J'écoute demande au gouvernement de faire en sorte que les services nationaux puissent faire des aiguillages rapidement et directement aux fournisseurs de services d'urgence, en établissant un registre de tous les numéros locaux accessibles en tout temps vers les centres de répartition du 911 dans l'ensemble du Canada.

**Contexte :** Dans le cadre des services que nous offrons en tout temps aux jeunes gens de partout au Canada sur des questions liées notamment à des situations de crise, comme le suicide et l'automutilation, nos intervenants et nos conseillers professionnels doivent souvent communiquer avec le 911 afin que les services d'urgence soient dépêchés là où se trouve la jeune personne. Les centres de consultation de Jeunesse, J'écoute sont situés à Toronto, Montréal et Vancouver, mais des jeunes de partout au Canada communiquent avec nous. Puisque l'emplacement physique de nos centres est différente de celui où se trouvent nos clients, nous ne pouvons pas tout simplement composer le 911 pour envoyer les services d'urgence. De plus, il arrive souvent qu'il n'y ait pas d'employés en tout temps dans les services locaux de police, d'incendie et d'ambulance; par conséquent, le numéro publié des lignes directes ne satisfait pas au besoin des jeunes personnes se trouvant en situation de détresse hors des heures normales de travail. Des services comme celui de Jeunesse, J'écoute ont besoin d'un registre national des coordonnées des services d'urgence accessible en tout temps et desservant toutes les collectivités au Canada.

**Pourquoi Jeunesse, J'écoute pense que ce registre est important?** Parce qu'il sauvera des vies. Lorsque Jeunesse, J'écoute doit mettre une jeune personne en danger imminent en communication avec les services d'urgence, l'organisme doit faire en sorte que la communication soit établie rapidement. Malheureusement, nous nous butons trop souvent à de faux numéros et à de nombreux transferts, et nous perdons parfois la communication. Le processus pour acheminer de l'aide immédiate aux jeunes personnes en danger doit être simple. Sans un registre national des numéros d'urgence disponibles en permanence, et l'aide du gouvernement pour le mettre en place, la sécurité des jeunes gens qui ont besoin d'aide est compromise.

## 5. Le gouvernement soutient les appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation

**Recommandation :** Jeunesse, J'écoute demande au gouvernement de donner suite aux appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation, particulièrement ceux permettant à des organisations autochtones et non autochtones de combler des lacunes dans un certain nombre d'indicateurs de santé comme le suicide, la santé mentale, les dépendances pour veiller à ce que les Autochtones aient accès à des services de santé appropriés et pour accroître le nombre de professionnels autochtones travaillant dans le domaine de la santé.

**Contexte :** La Commission a publié 94 appels à l'action exhortant tous les ordres de gouvernement – fédéral, provincial, territorial et autochtone – de travailler en collaboration afin de modifier les politiques et les programmes dans un effort concerté afin de corriger les torts causés par les pensionnats et de cheminer vers la réconciliation.

**Pour quelle raison Jeunesse, J'écoute accorde de l'importance à cet aspect :** Depuis le lancement de Jeunesse, J'écoute il y a 27 ans, des jeunes autochtones ont communiqué avec nos services de consultation professionnelle, de soutien, de renseignements et d'aiguillage vers des fournisseurs de services locaux. Jeunesse, J'écoute reconnaît que nous ne pouvons pas soutenir adéquatement ces jeunes gens sans reconnaître les obstacles auxquels sont confrontés les jeunes autochtones. Dans notre Plan stratégique 2017-2021, nous nous engageons à maximiser l'accès aux services et à nous conformer aux recommandations des appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation. La manière dont Jeunesse, J'écoute soutient les besoins des jeunes autochtones doit s'enraciner dans la réconciliation; nous reconnaissons toutefois que nous ne pouvons y arriver seuls. Nous incitons le gouvernement canadien à soutenir les organisations autochtones et non autochtones à unir leurs efforts pour accomplir ce travail important.