

Jeunesse, J'écoute

Kids Help Phone

Mémoire pour les consultations prébudgétaires en
prévision du budget de 2019

Respectueusement soumis par :

Katherine Hay
Présidente-directrice générale
Kids Help Phone/Jeunesse j'écoute
439, avenue University, bureau 300
Toronto (Ontario) M5G 1Y8
Téléphone : 416-581-8976
Courriel : Kathy.hay@kidshelpphone.ca

Alisa Simon
Vice-présidente, Innovation des services
et chef, Services pour les jeunes
Kids Help Phone/Jeunesse j'écoute
439, avenue University, bureau 300
Toronto (Ontario) M5G 1Y8
Téléphone : 416-581-8975
Courriel : Alisa.simon@kidshelpphone.ca

Recommandations

Recommandation 1 : Que le gouvernement fédéral affecte, sur trois ans, un financement de **6 millions de dollars** à Jeunesse, J'écoute, en tant que service essentiel pour tous les jeunes gens au Canada.

Recommandation 2 : Que le gouvernement fédéral crée un registre national des coordonnées des services d'urgence au Canada.

À propos de Jeunesse, J'écoute

Jeunesse, J'écoute est un organisme de bienfaisance national et chef de file mondial reconnu pour son expertise dans l'amélioration de la santé émotionnelle et du bien-être des jeunes gens grâce à une offre de services essentiels et innovateurs. Établi en 1989, il est le seul au Canada à offrir aux enfants et aux jeunes des services de consultation bilingues et anonymes par téléphone et sur Internet, un service d'aiguillage, des ressources en ligne et, plus récemment, un service de messagerie texte, le tout 24 heures sur 24. Notre service est complètement anonyme et confidentiel – offrant aux enfants et aux jeunes au Canada un soutien instantané en cas de crise ou lorsque le besoin s'en fait sentir. En discutant au quotidien avec des jeunes de collectivités urbaines, rurales et éloignées, nous avons acquis une connaissance sans égale de leurs expériences.

En 2017, Jeunesse, J'écoute a établi plus de 190 000 contacts, soit plus de 530 par jour. De même, il y a eu plus de 990 000 visites sur son site Web, qui ont permis d'orienter des enfants et des jeunes vers des services, des outils et des ressources communautaires. Jeunesse, J'écoute tient la plus importante base de données de ressources de services jeunesse au Canada, grâce à laquelle les conseillers peuvent aiguiller les jeunes gens vers quelques 29 000 ressources de soutien communautaire.

Notre vision en tant qu'organisme est un avenir où tous les jeunes au Canada accéderont à l'aide dont ils ont besoin, de la manière dont ils en ont le plus besoin. Nous nous employons à améliorer la santé émotionnelle et le bien-être des jeunes en utilisant des données exploitables et des solutions novatrices éprouvées pour offrir un soutien efficace en tout temps, en cas de crise ou lorsque le besoin s'en fait sentir.



Recommandations

Recommandation 1 :

Que le gouvernement fédéral affecte, sur trois ans, un financement de 6 millions de dollars à Jeunesse, J'écoute, pour aider à l'élimination et à la réduction des obstacles auxquels se heurtent les jeunes gens lorsqu'ils tentent d'obtenir un soutien essentiel, et permettre à l'organisme de maintenir et d'améliorer ses services essentiels, dont :

- des services de consultation bilingues professionnels 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par téléphone et clavardage;
- un soutien confidentiel et la réduction des crises par notre service de messagerie texte, Crisis Text Line, propulsé par Jeunesse, J'écoute;
- la plus importante base de données de programmes locaux servant les jeunes au Canada, et la base de données en ligne interrogeable Ressources Autour De Moi;
- notre site Web reconnu internationalement, dont le contenu est rédigé par des jeunes pour leurs pairs.

Jeunesse, J'écoute demande respectueusement un investissement de 6 millions de dollars sur trois ans pour l'aider à assumer les coûts de réduction, voire d'élimination des obstacles à l'accès et au soutien chez les jeunes et de création de nouvelles offres de services essentiels novateurs et pertinents.

Un investissement de votre gouvernement permettrait à Jeunesse, J'écoute d'élargir ses services et d'en effectuer une mise à l'échelle efficace tout en s'adaptant aux besoins changeants de ses utilisateurs – de sorte que les jeunes gens d'un océan à l'autre puissent obtenir l'aide dont ils ont besoin, de la façon dont ils en ont le plus besoin.

Cet investissement, cependant, garantira aussi la compétitivité du Canada de plusieurs manières :

En permettant la prise de décisions politiques éclairées

Jeunesse, J'écoute est positionné en tant que chef de file mondial en santé mentale chez les jeunes et accueillera, pour la première fois en Amérique du Nord, la Ninth

International Consultation of Child Helplines. Les discussions que nous avons jour après jour avec les jeunes nous ont procuré une connaissance sans égale de leurs expériences, et nous sommes déterminés à communiquer cette information aux décideurs politiques et à la communauté de la recherche pour aider à garantir la compétitivité du Canada. Nous voulons leur transmettre nos données et les connaissances que nous avons acquises en discutant avec des jeunes au quotidien – ressource que les décideurs et chercheurs pourront utiliser pour accroître l'efficacité de leurs efforts. Nous pouvons leur éviter d'avoir à réinventer la roue pour s'attaquer à des problématiques à l'égard desquels nous sommes en mesure d'apporter une contribution unique et décisive.

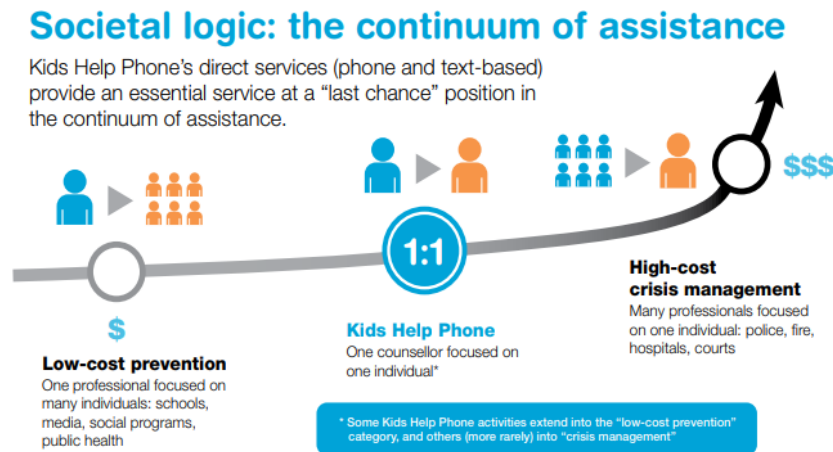
En assurant une saine croissance de la main-d'œuvre

Plus de 70 % des troubles du bien-être et troubles de santé mentale débutent dans l'enfance et l'adolescence. En 2011, approximativement 21,4 % des travailleurs au Canada ont connu des problèmes de santé mentale et maladies mentales, lesquels peuvent influencer sur leur productivité en entraînant sa diminution, par l'absentéisme ou par un rendement médiocre imputable à la maladie ou au fait de devoir abandonner le travail. L'incidence annuelle sur la productivité de la maladie mentale en milieu de travail a été estimée, en 2011, à plus de 6,4 milliards de dollars par la Commission de la santé mentale du Canada. Jeunesse, J'écoute peut offrir une intervention précoce dans l'enfance et l'adolescence, susceptible d'atténuer ou même de prévenir le développement de problèmes de santé mentale et de maladies mentales, de sorte que les jeunes gens du Canada puissent réaliser leur plein potentiel – le fondement même d'une saine croissance de la main-d'œuvre.

Par l'allégement de la demande pour les services d'urgence

Comme l'illustre la figure 1, Jeunesse, J'écoute s'est taillé une place unique et capitale au sein de ce que nous appelons le « continuum d'aide ». Nos services de consultation permettent aux enfants et aux jeunes de composer avec leurs problèmes avant que ceux-ci n'atteignent un point critique. En cas de crise, nous les soutenons afin de prévenir les conséquences tragiques et coûteuses sur le plan social, qui nécessitent l'intervention des hôpitaux et du système judiciaire. C'est tout particulièrement le cas lorsque nous assurons l'accès de jeunes en région éloignée ou rurale, de jeunes autochtones ou de jeunes vulnérables.

Figure 1 : Le continuum d'aide



Nos services, en plus d'être rentables, présentent un immense potentiel; il est donc important que nous continuions d'assumer notre position au sein du continuum d'aide et d'attirer davantage de jeunes. En période de crise individuelle, nous aidons à réduire la dépendance à l'égard de coûteux services de derniers recours, permettant au Canada de conserver de précieuses ressources et contribuant ainsi à préserver sa compétitivité.

Recommandation 2 :

Que le gouvernement fédéral crée un registre national des coordonnées des services d'urgence au Canada

Jeunesse, J'écoute recommande au gouvernement de mettre en place un registre de tous les numéros locaux accessibles en tout temps vers les centres de répartition du 911 dans l'ensemble du Canada, ce qui permettra aux fournisseurs de services nationaux tels que lui-même d'effectuer des aiguillages rapides et directs vers des fournisseurs de services d'urgence locaux de première ligne comme les services de police et d'ambulance.

Dans le cadre des services que nous offrons en tout temps aux jeunes gens de partout au Canada en situation de crise, notamment en matière de suicide et d'automutilation, nos intervenants et nos conseillers professionnels doivent souvent communiquer rapidement 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 diffère de celui où se trouvent nos clients, nous ne pouvons pas simplement composer le 911 pour envoyer les services d'urgence. Il arrive souvent, par ailleurs, que les services locaux de police, d'incendie et d'ambulance ne soient pas pourvus en personnel 24 h

sur 24, 7 jours sur 7; le numéro des lignes directes publié ne satisfait donc pas au besoin des jeunes personnes qui se trouveraient en détresse en dehors des heures normales de travail. **Des services comme 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.**

Loin de profiter uniquement à Jeunesse, J'écoute, ce registre [sauverait des vies](#), puisqu'il aiderait les centres de crise du 211 et d'autres organismes et lignes secours de tout le pays. Lorsque Jeunesse, J'écoute met un jeune en danger imminent en contact avec des services d'urgence, nous devons faire en sorte que la communication soit établie rapidement. Trop souvent, malheureusement, nous nous butons 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.**

Ce type de registre existe déjà aux États-Unis, en Australie et au Royaume-Uni; nous demandons donc au Canada de leur emboîter le pas.